



COLEGIO MAYOR DEL CAUCA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

OCTUBRE - DICIEMBRE 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- ORFEO	CHAT	REDES SOCIALES- CORREOS	TOTAL
OCTUBRE- DICIEMBRE	52	234	13	238	537

A partir del mes de noviembre de 2023 entró en funcionamiento el Sistema ORFEO, como una herramienta que permite la unificación de un radicado para realizar la trazabilidad de la administración de las PQRSFD institucionales.

Durante el cuarto trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de las redes sociales y correos electrónicos; es decir que el 44.32% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido, el 43.57% se recibió a través del Sistema ORFEO, el 2.42% se recibió a través del Chat institucional, y de igual forma el 9.68% 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 cuarto trimestre de 2023 se realizaron radicados, a través del aplicativo UNICA, de la siguiente manera:

OCTUBRE 2023: 52 DOCUMENTOS RADICADOS

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 16 documentos

7 solicitudes de supletorios, 1 remisión de invitación para visita académica, 1 solicitud de trabajo de grado, 2 cancelaciones de semestre, 1 excusa, 3 cancelaciones de materias, 1 solicitud de reingreso.

200.03.03. D.03

Facultad de Arte y Diseño: 27 documentos

1 solicitud de práctica profesional, 20 solicitudes para trabajo de grado, 2 solicitudes de homologación, 1 propuesta de celebración de Asociación, 1 informe de práctica profesional, 1 solicitud de cancelación de semestre, 1 excusa.

Facultad de Educación: 1 documento

1 cancelación de semestre

Rectoría: 8 documentos

1 solicitud de donatón de libros, 6 solicitudes de devolución de dinero, 1 solicitud de préstamos de auditorio.

A partir del mes de noviembre de 2023 se da inicio a la operación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, con un único radicado y dispuesto para los usuarios asignados, para realizar el seguimiento y trazabilidad de las PQRSFD recibidas y contestadas en los correspondientes procesos institucionales.

NOVIEMBRE 2023: 133 DOCUMENTOS RADICADOS

Bienestar: 3 documentos

3 denuncias por cobro de dinero estudiantes

Investigaciones: 1 documento

Solicitud de uso de recursos para proyecto de Investigaciones

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 65 documentos

1 cancelación de materia, 26 solicitudes de reingreso, 6 solicitudes de supletorios, 1 cancelación de semestre, 27 solicitudes relacionadas con trabajos de grado, 1 aprobación de curso para la especialización en Alta Gerencia, 1 examen de suficiencia, 1 desistimiento de segundo calificador, 1 solicitud de cambio de jornada.

Facultad de Arte y Diseño: 13 documentos

2 excusas por inasistencia, 8 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de examen de suficiencia, 1 cancelación de semestre, 1 reclamo por faltas.

200.03.03. D.03

Facultad de Ingeniería: 5 documentos

4 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de opción de grado para especialización en Bases de Datos.

Planeación: 1 documento

1 solicitud de información sobre costos educativos

Rectoría: 15 documentos

2 felicitaciones, 4 solicitudes de reingreso a programas, 2 solicitudes de prueba, 1 solicitud de préstamo de auditorio, 1 postulación de egresado distinguido, 1 solicitud de grado privado, 1 portafolio de servicios, 1 solicitud de corrección de historia laboral, 1 invitación a rendición de cuentas, 1 solicitud de prórroga de trabajo de grado.

Secretaría General: 4 documentos

1 solicitud de corrección de historia laboral, 1 planilla de seguridad social, 1 solicitud de certificación laboral, 1 solicitud de devolución de dinero por derechos de grado.

Vicerrectoría Académica: 26 documentos

4 solicitudes referentes a trabajos de grado, 13 solicitudes de reingreso a programas, 1 salida pedagógica, 2 excusas, 1 derecho de petición, 4 cambios de horarios, 1 solicitud de homologación.

DICIEMBRE 2023: 101 DOCUMENTOS RADICADOS

Admisiones: 3 documentos

1 solicitud para inscripción de inglés, 2 reclamos por el uso de PIN.

Bienestar: 1 documento

1 solicitud de convenio para apoyo a deportistas

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 documento

1 entrega de libro

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 30 documentos

2 solicitudes de homologación, 3 solicitudes de cambio de jornada, 10 solicitudes de reingreso, 10 solicitudes referentes a trabajos de grado, 2 solicitudes de cursos co-terminales, 2 solicitudes de grado, 1 curso de verano.

Facultad de Arte y Diseño: 27 documentos

11 solicitudes de reingreso, 3 solicitudes de examen suficiencia, 5 solicitudes de homologación, 1 devolución por cobro de matrícula, 2 solicitudes de grado, 1 solicitud de programación de curso de verano, 1 solicitud de componente de módulo, 1 solicitud de admisión a especialización, 1 rúbrica de Taller, 1 solicitud de curso co-terminal.

Facultad de Educación: 8 documentos

2 solicitudes de examen de suficiencia, 2 solicitudes de reingreso, 2 solicitudes de homologación, 1 solicitud de práctica pedagógica, 1 solicitud de retiro de inglés extensión.

Facultad de Ingeniería: 6 documentos

3 solicitudes de examen de suficiencia, 3 solicitudes de reingreso

Rectoría: 1 documento

1 tarjeta corporativa Caja de Compensación familiar

Secretaría General: 8 documentos

1 concepto de Tablas de Retención Documental, 2 solicitudes de devolución de dinero, 2 certificaciones laborales, 1 solicitud de prórroga para plazo de ejecución, 1 solicitud de revisión de cobro de matrícula, 0, 1 concepto de improcedencia jurídica.

Vicerrectoría Académica: 16 documentos

2 solicitudes de homologación, 6 solicitudes de reingreso, 1 constancia de retiro del programa Gestión Empresarial, 3 solicitudes de curso intersemestral, 1 excusa médica, 1 solicitud de cambio de jornada, 1 solicitud de matrícula de materias, 1 solicitud de examen de suficiencia.

3. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO:

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 234 PQRSFD registradas en el aplicativo institucional del 1 de

200.03.03. D.03

noviembre al 31 de diciembre de 2023, de las cuales 224 son peticiones, 3 denuncias, 3 felicitaciones, 3 reclamos y 1 sugerencia. De las 234 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 196 se encuentran en estado con respuesta, 36 han sido asignadas y 2 están en trámite.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (234), 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:

De las 286 *PQRSFD* que equivalen al 100%, han sido respondidas antes del tiempo previsto 210, lo cual corresponde al 73.42%.

Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 73.42%, y no 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 13 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
3	6	4	13

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:

OCTUBRE 2023:

En el mes de OCTUBRE no se recibieron PQRS, las 48 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 48 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 38 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: 05 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: 17 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	TOTAL
Atención al usuario	25	23	0	0	48
PQRS	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional	5 archivos Excel				50

NOVIEMBRE 2023:

En el mes de NOVIEMBRE no se recibieron PQRS, las 75 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 75 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 62 a la información que se encuentra en el portal institucional y 13 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: 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: 42 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: 14 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión Campus: 3 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	41	34	0	0	0	75
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional	7 archivos Excel					94

DICIEMBRE 2023:

En el mes de DICIEMBRE no se recibieron PQRS, las 81 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 81 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 correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada: Los temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes:

Desarrollo Curricular: 33 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: 26 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: 15 solicitudes, referentes al programa de inglés en la plataforma virtual, requisitos de ingreso, proceso y pago costos de inscripción a los programas.

Gestión SIAG: 7 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	45	36	0	0	0	81
PQRS	0	0	0	0	0	0
Formulario Atención Usuarios Portal Institucional			3 archivos Excel			72

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 cuarto trimestre de 2023:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2 atenciones	10 atenciones	3 atenciones

Principales temas abordados:

Carnet Digital, Plan de Desarrollo Institucional, Inscripciones para las especializaciones, uso de auditorios, ajuste de estratificación, evento Calidad al Límite 2023, canales de comunicación Unimayor, Semilleros de investigación y habilitaciones.

Mensajes WhatsApp Comunicaciones:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
0 atenciones	7 atenciones	12 atenciones

Las atenciones brindadas por este canal en el IV trimestre de 2023 se relacionaron principalmente con la participación en el evento Calidad al Límite 2023, el calendario de Matrículas Académicas, servicios de Bienestar Institucional e Inscripciones para el 1P-2024.

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 cuarto trimestre de 2023 se brindó la siguiente atención:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL FORMULARIOS
500	600	0	1100

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	Se recibió respuesta de 132 usuarios hasta el mes de agosto 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. La encuesta que se encuentra disponible en la Biblioteca Jaime Macías ha sido diligenciada por los usuarios que han recibido atención

					presencial en el periodo de enero a octubre de 2023. Se definieron tres (3) ítems generales que permiten calificar y determinar la calidad del servicio que presta la Biblioteca y la satisfacción que les genera a los usuarios esta atención: -Atención al usuario -Infraestructura y material bibliográfico. -Servicios de Biblioteca. Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que se encuentra calificación positiva del servicio recibido en la Biblioteca Jaime Macías. El material bibliográfico por programa obtiene una calificación menos favorable. En promedio, el 94.34% de los encuestados califican de manera satisfactoria el servicio recibido.
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	>=1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	•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. Cada uno de estos documentos es resultado del estudio de mercado realizado 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 cuarto trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través de las redes sociales y correo electrónico; es decir que el 44.32% 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 cuarto trimestre de 2023 el comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a PQRSFD (documentadas en el SGD Orfeo),

					teniendo en cuenta las variables: antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 370 PQRSFD que equivalen al 100% de lo reportado en el aplicativo. 13 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidos y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 73.42%, y no se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$. Se recibieron 238 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 diciembre de 2023).
--	--	--	--	--	---

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:

- 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 diciembre de 2023