



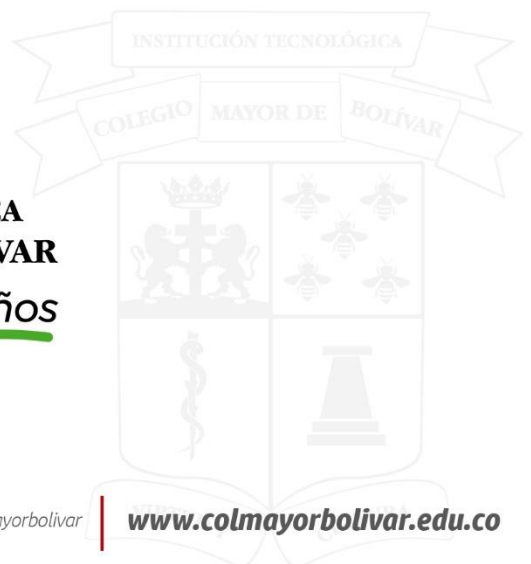
# INFORME SEMESTRAL PQRS 2020

**Oficina Asesora de Control Interno**



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA  
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

NIT 890 480 054 **72 años**





## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. OBJETIVOS

#### 2. ALCANCE

#### 3. MARCO LEGAL

#### 4. CRITERIOS DEL INFORME

##### 4.1. QUE SON LAS PQRSD

#### 5. PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS.

#### 6. RECOMENDACIONES





## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al resultados obtenidos de todas las solicitudes, peticiones quejas y reclamos que se han recibido durante el primer semestre del 2020 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”.

Para el primer semestre 2020 ha sido un gran reto debido a la declaratoria de emergencia declarada por el Gobierno Nacional por la Pandemia Covid-19, y por la que dicto medida de aseguramiento mediante Resolución No. 385 de 12 de marzo de 2020 hasta el 30 de mayo de 2020 y teniendo en cuenta los decretos posteriores regulando la materia. **Decreto 440 del 20 de marzo del 2020** "Que una de las principales medidas, recomendadas por la Organización Mundial de la Salud, es el distanciamiento social y aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la Información y las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se Convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los colombianos".

La Institución se ha visto en la necesidad de acelerar el proceso de implementación de uso de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones, con el fin de dar cumplimiento oportuno a los requerimientos y solicitudes que se reciben diariamente y los cuales requieren de respuestas oportunas.

### 1. OBJETIVOS.

Hacer seguimiento al cumplimiento y la oportunidad de las respuestas solicitudes que reciben diariamente las distintas dependencias y Unidades académicas de la Institución Tecnológica Colegio mayor de Bolívar



## 2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de lo establecido por Ley para dar respuesta Oportuna a las diferentes solicitudes.

## 3. MARCO LEGAL

La 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 Secretaria General de la Institución ha designado a la encargada de la recepción con el acompañamiento de la oficina de Gestión Documental, como Ventanilla Única, para la verificación de los links establecidos en la página web Institucional, para receptor las quejas, sugerencias y reclamos recibidas, y las remita a las diferentes dependencias, con copia a Control Interno para que se le haga seguimiento a la solicitud correspondiente, 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 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.

**Decreto 491 del 2020.**

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá **resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse **dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción**. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción**. 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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

#### 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. CANALES DE ATENCIÓN.

La Institución cuenta con canales de atención como;

##### ❖ Ventanilla Única.



Ventanilla única es un canal presencial, y virtual por medio del cual se reciben todas las peticiones de manera escrita, y se le informa al peticionario, el tiempo que se toma la institución en responder su requerimiento está de acuerdo a lo estipulado en la Normas vigentes.

##### ❖ Correos Institucionales.



Para los radicados de las pqrSD por medio de correo electrónico la Institución tiene habilitado los correos de [cmb@colmayorbolivar.edu.co](mailto:cmb@colmayorbolivar.edu.co) [a.ventanillaunica@colmayorbolivar.edu.co](mailto:a.ventanillaunica@colmayorbolivar.edu.co) [c.controlinterno@colmayorbolivar.edu.co](mailto:c.controlinterno@colmayorbolivar.edu.co) Desde los mismos se re-direccionan a las dependencias de su competencia.



❖ **Plataforma Virtual Caro.**



Este canal de asistencia fue creado a raíz de la emergencia sanitaria declarada a raíz del covid-19, buscando una manera ágil y rápida de atención de solicitudes de carácter prioritario y brindar soporte a cada uno de los usuarios de las plataformas institucionales.

**5. PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS.**

Se recibieron presencialmente entre los meses de enero a marzo solicitudes como prorrogas para pagos de semestres, convenios de pago, solicitudes de prácticas, solicitudes de cambio de ciclos entre otras solicitudes de carácter muy general, las cuales se le dieron el debido tramite por correo electrónico, y mediante llamadas telefónicas.

Entre las dependencias que más reciben solicitudes están, área financiera, admisiones, y la decanatura como Administración y Turismo debido a que esta es la que demanda un mayor número de estudiantes.

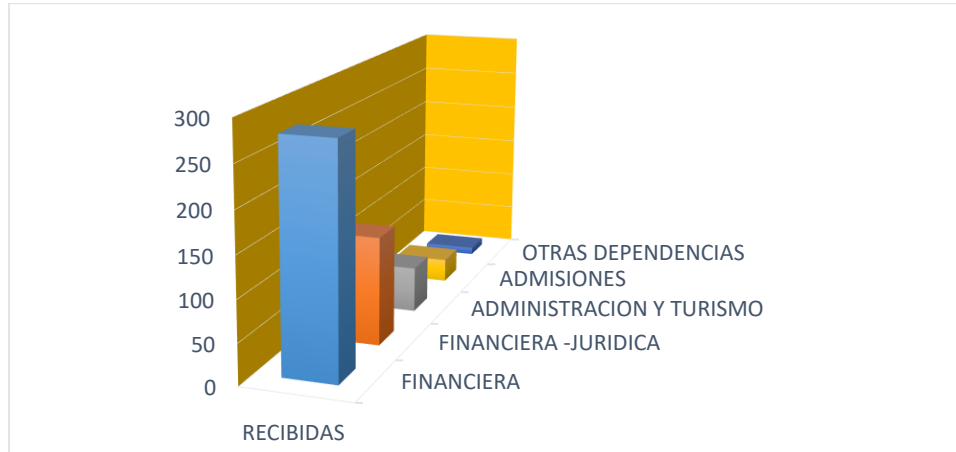
Se puede observar en la siguiente tabla las solicitudes recibidas y tramitadas por el área correspondiente.

**Volumen de Solicitudes por Dependencia**

DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS
FINANCIERA	277	245
FINANCIERA - JURIDICA	132	132
ADMINISTRACION Y TURISMO	56	50
ADMISIONES	29	29
OTRAS DEPENDENCIAS	9	9
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>503</b>	<b>455</b>

### Grafica 1.

#### Distribución de Solicitudes por Dependencia



Entre las solicitudes pendientes no se logró comunicación con el solicitante ya que la información reportada no coincidía con un número de teléfono correcto.

#### ❖ Porcentaje de cumplimiento por dependencia.

DEPENDENCIAS	RECIBIDAS	TRAMITADAS	% DE CUMPLIMIENTO
FINANCIERA	277	245	88%
FINANCIERA - JURIDICA	132	132	100%
ADMINISTRACION Y TURISMO	56	50	89%
ADMISIONES	29	29	100%
OTRAS DEPENDENCIAS	9	9	100%

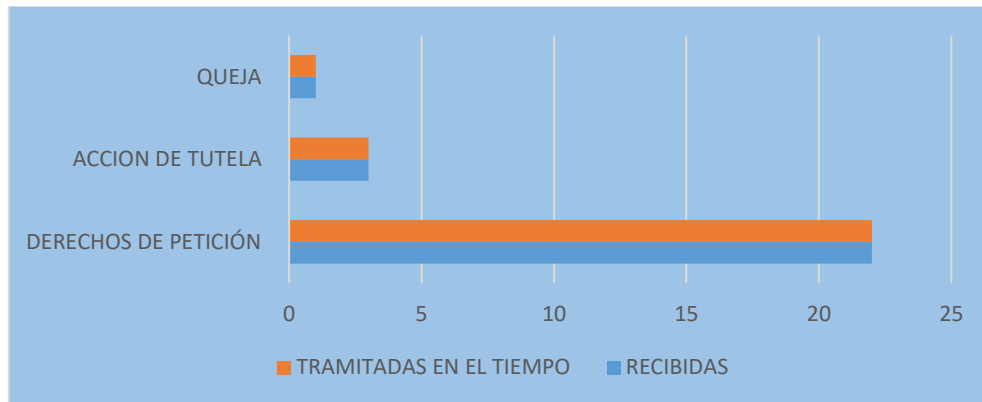
De las solicitudes recibidas en el área financiera se puede observar que su porcentaje de cumplimiento fue de 88%, Financiera -Jurídica un 100%, Administración y Turismo el 89%, Admisiones y otras dependencias un 100%.



❖ Volumen de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Acción de Tutela.

DESCRIPCION	RECIBIDAS	TRAMITADAS EN EL TIEMPO
DERECHOS DE PETICIÓN	22	22
ACCION DE TUTELA	3	3
QUEJA	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>26</b>

**Grafica 2.**  
**Distribución de peticiones por tipo de solicitud**



- Se recibieron 22 derechos de petición contestados de manera oportuna, 3 acción de tutelas y 1 queja de parte de los estudiantes por inconformidades con un docente, la cual se le dio el debido tramite en la unidad correspondiente.





Nº RAD	FECHA Y HORA DE	REMITENTE	DESCRIPCION DEL DOCUMENTO	DESTINATARIO	SE RRRSPON	FECHA Y MEDIO R/P
21	8/01/2020 0:00	GUILLERMO GUERRERO FIGUEROA	derecho de petición: solicita le respondan 12 peticiones punto por punto con justificación y fundamento legal o soporte y no de manera general teniendo en cuenta el art. 16 parágrafo unico de la ley 1437 de 2011	SECRETARIA GENERAL	si	30/1/2020. Oficio fisico
231	22/01/2020 10:30	MARIA SANDRA HENAO SERNA	DERECHO DE PETICION : convenio 124 2 folios con 20 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	04/03/2020. Oficio fisico
232	22/01/2020 10:30	FREDY NAVAS ALVAREZ	DERECHO DE PETICION : convenio 124 2 folios con 9 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	04/03/2020. Oficio fisico
259	23/01/2020 11:20	YADIRA ALVAREZ VERA	DERECHO DE PETICION: informacion referente al convenio 124 con 2 folios y 31 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	04/03/2020. Oficio fisico
260	23/01/2020 11:20	FREDY NAVAS ALVAREZ	DERECHO DE PETICION : convenio 124 2 folios con 9 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	04/03/2020. Oficio fisico
261	23/01/2020 11:20	MARIA SANDRA HENAO SERNA	DERECHO DE PETICION : convenio 124 4 folios con 20 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	27/01/2020. Oficio fisico
437	3/02/2020 10:00	DEFENSORIA DEL PUEBLO	Pago de honorarios profesionales del señor javier lombana	SECRETARIA GENERAL	si	06/02/2020. Oficio fisico
613	11/02/2020 11:45	JUZGADO 16 PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS	Comunicado referente a la tutela promovido a nombre de SANDRA OSORIO GARRIDO	SECRETARIA GENERAL	No se requiere respuesta siempre que el oficio o comunicado referido obedezca al fallo	
615	11/02/2020 12:20	SAMIR CNRADO MARIN	Solicitud de reserva de dinero para el siguiente semestre anexa copia de pago	SECRETARIA GENERAL	No. El tramite no pudo concluirse debido a que el estudiante no allego a tiempo documentos que se requerian.	
848	2/03/2020 10:48	MARIBEL HENAO SERNA	Derecho de Peticion: Referente a informacion de convenios entre el colegio mayor de bolivar y entidades del estado, contiene 1 folio con 18 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	24/03/2020. Oficio electronico
899	6/03/2020 10:51	FREDY NAVAS ALVAREZ	Derecho de petición: referente a convenio 124 del 2019 contiene 2 folios con 2 CD	SECRETARIA GENERAL	si	18/03/2020. Oficio electronico
913	9/03/2020 9:41	JUZGADO DECIMO TERCERO ORAL ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE CARTAGENA	Citatorio para diligencia de notificación personal Y Anexo de copias de las demandas contiene 124 folios	SECRETARIA GENERAL	No. Aun se esta en el termino legal para hacer lo propo. Una vez se realice se le informara a su dependencia.	
914	9/03/2020 10:08	MARIA SANDRA HENAO SERNA	DERECHO DE PETICION: Referentes Al convenio 124 del 2019 contiene 2 folios con 43 preguntas	SECRETARIA GENERAL	si	12/03/2020. Oficio electronico
940	11/03/2020 15:48	KENETH ANILLO DIAZ - juzgado once civil municipal de cartagena centro, edificio del cuartel del fijo	Traslado de derecho de petición por competencia accion de tutela radicado: 126-2020	SECRETARIA GENERAL	si	12/03/2020. Oficio fisico y electronico





RAD	FECHA DE RECEPCION	PETICIONARIO	RAD	CONCEPTO	REPLICADO	FECHA DE REPLICA	REPLICA
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	2/04/2020	WILMER SANCHEZ	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITA INFORMACION TRIBUTARIA DE LA INSTITUCIÓN.	SI	11/05/2020	SE DIO RESPUESTA DE FONDO, FORMA Y OPORTUNIDAD, DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	2/04/2020	MARIA SANDRA HENAO SERNA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITA INFORMACION CONTRACTUAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA.	SI	20/04/2020	SE PROCEDO A REMITIR LA PETICION POR COMPETENCIA A LA ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	3/04/2020	MARIA CAROLINA CARDENAS RAMOS	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	REMISION DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA	SI	7/04/2020	SE INFORMA QUE LAS PETICIONES ALLEGADAS FUERON CONTESTADAS EN FORMA, FONDO Y DE MANERA OPORTUNA EN SU MOMENTO.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL			N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL				SE INFORMA QUE LAS PETICIONES ALLEGADAS FUERON CONTESTADAS EN FORMA, FONDO Y DE MANERA OPORTUNA EN SU MOMENTO.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL			N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL				SE INFORMA QUE LAS PETICIONES ALLEGADAS FUERON CONTESTADAS EN FORMA, FONDO Y DE MANERA OPORTUNA EN SU MOMENTO.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL			N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL				SE INFORMA QUE LAS PETICIONES ALLEGADAS FUERON CONTESTADAS EN FORMA, FONDO Y DE MANERA OPORTUNA EN SU MOMENTO.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	14/04/2020	JUZGADO 11 CIVIL MUNICIPAL DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICACION IMPUGNACION EXTEMPORANEA	IBIDEM		IBIDEM
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	17/04/2020	LOURDES PATRICIA PEREZ BADEL	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	REQUERIMIENTO PARA DAR CUMPLIMIENTO A FALLO DE TUTELA DE FECHA 17/03/2020, PROVENIENTE	SI	20/04/2020	SE INFORMA DEL CUMPLIMIENTO DEL FALLO, EN EL SENTIDO EN EL QUE FUE ORDENADO POR EL TITULAR DE LA CELULA JUDICIAL
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	17/04/2020	JUZGADO OCTAVO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICACION AUTO ADMITE IMPUGNACION 2020 - 00126	IBIDEM		IBIDEM
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	20/04/2020	MYRNA ELVIRA MARTINEZ MAYORGA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	REMISION DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA	SI	20/04/2020	SE INFORMA QUE LAS PETICIONES ALLEGADAS FUERON CONTESTADAS EN FORMA, FONDO Y DE MANERA OPORTUNA EN SU MOMENTO.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	28/04/2020	WILMER SANCHEZ	28/04/2020	REQUERIMIENTO NO HAY RESPUESTAS A MI PETICION PRESENTADA A LA ALCALDIA Y ENTE DESCENTRALIZADOS PAGOS DE IMPUESTOS DESDE 2005 AL 2020 DIAN	SI	28/04/2020	SE INFORMA QUE LA PETICION QUE SE REQUIERE AUN SE ENCUENTRA EN EL TERMINO LEGAL PARA SER CONTESTADA, SEGUN LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 491 DE 2020, ART 5.





N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	4/05/2020	ELEANA MARTELO	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITAR CONTINUIDAD DE CONTRATO	SI		7/05/2020	SE INFORMO A LA PETICIONARIA SOBRE LA IMPOSIBILIDAD DE CONCEDER SU PETICION Y QUE EL ACTUAR INSTITUCIONAL ESTABA ENMARCADO EN LA LEGALIDAD Y EL RESPETO DE SUS DERECHOS FUNDAMENTALES
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	6/05/2020	CTI	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITA ACTA DE NOMBRAMIENTO Y POSESION DE CARMEN ALVARADO UTRIA	SI		8/05/2020	SE SUMINISTRA LO REQUERIDO EN FORMA, FONDO Y OPORTUNIDAD LEGAL
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	12/05/2020	JUZGADO 14 CIVIL MPAL DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICA AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA PRESENTADA POR ELEANA MARTELO EN CONTRA DE LA ITCMB	SI		13/05/2020	SE RINDE INFORME REQUERIDO EN DONDE SE PONE DE PRESENTE AL JUZGADO SOBRE LAS CIRCUNSTANCIAS FACTICAS Y JURIDICAS DEL CASO EN CONCRETO.  AUNADO A ELLO, EL CRITERIO JURIDICO DE PORQUE LA ACCION NO DEBE PROSPERAR.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO	20/05/2020	MARIBEL HENAO SERNA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITA INFORMACION TRIBUTARIA DE LA INSTITUCIÓN.	SI		29/05/2020	SE DIO RESPUESTA DE FONDO, FORMA Y OPORTUNIDAD, DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE LA
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	27/05/2020	JUZGADO 14 CIVIL MPAL DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICACION FALLO DE TUTELA PRESENTADA POR ELEANA MARTELO EN CONTRA DE LA ITCMB.	NO. AL RESULTAR EL FALLO MENCIONADO A FAVOR DE LA INSTITUCION EN SU TUOTALIDAD, NO FUE NECESARIO IMPUGNARLO.	IBIDEM		IBIDEM
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	31/05/2020	CONTRALORIA DISTRITAL	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	REQUERIMIENTO POR DENUNCIA D57-2019, PRESENTADA POR WILMER SANCHEZ	SI		4/06/2020	SE SUMINISTRA LO REQUERIDO Y SE DA CONTESTACION A HECHOS DE LA DENUNCIA.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	1/06/2020	ADRIANA HENAO SERNA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	SOLICITA INFORMACION TRIBUTARIA DE LA INSTITUCIÓN.	SI		2/06/2020	SE DIO RESPUESTA DE FONDO, FORMA Y OPORTUNIDAD, DE ACUERDO A LA NATURALEZA DE LA
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO	8/06/2020	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICA AUTO QUE ADMITE IMPUGNACION.	SI.		9/06/2020	SE SOLICITA CONFIRMAR FALLO DE PRIMERA INSTANCIA.
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	17/05/2020	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	NOTIFICA FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA	NO. AL RESULTAR EL FALLO MENCIONADO A FAVOR DE LA INSTITUCION EN SU TUOTALIDAD, NO FUE NECESARIO REFERIRSE AL MISMO.	IBIDEM		IBIDEM
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	21/06/2020	CAMILO ACOSTA VILLADA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL.	SOLICITA INFORMACION DE CONTRATOS SUSCRITOS ENTRE LA ITCMB Y TIGERS JOB LTDA DESDE 2017 A 2020	NO. AUN SE EST EN TERMINO LEGAL PARA DAR RESPUESTA.			
N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL	18/06/2020	JUZGADO SEPTIMO CIVIL DEL CTO DE CARTAGENA	N/A. FUE PRESENTADO A TRAVES DE MENSAJE DE DATOS A CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL.	NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA Y CORRE TRASLADO PARA RENDIR INFORME.	SI		23/06/2020	SE RINDE EL INFORME SOBRE LOS HECHOS DE LA ACCION. EN EL MISMO SE DEJA PRESENTE LA OBSERVENCIA Y EL CUMPLIMIENTO QUE EXISTE POR PARTE DE LA ITCMB DE LOS FALLOS JUDICIALES DEL ASUNTO.

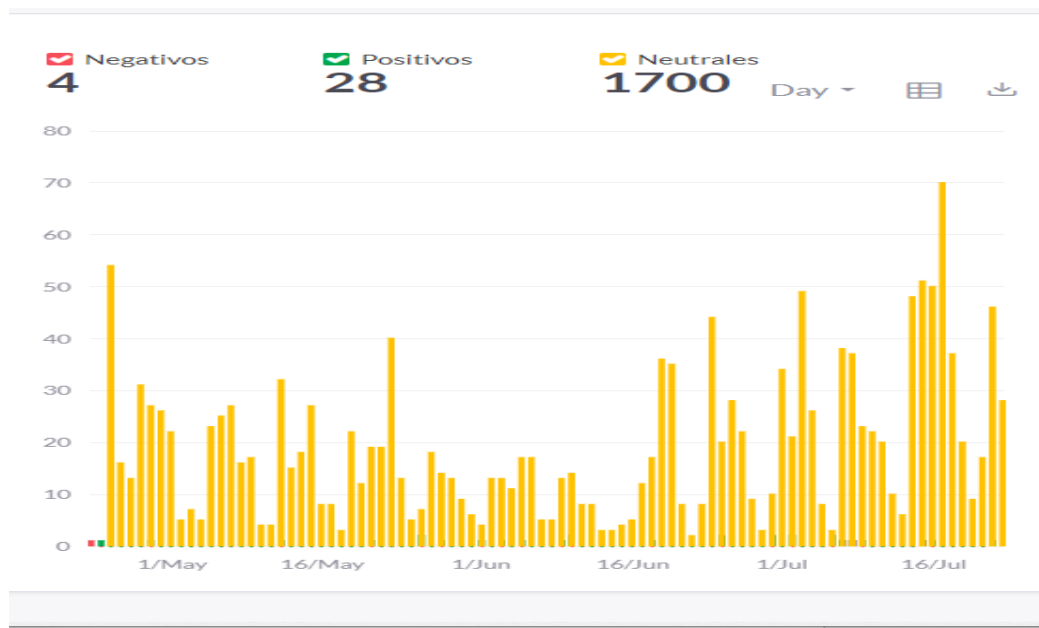




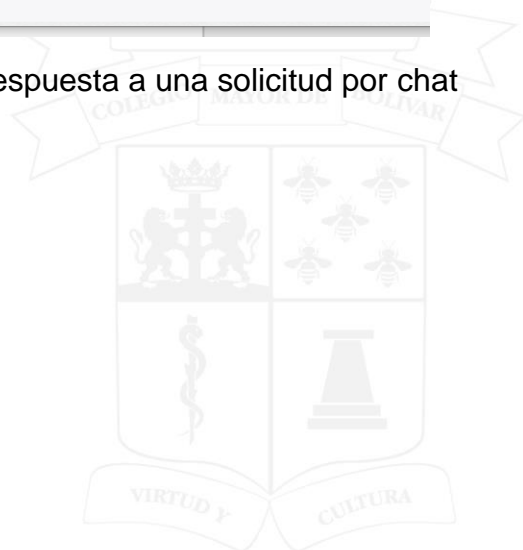
### ❖ Solicitudes Recibidas Atraves del Chat Virtual de la Plataforma Institucional:

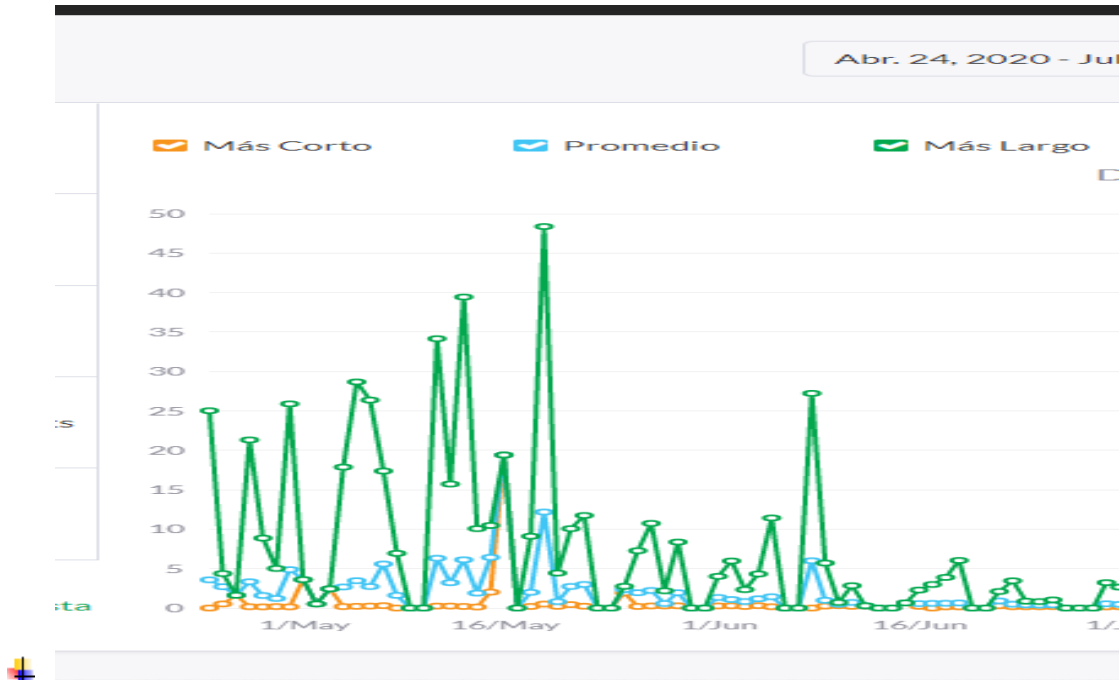
Las solicitudes que se recibieron desde el mes de abril hasta el 30 de junio por medio de la plataforma virtual caró sumaron **1080**, las cuales son respondidas a la mayor brevedad del caso, debido a que nuestros agentes están conectados durante toda la jornada y esto les permite resolver de manera casi que inmediata las solicitudes.

En el siguiente grafico se puede observar el nivel de satisfacción de los usuarios.



✚ Tiempo promedio de duración para dar respuesta a una solicitud por chat





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

De acuerdo a las gráficas expuestas se puede observar que el tiempo estipulado para las respuestas a cada una de las solicitudes se cumple, con lo establecido en la ley.





## 6. RECOMENDACIONES.

- ✓ Se recomienda revisar algunos procesos donde se debe suprimir trámites establecidos para dar respuestas a solicitudes.
- ✓ Dar cumplimiento al Decreto 2601 de noviembre de 2019 en lo relacionado a la racionalización de trámites en los servicios.
- ✓ El personal designado para atender las actividades de ventanilla Única, debe garantizar el trámite oportuno, verificando a quien va dirigido la PQRSD, y de acuerdo a la competencia para responder oportunamente, además debe verificar la fecha teniendo según lo Normado.
- ✓ Se recomienda activar las líneas telefónicas específicas, para la atención a los usuarios.

  
NELLY CARRANZA SERRANO  
Asesora en Control Interno

Elaborado y proyectado.  
LUZMIRA CARMONA GOMEZ  
Apoyo oficina A. Control Interno

