



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ENERO-MARZO 2023

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 2 de enero hasta el 31 de marzo de 2023, 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-CORREOS	TOTAL
ENERO-MARZO	299	44	20	304	667

Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de la 7las redes sociales y correos electrónicos; es decir que el 45.57% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido, el 44.82% de los requerimientos se recibieron a través de la Ventanilla Única; el 6.59% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 2.99% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 45.57% 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 44 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 30 de marzo de 2023, de las cuales 42 son peticiones o solicitudes, 0 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 44 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, las 44 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 administrativa del programa Arquitectura, correspondiente a un 31.82%; 23 por Admisiones, correspondiente a 52.27%; y 7 por Secretaría General, correspondiente a 15.91%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (44), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 2 solicitudes, correspondientes a certificación de estudio y devolución de matrícula y 1 derecho de petición por cambio de tutor de trabajo de grado.

Egresados: 1 petición de certificado.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 petición de usuario y correo electrónico.

200.03.03. D.03

Registro y Control Académico: Se documentaron 37 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo y homologaciones internas y externas.

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 44 *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 2023 se realizaron radicados de la siguiente manera:

ENERO 2023: 91 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 49 documentos

7 propuestas de trabajo de grado, 8 solicitudes de adiciones de componentes de módulo, 13 solicitudes de matrícula académica, 12 solicitudes de cambio de jornada, 2 solicitudes de asignación de docentes para trabajo de grado, 7 solicitudes de reingreso.

Facultad de Arte y Diseño: 33 documentos

8 solicitudes para trabajo de grado, 17 solicitudes de adiciones de componentes de módulo, 1 solicitud de matrícula de componente de módulo, 3 solicitudes de matrículas académicas, 1 solicitud de homologación, 3 solicitudes de pasantía.

Facultad de Ingeniería: 4 documentos

3 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de homologación.

Rectoría: 4 documentos

1 solicitud de grado en ceremonia privada, 3 solicitudes de devolución de matrícula.

200.03.03. D.03

Talento Humano: 1 documento

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

FEBRERO 2023: 136 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 36 documentos

1 solicitud de reingreso, 6 solicitudes de matrícula académica, 1 solicitud de homologación, 10 solicitudes de cambio de horario, 11 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de cambio de salón, 3 solicitudes de cancelación de componentes de módulo, 3 solicitudes de asignación de docente para trabajo de grado.

Facultad de Arte y Diseño: 19 documentos

12 solicitudes de trabajo de grado, 4 solicitudes de cancelación de semestre, 3 solicitudes de pasantía.

Facultad de Ingeniería: 5 documentos

1 solicitud de reingreso, 2 solicitudes de homologación, 1 solicitud de examen de suficiencia, 1 solicitud de cancelación de semestre.

Facultad de Educación: 4 documentos

1 solicitud de cancelación de semestre, 3 solicitudes de certificación para estudiantes.

Rectoría: 39 documentos

3 solicitudes de aclaración sobre derechos de petición, 1 solicitud de matrícula académica, 29 solicitudes de devolución de dinero, 3 solicitudes de plazo para pagar matrícula, 1 solicitud de grado en ceremonia privada, 2 solicitudes de convenio para prácticas empresariales.

Talento Humano: 5 documentos

3 derechos de petición, 2 actualizaciones de datos AGS.

MARZO 2023: 72 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 27 documentos

2 solicitudes de cambio de componentes de módulo, 5 solicitudes de trabajo de grado, 8 solicitudes de cancelación de semestre, 4 solicitudes de cancelación de componentes de módulo, 3 solicitudes de cambio de jornada, 4 solicitudes de supletorios, 1 solicitud de reingreso.

Facultad de Arte y Diseño: 30 documentos

6 solicitudes de trabajo de grado, 7 solicitudes de cancelación de semestre, 14 solicitudes de cancelación de componentes de módulo, 2 solicitudes de proyecto de Semillero de Investigación, 1 cancelación de proyecto de grado.

Facultad de Ingeniería: 1 documento

1 solicitud de cancelación de semestre

Facultad de Educación: 2 documentos

1 solicitud de cancelación de semestre, 3 solicitudes de certificación para estudiantes.

Rectoría: 12 documentos

10 solicitudes de devolución de matrícula, 1 solicitud de grado en ceremonia privada, 1 solicitud de permiso para uso de auditorio.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 20 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0	4	16	20

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 PQRSF A TRAVÉS DE REDES SOCIALES:

Atención al ciudadano a través de redes sociales Enero-Marzo 2023	Facebook	Instagram	YouTube	Twitter	Tik ToK	WhatsApp	Total
	182	77	0	0	0	15	274

En el mes de **ENERO** no se recibieron PQRS, las 137 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 137 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 111 a la información que se encuentra en el portal institucional y 26 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:** 31 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:** 75 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:** 21 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- **Gestión Campus Unimayor:** 10 cómo realizar y bajar recibo para pagos de certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **FEBRERO** no se recibieron PQRS, las 69 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 69 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 52 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:** 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:** 32 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:** 17 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- **Gestión Campus Unimayor:** 6 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **MARZO** no se recibieron PQRS, las 53 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 53 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 41 a la información que se encuentra en el portal institucional y 12 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: 08 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: 28 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: 13 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión Campus Unimayor: 4 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 DE CORREOS COMUNICACIONES

Atención de Usuarios a través de comunicaciones@unimayor.edu.co en el período enero-marzo de 2023:

200.03.03. D.03

En la presente tabla, se entrega un consolidado de las atenciones a usuarios realizadas a través del correo electrónico de Comunicaciones UNIMAYOR, por mes, durante el primer trimestre de 2023:

ENERO	FEBRERO	MARZO
06 Atenciones	12 Atenciones	08 Atenciones

Principales temas abordados:

Inscripciones a postgrados, inscripciones a pregrado, correos institucionales, actividades académicas en el marco del paro de transportadores, formatos institucionales para presentaciones, cursos de inglés en UNIMAYOR Virtual, Sistema de Bitácoras para docentes, Jornada FIFA UNIMAYOR, Validación de estudios superiores, uso carpetas institucionales, conmemoración día de la mujer, Pago incentivos Jóvenes en Acción, oferta académica para el 2P-2023.

Atención de Usuarios a través de comunicamultimedia@unimayor.edu.co en el período enero-marzo de 2023:

En la presente tabla, se entrega un consolidado de las atenciones a usuarios realizadas a través del correo electrónico de Comunicaciones Multimedia UNIMAYOR, por mes, durante el primer trimestre de 2023:

ENERO	FEBRERO	MARZO
01 Atenciones	01 Atenciones	02 Atenciones

Principales temas abordados:

Matrículas académicas IIP-2023, solicitud de información horarios, valores, costos referentes al programa de extensión de inglés.

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

Atención de Usuarios a través de WhatsApp en el período enero-marzo 2023:

ENERO	FEBRERO	MARZO
09 Atenciones	05 Atenciones	01 Atenciones

200.03.03. D.03

Las 15 Atenciones brindadas por este canal en el primer trimestre de 2023, se relacionaron, principalmente, con las inscripciones en UNIMAYOR, el pago de la matrícula financiera y los auxilios para el pago de la matrícula.

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. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A USUARIOS FORMULARIO PORTAL INSTITUCIONAL

A través del formulario publicado en el portal institucional para aquellos ciudadanos que deseen información personalizada sobre los servicios ofertados por la Institución, se direcciona al subproceso de Admisiones para dar respuesta a sus requerimientos. Para el primer trimestre de 2023 se brindó la siguiente atención:

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL FORMULARIOS
123 Atenciones	36 Atenciones	46 Atenciones	205

9. 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	
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	≥ 1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	
Características y preferencias ciudadanas	No. de informes relacionando la preferencia	≥ 1 informe de canales de comunicación	Informe trimestral de servicio al ciudadano		Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través

	de canales de comunicaci ón			Secretaría General	de las redes sociales y correo electrónico; es decir que el 45.57% 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 primer trimestre de 2023 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: 44 PQRSFD que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo y 20 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidas y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

					Se recibieron 304 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 marzo de 2023).
--	--	--	--	--	---

10. 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.

11. 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:

200.03.03. D.03

- 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 2023

COPIA CONTROLADA