



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2020

OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

101



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

NIT 890 480 054





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 Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, 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 Preguntas, 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El procedimiento de P.Q.R.S es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad Mayorista y a la ciudadanía en general, presentar solicitudes de información, inquietudes, Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones a través de cualquiera de los medios establecidos por la institución.

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”.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

La Institución tecnológica colegio mayor de boliva a través de la secretaria general con la atención al ciudadano iniciando de manera presencial con ventanilla única para Atención al Ciudadano, el cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número



de radicado único, que le permita entregar información, se le permita consultar, examinar, formular consultas, las PQRSD. Y reclamos.

1. OBJETIVO.

Presentar el informe de las solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas en el segundo periodo 2020 y evaluar en cumplimiento de la ley 1474 del 12 de julio del 2011.

2. ALCANCE.

El siguiente informe corresponde a todas las recepción de las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos, que se reciben en las distintas dependencias de la institución presentados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Institucion para tal fin, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

3. MARCO LEGAL.

- **Constitución Política de Colombia: Artículo 23**
- **Ley 1735 del 2011 (por la cual se ecpide el código contensioso administrativo capito II.)**
- **Ley 1474 del 2011(Ley Anticorrupción)**
- **Ley 1712 del 2014 (Transparencia y acceso a la Informacion 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.**

4. CRITERIOS DEL INFORME.

El presente informe se desarrolla en base a la información suministrada de las distintas dependencias de la institución de las solicitudes peticiones quejas y reclamos que se tramitan a través de las distintas dependencias de la institución , asi mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.

5. PQRSD TRAMITADAS.

A traves de la del centro de asistencia remota online (Caro) se reciben diariamente solcitudes de información, consultas, de las distintas carreras



que ofrece la institución, también inquietudes, e inconvenientes^{) 054} presentados en los diferentes tramites que adelantan los estudiantes en el software institucional Was y o en la pagina principal.

La atención por caro es casi que inmediata ya que el personal de apoyo esta a la disposición en jornada continua para atender las solicitudes, en algunos casos las solicitudes son transferidas a las dependencias correspondientes para su debido tramite.

A traves de la plataforma Online Caro, se puede observar el comportamiento y el tiempo de que tarda nuestros agentes en la oportunidad en la atención inmediata.

En las imágenes podemos observar las diferentes variables de tiempo.

DURACIÓN PROMEDIO DE LOS CHATS

Más Corto Promedio Más Largo

Jul. Day

Fechas	Más corto	Promedio	Más largo	Total
18/Jul./2020	0	0	0	0
19/Jul./2020	0	0	0	0
20/Jul./2020	00:03:35	00:08:09	00:16:08	00:57:07
21/Jul./2020	0	00:12:37	00:31:51	09:15:40
22/Jul./2020	00:02:05	00:14:33	00:44:28	12:22:41
23/Jul./2020	0	00:14:33	00:33:16	06:33:00
24/Jul./2020	0	00:15:58	02:33:44	18:54:34
25/Jul./2020	0	0	0	0

Más Corto Promedio Más Largo

Jul. Day

1/Ago./2020	0	0	0	0
2/Ago./2020	0	0	0	0
3/Ago./2020	00:01:38	00:12:20	01:13:33	14:36:38
4/Ago./2020	0	00:19:01	01:20:44	02:13:11
5/Ago./2020	00:04:06	00:10:13	00:17:36	01:42:13
6/Ago./2020	00:05:13	00:13:09	00:18:19	00:52:37
7/Ago./2020	0	0	0	0
8/Ago./2020	0	0	0	0
9/Ago./2020	0	0	0	0



En las siguientes ilustraciones se puede observar el tiempo de duración^{) 054} de la atención hacia nuestros clientes externos, estos tiempos son entre 20 segundos, un minuto, un minuto y 30 segundos, y hasta 10 minutos, todo depende de la información que se este solicitando.

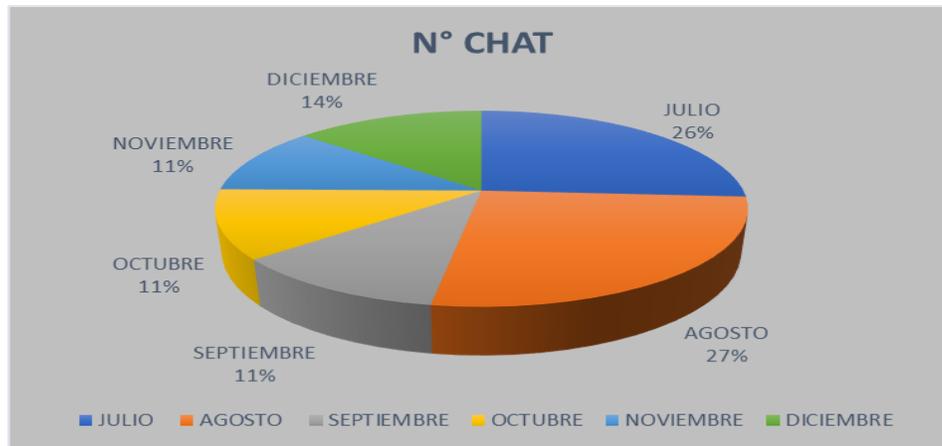
A continuación también podemos observar la satisfacción del usuario en cuanto a la atención.



En el tabla #1 podemos observar el número de visitantes que se tuvo por mes en el segundo semestre del 2020.

TABLA#1

MES	N° CHAT	PORCENTAJE
JULIO	812	26
AGOSTO	829	26,5
SEPTIEMBRE	354	11,3
OCTUBRE	355	11,4
NOVIEMBRE	344	11
DICIEMBRE	430	13,8
TOTAL	3124	100



Se observa en el bimestre de julio y agosto un alto porcentaje de consultas, ya que en estos meses se recibe solicitudes de información como los procesos de inscripciones, también se reciben consultas como acceder a becas y o descuentos, financiación matriculas para segundo semestre del 2020.

TABLA #2

	MES	PETICIONES	NEGADAS	RESPONDIDAS
JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL	JULIO	8	1	7
	AGOSTO	8		8
	SEPTIEMBRE	4		4
	OCTUBRE	2		2
	NOVIEMBRE	3		3
	DICIEMBRE	2		2

Para el segundo semestre del 2020 a través de la oficina de Jurida se le dio tramite a 27 solicitudes de información, de las cuales se dio respuesta a 26, se negó 1, con el fin de proteger la identidad del estudiante y dando a cumplimiento a la le 1581 del 2012.

Anexos informes de jurídica, los cuales se pueden visualizar en la pagina institucional en el link -transparencia-secretaria general-Informe de solicitudes de acceso a la información.



	PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
JULIO	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA A TRAVÉS DE 17 INTERROGANTES, INFORMACIÓN CONTRACTUAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LA ITCMB, AJUNADO A LO ANTERIOR, DETALLES DEL CONVENIO 124 DE 2019.	3/07/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA A TRAVÉS DE 19 INTERROGANTES, INFORMACIÓN CONTRACTUAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LA ITCMB, AJUNADO A LO ANTERIOR, DETALLES DEL CONVENIO 124 DE 2019.	3/07/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	3	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA A TRAVÉS DE 11 INTERROGANTES, INFORMACIÓN CONTRACTUAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LA ITCMB, AJUNADO A LO ANTERIOR, DETALLES DEL CONVENIO 124 DE 2019.	3/07/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	4	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA A TRAVÉS DE 15 INTERROGANTES, INFORMACIÓN CONTRACTUAL, FINANCIERA Y TRIBUTARIA DE LA ITCMB, AJUNADO A LO ANTERIOR, DETALLES DEL CONVENIO 124 DE 2019.	6/07/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	5	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	OFICIO ANCO-OFI-0062707-2020 REMITIDO POR LA ALCALDIA MAYOR, EN DONDE SE SOLICITA LA COPIA DE LA INFORMACIÓN ACADÉMICA DE UNA ESTUDIANTE DE LA ITCMB.	13/07/2020	20/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	6	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	OFICIO ANCO-OFI-0062728-2020 REMITIDO POR LA ALCALDIA MAYOR, EN DONDE SE SOLICITA EL TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN.	17/07/2020	20/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	7	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN EN DONDE SE SOLICITA INFORMACIÓN ACADÉMICA DE UNA ESTUDIANTE DE LA ITCMB.	29/07/2020	30/07/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	A LA GENERALIDAD DE SOLICITUDES DEL PETICIONARIO
	8	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN PRESENTADA POR EL CTI DE DOCUMENTOS RELACIONADOS A CONTRATOS SUSCRITOS POR LA ITCMB.	29/07/2020	30/07/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA
AGOSTO	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA COPIA FÍSICA Y DIGITAL DEL CONTRATO 177 DE 2018, MAS CONSTANCIAS DE EJECUCIÓN Y PAGO.	3/08/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA CERTIFICADO DE UNA SERVIDORA PÚBLICA VINCULADA CONTRACTUALMENTE CON LA ITCMB, AJUNADO A LO ANTERIOR, REQUIERE PAGOS DE LAS LABORES EJECUTADAS POR LA MISMA.	3/08/2020	26/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	3	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA COPIA FÍSICA Y DIGITAL DEL CONTRATO 61 DE 2018, MAS CERIFICADOS DE PAGO Y EJECUCION DE LA LABOR CONTRATADA.	3/08/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	4	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	AUTO ADMISORIO DE ACCION DE TUTELA QUE SOLICITA INFORME DETALLADO DE LOS DOCUMENTOS PERTINENTE RELACIONADA A CONVENIO 124 DE 2019, CONVENIO 001	10/08/2020	11/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	5	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	DE 2019, CONVENIO 544-01 DE 2018, CONVENIO 403 DE 2018, CONVENIO 252 DE 2018, CONVENIO 506 Y 530 DE 2018 Y	10/08/2020	24/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	6	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE A DENUNCIA D016-2020	10/08/2020	24/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	7	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE A DENUNCIA D053-2020	26/08/2020	3/09/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA
	8	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION REFERENTE A PAS-N°144 DE 2019, EN DONDE SE SOLICITA LA ITCMB.	27/08/2020	31/08/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA





	PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
SEPTIEMBRE	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA INFORMACION DEL CONVENIO 124 DE 2019.	2/09/2020	11/09/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	AUTO ADMISORIO DE ACCION DE TUTELA QUE SOLICITA INFORME DETALLADO DE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA ACCION	16/09/2020	18/09/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	3	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA INFORMACION DE LA HOJA DE VIDA DE UN CONTRATISTA DE LA INSTITUCION	17/09/2020	21/09/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
	4	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION CONVENIO 124 DE 2019.	22/09/2020	27/09/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
OCTUBRE	PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	OFICIO AMC-OFI-0090918-2020. SOLICITA INFORMACION DEL CONVENIO 124 DE 2019.	14/10/2020	26/10/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA INFORMACION FINANCIERA Y CONTRACTUAL DE LA INSTITUCION	29/10/2020	10/11/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
NOVIEMBRE	PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA SE DE RESPUESTA DE FONDO A PETICION PRESENTADA POR UNA EX FUNCIONARIA DE LA ITCMB	6/11/2020	9/11/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA EN CONTRA DE LA ITCMB Y SE SOLICITA SE RINDA INFORME DE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA ACCION	10/11/2020	11/11/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	3	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITA PRESTACIONES SOCIALES DE UN EX TRABAJADOR DE LA ITCMB	23/11/2020	4/12/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.
Diciembre	PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD	SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
	1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA; VINCULA A LA ITCMB Y LE SOLICITA RENDIR UN INFORME SOBRE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA ACCION	11/12/2020	15/12/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA.	NO	NINGUNA.
	2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA; VINCULA A LA ITCMB Y LE SOLICITA RENDIR UN INFORME SOBRE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA ACCION	23/12/2020	28/12/2020	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	NO	NINGUNA.





TABLA # 3

DEPENDENCIA	PETICIONES	RECLAMOS	SOLICITUDES	RESPONDIDAS 1-15 DIAS	15-A 30 DIAS	NEGADAS
REGISTRO Y CONTROL			409	409	0	
TALENTO HUMANO			104	104	0	
FINANCIERA-S.GENERAL		2	68	70	0	
OTRAS DEPENDENCIAS			9	8	0	1
TOTAL	0	2	590	591		1

A través de la oficina de registro y control se dio trámite oportuno a solicitudes de grado, solicitud de certificados de estudio, certificados de notas, para el segundo semestre del 2020 se tramitaron solicitudes de certificados de notas, certificados de semestres, a través del was y otros por de correos electrónicos, con respecto a las solicitudes de grado se recibieron 140 solicitudes tramitadas en su debido tiempo.

Mediante resolución N° 525 del 6 de noviembre del 2020 se dio respuesta oportuna a los recursos de reclamación interpuestos por dos estudiantes para que fueran incluidos en los listados de estudiantes con derecho a tener título que otorga la Institución.

Se negó respuesta una solicitud de la empresa Ecopetrol, donde solicitaba la base de datos de todos los egresados de la Institución, esta fue negada con el fin de proteger la identidad y los datos de los egresados.

Cabe resaltar que la institución ha tenido un avance en la solicitudes de certificados de notas, certificados de estudio, derechos a grado, los cuales se hacían a través de correo electrónico y/o mediante documento escrito, actualmente se hace a través del programa Was.

a través de la oficina de secretaria general y financiera se tramitaron Solicitudes de devoluciones de dinero por salir favorecidos en el Plan becario Generación E.

la oficina de talento humano se tramitaron de julio a diciembre 104 certificados, como laborales , certificados de producción académica e investigativa, a través de la página web institucional en el link de Transparencia-talento humano-certificados laborales.

http://colmayorbolivar.edu.co/recursos_humanos.html.

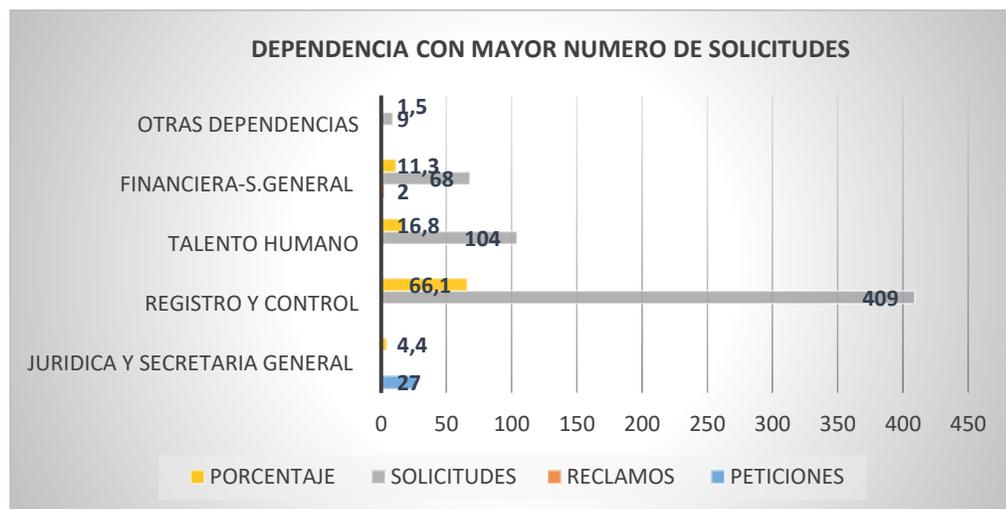
Se recibieron solicitudes a las distintas dependencias a través de los correos electrónicos disponibles para la recepción de solicitudes



(cmb@colmayorbolivar.edu.co) se reciben y se redireccionan a la dependencia de su competencia.⁰⁵⁴

➤ **Dependencias con mayor numero de solicitudes.**

DEPENDENCIA	PETICIONES	RECLAMOS	SOLICITUDES	PORCENTAJE
JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL	27			4,4
REGISTRO Y CONTROL			409	66,1
TALENTO HUMANO			104	16,8
FINANCIERA-S.GENERAL		2	68	11,3
OTRAS DEPENDENCIAS			9	1,5
TOTAL	27	2	590	100,0



Se observa que la dependencia de con un impacto mayor de solicitudes es Registro y control con un porcentaje de 66.3%, seguido talento humano con 16.9 %, Financiera y Secretaria General con un 11% y otras dependencias con 1,5 %.



6. Recomendaciones

- Se recomienda retomar la encuesta de satisfacción del usuario a través de la oficina de admisiones.
- Se recomienda activar las líneas telefónicas para atención a los usuarios.
- Se recomienda hacer más visible la información con respecto a inscripciones, matrículas, valores para no generar tantas dudas a los usuarios.
- Dar cumplimiento al Decreto 2601 de noviembre de 2019 en lo relacionado a la racionalización de trámites en los servicios.
- Se recomienda promocionar el uso de la plataforma de atención al ciudadano link pqr.sd.
- Se recomienda llevar un registro de consecutivos de todas las solicitudes, requerimientos, quejas y reclamos que se tramitan desde las distintas dependencias.

