



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO-MARZO 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 de Enero y el 31 de Marzo 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

REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT VIRTUAL	REDES SOCIALES-CORREO	TOTAL
ENERO-MARZO	323	81	1051	304	1759

Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través del chat institucional; es decir que el 59,75 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Chat atendido por la oficina de Admisiones.

En ese sentido, el 59,75 % de los requerimientos fueron radicados a través del chat de Admisiones; el 18.36% se recibió a través de la Unidad de Correspondencia, el 17.28% por medio de las redes sociales y el correo institucional, y el 4.6 % se recibió mediante el sistema de PQRSFD de la entidad.

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL APLICATIVO:

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias y el análisis de su comportamiento, se toma 81 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de Enero al 31 de marzo de 2021, de las cuales 78 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 81 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 80 estaban contestadas y 1 en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 14 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 17.28%; 28 por Admisiones, correspondiente a 34.57%; 22 por extensión, correspondiente a 27.16%; y 17 por Secretaría General, correspondiente a 20.99%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (81), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Direccionamiento Estratégico: 1 petición para solicitar financiamiento de matrícula.

Gestión de Tesorería: 1 petición de la Compañía Energética de Occidente solicitando el certificado de retenciones realizadas en la vigencia 2020.

200.04

Desarrollo Curricular: 5 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, información de ingreso a los programas, cambios de jornada.

1 queja por demora en la entrega de documentos para homologación de materias en otra institución.

Admisiones: 5 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 1 queja porque los números telefónicos no funcionan para recibir información.

Extensión: 23 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Secretaría General: Se documentó 1 reclamo sin texto legible. Hubo 2 solicitudes de certificación laboral y colaboración para la Procesión de la Caridad en 2021.

Registro y Control Académico: Se documentaron 41 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos.

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: 77 PQRSFD que equivalen al 96.25% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 3.75% equivalente a 3 PQRSFD que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 96.25%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

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 primer trimestre de 2021 se realizaron radicados de la siguiente manera:

Enero 2021: 135 documentos radicados. 60 solicitudes direccionadas a la Facultad de Arte y Diseño, 1 sugerencia y 1 queja; 62 solicitudes para la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración; 3 solicitudes para la Facultad de Ingeniería, y 6 reclamos a Rectoría.

Febrero 2021: 147 documentos radicados. 64 solicitudes, 1 queja, 1 sugerencia direccionadas a la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración; 31 solicitudes para la Facultad de Arte y Diseño; 27 solicitudes para la Facultad de Ingeniería; 22 reclamos para Rectoría; 1 solicitud para Admisiones.

Marzo 2021: 41 documentos radicados. 15 solicitudes y 1 queja para la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración; 10 solicitudes para la Facultad de Arte y Diseño;

1 solicitud para la Facultad de Ingeniería; 1 solicitud para Secretaría General y 2 solicitudes, 1 invitación 10 reclamos para Rectoría.

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

A través del chat virtual de la oficina de Admisiones se atendió a 1051 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
713	252	86	1051

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

Atención mes de enero de 2021:

REDES	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TOTAL
Atención a usuarios	123	35	0	0	158

De las 158 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 117 a la información que se encuentra en el portal institucional y 41 fueron direccionadas a los contactos de correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar solución adecuada.

Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

- Desarrollo Curricular: 14 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: 91 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: 31 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- Gestión SIAG: 22 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

200.04

Atención mes de febrero de 2021:

REDES	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TOTAL
Atención a usuarios	41	17	0	0	58

De las 58 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 38 a la información que se encuentra en el portal institucional y 20 direccionadas a los contactos de correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada.

Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

- Desarrollo Curricular: 9 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: 21 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: 16 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- Gestión SIAG: 12 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

Atención mes de marzo de 2021:

REDES	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TOTAL
Atención a usuarios	27	21	0	0	48

De las 48 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 31 a la información que se encuentra en el portal institucional y 17 direccionadas a los contactos de correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada.

Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

- Desarrollo Curricular: 7 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: 14 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: 18 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- Gestión SIAG: 9 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL CORREO COMUNICACIONES

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

A través del correo oficial del SubProceso de Comunicaciones UNIMAYOR se realizó para los meses de enero, febrero y marzo de 2021, un total de 40 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas. (Del 100% de las solicitudes, el 75% se re direccionan a las Facultades, Procesos o Subprocesos responsables de la información)

Los temas atendidos en el mes de enero fueron sobre Matrícula académica, Cupos para clases 2021, Dificultades y Aclaraciones sobre recibo de pago para matrícula, Opciones financiación pago matrícula, Pagos del programa generación E, Reintegro de dinero, Exonerar pago materia no perdida, Información descuento matrícula por hermanos, Verificación identificación en plataforma SIAG, Reingreso al programa Desarrollo Software.

Los temas atendidos en el mes de febrero fueron sobre Orientación descarga recibo matrícula, Programa Generación E, Jornada Inducción Estudiantes Primer Semestre, Solicitud portátil en calidad de préstamo, Invitación evento organizado por estudiante, Orientación sobre UNIMAYOR Virtual, Orientación sobre horarios de clase, Orientación sobre clases con presencialidad asistida por TICS, Consulta sobre inicio de clases, Cursos de Inglés (5, 6 y 7) Sin Costo Para Comunidad UNIMAYOR, Información sobre cursos de arte y pintura, Presentación Test de Programa de Inglés.

Los temas atendidos en el mes de marzo fueron sobre el programa nacional de minutos e internet gratis.

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.

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: 31 de marzo de 2021