



COLEGIO MAYOR DEL CAUCA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

**INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A
LA CIUDADANÍA**

JULIO - SEPTIEMBRE 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 1 de julio y hasta el 29 de septiembre 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.

200.03.03. D.03

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

1. GESTIÓN DE CIFRAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

PERÍODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT	REDES SOCIALES-CORREOS	TOTAL
JULIO-SEPTIEMBRE	96	23	49	165	333

Durante el tercer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de la las redes sociales y correos electrónicos; es decir que el 49.55% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido, el 6.9% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 14.71% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 28.82% por medio de la Unidad de Correspondencia.

2. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA:

A través de la Unidad de Correspondencia se radican solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, invitaciones, por parte de los grupos de valor y partes interesadas.

En el tercer trimestre de 2023 se realizaron radicados de la siguiente manera:

JULIO 2023: 30 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 16 documentos

4 solicitudes de reingreso, 5 adiciones de créditos académicos, 2 solicitudes de cambio de jornada, 3 solicitudes de matrícula extraordinaria, 2 solicitudes de trabajo de grado.

Facultad de Arte y Diseño: 6 documentos

1 solicitud de reingreso, 1 solicitud de trabajo de grado, 3 solicitudes de adiciones de créditos académicos, 1 solicitud de homologación.

Facultad de Ingeniería: 6 documentos

5 solicitudes de adiciones de créditos académicos, 1 solicitud de homologación

200.03.03. D.03

Facultad de Educación: 1 documento

1 solicitud de reingreso

Rectoría: 1 documento

1 solicitud de devolución de dinero

AGOSTO 2023: 30 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 5 documentos

3 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de certificado, 1 solicitud de supletorio

Facultad de Arte y Diseño: 6 documentos

1 solicitud de adición de créditos académicos, 1 solicitud de homologación, 2 solicitudes de cancelación de semestre, 1 solicitud de cancelación de matrícula, 1 solicitud de excusa.

Facultad de Ingeniería: 2 documentos

2 solicitudes de adición de créditos académicos

Rectoría: 17 documentos

11 solicitudes de devolución de dinero, 2 solicitudes de financiación de matrícula, 3 solicitudes de matrícula extraordinaria, 1 solicitud de grado.

SEPTIEMBRE 2023: 36 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 17 documentos

2 solicitudes de cancelación de semestre, 7 solicitudes de cancelación de materia, 1 solicitud de supletorio, 7 solicitudes de trabajo de grado.

Facultad de Arte y Diseño: 5 documentos

3 solicitudes de trabajo de grado, 2 solicitudes de cancelación de materia

Facultad de Ingeniería: 2 documentos

200.03.03. D.03

2 solicitudes de cancelación de semestre

Facultad de Educación: 4 documentos

2 solicitudes de cancelación de semestre, 2 solicitudes de cancelación de semestre

Rectoría: 8 documentos

5 solicitudes de devolución de dinero, 3 solicitudes de grado

3. 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 23 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio hasta el 29 de septiembre de 2023, de las cuales 20 son peticiones, 2 quejas y 1 derecho de petición. De las 23 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (23), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Admisiones: 1 solicitud, correspondiente a visita de estudiantes de 11° grado, 2 quejas por inconveniente en el proceso de inscripción y listado de admitidos y 1 derecho de petición solicitando una respuesta.

Rectoría: 2 solicitudes, para asistencia a reunión de CTel y para ingreso a la institución

Desarrollo Curricular: 17 solicitudes, correspondientes a 1 reingreso a la FCSA, 5 solicitudes de homologación a la Facultad de Arte y Diseño, 3 solicitudes de homologación a la Facultad de Ingeniería y 8 solicitudes de homologación a la FCSA.

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 23 *PQRSFD* que equivalen al 100% han sido respondidas antes del tiempo previsto.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

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.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
33	14	2	49

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 Y CORREOS INSTITUCIONALES:

Atención Usuarios Redes Sociales UNIMAYOR:

JULIO 2023:

En el mes de JULIO no se recibieron PQRS, las 27 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 27 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 22 a la información que se encuentra en el portal institucional y 05 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: 04 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: 12 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: 4 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 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

200.03.03. D.03

	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	TOTAL
Atención al usuario	16	11	0	0	0	27
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional	4 archivos Excel					26

AGOSTO 2023:

En el mes de AGOSTO no se recibieron PQRS, las 56 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 56 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 42 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: 24 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.

	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	TOTAL
Atención al usuario	27	29	0	0	0	56
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional	5 archivos Excel					54

SEPTIEMBRE 2023:

En el mes de SEPTIEMBRE no se recibieron PQRS, las 47 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 47 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 36 a la información que se encuentra en el portal institucional y 11 direccionadas a los contactos de

200.03.03. D.03

correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada: Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

Desarrollo Curricular: 11 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: 14 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: 07 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 04 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	TOTAL
Atención al usuario	25	22	0	0	0	47
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional	5 archivos Excel					26

Atención de Usuarios Correo electrónico comunicaciones@unimayor.edu.co

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 tercer trimestre de 2023:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
3 atenciones	15 atenciones	3 atenciones

Principales temas abordados:

Certificados de notas, Jóvenes en Acción, Gratuidad en la matrícula, Jornadas de inducción nuevos estudiantes, Horarios de clase, Carnet digital UNIMAYOR, Uniformes institucionales, Validación datos egresado UNIMAYOR, Facturación electrónica, Copa Honor UNIMAYOR, Feria Universitaria, Programa de Inglés.

Mensajes Whatsapp Comunicaciones:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
0 atenciones	7 atenciones	7 atenciones

Las 14 Atenciones brindadas por este canal, en el tercer trimestre de 2023, se relacionaron, principalmente, con Jóvenes en Acción, Gratuidad en la matrícula, Programa de Inglés, Valores Inscripción.

6. 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 tercer trimestre de 2023 se brindó la siguiente atención:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL FORMULARIOS
26	54	26	106

7. 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 recibió respuesta de 132 usuarios a través de la encuesta de satisfacción disponible en la página institucional. Se consulta sobre la claridad y oportunidad de la información, la rapidez de los trámites realizados, la amabilidad y respeto en la atención y el grado de satisfacción con la prestación del servicio recibido.

					Se obtuvo una calificación de 98.56% de satisfacción.
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	≥ 1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en la propuesta del Diplomado Virtual como base para la Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos. Avance en 88% del documento. • Se radica ante el Ministerio de Educación Nacional en el sistema SACES el registro calificado del programa de Ingeniería Multimedia de la Facultad de Ingeniería. • Se radica ante el Ministerio de Educación Nacional en el sistema SACES el registro calificado del programa de Especialización en Gerencia Financiera de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración. • Se radica ante el Ministerio de Educación Nacional en el sistema SACES el registro calificado del programa de Maestría en Administración de Negocios de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración. <p>Cada uno de estos documentos es resultado del estudio de mercado realizado</p>

					para conocer la preferencia de los grupos de valor, y ofertar programas pertinentes para la región.
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 tercer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de las redes sociales y correo electrónico; es decir que el 49.55% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de estos canales 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 tercer trimestre de 2023 el comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a <i>PQRSFD</i> (documentadas en el aplicativo), teniendo en cuenta las variables: antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 23 <i>PQRSFD</i> que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo y 49 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidos y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, y se logra

					<p>dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.</p> <p>Se recibieron 165 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 septiembre de 2023).</p>
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. 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 a la Ciudadanía de la Página Web (Servicios, Sistema PQRSFD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente durante la vigencia.

9. 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 julio y septiembre de 2023 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: 29 de septiembre de 2023

COPIA CONTROLADA