



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

OCTUBRE-DICIEMBRE 2022

INTRODUCCIÓN

El 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 octubre al 28 de diciembre 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.

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
OCTUBRE-DICIEMBRE	367	16	129	279	791

Durante el cuarto trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de la Ventanilla Única; es decir que el 46.4% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido, el 35.27 % de los requerimientos se recibieron a través de redes sociales y correo electrónico; el 2.02% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 16.31% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 46.4% 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 16 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 28 de diciembre de 2022, de las cuales 7 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 6 felicitaciones. De las 16 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 3 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativo de Facultad, correspondiente a un 18.75%; 11 por la auxiliar administrativa de Secretaría General, correspondiente a 68.75%; 2 por facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativo de Gestión Empresarial, correspondiente al 12.5%.

Las *PQRSFD documentadas* en el aplicativo (16), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular:

1 petición sobre cesión de derechos de trabajo de grado, 1 derecho de petición para aprobación de trabajo de grado individual, 1 felicitación para un docente y 1 queja sobre un profesor.

Bienestar Institucional:

1 queja sobre el costo y la calidad del servicio en Cafetería.

Registro y Control:

3 peticiones relacionadas con cancelación de semestre y cancelación de componente de módulo.

Direccionamiento Estratégico:

1 felicitación por el aniversario del Colegio Mayor del Cauca.

Gestión Jurídica:

1 petición de certificación laboral y 4 felicitaciones por el aniversario de la institución.

Planeación Académica:

2 peticiones sobre homologaciones de componentes de módulo.

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 16 *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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2022 se realizaron radicados de la siguiente manera:

OCTUBRE 2022: 57 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 27 documentos

6 propuestas de trabajo de grado, 2 solicitudes de trabajo de grado, 2 cancelaciones de semestre, 1 evaluación de gestión, 2 solicitudes de material, 1 solicitud de visita empresarial, 1 solicitud de homologación, 1 cambio de horario, 1 solicitud de apoyo económico, 2 solicitudes de reingreso, 5 solicitudes de supletorio, 1 proyecto de investigación, 1 cancelación de asignatura, 1 solicitud de trabajo de campo.

Facultad de Arte y Diseño: 14 documentos

1 solicitud de pasantía, 1 solicitud de permiso para estudiantes, 1 solicitud de asignación de jurados, 1 solicitud de convocatoria a jóvenes investigadores, 1 solicitud de cambio de tutor, 1 cancelación de semestre, 5 solicitudes de trabajo de grado, 1 carta de integración, 2 solicitudes de cupos.

Rectoría: 8 documentos

1 solicitud de préstamo de auditorio, 1 solicitud de estudio de mercado, 3 devoluciones de dinero, 1 invitación SENA, 1 solicitud de documentación convenio Jóvenes en Acción, 1 solicitud de espacio en Claustro.

Talento Humano: 4 documentos

1 correspondencia Colpensiones, 1 incumplimiento Consejo de Juventudes, 1 solicitud de certificación laboral, 1 actualización de datos Colpensiones.

Facultad de Educación: 1 documento

1 cancelación semestre inglés.

Bienestar Institucional: 2 documentos

2 invitaciones a Festival.

Control Interno: 1 documento

1 proceso contractual.

NOVIEMBRE 2022: 173 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 94 documentos

29 solicitudes de reingreso, 7 solicitudes de homologación, 2 solicitudes de matrícula, 2 solicitudes de supletorio, 4 solicitud de cancelación de componentes de módulo, 1 solicitud de

200.03.03. D.03

cambio de modalidad de grado, 1 solicitud de supletorio, 24 solicitudes de ampliación plazo trabajo de grado, 6 solicitudes de trabajo de grado, 2 quejas por inconformidad con docente, 1 cancelación de semestre, 3 solicitudes de grado, 4 solicitudes de cupo, 1 solicitud coterminal, 1 solicitud de para continuar actividades pese a incapacidad médica, 1 solicitud de asignación asesor trabajo de grado, 2 solicitudes de cambio de jornada, 2 solicitudes de ceremonia de grado privada, 1 solicitud de renovación de matrícula.

Facultad de Arte y Diseño: 50 documentos

1 cancelación de trabajo de grado, 16 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de cambio de asesor, 6 solicitudes para continuidad de asesor de trabajo de grado, 1 solicitud de tutor trabajo de grado, 1 solicitud de recursos, 6 solicitudes de reingreso, 1 excusa médica, 3 solicitudes de cancelación de semestre, 5 solicitudes de ampliación plazo para trabajo de grado, 1 solicitud de matrícula académica, 1 solicitud de reconocimiento trabajo de grado, 1 solicitud de validación materia, 3 solicitudes de examen de suficiencia, 1 solicitud de informe, 1 invitación ordinaria, 1 solicitud para continuar actividades pese a incapacidad médica.

Facultad de Ingeniería: 6 documentos

4 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de trabajo de grado, 1 solicitud de examen de suficiencia.

Rectoría: 13 documentos

1 solicitud de listado beneficiarios Fondo Educativo, 10 solicitudes de ceremonia privada de grados, 2 solicitudes de devolución de dinero.

Admisiones: 1 documento

1 invitación a Feria Tecnológica.

Talento Humano: 9 documentos

8 actualizaciones Colpensiones, 1 queja por incumplimiento legal – Polo Democrático.

DICIEMBRE 2022: 137 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 53 documentos

1 solicitud de examen supletorio, 7 solicitudes de homologación, 1 cambio de nombre, 1 solicitud de estudio de trabajo de grado, 14 solicitudes de cambio de jornada, 14 solicitudes

200.03.03. D.03

de reingreso, 1 solicitud de grado, 1 solicitud de Pruebas SABER, 2 solicitudes de prórroga trabajo de grado, 1 solicitud continuidad docente, 1 solicitud cambio de nombre trabajo de grado, 1 solicitud cambio de empresa modalidad práctica, 2 solicitudes de tutor de grado, 2 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de plazo para pago de derechos de grado, 1 solicitud para continuidad de trabajo de grado, 1 solicitud matrícula académica, 1 solicitud de materia.

Facultad de Arte y Diseño: 57 documentos

1 solicitud de análisis académico para obtener título de Arquitecto, 1 solicitud de nota, 4 solicitudes de reingreso, 1 solicitud autorización para continuación trabajo de grado, 34 solicitudes de trabajo de grado, 1 cancelación de trabajo de grado, 2 solicitudes de aprobación perfil grado, 2 solicitudes de materia, 2 solicitudes de homologación, 2 solicitudes de tutor, 1 solicitud de segundo calificador, 3 solicitudes de homologación, 1 solicitud de revisión caso pasantía, 1 solicitud de ajuste perfil grado, 1 solicitud proceso de inscripción materias.

Facultad de Ingeniería: 8 documentos

7 solicitudes de reingreso, 1 solicitud examen de suficiencia.

Rectoría: 5 documentos

1 solicitud de préstamo auditorio, 1 solicitud devolución de dinero, 2 solicitudes de grado privado, 1 solicitud de pago derechos de grado.

Talento Humano: 12 documentos

1 solicitud reliquidación Colpensiones, 10 ajustes Colpensiones, 1 calificación pérdida capacidad laboral.

Dirección Financiera y Contable: 1 documento

1 proceso ejecutivo.

Secretaría General: 1 documento

1 derecho de petición – proceso de contratación Seguros Estudiantiles.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 129 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
47	58	24	129

Todos los chats atendidos directamente por la Oficina de Admisiones o re direccionados a otros procesos, se encuentran cerrados a la fecha del informe.

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

Atención al ciudadano a través de redes sociales Octubre-Diciembre	Facebook	Instagram	YouTube	Twitter	Total
	117	118	0	0	258

En el mes de **OCTUBRE** no se recibieron PQRS, las 77 solicitudes de atención al ciudadano recibidas en el buzón de mensajes internos de las redes sociales están contestadas a la fecha del informe, de las 77 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 63 a la información que se encuentra en el portal institucional y 14 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: 16 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: 31 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 CAMPUS: 12 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **NOVIEMBRE** no se recibieron PQRS, las 88 solicitudes de atención al ciudadano recibidas en el buzón de mensajes internos de las redes sociales están contestadas a la fecha del informe; de las 88 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 72 a la

200.03.03. D.03

información que se encuentra en el portal institucional y 16 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: 23 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: 41 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 CAMPUS: 2 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **DICIEMBRE** no se recibieron PQRS, las 70 solicitudes de atención al ciudadano recibidas en el buzón de mensajes internos de las redes sociales están contestadas a la fecha del informe, de las 70 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 62 a la información que se encuentra en el portal institucional y 8 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: 18 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: 36 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: 11 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión CAMPUS: 5 cómo 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 octubre-diciembre de 2022:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se realizó para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, un total de 23 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:

Divulgación de información en medios institucionales, trabajos académicos online por incapacidad, fallas técnicas en Campus UNIMAYOR, Orientación y apoyo trabajo de grado, proyecto alimentación y transporte, Feria universitaria externa, Evento 55 Años, Actualización estratificación, Apoyo y orientación producción audiovisual, Evento anual de Egresados, Evento de Integración Universitaria, Entregas Fac. Arte y Diseño, Matrículas académicas 1P-2023, Monitorias estudiantiles, cancelación de créditos académicos.

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

Atención de Usuarios a través de WhatsApp en el período octubre-diciembre 2022:

A través de la línea celular institucional administrada por Admisiones se realizó para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022, un total de 21 atenciones a usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Admisiones.

Las 21 Atenciones brindadas por este canal en el cuarto trimestre de 2022 se relacionaron, principalmente, con la oferta académica para el 1P-2023 y las matrículas académicas de estudiantes antiguos para el 1P-2023.

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 cuarto trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de la Ventanilla Única; es decir que el 46.4% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

Tiempo de espera	Tiempo de espera para atención	≥ 1 informe de tiempo de espera de atención	Chat institucional Aplicativo PQRSFD	Secretaría General	Al cuarto 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: 16 PQRSFD que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo y 129 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidas y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$. Se recibieron 279 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 diciembre 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.
- 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: 28 de diciembre de 2022