



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

**INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**ENERO-MARZO 2020**

## 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 Enero y el 31 de Marzo de 2020 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 PQRS; y/o a través de los diferentes correos electrónicos.

**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 PQRS 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

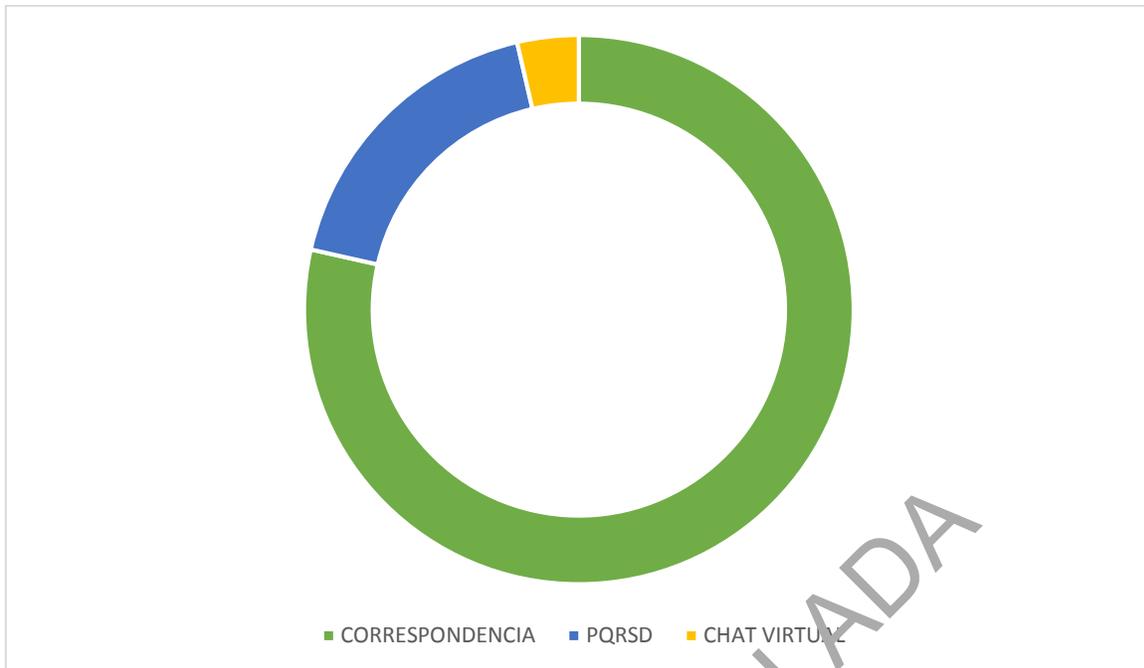
#### NÚMERO DE REQUERIMIENTOS GESTIONADOS

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
243	161	122	526



#### REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	RADICACIÓN POR CORRESPONDENCIA	REQUERIMIENTOS SISTEMA DE PQRSD	REQ MEDIANTE CHAT VIRTUAL	TOTAL
ENERO-MARZO	413	94	19	526



Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de LA ventanilla única de la Institución; es decir que el 78,51 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Unidad de Correspondencia.

En ese sentido, el 78,51 % de los requerimientos fueron radicados a través de la unidad correspondencia de la institución; el 17,87 % se recibió mediante el sistema de PQRSD de la entidad y el 3,61% mediante el chat virtual ubicado en la página web [www.unimayor.edu.co](http://www.unimayor.edu.co)

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 94 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de Enero al 31 de marzo de 2020, de las cuales 86 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, 3 derechos de petición y 1 felicitación. De las 94 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 87 estaban contestadas 7 en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 23 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera, Gestión Empresarial y Gestión Comercial y de Mercados, correspondientes a un 24.47%; Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativa 1, correspondiente a 1.06%; 4 por la facultad de Arte y Diseño, correspondiente a

4.26%; 43 por Admisiones, correspondiente a 45.74%; 5 por extensión, correspondiente a 5.32%; y 18 por Secretaría General, correspondiente a 19.15%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (94), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 30 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, información de ingreso a los programas, cambios de jornada, contraseña para ingresar al sistema de notas, Jóvenes en acción.

1 reclamo por no aparecer en listados de asistencia, 1 derecho de petición para cursar componente de módulo más trabajo de grado.

Admisiones: 4 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 1 felicitación por la nueva página para realizar trámites de admisión en línea.

Extensión: 3 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Gestión de recursos tecnológicos: 1 petición referente a clave de acceso para ingreso a sistema académico. 1 felicitación referente al diseño de la nueva página web institucional.

Secretaría General- Talento Humano: Se documentaron 3 derechos de petición referentes a bonos personales, fuentes de financiamiento para instituciones de educación superior, verificación documentación docentes.

Se documentaron 3 quejas referentes al servicio en la cafetería para estudiantes del programa de Inglés y condiciones de los baños en la sede Bicentenario.

Se realizó una sugerencia referente a la estrategia de plataforma virtual de estudio, a adoptar por la institución para dar respuesta a la situación de contingencia por el COVID19.

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: 80 *PQRSFD* que equivalen al 85.10% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 2.14% equivalente a 2 *PQRSFD* se le dio respuesta en el tiempo límite y el 12.76% equivalente a 12 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 87.24%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .

Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de la ventanilla única de la Institución; es decir que el 77,4 % de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Unidad de Correspondencia.

En ese sentido, el 1.4 % de los requerimientos fueron radicados a través de la unidad de correspondencia de la institución; el 19.9 % se recibió mediante el sistema de PQRSD de la entidad y el 1,9% mediante el chat virtual ubicado en la página web [www.unimayor.edu.co](http://www.unimayor.edu.co)

## GOBIERNO DIGITAL

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la entidad continúa realizando esfuerzos para fortalecer 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 PQRSD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente durante la vigencia.

## 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 2020 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.

Elaborado por: Secretaría General

COPIA CONTROLADA