



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL - JUNIO 2022

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 octubre al 30 de diciembre 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.

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.

COPIA CONTROLADA

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
ABRIL-JUNIO	316	12	158	235	721

Durante el segundo trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de la Unidad de Correspondencia; es decir que el 43.82% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Unidad de Correspondencia.

En ese sentido, el 43.82 % de los requerimientos fueron radicados a través de la Unidad de Correspondencia; el 1.66% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 21.91% se recibió a través del Chat institucional, y el 32.6% por medio de las redes sociales y el correo institucional.

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 12 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 28 de junio de 2022, de las cuales 8 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 12 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 4 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliares administrativas de los programas Diseño Visual y Delineantes de Arquitectura e Ingeniería, correspondiente a un 33.33%; y 8 por Secretaría General, correspondiente a 66.66%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (12), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 4 solicitudes, correspondientes a confirmación de estudiante en programa de Ingeniería, información para recepcionar hoja de vida docente. Se documentaron 2 quejas por inconformidad en calificación de proyecto de extensión de inglés y por inconsistencia en faltas de estudiantes de la facultad de Ate y Diseño.

200.03.03. D.03

Admisiones: 1 reclamo por devolución de pago realizado al curso de inglés y una sugerencia sobre los horarios para los cursos de extensión de inglés.

Proyección Social: 1 solicitud para realizar convenio con el fondo de empleados de la Fundación Mundo Mujer.

Gestión Jurídica: 1 solicitud de certificación de contratos.

Registro y Control: 3 solicitudes de cancelación de componentes de módulo y 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: Las 12 *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 segundo 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 segundo trimestre de 2022 se realizaron radicados de la siguiente manera:

ABRIL 2022: 31 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 21 documentos

3 solicitudes de cancelación de componente de módulo, 7 reingresos, 5 solicitudes de supletorios, 2 excusas médicas por inasistencia a clases, 2 solicitudes de apoyo a clases, 1 solicitud de trabajo de grado, 1 cancelación de semestre.

Facultad de Arte y Diseño: 6 documentos

1 solicitud de trabajo de grado, 3 solicitudes de cancelación de semestre, 1 solicitud de propuesta de grado, 1 solicitud de reingreso.

Rectoría: 7 documentos

6 solicitudes de devolución de matrículas, 1 solicitud de préstamo de auditorio.

200.03.03. D.03

Secretaría General: 1 documento

1 solicitud por inconformidad de acto administrativo.

Talento Humano: 2 documentos

1 solicitud de certificación laboral, y solicitud de prevención y promoción.

MAYO 2022: 140 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 97 documentos

3 cancelaciones de componentes de módulo, 9 solicitudes de supletorio, 1 solicitud de cambio de jornada, 49 solicitudes de reingreso, 3 cancelaciones de semestre, 1 solicitud de movilidad estudiantil, 16 solicitudes de trabajo de grado, 7 solicitudes de homologación, 2 solicitudes de materia, 3 solicitudes de cambio de jornada, 1 solicitud de matrícula académica, 2 solicitudes de verificación de notas.

Facultad de Arte y Diseño: 25 documentos

2 solicitudes de asignación de jurados de grado, 1 cancelación de semestre, 1 solicitud de trabajo de grado, 1 solicitud e matrícula académica, 1 cancelación de componente de módulo, 5 solicitudes de reingreso, 9 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de información académica, 1 entrega final de pasantía, 1 solicitud de pasantía, 1 solicitud de apoyo levantamiento de planos.

Facultad de Ingeniería: 5 documentos

3 solicitudes de reingreso, 2 solicitudes de homologación.

Rectoría: 10 documentos

8 reclamos de devolución de matrículas, 1 entrega de citaciones para jurados de votación, 1 respuesta de datos de vigilancia sede Encarnación.

Admisiones: 2 documentos

2 solicitudes de homologación.

200.03.03. D.03

Control Interno: 1 documento

1 entrega disciplinaria

JUNIO 2022: 145 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 58 documentos

1 solicitud de registro de nota, 1 verificación de nota, 6 solicitudes de trabajo de grado, 1 derecho de petición de grado, 2 solicitudes de cambio de grupo, 33 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de cambio de docente, 2 solicitudes de cambio de horario, 2 solicitudes de materia, 1 solicitud de supletorio, 4 solicitudes de cambio de jornada, 2 solicitudes de homologación, 1 solicitud de segundo calificador, 1 derecho de petición de materias.

Facultad de Arte y Diseño: 71 documentos

17 solicitudes de reingreso, 50 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de asignación de jurado de grado, 4 solicitudes pasantía, 5 solicitudes de homologación, 1 solicitud de aprobación de jurados de grado, 1 solicitud de reconocimiento de trabajo de grado, 2 solicitudes de materia.

Facultad de Ingeniería: 55 documentos

55 solicitudes de reingreso

Rectoría: 6 documentos

4 reclamos de devolución de matrícula, 1 solicitud de stand, 1 queja por afectación por cuenta de cobro semestre.

Consejo Académico: 2 documentos

2 solicitudes de apoyo económico doctorado para docentes.

Gestión contable y Financiera: 1 documento

1 queja por afectación por cuenta de cobro semestre académico.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 158 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
35	37	86	158

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
	38	28	0	0	66
PQRSFD	0	0	0	0	0

Los macro 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: 26 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: 22 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 04 como 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 abril-junio 2022:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se realizó para los meses de abril, mayo y junio de 2022, un total de 24 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, becas fullbrigh, carta representante de estudiantes sobre conmemoración estallido social 2021, cursos artísticos ofertados, agenda de actividades extra clases, nuevas líneas telefónicas institucionales, reconocimiento a Maestros, Servicios de Deporte y servicios de la Biblioteca, cursos taller intensivos de inglés, tarjeta profesional, certificado electoral, matrícula académica 2P-2022.

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

Atención de Usuarios a través de WhatsApp en el período abril-junio 2022:

A través de la línea celular institucional administrada por Admisiones se realizó para los meses de abril, mayo y junio de 2022, un total de 34 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Admisiones.

Las 34 Atenciones brindadas por este canal, en el segundo trimestre de 2022, están relacionadas con la oferta académica, los pasos y requisitos de inscripción, y las fechas importantes del calendario académico.

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	Esta medición se realiza al finalizar cada semestre de 2022.
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	el 43.82 % de los requerimientos fueron radicados a través de la Unidad de Correspondencia; el 1.66% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 21.91% se recibió a través del Chat institucional, y el 32.6% por medio de las redes sociales y el correo institucional. (Informe de Atención al Ciudadano a junio de 2022)
Tiempo de espera	Tiempo de espera para atención	≥ 1 informe de tiempo de espera de atención	Chat institucional Aplicativo PQRSFD		Al segundo trimestre de 2022 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: 12 PQRSFD que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo y 158 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidas y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de

				Secretaría General	respuesta en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$. Se recibieron 235 solicitudes de atención al ciudadano a través de redes sociales, 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 junio 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

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.

200.03.03. D.03

- 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 2022

COPIA CONTROLADA