



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

**INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A
LA CIUDADANÍA**

ENERO-MARZO 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 2 de enero hasta el 31 de marzo 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 ORFEO, 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

1.2.16. D.07

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

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	APLICATIVO ORFEO	CHAT	REDES SOCIALES-CORREOS	TOTAL
ENERO-MARZO	306	38	246	590

Durante el primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través del aplicativo de gestión documental ORFEO; es decir que el 51.86% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de este canal de atención.

En ese sentido de los requerimientos totales, 6.44% se recibieron a través del Chat institucional y el 41.69% fueron atendidos a través de las redes sociales y el correo institucional.

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 306 *PQRSFD* registradas en el Sistema ORFEO del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, de las cuales 296 son peticiones o solicitudes, 1 queja, 7 reclamos, 0 sugerencias, 0 felicitaciones y 2 denuncias.

De las 306 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 259 estaban contestadas a la fecha del informe, 44 habían sido asignadas y 3 se encontraban en trámite.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el sistema ORFEO (306), fueron direccionadas a las siguientes dependencias:

Dirección de Admisiones: 3 solicitudes, 1 queja

Dirección de Bienestar Institucional: 3 solicitudes

Dirección Financiera y Contable: 17 solicitudes

Dirección Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud

1.2.16. D.07

Facultad de Arte y Diseño: 43 solicitudes

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 69 solicitudes, 1 denuncia

Facultad de Educación: 14 solicitudes

Facultad de Ingeniería: 27 solicitudes

Rectoría: 26 solicitudes

Secretaría General: 61 solicitudes, 5 reclamos

Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 32 solicitudes, 1 denuncia

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a *PQRSFD* recepcionadas a través del sistema ORFEO y según las variables dentro del tiempo previsto y después del tiempo previsto, muestra la siguiente tendencia: De las 306 *PQRSFD* que equivalen al 100%, 245 han sido respondidas dentro del tiempo previsto.

De acuerdo a esto, podemos evidenciar que durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 80.06%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

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

Enero de 2024: 108 documentos radicados

Febrero de 2024: 107 documentos radicados

Marzo de 2024: 91 documentos radicados

Según las dependencias que dan trámite a las *PQRSFD*, se discriminan de la siguiente manera:

❖ Dirección de Admisiones:

Solicitud sobre recepción de documentos y medios de pago, derechos de petición, solicitud de información.

1.2.16. D.07

❖ Dirección de Bienestar Institucional:

Solicitud de apoyo para organización de la exposición colectiva de Arte, solicitud permiso de venta de sándwiches, información sobre política de gratuidad.

❖ Dirección Financiera y Contable:

Derechos de petición, solicitud para financiación de matrículas, información sobre política de gratuidad, solicitud para devolución de dinero, actualización de datos AGS-corrección historia laboral empleadores- Colpensiones.

❖ Dirección Gestión de Recursos Tecnológicos:

Reporte de problema con pago de matrícula a través del PSE

❖ Facultad de Arte y Diseño:

Solicitud de homologación, solicitud para matrícula de Diseño Visual, Adición de créditos académicos, solicitud de reingreso a programa, solicitud de examen de suficiencia, solución de matrícula, cancelación de semestre, solicitud de matrícula extemporánea, cambio de perfil a práctica profesional, cancelación de componente de módulo, recepción de entregables por fuera del cronograma.

❖ Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración:

Solicitud de matrícula académica extemporánea, solicitud habilitación de página para matrícula, solicitud de reingreso a programa, solicitud cambio de jornada, adición trabajo de grado y asignación de tutor, solicitud para ver materia en otra jornada, solicitud cambio de grupo, actualización de documentos para práctica empresarial, solicitud continuidad para trabajo de grado, solicitud cambio de modalidad grado, adición componente de módulo, solicitud flexibilidad académica para estudiante representativo Unimayor, presentación incapacidad estudiante, prórroga para sustentación proyecto de grado, solicitud aprobación cambios en Anteproyecto para trabajo de grado, asignación de tutor para trabajo de grado, Solicitud IPS UFO, solicitud cambio de título trabajo de

1.2.16. D.07

grado, solicitud ajustes a trabajo de grado, solicitud liquidación de recibo de matrícula, retiro de especialización, cambio de especialización, solicitud de reintegro, solicitud cupo en especialización.

❖ Facultad de Educación:

Solicitud para ausencia académica por maternidad, cancelación de semestre, homologación componente de módulo, solicitud de pasantes, solicitud adición de créditos académicos, certificado de grado.

❖ Facultad de Ingeniería:

Adición de créditos académicas, examen de suficiencia, solicitud de reingreso a programa

❖ Rectoría:

Recomendaciones del sector TIC para planes de desarrollo territorial 2024-2027, solicitud préstamo auditorio, solicitud plazo de pago matrícula especialización, solicitud ceremonia privada de grado, plan de inversión para colaboradores, cambio de perfil a práctica profesional, validación egresado, cancelación de semestre, invitación para hacer parte de portafolio de servicios Gobernación del Cauca, invitación a conferencia, apoyo para desarrollo exposición Huellas en Papel, invitación celebración 50 años Lotería del Cauca, reembolso matrícula, solicitud matrícula extemporánea, invitación a evento Semana del Agua, solicitud visita y exhibición vehículos Mazda, reclamo por cobro irregular en recibo de matrícula, invitación a Cocina Tradicional mesa larga 2024.

❖ Secretaría General:

Solicitud devolución de dinero, solicitud devolución derechos de grado por mención de honor, devolución de dinero por error de doble cobro de materia, solicitud devolución por descuento de inglés, solicitud corrección constancia laboral, solicitud constancia laboral, solicitud de solución por falta de docentes

1.2.16. D.07

y condiciones, actualización de datos AGS corrección de historia laboral empleadores-Colpensiones.

❖ Vicerrectoría Académica y de Investigaciones:

Solicitud apoyo económico para continuar estudios de doctorado, solicitud cambio de jornada de programa, solicitud matrícula extemporánea, solicitud adición de materia, solicitud reingreso, solicitud cupo para ingreso a programa, solicitud asignación tutor trabajo de grado, homologación de materia, aprobación anteproyecto, ajustes en anteproyecto de grado, excusa por calamidad doméstica.

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

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 38 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
14	12	12	38

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 Enero-Marzo 2024	Facebook	Instagram	YouTube	X	Tik ToK	Total
	127	85	0	0	0	132

En el mes de ENERO no se recibieron PQRSFD, las 111 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 111 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 87 a la información que se encuentra en el portal institucional y 24 direccionadas a los contactos de

1.2.16. D.07

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 matrícula académica, cancelaciones de componentes de módulo, certificaciones de notas, revisión de notas, valores y pagos de semestre.
- ✓ Admisiones: 41 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 Campus: 11 solicitudes, cómo realizar y bajar recibo para pagos de certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de FEBRERO no se recibieron PQRS, las 72 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 72 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 58 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: 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: 28 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.

1.2.16. D.07

- ✓ Gestión Campus: 09 cómo realizar y bajar recibo para pagos certificaciones y duplicado del carnet, claves erradas, solucionar ingreso al correo.

En el mes de MARZO no se recibieron PQRS, las 29 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 29 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 23 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: 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: 13 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: 03 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.

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 I trimestre de 2024:

ENERO	FEBRERO	MARZO
06 Atenciones	16 Atenciones	12 Atenciones

1.2.16. D.07

Principales temas abordados:

Inscripciones a programas de pregrado, Inducción estudiantes primer semestre, Horarios académicos, Canales de comunicación institucionales, Carné estudiantil, Correo electrónico, Servicios de bienestar, Permisos académicos.

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

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

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 primer trimestre de 2024:

ENERO	FEBRERO	MARZO
6 atenciones	16 atenciones	12 atenciones

Principales temas abordados:

Inscripciones a postgrados, inscripciones a pregrado, correos institucionales, actividades académicas en el marco del paro de transportadores, formatos institucionales para presentaciones, cursos de inglés en UNIMAYOR Virtual, Sistema de Bitácoras para docentes, Jornada FIFA UNIMAYOR, Validación de estudios superiores, uso carteleras institucionales, conmemoración día de la mujer, Pago incentivos Jóvenes en Acción, oferta académica 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 primer trimestre de 2024 se brindó la siguiente atención:

1.2.16. D.07

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL FORMULARIOS
42	127	31	200

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	No aplica para el periodo
Características y preferencias ciudadanas	Documentos estudio de mercado	≥ 1 documento para la creación de nuevos programas	Documento	Facultades	No aplica para el periodo
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 primer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de atenciones a través del sistema de gestión documental ORFEO; es decir que el 51.86% de la gestión realizada durante este periodo se desarrolló a través de este canal de atención.

1.2.16. D.07

<p>Tiempo de espera</p>	<p>Tiempo de espera para atención</p>	<p>>=1 informe de tiempo de espera de atención</p>	<p>Chat institucional Aplicativo ORFEO Redes sociales</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Al primer trimestre de 2024 el comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a <i>PQRSFD</i> en las variables antes del tiempo previsto y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 529 <i>PQRSFD</i> que equivalen al 89.66% de lo reportado en el sistema ORFEO, las redes institucionales y 38 chats atendidos desde el subproceso de Admisiones han sido respondidas y se encuentran cerrados, dentro del tiempo previsto. Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%. Las 246 solicitudes de atención al ciudadano recibidas a través de redes sociales y correo electrónico, fueron</p>
-------------------------	---------------------------------------	---	---	---------------------------	---

1.2.16. D.07

					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 marzo de 2024).
--	--	--	--	--	--

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 ORFEO, 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 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

1.2.16. D.07

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 marzo de 2024

COPIA CONTROLADA