



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO – MARZO 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 período 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.

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
ENERO- MARZO	268	50	36	246	600

Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de la Unidad de Correspondencia; es decir que el 44.66% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Unidad de Correspondencia.

En ese sentido, el 44.66 % de los requerimientos fueron radicados a través de la Unidad de Correspondencia; el 8.33% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 6% se recibió a través del Chat institucional, y el 41% 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 50 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 31 de marzo de 2022, de las cuales 43 son peticiones o solicitudes, 3 quejas, 4 reclamo, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 50 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 46 estaban contestadas y 2 en trámite a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 13 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa del programa Arquitectura, correspondiente a un 26%; 16 por Admisiones, correspondiente a 32%; 8 por extensión, correspondiente a 16%; y 13 por Secretaría General, correspondiente a 26%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (50), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 3 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, cambios de jornada.

Admisiones: 3 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 4 reclamos diligenciados por el mismo usuario referente a un mismo tema (no ingreso por cupo especial).

Extensión: 8 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Registro y Control Académico: Se documentaron 29 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos.

200.03.03. D.03

Se recibió una queja por no poder acceder a la plataforma para solicitar el reingreso a un programa.

Bienestar Institucional: 1 queja por los productos ofrecidos en la cafetería y las condiciones de la misma.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 queja por mala atención y el no préstamo de equipos de cómputo.

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 50 *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 primer 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 primer trimestre de 2022 se realizaron radicados de la siguiente manera:

ENERO 2022: 117 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 33 documentos

9 solicitudes de asignación de componentes de módulo, 1 solicitud de certificado académico, 5 solicitudes para trabajo de grado, 27 solicitudes de matrículas, 13 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de cambio de programa, 14 solicitudes de cambio de jornada, 3 solicitudes de cancelación de semestre, 1 derecho de petición por matrícula 0, 1 solicitud de examen de suficiencia, 1 solicitud de reclasificación de estrato, 1 solicitud de homologación.

Facultad de Arte y Diseño: 16 documentos

4 solicitudes de trabajo de grado, 10 solicitudes de adición de créditos, 1 solicitud de reingreso, 1 solicitud de cancelación de semestre.

Facultad de Ingeniería: 4 documentos

3 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de adición de créditos.

200.03.03. D.03

Facultad de Educación: 2 documentos

2 solicitudes de matrícula académica

Rectoría: 16 documentos

15 reclamos por devolución de dinero, 1 invitación a rendición de cuentas,

Secretaría General: 2 documentos

1 solicitud de grado por ventanilla, 1 solicitud expedientes Medimás.

Facultad de Educación: 2 documentos

1 solicitud de supletorio, 1 solicitud de materias.

Vicerrectoría Académica: 2 documentos

2 solicitudes de matrícula académica

FEBRERO 2022: 79 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 30 documentos

1 derecho de petición para matrícula 0, 2 solicitudes de cambio de horario, 2 excusas académicas, 7 solicitudes de componentes de módulo, 8 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de examen de suficiencia, 3 solicitudes de matrícula, 4 cancelaciones de semestre, 1 renuncia a trabajo de grado, 1 solicitud de uniforme.

Facultad de Arte y Diseño: 17 documentos

4 solicitudes de trabajo de grado, 10 solicitudes de adición de créditos, 1 solicitud de reingreso, 1 solicitud de cancelación de semestre.

Facultad de Ingeniería: 4 documentos

3 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de adición de créditos.

200.03.03. D.03

Facultad de Educación: 2 documentos

2 solicitudes de componentes de módulo.

Vicerrectoría Académica: 2 documentos

2 solicitudes de matrícula académica.

Rectoría: 26 documentos

23 reclamos por devolución de matrículas, 2 informes bimestrales contractuales, 1 solicitud para autorización de fotógrafo en ceremonia de grado.

MARZO 2022: 72 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 32 documentos

1 solicitud de cambio de horario, 11 cancelaciones de semestre, 11 cancelaciones de materia, 5 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de reingreso, 2 solicitudes de supletorio, 1 solicitud de homologación.

Facultad de Arte y Diseño: 26 documentos

7 cancelaciones de materias, 6 cancelaciones de semestre, 1 solicitud de matrícula, 12 solicitudes de trabajo de grado.

Rectoría: 12 documentos

6 solicitudes de devolución de matrícula, 1 solicitud de citación para jurados de votación, 1 invitación de grupo juvenil, 1 solicitud para stand informativo y salones, 1 solicitud de verificación de Jóvenes en Acción, 1 solicitud de plataforma para jurados de votación, 1 solicitud de préstamo de auditorio.

Control Interno: 1 documento

1 hallazgo disciplinario.

Facultad de Educación: 1 documento

1 solicitud de cancelación de semestre.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 36 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0	0	36	36

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
	171	106	0	0	277
PQRSFD	0	0	0	0	0

Los macro temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

- Desarrollo Curricular
- Admisiones
- Extensión
- Gestión SIAG

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 enero-marzo 2022:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se recibieron para los meses de enero-febrero-marzo 2022, un total de 34 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Comunicaciones o re direccionadas al proceso encargado.

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.

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.

200.03.03. D.03

- 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 2022

COPIA CONTROLADA