

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS 1ER SEMESTRE 2021 OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

- 1. OBJETIVOS**
- 2. ALCANCE**
- 3. MARCO LEGAL**
- 4. CRITERIOS DEL INFORME**
- 5. PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS.**
- 6. RECOMENDACIONES**

INTRODUCCIÓN

La institución Universitaria Mayor de Cartagena, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 74 de la ley 1474 del 12 de julio del 2011 “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.

Este documento presenta el análisis de la información y los resultados obtenidos, producto de las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias recibidas a través de los diferentes canales disponibles para la radicación de las pqrsl. Las estadísticas presentadas describen el número total de solicitudes por cada dependencia.

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”.

El Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su Artículo 5° “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”.

Ley 1755 del “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. **Artículo 15 Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

1. OBJETIVO.

Realizar el análisis estadístico de la información recolectada para determinar las variables de desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) Institución Universitaria Mayor de Cartagena, presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y/o s denuncias (PQRSFD) de acuerdo a las disposiciones normativas.

ALCANCE.

El siguiente informe corresponde a todas las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos, que se reciben en las distintas dependencias de la institución.

2. MARCO LEGAL.

- **Constitución Política de Colombia: Artículo 23**
- **Ley 1474 del 2011(Ley Anticorrupción)**
- **Ley 1712 del 2014 (Transparencia y acceso a la Información Publica**
- **Ley 1755 del 2015, (la cual regula el derecho fundamental de petición)**
- **Decreto 2573 del 12 de diciembre del 2014, a través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea.**

3. CRITERIOS DEL INFORME.

El presente informe se desarrolla en base a la información suministrada de las distintas dependencias de la institución, así mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, una estrategia Institucional implementada para la atención y respuesta a las pqrsd de los estudiantes, y población en general de forma inmediata.

➤ **Definiciones.**

Petición. Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para preguntar, solicitar o reclamar, sugerir ante las autoridades competentes (entidades públicas, y privadas)- por razones de interés público ya sea individual, general o Colectivo.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio

Sugerencias. Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el Mejoramiento de los procesos que desarrollados por la entidad.

Solicitudes. Es un documento en el que se solicita formalmente algo, ya sea de carácter académico, económico o institucional.

Acción de Tutela. La acción de tutela es como se denomina un mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, que busca proteger los Derechos fundamentales de los individuos "cuando cualquiera de éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública"

❖ **Canales de atención en la Umayor.**

La institución para el primer periodo 2021, cuenta con la atención para estudiantes de manera presencial y virtual a través del chat virtual online Caro.

En la página institucional para que el público pueda radicar sus peticiones a través del enlace.



- ❖ **Ventanilla Unica.** A través de la ventanilla única se cuenta con un correo Institucional, a.ventanillaunica@umayor.edu.co

5. Análisis de las PQRS recibidas.

Talento Humano.

TABLA N°1

CERTIFICADOS REALIZADOS 2021						
MES	NO. DE CERTIFICADOS	N° CERTIFICADOS PRODUCCION C/A	TOTAL	RESPONDIDOS OPORTUNAMENTE	MAS DE 30 DIAS	% DE SOLICITUDES POR MES
ENERO	25	5	30	29	1	28,8
FEBRERO	29	8	37	35	2	35,6
MARZO	7	1	8	8		7,7
ABRIL	11	0	11	10	1	10,6
MAYO	13	2	15	15		14,4
JUNIO	3		3	3		2,9
TOTAL			104	100	4	100,0

En la tabla N°1 se puede observar el número de solicitudes recibidas desde la oficina de Talento Humano, para solicitudes de certificados laborales, certificados de producción académica y científica para los docentes vinculados a la institución, como también la solicitud de bono pensionales, del total de las solicitudes se observa un porcentaje mayor de solicitudes para el mes de enero de 28%, para el mes de febrero de un 35%, para el mes de marzo la solicitudes disminuyeron en un 20%, teniendo en el mes de marzo un porcentaje el 7,7 %, para el mes de abril un 10.6%, en el mes de mayo un 14,4% y en el mes de junio un 2,9%, el tiempo de respuesta para estas solicitudes fue oportuno, para los mes febrero y abril 2 solicitudes del bono pensional sobrepasaron los tiempos.

El proceso de solicitudes de grado se realiza a través del software propio was, donde los estudiantes deben montar todos los documentos que se solicitan a través de un comunicado que publica la oficina de registro y control, las Decanaturas, Biblioteca y Financiera deben dar un vito bueno y la verificación final se hace en registro y control para comprobar que solo se deben graduar los que cumplan con todos los requisitos, y finalmente desde secretaria General se emite una resolución con el listado de los estudiantes que obtendrán su título.

Tabla N°2

PROGRAMA	N°GRADUADOS
ADMINISTRACION DE COMERCIO EXTERIOR	41
TECNOLOGIA EN GESTION LOGISTICA PORTUARIA Y ADUANERA	48
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS	15
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL	14
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS	17
PROFESIONAL EN ADMINISTRACION TURISTICA	11
TECNOLOGIA EN GESTIÓN TURISTICA	7
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIÓN TURISTICA	28
TECNOLOGIA EN TURISMO E IDIOMAS	35
TECNOLOGIA EN GESTIÓN EJECUTIVA BILINGÜE	1
TECNOLOGIA EN PROMOCION SOCIAL	59
TECNICO LABORAL EN ASISTENCIA A LA PRIMERA INFANCIA	18
TECNOLOGIA EN DELINEANTE DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	20
TECNOLOGIA EN GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	2
TECNICA PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	2
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	2
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN LOGÍSTICA PORTUARIA Y ADUANERA	22
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS	17
TECNOLOGIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL	10
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS	16
TECNOLOGIA EN GESTIÓN TURISTICA	6
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIÓN TURISTICA	32
TECNOLOGIA EN TURISMO E IDIOMAS	5
TECNOLOGIA EN PROMOCIÓN SOCIAL	5
TECNOLOGIA EN DELINEANTE DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	4
TÉCNICA PROFESIONAL EN MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO	3

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	NEGADAS
SOLICITUDES GRADO	449	5

De los estudiantes que solicitaron derecho a grado 17 interpusieron recurso de reposición contra la resolución 234 del 13 de abril del 2021, de los cuales se accedió a 12 y 5 negados, ya que estos últimos solicitaban ampliación de las fechas de los trámites para graduación, pero no se accedió en debida forma ya que la institución cuenta con un calendario académico, donde se estipulan las fechas para realizar los trámites, entre estos el pago al derecho a grados y estos alumnos no lo hicieron en el término establecido, por lo tanto no se accedió a lo pretendido.

En la tabla N°2 también se pudo observar que la carrera con mayor número de solicitudes fue promoción social, con 59, seguido Tecnología en Gestión Logística y Portuaria y Aduanera con 48 y Administración de Comercio exterior con 41, sin embargo, si lo analizamos por facultades académica, la facultad que demanda mayor número de solicitudes es la facultad de administración y Turismo, ya que se maneja el mayor número de la población estudiantil.

N°3

Dependencias	Descripción	Cantidad	Oportuno	No Oportuno	%Oportuno	%N,Oportuno
Secretaria General y Juridica	Solicitudes	1250	734	516	0,68640483	0,313595166
Decanaturas	Solicitudes	393	393			
Otras Dependencias	Solicitudes	12	9	3		
TOTAL		1655	1136	519		

En la tabla N°3 se observa para la oficina de secretaria general y jurídica 1250 solicitudes, lo cual corresponde a solicitudes de devoluciones de valores de matrícula, también se observa que 734 de las solicitudes se respondieron extemporáneamente se observa un gran número de solicitudes respondidas extemporáneamente, lo cual se debió al trámite que se tenía para estas devoluciones, este procedimiento se evaluó y se modificaron los requisitos para solicitar devoluciones y así mismo un trámite interno que generaba retrasos. Mediante resolución 335 del 31 de mayo del 2021 se reglamentó la devolución de dineros por pagos realizados a la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, así lograr que los trámites sean menos demorados y no incurrir en quejas.

Se observa para las decanaturas 393 solicitudes atendidas oportunamente a través del software propio was, los estudiantes hacen las solicitudes por medio de ticket lo cual le llega mediante un aviso a la decanatura para su pronta solución.

Se observa un 68 % de oportunidad en las respuestas para estas dependencias y un 31% de respuestas no oportuno.

A través de la oficina de registro y control se tramitaron 348 solicitudes, como se puede ver en la siguiente tabla de datos.

TABLA N°4				
SOLICITUDES REGISTRO Y CONTROL				
MES	TRIMESTRE ENERO- MARZO	TRIMESTRE ABRIL - JUNIO	RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE SOLICITUDES
SOLICITUDES DE CONSTANCIA DE MATRICULA	173	71	244	0,701149425
CERTIIFICADOS NOTAS	40	39	79	0,227011494
VALIDACIONES ACADEMICAS	8	17	25	0,07183908
TOTAL	221	127	348	100

Se observa para el primer semestre 2021, tres tipos de solicitudes, en las cuales el mayor número de solicitudes corresponde a constancias de matrículas con 244,

certificados de notas con 79 y validaciones académicas 25, todas tramitadas oportunamente debido al procedimiento que se lleva para expedir los certificados solicitudes, donde los estudiantes ingresan directamente al software propio was con su usuario y contraseña, descarga el recibo lo cancela y en 48 horas el estudiante puede consultar y descargar el certificado solicitado, para los egresados se tarda un poco más de 3 a 4 días hábiles ya que se hace de manera manual y genera un poco más de trámite.

➤ **Derechos de Petición y Tutelas.**

A raíz de la convocatoria para docentes que se publicó en resolución 037 del 21 de enero 2021, en la cual se llevó un proceso de verificación de hojas de vida, surgieron inconformidades por parte de los participantes, lo que dio lugar a interponer recursos contra la resolución, así mismo se le dio respuesta oportuna a los peticionarios, posteriormente al finalizar el concurso, a razón de no estar de acuerdo con el puntaje obtenido en la convocatoria interpusieron nuevamente recursos, los cuales se le dio respuesta oportuna.

Se evidencio que finalizado el concurso docente se presentaron tutelas de docentes que quedaron fuera del concurso, también se presentaron dos quejas a la oficina de control interno, a lo cual no se le pudo dar respuesta oportunamente a una por inconvenientes internos, se relacionan a continuación el número de quejas, derechos de petición y tutelas, en la tabla N° 5.

Tabla N°5

CONCEPTO	CANTIDAD	RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	DESPUES DE LOS TERMINOS
ACCION DE TUTELA	9	9	
DERECHOS DE PETICIÓN	19	19	
QUEJA	2	1	1

➤ **Porcentaje de Pqrsd por Dependencia.**

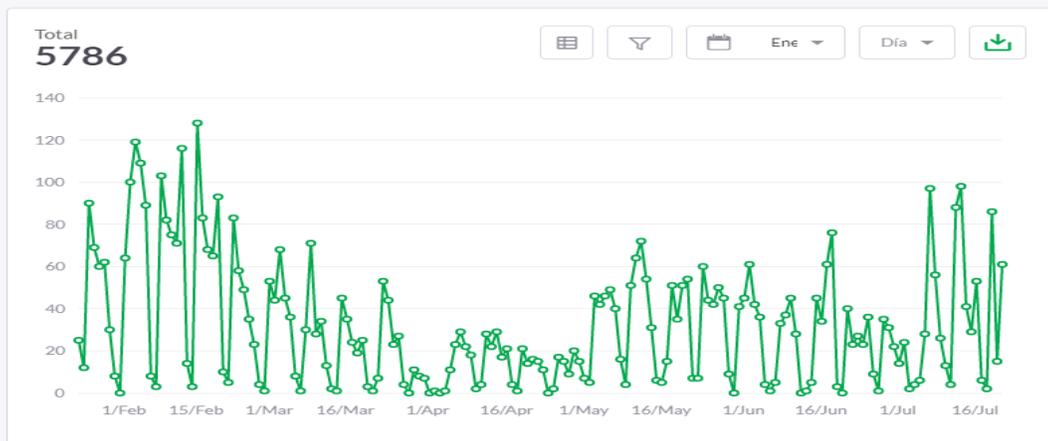
Dependencias	Cantidad	Porcentaje
Talento Humano	104	0,048666355
Decanaturas	393	0,183902667
Secretaria General y Juridica	1278	0,598034628
Registro y Control	348	0,16284511
Otras Dependencias	12	0,005615349
Control Interno	2	0,000935891
Total	2137	100%



Se observa que las dependencias con mayor número de solicitudes son, secretaria General y Jurídica con un porcentaje de solicitudes del 60%, seguido las Decanaturas con un 18%, Registro y Control con un 16%, para el primer semestre 2021 fue en estas dependencias donde se recibieron el mayor número de solicitudes.

❖ **Plataforma online Caro**

VOLUMEN DEL CHAT



A través de la Plataforma online caro se atendieron 5786 solicitudes de usuarios de carácter informativo, como precios de matrícula, pensul, fecha de inscripciones, fechas de matrículas entre otras inquietudes.

La satisfacción del usuario se puede observar en la siguiente grafica donde la calificación de 8 fue negativa, de 67 positivo y 5711 fueron neutrales en su respuesta.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



➤ Recomendaciones

- ❖ Se debe dar el acompañamiento para la oficina cumpla con los requerimientos en forma oportuna y evitar posibles sanciones por no responder la pqr recibidas por el personal contratado para la atención de la ventanilla única Institucional verificando a quien va dirigido la PQRSD, y de acuerdo a la competencia solicitada en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755/2015; **Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de **los quince (15) días** siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo** deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ❖ Se recomienda sentar un precedente con las dependencias para que asuman la responsabilidad de responder de forma oportuna y con prioridad en coordinación con las oficinas de secretaria General, Jurídica y Ventanilla Única.
- ❖ Se recomienda retomar la encuesta de satisfacción del usuario a través de la oficina de admisiones.
- ❖ Se recomienda verificar los trámites en las devoluciones de Dinero para no seguir generando retrasos en las devoluciones.
- ❖ Se recomienda activar líneas telefónicas para atención a estudiantes y padres de familia que no cuenten con fácil acceso a internet.

- ❖ Se recomienda implementar un mecanismo de recepción donde se pueda controlar y hacer verificación constante de las solicitudes que llegan a las decanaturas.
- ❖ Se sugiere la instalación de un buzón en la entrada de la Institucion para el personal interno y externo que prefieran este medio para las pqr sd.

Luz Mira Carmona

Apoyo Oficina Control Interno

Elaboró

Nelly Carranza Serrano

Coordinador de La Oficina de Control Interno

Revisó