



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**Oficina de Control Interno
101**

SEGUNDO INFORME FINAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS.



ELABORADOP POR:

OFICINA ASESORA
DE CONTROL INTERNO

Código postal 130001 - Centro Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría
Tel: (57+5)6517451 - Gratuita: 01 8000942408
www.colmayorbolivar.edu.co
Cartagena de Indias - Colombia



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

Oficina de Control Interno

101

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS

2. ALCANCE

3. MARCO LEGAL

4. CRITERIOS DEL INFORME

4.1. QUE SON LAS PQRS

5. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS.

6. RECOMENDACIONES



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**Oficina de Control Interno
101**

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al resultados obtenidos de todas las solicitudes, peticiones quejas y reclamos que se han recibido durante el segundo semestre del 2019 en la Institución Colegio Mayor de Bolívar, La oficina asesora de Control Interno, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, en su Artículo No.76 establece: (...) “La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

El procedimiento realizados para el análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S), por medio de este proceso realiza seguimiento a la participación ciudadana, y toma para mejoramiento continuo, permitiendo visualizar e informar la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios internos y externos (estudiantes, personal docente, personal administrativo, y la ciudadanía en general) de los servicios prestados por la institución. Así mismos se le da cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública “ley 1712 del 2014”.

1. OBJETIVOS.

Verificar el cumplimiento de las normas establecidas para PQRS y la presentación de informes. A través de los seguimientos a los procesos, y solicitudes realizadas por la comunidad, la oficina asesora de Control Interno le hace seguimiento en las diferentes dependencias de la administración y vela por la oportuna respuesta a estas solicitudes.



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

2. ALCANCE

El alcance de este informe es verificar que las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos se le estén dando respuesta oportuna y adecuada, de acuerdo al cumplimiento de la ley.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1474 de 2011: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

DECRETO 1151 DE 2008: Sistema de Atención al Ciudadano, “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

LEY 1755 DE 2015 (junio 30) Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento



INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

LEY 1712 del 2014: De transparencia y acceso a la información pública, Artículo 2 principio de publicidad, toda información en custodia de un sujeto obligado no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional.

4. DEFINICIÓN DE LAS PQRSD.

Es un derecho que tiene todo ciudadano de elevar una petición, queja, sugerencias, reclamos solicitudes y denuncias y de recibir una respuesta oportuna.

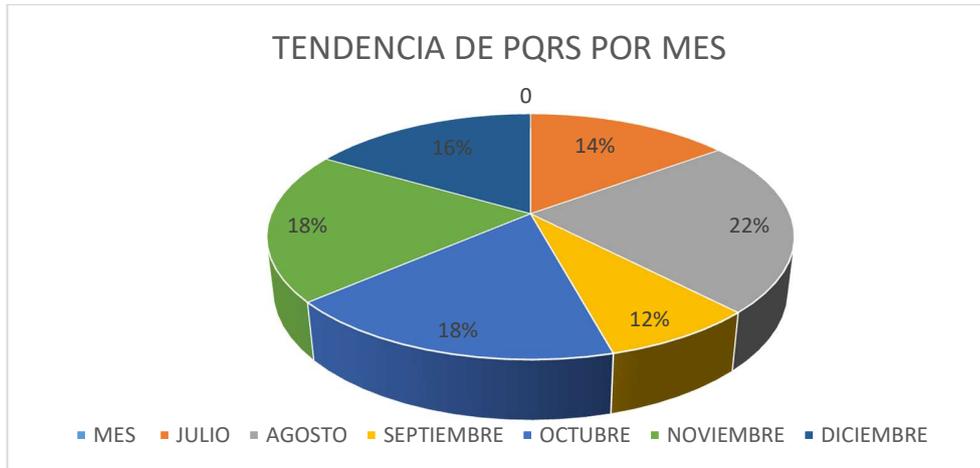
5. PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS.

Durante el segundo semestre del 2019 se recibieron 1.084 en la siguiente grafica podemos observar la tendencia de pqrSD por mes.

MES	TOTAL PQRS	
JULIO	157	14%
AGOSTO	242	22%
SEPTIEMBRE	84	12%
OCTUBRE	188	18%
NOVIEMBRE	209	18%
DICIEMBRE	175	16%



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**



➤ **OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS.**

La oportunidad hace referencia a la respuesta dada a la petición, queja, reclamo y/o solicitud dentro de los términos establecidos en la normatividad legal,

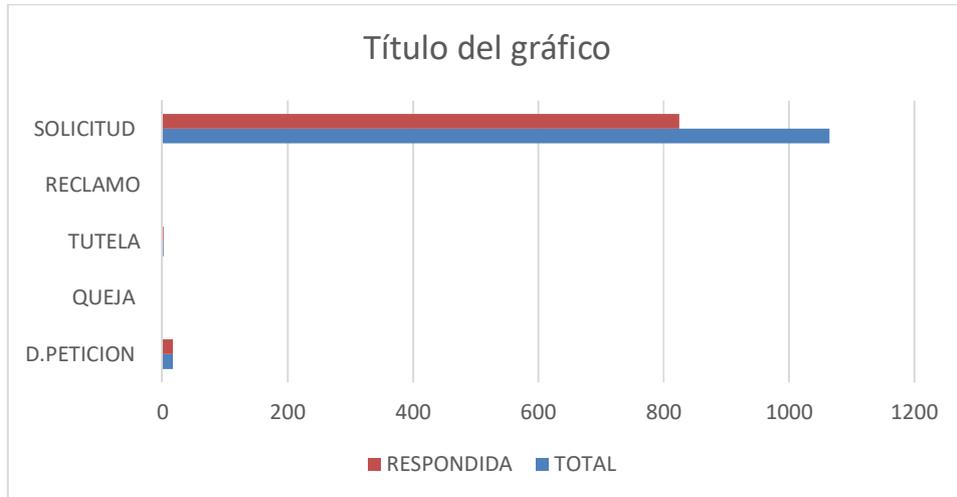
del total de las pqs recibidas se respondieron oportunamente, como fueron 17 derechos de petición, 2 acciones de tutelas de las cuales una fue un incidente de desacato, solicitudes se recibieron 1065 de las cuales se respondieron oportunamente 825 las restantes se encuentran en trámite.

(Ver tabla 2; Grafica 2.)

PQRS	TOTAL	RESPONDIDA
D.PETICION	17	17
QUEJA	0	0
TUTELA	2	2
RECLAMO	0	0
SOLICITUD	1065	825

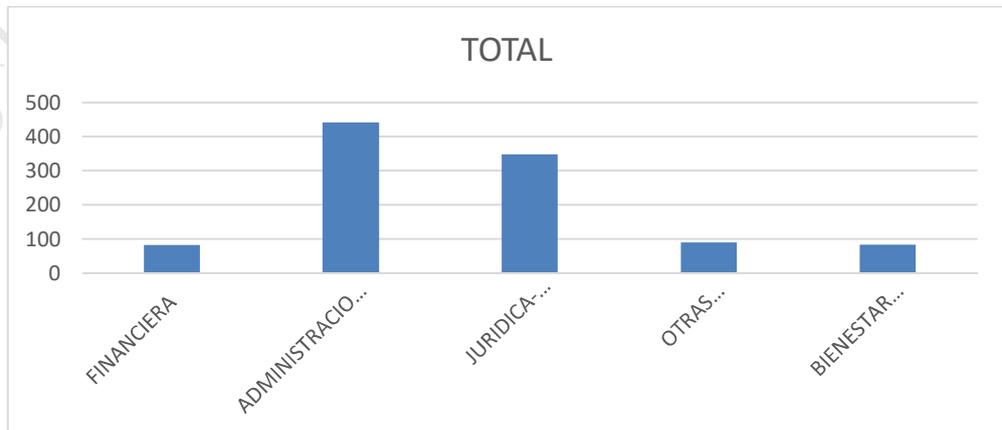


INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR



De las pqr's recibidas cabe anotar que se recibe gran número de solicitudes por parte de los estudiantes, dirigidos a la unidad de administración y turismo, así mismo a secretaria general y jurídica para el trámite de devoluciones de dinero cuando se tiene becas, al área financiera para prorrogas de pagos y bienestar universitario para tramites de becas. En la gráfica podemos observar la tendencia por dependencia.

Gráfico 3.



➤ **CANALES DE ATENCION.**

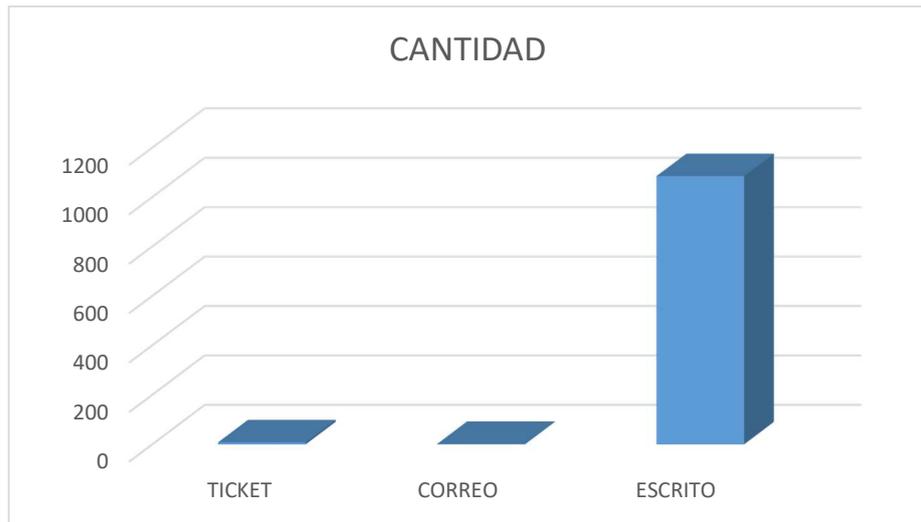
Los canales de atención son los medios con los que la Institución cuenta para atender las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, como son ventanilla única, correo electrónico, chat, ticket, en los cuales se ve una alta tendencia a usar el canal escrito.

(Gráfica 4)



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

MEDIO	TICKET	CORREO	ESCRITO
CANTIDAD	8	2	1085
PORCENTAJE	1%	0%	99%



6. RECOMENDACIONES.

- ✓ Se recomienda incentivar más el uso de las tecnologías, aplicación de las TIC. (Tecnologías de la información y las comunicaciones).
- ✓ Se recomienda revisar algunos procesos en lo referente a los trámites establecidos para dar respuestas a solicitudes, para dar aplicación a la ley.
- ✓ La persona que maneja las actividades de la ventanilla Única, debe garantizar el trámite oportuno, verificando que sea de la competencia a quién viene dirigido la PQRS, igualmente verificar la fecha teniendo en cuenta la norma.
- ✓ Se debe crear en la página web de la Institución un aplicativo donde se tramiten directamente las solicitudes, quejas y reclamos y los responsables tengan la obligación de publicar sus respuestas,



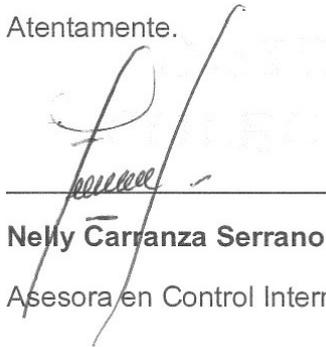
**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

- ✓ Hacer la inducción reglamentaria propia de la dependencia para garantizar la efectividad de la ejecución de los procesos que se desarrollan con la trazabilidad de las demás dependencias.
- ✓ Se recomienda revisar el procedimiento para las devoluciones de dinero de estudiantes. Y minimizar el procedimiento dentro del marco legal de la Ley anti-tramite.



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

Atentamente.



Nelly Carranza Serrano
Asesora en Control Interno

Elaborado /y Proyectado
Luz Mira Carmona Gomez
Apoyo Control Interno