200.03.03. D.03

COLEGIO MAYOR DEL CAUCA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

COPIA CONTROLADA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ABRIL - JUNIO 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 abril hasta el 28 de junio 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.

COPIA CONTROLADA

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 PQRSD, 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

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

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT	REDES SOCIALES-CORREOS	TOTAL
ABRIL-JUNIO	220	36	49	317	622

Durante el segundo 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 50.96% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido, el 5.78% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 7.88% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 35.37% por medio de la Unidad de Correspondencia.

COPIA CONTROLADA

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

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 segundo trimestre de 2023 se realizaron radicados de la siguiente manera:

<u>ABRIL 2023: 67 DOCUMENTOS RADICADOS</u>

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 20 documentos

7 cancelaciones de materias, 4 solicitudes de supletorios, 2 solicitudes de trabajo de grado, 3 cancelaciones de semestre 2 excusas, 1 asignación de nota, 1 solicitud de reingreso.

Facultad de Arte y Diseño: 26 documentos

1 cancelación de materia, 24 solicitudes de trabajo de grado, 1 excusa.

Facultad de Ingeniería: 1 documento

1 solicitud de reingreso

Facultad de Educación: 2 documentos

2 solicitudes de cancelación de semestre

Rectoría: 3 documentos

2 solicitudes de grado en ceremonia privada, 1 solicitud de devolución de dinero

Talento Humano: 15 documentos

14 tarjetas corporativas de Comfacauca, 1 solicitud para realizar ejercicio de auditoria

<u>MAYO 2023: 79 DOCUMENTOS RADICADOS</u>

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 51 documentos

3 solicitudes de cancelación de materia, 1 solicitud de cancelación de especialización, 8 excusas, 1 solicitud de cancelación de diplomado, 16 solicitudes de reingreso, 6 solicitudes de examen supletorio, 4 solicitudes de cancelación de semestre, 1 solicitud de reingreso a especialización, 8 solicitudes de trabajo de grado, 2 solicitudes de cambio de jornada, 1 solicitud de homologación.

Facultad de Arte y Diseño: 14 documentos

1 solicitud de examen de suficiencia, 1 solicitud de homologación, 1 solicitud de cancelación de semestre, 9 solicitudes de trabajo de grado, 2 solicitudes de reingreso.

Facultad de Ingeniería: 6 documentos

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

Rectoría: 7 documentos

5 solicitudes de devolución de dinero, 1 solicitud de préstamo auditorio Bicentenario, 1 solicitud de grado privado.

Talento Humano: 1 documento

1 informe de pruebas proceso

COPIA CONTROLADA

JUNIO 2023: 74 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 47 documentos

12 solicitudes de trabajo de grado, 8 solicitudes de cambio de jornada, 1 solicitud de cancelación de materia, 4 solicitudes de examen supletorio, 5 solicitudes de homologación, 12 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de práctica, 4 solicitudes de matrícula.

Facultad de Arte y Diseño: 18 documentos

2 solicitudes de homologación, 3 solicitudes de examen de suficiencia, 13 solicitudes de trabajo de grado.

Facultad de Ingeniería: 5 documentos

2 solicitudes de trabajo de grado, 1 solicitud de reingreso, 2 solicitudes de cancelación de materia.

Facultad de Educación: 1 documento

1 solicitud de examen de suficiencia

Rectoría: 3 documentos

2 solicitudes de grado privado 1 solicitud de visita a la Encarnación

COPIA CONTROLADA

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 36 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril hasta el 28 de junio de 2023, de las cuales 19 son peticiones o solicitudes, 4 quejas, 2 reclamos, 2 sugerencias, 0 derechos de petición y 9 felicitaciones. De las 36 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 33 estaban contestadas a la fecha del informe, 2 no fueron respondidas y 1 se encontraba en trámite.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (36), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Admisiones: 5 solicitudes, correspondientes a homologación de materias, invitación a Feria Universitaria, sedes en otros lugares, pago de matrícula curso de inglés.

Extensión: 1 sugerencia, correspondiente al respeto de los horarios de los estudiantes del curso de extensión de inglés.

Control Interno: 1 queja, correspondiente al desempeño de la auxiliar administrativa de Vicerrectoría Académica y de Investigaciones.

Desarrollo Curricular: 3 solicitudes, correspondientes a consulta sobre Examen TOEFL ó IELTS, pensum académico, requisitos de reingreso y 1 queja por disposiciones para subir material docente en el repositorio.

Bienestar Institucional: 3 solicitudes, correspondientes a casos de varicela en sede Bicentenario, afectación de la Póliza de Seguro Estudiantil, fechas de pago de Jóvenes en Acción y 1 reclamo por no pago de Jóvenes de Acción.

Registro y Control Académico: 3 solicitudes, correspondientes a cancelación de semestre y de componentes de módulo.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud, correspondiente a mejora de servicio de internet.

Planeación: 9 felicitaciones, correspondientes a la labor administrativa, al ascensor, servicio en secretaría, buen manejo de aulas, buenos profesores, excelente página web.

Gestión Jurídica: 1 sugerencia, sobre más espacios fuera de la Biblioteca y 1 solicitud de certificación de contratos.

Secretaría General: 2 solicitudes, correspondientes a implementos de aseo para baños de hombres y mujeres.

Talento Humano: 2 quejas y 1 reclamo por el cambio de auxiliar administrativa de Facultad, y 1 solicitud de certificación laboral.

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: 33 *PQRSFD* que equivalen al 91.67% han sido respondidas antes del tiempo previsto y en el tiempo límite de respuesta y 1 se encuentra en trámite.

Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 91.67%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%.

COPIA CONTROLADA

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.

ABRIL	MAYO	JUNIO	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 PQRSFD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES Y CORREOS INSTITUCIONALES:

Atención Usuarios Redes Sociales UNIMAYOR:

ABRIL 2023:

En el mes de ABRIL no se recibieron PQRS, las 41 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 41 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 35 a la información que se encuentra en el portal institucional y 06 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: 06 solicitudes, correspondientes a manejo de la plataforma para matricula académica, cancelaciones de componentes de módulo, certificaciones de notas, revisión de notas, valores y pagos de semestre.

Admisiones: 22 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: 10 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 03 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

COPIA CONTROLADA

	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	TOTAL
Atención al usuario	23	18	0	0	0	41
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional			5 archivos Excel			47

MAYO 2023:

En el mes de MAYO no se recibieron PQRS, las 110 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 110 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 93 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: 17 solicitudes, correspondientes a manejo de la plataforma para matricula académica, cancelaciones de componentes de módulo, certificaciones de notas, revisión de notas, valores y pagos de semestre.

Admisiones: 53 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: 31 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 09 como realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

COPIA CONTROLADA

	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TIK TOK	TOTAL
Atención al usuario	62	48	0	0	0	110
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional			8 archivos Excel			51

JUNIO 2023:

En el mes de JUNIO no se recibieron PQRS, las 122 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 122 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 102 a la información que se encuentra en el portal institucional y 20 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: 38 solicitudes, correspondientes a manejo de la plataforma para matricula académica, cancelaciones de componentes de módulo, certificaciones de notas, revisión de notas, valores y pagos de semestre.

Admisiones: 52 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 SIAG: 11 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	83	39	0	0	0	122
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional			11 archivos Excel			63

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 segundo trimestre de 2023:

ABRIL	MAYO	JUNIO
08 Atenciones	05 Atenciones	09 Atenciones

Principales temas abordados:

Encuesta sobre transporte público para estudiantes, certificaciones internacionales para IES, Diplomado Marketing Digital, Admisiones para el 2P-2023, Diplomado Gestión Estratégica del Talento Humano, Logo UNIMAYOR, Día del Auxiliar Administrativo, Promoción Marca Acreditación Institucional, Día de la madre, Día del docente, Cursos de Verano, Noche reconocimiento labor docente, Recibo Matrícula, Recibo pago habilitaciones de materia, Vacante laboral, Ampliación cobertura académica, Curso Inglés, Matrícula PEXI, Validación Acta de Grado Egresado UNIMAYOR.

Mensajes Whatsapp Comunicaciones:

ABRIL	MAYO	JUNIO
12 Atenciones	2 Atenciones	7 Atenciones

COPIA CONTROLADA

Las 21 Atenciones brindadas por este canal, en el segundo trimestre de 2023, se relacionaron, principalmente, con las inscripciones en UNIMAYOR, la matrícula académica, Jóvenes en Acción, Gratuidad en la matrícula.

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 segundo trimestre de 2023 se brindó la siguiente atención:

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL FORMULARIOS
123 Atenciones	36 Atenciones	46 Atenciones	205

COPIA CONTROLADA

7. INDICADORES

Nombre	Indicador	Meta	Evidencia	Responsable	Resultados
Satisfacción ciudadana	No. de usuarios satisfechos/ Total usuarios encuestados	>=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 de canales de comunicación	>=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 de las redes sociales y correo electrónico; es decir que el 50.96% 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 segundo 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: 36 *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 segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 95.83%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%. Se recibieron 295 solicitudes de atención al ciudadano a través de redes sociales y correo electrónico, las cuales fueron

COPIA CONTROLADA

					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 junio de 2023).

COPIA CONTROLADA

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 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.

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 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.
• 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 2023

COPIA CONTROLADA