



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ABRIL-JUNIO 2024

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 abril y el 30 de junio de 2024, 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.

1.2.16. D.07

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	APLICATIVO ORFEO	CHAT	REDES SOCIALES- CORREOS	TOTAL
ABRIL-JUNIO	243	56	235	534

Durante el segundo trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través del aplicativo de gestión documental ORFEO; es decir que el 45.5% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido de los requerimientos totales, 10.48% se recibieron a través del Chat institucional y el 44% fueron atendidos a través de las redes sociales y los correos institucionales.

2. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PQRSFD ORFEO:

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias y el análisis de su comportamiento, se toma 243 *PQRSFD* registradas en el Sistema ORFEO del 1 de abril al 30 de junio de 2024, de las cuales 236 son peticiones o solicitudes, 5 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 0 felicitaciones y 1 denuncia.

De las 243 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 190 estaban contestadas a la fecha del informe, 52 habían sido asignadas y 1 se encontraba en trámite.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el sistema ORFEO (243), fueron direccionadas a las siguientes dependencias:

Dirección de Bienestar Institucional: 1 solicitud

Dirección Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 queja

Facultad de Arte y Diseño: 36 solicitudes

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 79 solicitudes, 1 queja

1.2.16. D.07

Facultad de Educación: 14 solicitudes, 1 queja

Facultad de Ingeniería: 10 solicitudes, 2 quejas

Rectoría: 21 solicitudes

Secretaría General: 28 solicitudes, 1 recamo

Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 46 solicitudes

Gestión Documental: 1 denuncia (Prueba)

Según el número de PQRSFD tramitadas cada mes, se discriminan de la siguiente manera:

Abril de 2024: 65 documentos radicados

Mayo de 2024: 92 documentos radicados

Junio de 2024: 86 documentos radicados

Se radicaron las siguientes quejas, reclamos y denuncias durante el trimestre, direccionadas a los siguientes procesos:

1 queja sobre la forma de calificar, dirigida a la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración.

1 queja contra el Coordinador de Inglés, dirigida a la Facultad de Educación

1 queja sobre el tratamiento de datos personales, dirigida al subproceso de Gestión de Recursos Tecnológicos.

1 queja sobre las líneas telefónicas, dirigida a la Facultad de Ingeniería

1 queja sobre el comportamiento de la docente Esperanza Collazos, dirigida a la Facultad de Ingeniería.

1 denuncia de prueba para la administración del sistema ORFEO, realizada por el subproceso de gestión de Recursos Tecnológicos.

1 reclamo por devolución de dinero de matrícula, dirigida a la Secretaría General.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 56 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

1.2.16. D.07

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
25	16	15	56

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

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

Atención al ciudadano a través de redes sociales abril-junio 2024	Facebook	Instagram	YouTube	X	Tik ToK	Total
	106	82	0	0	0	188

En el mes de **ABRIL** no se recibieron PQRS; las 63 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 63 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 53 a la información que se encuentra en el portal institucional y 10 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: 33 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 Renta Joven y sobre la gratuidad en la matrícula.
- Extensión: 08 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

1.2.16. D.07

- Gestión Campus: 06 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **MAYO** no se recibieron PQRS; las 66 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 66 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 47 a la información que se encuentra en el portal institucional y 19 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: 21 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: 37 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 Renta Joven y sobre la gratuidad en la matrícula.
- Extensión: 06 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.
- Gestión Campus: 02 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de **JUNIO** no se recibieron PQRS; las 59 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 59 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 43 a la 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: 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.

1.2.16. D.07

- 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 Renta Joven y sobre la gratuidad en la matrícula.
- 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: 03 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

5. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE LOS CORREOS DE COMUNICACIONES

Atención de Usuarios a través de comunicamultimedia@unimayor.edu.co en el período abril-junio de 2024:

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 segundo trimestre de 2024:

ABRIL	MAYO	JUNIO
1	2	1

Principales temas abordados:

Verificación Actas de Grado Estudiante, Constancias de estudio, Gratuidad en la matrícula, Oferta académica de pregrado.

Atención de Usuarios a través de comunicaciones@unimayor.edu.co en el período abril-junio de 2024:

1.2.16. D.07

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 segundo trimestre de 2024:

ABRIL	MAYO	JUNIO
9	3	9

Principales temas abordados:

Nueva especialización en Gerencia Financiera, Encuestas de autoevaluación, Oferta seminarios UNIMAYOR, Programa Renta Joven, Recuperación de cuenta G-Mail, Retiro de la Universidad, Día cívico, Agenda académica día de la Tierra y el Idioma, Dependientes económicos 2023, casos de Hepatitis A, Cartera ICETEX, Actualización SISBEN, Reconocimiento Labor Docente, Logo UNIMAYOR 2024, Inscripciones oferta de pregrado, adiciones y cancelaciones de créditos académicos.

6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN A USUARIOS WHATSAPP COMUNICACIONES:

ABRIL	MAYO	JUNIO
13	0	9

Principales temas abordados:

Diplomado Marketing Digital, Admisiones para el 2P-2024, Cursos de Verano, recibo Matrícula, Curso Inglés, Matrícula PEXI, Inscripciones programas de pregrado, adiciones y cancelaciones créditos académicos, Carné estudiantil, Correo electrónico, servicios de bienestar, apertura servicios de salud.

7. 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 segundo trimestre de 2024 se brindó la siguiente atención:

1.2.16. D.07

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL FORMULARIOS
49	43	76	168

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a *PQRSFD* recepcionadas a través del sistema ORFEO, chat institucional y las redes institucionales y según las variables dentro del tiempo previsto y después del tiempo previsto, muestra la siguiente tendencia: De las 534 *PQRSFD* que equivalen al 100%, 462 han sido respondidas dentro del tiempo previsto.

De acuerdo a esto, podemos evidenciar que durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 86.51%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

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	No aplica para el periodo
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	≥ 1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	Las facultades han realizado los estudios de mercado presentados en cumplimiento de requisitos exigidos por el MEN para recibir la resolución de aprobación para los nuevos programas Ingeniería Multimedia y la especialización en Gerencia Financiera, que serán ofertados a partir del segundo semestre 2024.
Características y preferencias ciudadanas	No. de informes relacionando la preferencia	≥ 1 informe de canales de comunicación	Informe trimestral de servicio al ciudadano	Secretaría General	Durante el segundo trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través del sistema de

1.2.16. D.07

	de canales de comunicación				gestión documental ORFEO; es decir que el 45.5% 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 ORFEO Redes Sociales Correos institucionales	Secretaría General	Al segundo trimestre de 2024 el comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a PQRSFD en las variables antes del tiempo previsto y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 462 PQRSFD que equivalen al 86.51% de lo reportado en el sistema ORFEO, las redes institucionales y 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 respuesta y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%. Las 235 solicitudes de atención al ciudadano recibidas a través de redes sociales y correos electrónicos, fueron direccionadas a la información que se encuentra en el portal institucional y a

1.2.16. D.07

					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 2024).
--	--	--	--	--	---

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 ORFEO, 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 2024 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.

1.2.16. D.07

- 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 2024

COPIA CONTROLADA