



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

JULIO – SEPTIEMBRE 2022

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el programa de Atención a la Ciudadanía 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 a la ciudadanía presenta el Informe de Gestión Trimestral a la Ciudadanía correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, 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 (8274178 línea 018000931018).

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.

200.03.03. D.03

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.

GESTIÓN DE CIFRAS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT	REDES SOCIALES- CORREO	TOTAL
JULIO- SEPTIEMBRE	222	49	222	261	754

Durante el tercer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de las redes sociales y el correo electrónico; es decir que el 34.61% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de redes y correo electrónico.

En ese sentido, el 34.61 % de los requerimientos se recibieron a través de redes sociales y correo electrónico; el 6.5% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 29.4% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 29.4% por medio de la Unidad de Correspondencia.

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 49 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio y 30 de septiembre de 2022, de las cuales 45 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 2 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 49 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 14 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativo de Facultad, correspondiente a un 28.57%; 9 por la auxiliar administrativa de Secretaría General, correspondiente a 18.37%; 24 por Admisiones, auxiliar administrativo Admisiones, correspondiente al 48.98%, y 2 por Ventanilla Única, auxiliar administrativa de Ventanilla única, correspondiente a 4.08%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (49), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular:

2 solicitudes, correspondientes a solicitud de información sobre un estudiante de especialización.

200.03.03. D.03

Admisiones:

1 queja por no recibir información oportuna para ingresar al curso de extensión de inglés, 1 derecho de petición para invitación a la Feria Universitaria en el municipio de Corinto-Cauca, 1 derecho de petición solicitando información institucional.

Egresados:

1 solicitud sobre autenticidad de acta de grado de un egresado para ingresar a trabajar en Universidad del Quindío.

Gestión de Recursos Tecnológicos:

1 queja de MinTic por encontrarse enlaces rotos en la página institucional.

Gestión de Tesorería:

1 queja por solicitar a los estudiantes el soporte de pago de matrícula, teniendo en cuenta que la institución debe tener este reporte internamente.

Gestión documental:

2 solicitudes de cancelación de materia estudiantes de pregrado.

Gestión Jurídica:

1 solicitud de devolución de dinero por matrícula curso de inglés que no se abrió y 1 solicitud de pago para realizar crédito condonable de un estudiante.

Registro y Control:

38 solicitudes relacionadas con adiciones, cancelaciones de materia y semestre, solicitudes de reingreso, trabajos de grado.

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: Las 49 *PQRSFD* que equivalen al 100% han sido respondidas antes del tiempo previsto y en el tiempo límite de respuesta. Ninguna fue atendida después de la fecha.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, 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 tercer trimestre de 2022 se realizaron radicados de la siguiente manera:

200.03.03. D.03

JULIO 2022: 39 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 23 documentos

1 solicitud de reingreso, 3 solicitudes de trabajo de grado, 10 solicitudes de homologación, 1 solicitud de matrícula 0, 6 solicitudes de matrícula, 2 solicitudes de cambio de horario.

Facultad de Arte y Diseño: 13 documentos

4 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de reingreso, 8 solicitudes de adición de materias.

Facultad de Ingeniería: 1 documento

1 solicitud de reingreso.

Rectoría: 1 documento

1 solicitud de devolución de matrícula.

Talento Humano: 1 documento

1 solicitud de reconocimiento de pensión de vejez.

AGOSTO 2022: 99 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 28 documentos

2 cancelaciones de semestre, 1 solicitud de matrícula, 14 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de nota, 1 cancelación de semestre, 4 solicitudes de reingreso, 4 solicitudes de cambio de horario, 1 solicitud de materia.

Facultad de Arte y Diseño: 17 documentos

2 cancelaciones de semestre, 3 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de reingreso, 1 solicitud de homologación, 1 solicitud de taller de Bioconstrucción, 1 solicitud de cambio de materia, 1 derecho de petición de materia, 1 invitación Alcaldía para licenciad e construcción.

Facultad de Ingeniería: 5 documentos

2 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de cambio de docente, 2 cancelaciones de matrícula.

200.03.03. D.03

Rectoría: 33 documentos

22 reclamos de devolución de dinero 1 solicitud de préstamo a tríl, 6 solicitudes de pago de matrícula financiera, 1 solicitud de proyecto de grado, 1 acta asamblea Asies – Cauca, 1 retiro de asociado fundador, 1 solicitud de visita Universidad del Cauca.

Admisiones: 2 documentos

1 agradecimiento por proceso de matrícula, 1 queja por cupo.

Secretaría General: 5 documentos

5 informes trimestrales Aseguradora.

Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 1 documento

1 solicitud de matrícula

Extensión: 1 documento

1 cancelación de semestre

SEPTIEMBRE 2022: 84 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 41 documentos

4 cancelaciones de matrícula, 6 solicitudes de trabajo de grado, 18 solicitudes de cancelación de materias, 1 solicitud de cambio de horario, 10 solicitudes de supletorios, 1 solicitud de actividad de práctica, 1 solicitud de segundo calificador.

Facultad de Arte y Diseño: 17 documentos

3 cancelaciones de semestre, 11 cancelaciones de materia, 1 solicitud de práctica, 1 solicitud de permiso, 1 solicitud de proyecto.

Rectoría: 20 documentos

16 reclamos de devolución de dinero de matrículas, 1 reclamo por cobro de matrícula, 1 información de accidente de tránsito, 1 solicitud de préstamo de auditorio, 1 respuesta incentivo de matrícula 2022.

200.03.03. D.03

Bienestar Institucional: 1 documento

1 invitación copa Bruno.

Talento Humano: 3 documentos

1 inclusión en Nómina Colpensiones, 1 notificación acto administrativo Colpensiones, 1 acompañamiento proceso Licitación Pública.

Secretaría General: 2 documentos

1 solicitud representante de Consejos, 1 solicitud de grado por ventanilla.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 222 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
125	62	35	222

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

Atención al ciudadano a través de redes sociales	Facebook	Instagram	YouTube	Twitter	Total
	107	83	0	0	190

En el mes de **JULIO** se recibieron 65 solicitudes de ciudadanos a través del buzón de mensajes internos de las redes sociales y están contestadas a la fecha del informe; de las 65 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 58 a la información que se encuentra en el portal institucional y 7 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: 11 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: 42 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.

200.03.03. D.03

Extensión: 8 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 4 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **AGOSTO** se recibieron 68 solicitudes de los ciudadanos a través del buzón de mensajes internos de las redes sociales están contestadas a la fecha del informe. De las 68 solicitudes, fueron direccionadas 48 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: 15 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: 24 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: 11 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **SEPTIEMBRE** se realizaron 57 atenciones a la ciudadanía, a través del buzón de mensajes internos de las redes sociales y están contestadas a la fecha del informe. De las 57 atenciones a ciudadanos, fueron direccionadas 42 a la información que se encuentra en el portal institucional y 15 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: 12 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: 22 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: 14 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 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

Los tiempos de respuesta en redes sociales exigen de una inmediatez, por tal motivo, esta labor de atención está a cargo del administrador de las redes sociales (Contratista de comunicaciones), quien es el intermediario entre los Procesos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y el ciudadano, para garantizarle una respuesta oportuna, eficiente y veraz (Solo se pidió al usuario ponerse en contacto directo con el Proceso o Subproceso correspondiente, cuando la solicitud requiere de una atención más personalizada por los detalles particulares de la misma).

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 julio-septiembre del 2022:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se realizó para los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, un total de 12 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Comunicaciones o re direccionadas al proceso encargado.

Principales temas abordados:

Actividades culturales, inscripciones Jóvenes en Acción, servicio social documentos identidad, Plataforma para inscripciones, Pago matrícula financiera, Inducción estudiantes primer semestre, Factura electrónica, Monitorías 2P-2022, Proyecto Alimentación y Transporte, Constancia de Estudio, Seminario SAIC, Supletorios, Yincana ASIES Cauca.

7. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE WHATSAPP

Atención de Usuarios a través de WhatsApp en el período julio-septiembre 2022:

A través de la línea celular institucional administrada por Admisiones se realizó para los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, un total de 59 atenciones a usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Admisiones.

Las 59 Atenciones brindadas por este canal, en el tercer trimestre de 2022, están relacionadas con temas académicos y administrativos. Generalmente, se re-direccionan a la información del portal institucional a través de enlaces directos, se resume la información solicitada o se comparten contactos telefónicos de procesos académicos y administrativos, para su orientación detallada. A la fecha, ninguno de los mensajes se encuentra sin resolver.

Los macro temas atendidos o re direccionados se encuentran evidenciados en la carpeta *PQRSFD* y *ATENCIONES*, en la bandeja de entrada del correo institucional comunicaciones@unimayor.edu.co, bajo la responsabilidad del PU. de Comunicaciones.

8. INDICADORES

Nombre	Indicador	Meta	Evidencia	Responsable	Resultados
Satisfacción ciudadana	No. de usuarios satisfechos/ Total usuarios encuestados	$\geq 90\%$	Informe Encuestas de Satisfacción al Usuario	Secretaría General	Se realizó medición del nivel de satisfacción mediante las encuestas realizadas a 593 usuarios atendidos presencialmente entre enero y septiembre de 2022, con un 100% de satisfacción (12.2% calificación buena- 87.8% calificación excelente). Ninguna calificación negativa.
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	≥ 1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	Se recibió aprobación y registro calificado para la Licenciatura en Música – Facultad de EDUCACIÓN Se está construyendo documento para presentación de Maestría en la FCSA ante el MEN.
Características y preferencias ciudadanas	No. de informes relacionando la preferencia de canales de comunicación	≥ 1 informe de canales de comunicación	Informe trimestral de servicio al ciudadano	Secretaría General	Durante el tercer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de las redes sociales y el correo electrónico; es decir que el 34.61% de la gestión realizada

					durante este período se desarrolló a través de redes y correo electrónico. En ese sentido, el 34.61 % de los requerimientos se recibieron a través de redes sociales y correo electrónico; el 6.5% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 29.4% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 29.4% por medio de la Unidad de Correspondencia.
Tiempo de espera	Tiempo de espera para atención	>=1 informe de tiempo de espera de atención	Chat institucional Aplicativo PQRSFD	Secretaría General	Al tercer trimestre de 2022 el comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a <i>PQRSFD</i> en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 49 <i>PQRSFD</i> que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo y 222 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidas y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta

					en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$. Se recibieron 261 solicitudes de atención al ciudadano a través de redes sociales y correo electrónico, las cuales fueron direccionadas a la información que se encuentra en el portal institucional y 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. (Informe de Atención al Ciudadano a septiembre de 2022).
--	--	--	--	--	---

9. 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.

10. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

200.03.03. D.03

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 septiembre de 2022