



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL - JUNIO 2021

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el programa de Atención al Ciudadano a través del cual gestiona y da respuesta a las solicitudes utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés.

En ese sentido la Secretaría General como líder de atención al ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre el 1 abril y el 30 de junio de 2021, lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y la política de Atención al Ciudadano de la entidad.

GLOSARIO

Ciudadano: Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Institución.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de las diferentes extensiones telefónicas de la institución (8241109-8333390)

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRSFD; y/o a través de los diferentes correos electrónicos y redes sociales.

Canales de Atención: son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: PBX, Chat Institucional, Sistema PQRSFD, Redes sociales y Correo Electrónico.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

COPIA CONTROLADA

GESTIÓN DE CIFRAS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT VIRTUAL	REDES SOCIALES-CORREO	TOTAL
ABRIL-JUNIO	263	94	775	210	1342

Durante el segundo trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través del chat institucional; es decir que el 57.75 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Chat atendido por la oficina de Admisiones.

En ese sentido, el 57,75 % de los requerimientos fueron radicados a través del chat de Admisiones; el 19.59% se recibió a través de la Unidad de Correspondencia, el 15.65% por medio de las redes sociales y el correo institucional, y el 7.01 % se recibió mediante el sistema de PQRSFD de la entidad.

2. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL APLICATIVO:

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 94 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 30 de junio de 2021, de las cuales 93 son peticiones o solicitudes, 1 queja, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 94 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 29 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 30.85%; 47 por extensión, correspondiente a 50%; 10 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Arquitectura, correspondiente al 10.64%, y 8 por Secretaría General, correspondiente a 8.51%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (94), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 40 solicitudes correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, pruebas TyT, homologaciones, información de ingreso al programa de extensión de inglés, información sobre la nueva Licenciatura en Idiomas.

Planeación y Mejora: 1 queja del MinTic por error en los enlaces (URL) para los trámites en la página web institucional.

Admisiones: 1 petición, referente a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas.

Extensión: 47 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Secretaría General: Hubo 2 solicitudes de confirmación de títulos expedidos por la institución.

Registro y Control Académico: 1 solicitud de cancelación de semestre.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a PQRSFD en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 89 PQRSFD que equivalen al 94.68% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 5.32% equivalente a 5 PQRSFD que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 94.68%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

3. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA:

A través de la Ventanilla Única se radican solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, invitaciones, por parte de los grupos de valor y partes interesadas.

En el segundo trimestre de 2021 se realizaron radicados de la siguiente manera:

Abril 2021: 24 documentos radicados. 9 solicitudes direccionadas a la Facultad de Arte y Diseño; 11 solicitudes para la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, 1 queja; 1 solicitud al Consejo Académico y 1 queja y 1 reclamo a Rectoría.

Mayo 2021: 65 documentos radicados. 32 solicitudes direccionadas a la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración; 27 solicitudes para la Facultad de Arte y Diseño; 5 solicitudes para la Facultad de Ingeniería y 1 solicitud para Talento Humano.

Junio 2021: 174 documentos radicados. 72 solicitudes para la Facultad de Arte y Diseño, 1 queja y 1 derecho de petición; 79 solicitudes para la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración; 12 solicitudes para la Facultad de Ingeniería; 1 solicitud para Secretaría General; 1 reclamo para el Consejo Académico y 1 solicitud y 6 quejas para Rectoría.

4. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL CHAT VIRTUAL:

A través del chat virtual de la oficina de Admisiones se atendió a 775 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
164	201	410	775

5. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES:

REDES	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TOTAL
Atención a usuarios	94	88	0	0	182

De las 182 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 123 a la información que se encuentra en el portal institucional y 59 direccionadas a los contactos de correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada. A la fecha del presente informe, todas están contestadas.

Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

- Desarrollo Curricular: 31 solicitudes, correspondientes a manejo de la plataforma para matrícula académica, cancelaciones de componentes de módulo, certificaciones de notas, revisión de notas, valores y pagos de semestre.
- Admisiones: 83 solicitudes, referentes a información para ingreso a los programas ofertados por la institución, horarios, solicitudes de homologación para ingreso a la institución y opciones para pago de matrícula académica como Generación E y Jóvenes en acción.
- Extensión: 42 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- Gestión SIAG: 26 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL CORREO COMUNICACIONES

Atención de Usuarios a través de comunicaciones@unimayor.edu.co en el período abril- junio 2021:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se recibieron para los meses de abril, mayo y junio (Hasta la entrega del informe) de 2021, un total de 28 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas. (Del 100% de las solicitudes, el 65% se re direccionan a las Facultades, Procesos o Subprocesos responsables de la información).

Los temas atendidos en el mes de abril fueron: solicitudes certificadas, intercambios en otros países, directorio UNIMAYOR, directorio de correos electrónicos de UNIMAYOR, Jóvenes en Acción, Jornada de capacitación, seminario de actuación.

Los temas atendidos en el mes de mayo fueron: ingreso a Foros UNIMAYOR, orientación trabajo en casa, programa Estado Joven, ingreso a Foro por Paro Nacional, Taller de Tizas pastel, horarios programa ing. Informática, carne estudiantil.

Los temas atendidos en el mes de junio (Hasta la entrega de este informe) fueron: jornada de salud y bienestar, citas para salud, saldo Generación E, valor de matrícula, préstamo equipos tecnológicos, horario para devolución herramientas tecnológicas, matrícula cero.

Atención al ciudadano a través del correo electrónico	Abril	Mayo	Junio	Total
	7	8	13	28

7. GOBIERNO DIGITAL

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la entidad continúa fortaleciendo el sistema web que permite consultar la gestión de todos los canales de atención disponibles de manera centralizada para garantizar el acceso de nuestros usuarios a los servicios e información institucional haciendo uso de medios digitales; así mismo la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Servicios, Sistema PQRSFD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente durante la vigencia.

8. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), para el período comprendido entre los meses de enero y marzo de 2021 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La IUCMC no recibió solicitudes de información catalogada como información pública clasificada: Información por daño de derechos a personas naturales o jurídicas que viole el derecho a la intimidad, a la vida, a la salud, a la seguridad o información relacionada con secretos comerciales, industriales y profesionales.
- Durante el período establecido, en el Micro sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Link de Atención al Ciudadano de la Página Web, la IUCMC mantuvo a disposición de la Ciudadanía toda la información de interés institucional actualizada.
- La información entregada al ciudadano según cada requerimiento es veraz, completa y actualizada.
- La entidad atendió todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria.
- No se recibieron recursos de reposición relacionados con el rechazo de envío de información de reserva.
- No se recibieron requerimientos relacionados con divulgación de información en otros idiomas, lenguas y/o dialectos para grupos poblacionales específicos.
- La entidad publicó información institucional de interés para el ciudadano de manera permanente a través de la Página Web.

Fecha del Informe: 30 de junio de 2021