



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

ANALISIS DE TRAMITES Y PQRS

Versión 01

2021

DICIEMBRE



DIRECTIVAS INSTITUCIONALES

JAIRO ARGEMIRO MENDOZA ALVAREZ

Rector

JUAN ARRAUT CAMARGO

Vicerrector académico

RAFAEL HERAZO BELTRAN

Secretario general

OLGA LUCIA RIVERA RODRÍGUEZ

Directora Planeación Institucional
Auto Evaluación Institucional
Seguimiento y Medición

EMILIA MARÍA POLO CARRILLO

Decana de Administración y Turismo

FABIÁN SALEBE PUELLO

Decano de Ciencias Sociales y Educación

AMPARO DÍAZ BONFANTE

Decana Unidad de Arquitectura e Ingeniería

VIRGINIA ACEVEDO ECHAVEZ

Coord. Talento Humano

YESENIA CARRILLO GARCIA

Coord. Comunicaciones

JAVIER PAZ DIAZ

Gestión Documental

RUBÉN DARÍO ROMERO CASTAÑEDA

Mantenimiento de Infraestructura Física y Tecnológica

SINDY YULIETH VASQUEZ ARRIETA

Coordinador Bienestar

JOICE MARTINEZ MEZA

Coordinador CINI

SONIA PEÑA PERTUZ

Coord. Relacionamiento Externo

RALDO GRANADOS BRACAMONTES

Coord. Gestión Financiera

RUTH MARY MONGUA CAMARGO

Coord. Admisiones, registro y control académico

OMAR ANIBAL CIFUENTES CIFUENTES

Coord. Investigaciones

FLOR PEREZ MELENDEZ

Coord. Medios Educativos

OSCAR VERGARA BAJAIRE

Coord. Recursos Físicos

Contratación y Compras

RONYE HERNANDEZ MURILLO

Coord. Soporte y Desarrollo Tecnológico

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2 OBJETIVO GENERAL.....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3 ALCANCE.....	5
4 RESPONSABLES.....	5
5 SEGUIMIENTO	6
5.1. ANALISIS DE TRAMITES Y PQR.....	6
5.2. TRÁMITES CON MAYOR FRECUENCIA DE SOLICITUD O VOLUMENES DE ATENCIÓN.	11
5.3. TRÁMITES CON MAYOR TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD.	12
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

1. | INTRODUCCIÓN

En el siguiente informe se hace un análisis de los tramites, solicitudes y pqr's que son recibidas en nuestra institución. Se analiza los tramites mas recurrentes, los tiempos de respuesta y se relacionan los tramites recibido mes a mes durante los meses de enero a septiembre de 2021.

2 | OBJETIVO GENERAL

Determinar la hoja ruta para la consolidación de la política Institucional de racionalización de trámites, por medio de la definición de un plan que permita mejorar la prestación de los servicios ofertados a la ciudadanía objeto de la Umayor, en concordancia con la misión y visión institucional.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar diagnóstico de tramites misionales correspondiente a los procesos misionales de la Umayor
- Realizar análisis de los tramites mas recurrentes en la Institucion
- Realizar analisis de los tramites con mayor tiempo de respuesta.

3 | ALCANCE

La estrategia de análisis de trámites de la UMYOR permite la consecución operativa de sus actividades, su respectiva evaluación y monitoreo, hasta la finalización de cada vigencia

4 | RESPONSABLES

Los responsables del presente Plan son la Dirección de Planeación Institucional y Mejoramiento de la Calidad, Secretaria General, Oficina de Control Interno y demás dependencias responsables de la operación de trámites Y respuesta a PQRS de la UMYOR

5 | SEGUIMIENTO

5.1. ANALISIS DE TRAMITES Y PQR

A partir del reconocimiento de los tramites que se realizan en la institución, tramites que, por su carácter de obligatoriedad ante el usuario, se deben dar respuesta en la mayor brevedad posible dentro de los tiempos estipulados por la naturaleza del mismo.

A continuación, se presenta una relación de los tramites que fueron recibidos mensualmente durante el año 2021, y el numero de solicitudes recibidas por tramites, donde además se puede identificar y dar respuesta sin existen:

- ❖ Tramites que facilitan la implementación del acuerdo de paz.
- ❖ Tramites relacionados con las metas de los planes de Desarrollo (nacional o Territoriales).
- ❖ Tramites que están incluidos dentro de los centros integrados de servicio al ciudadano.
- ❖ Trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública.
- ❖ Trámites que están relacionados con los indicadores de Doing Business.
- ❖ Trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.
- ❖ Trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos.

RELACION DE TRAMITES Y PQRS			
MES	PROCESO	NOMBRE DEL TRAMITE	N° DE SOLICITUDES
ENERO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	DENUNCIAS	2
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	112
		TOTAL TRAMITES	114
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITU CTI	1
		FALLO DE TUTELA	1
		INFORMACION INSTITUCIONAL	1
		INFORMACION RELACIONADA A APORTES PENSIONALES DE UN EX TRABAJADOR	1
		INFORMACION DE CONVOCATORIO REGLADA POR RESOLUCION 037 DE 2021	1
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	195
		TOTAL TRAMITES	200
MARZO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD PERSONERIA DISTRITAL FRENTE A CONVENIOS 124 DE 2019 Y 011 DE 2020	1
		AUTO QUE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA SEGUIDA CONTRA LA INSTITUCION	1
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	477
		TOTAL TRAMITES	479
ABRIL	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA A CONVOCATORIA REGLADA POR LA RESOLUCION 037 DE 2021	3
		AUTO QUE NOTIFICA ADMISION DE TUTELA Y CORRE TRASLADO PARA RENDIR INFORME	2
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	267
		TOTAL TRAMITES	272

MAYO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA CONVOCATORIA 03 DE 2021.	1
		AUTO QUE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA 00069 -2021.	2
		SOLICITUD DE RELACION DE PUNTAJES OBTENIDOS EN CONCURSO DE MERITOS	1
		AUTO QUE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA 00338 -2021.	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES Y CONVENIOS DESARROLLADOS POR LA INSTITUCION .	1
		AUTO QUE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA 00367 -2021	1
		AUTO QUE NOTIFICA AUTO QUE ADMITE TUTELA 00301 - 2021.	1
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	110
TOTAL TRAMITES		118	
JUNIO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON ACTOS ADMINISTRATIVOS EMITIDOS POR LA INSTITUCION.	3
		NOTIFICACION DE AUTO ADMISORIO EN PROCESO DE TUTELA 00216 - 2021	1
		NOTIFICACION DE AUTO ADMISORIO EN PROCESO DE TUTELA 00223 - 2021	1
		NOTIFICACION ACTO 48130 de 15/04/2021, POR LA CUAL SE PROFIERE UN MANDAMIENTO DE PAGO A FAVOR DE LA ADMINISTRADOR A COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES.	1
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	37
TOTAL TRAMITES		43	
JULIO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIEROS INSTITUCIONALES	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON REQUISITOS DE GRADO	1

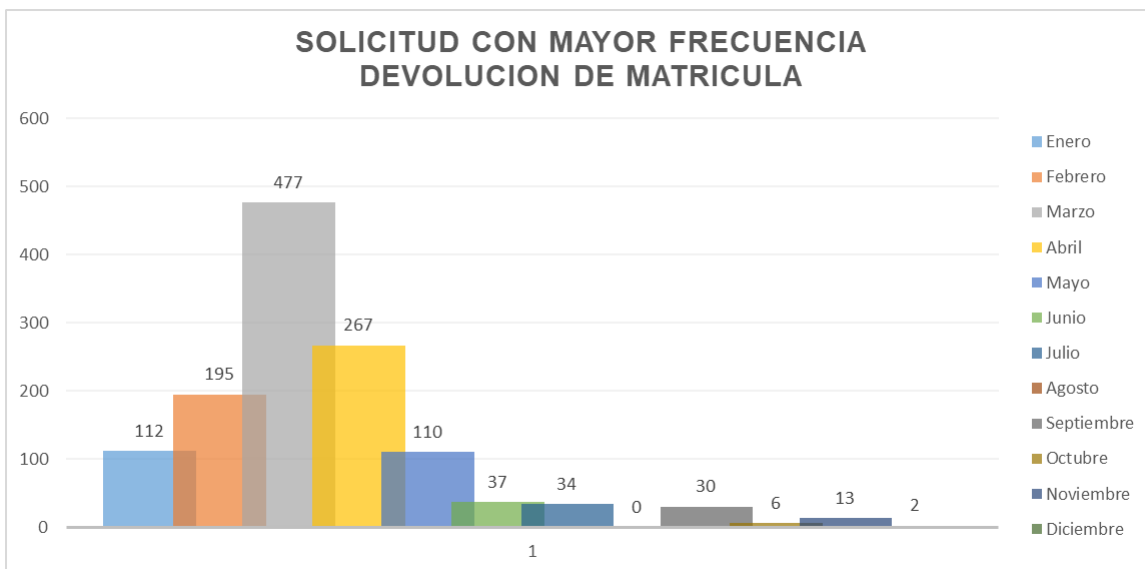
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE TUTELA 00136 -2021	1
		SOLICITUD DEVOLUCION DE MATRICULA 1P 2021	34
		TOTAL TRAMITES	37
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE FACTORES SALARIALES DE UNA EX FUNCIONARIA DE LA INSTITUCIÓN.	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES, FINANCIEROS Y EL DESARROLLO DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS EN LOS QUE FUE PARTE LA INSTITUCION	2
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA CON RAD 00561 - 2021	1
		REMISION DE DERECHO DE PETICION POR COMPETENCIA.	1
		SOLICITUD ACTAS E INFORMES DE CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EN DONDE PARTICIPO LA INSTITUCION.	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA CON RAD 00491 -2021	1
		INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE PENSION DE VEJEZ	1
		APLICACION DE MEDIDAS CAUTELARES EN PRF 089 -2021	1
		TOTAL TRAMITES	9
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE TRAMITE GESTIONADO A UN DERECHO DE PETICION RECIBIDO EN FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2018	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES, FINANCIEROS Y DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS EN LOS QUE HIZO PARTE LA INSTITUCION.	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON CONVOCATORIAS DOCENTE	1
		SOLICITUD DE APLICACIÓN DE DEDUCCION A NOMINA DE FUNCIONARIO POR CONCEPTO DE CREDITO COMERCIAL	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE TUTELA CON RAD 00335 -2021	1

		NOTIFICACION DE OFICIO QUE ORDENA LEVANTAR MEDIDAS CAUTELARES EN PRF 089 -2021	1
		SOLICITUD REFERENTE A PRESTACIONES SOCIALES PAGADAS	1
		SOLICITUD DEVOLUCIÓN MATRICULA 2 P 2021	30
	TOTAL TRAMITES		37
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES, FINANCIEROS Y DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS EN LOS QUE HIZO PARTE LA INSTITUCION	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE TUTELA CON RAD 2021 -00228 Y SOLICITA INFORME	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE TUTELA CON RAD 2021-00234 Y SOLICITA INFORME.	1
		OFICIO PROVENIENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SALA DE CASACION LABORAL QUE REQUIERE INFORME DE TIEMPOS LABORADOS POR FUNCIONARIA INSTITUCIONAL	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE ADMITE TUTELA CON RAD 2021 -00222 Y SOLICITA INFORME	1
		SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIEROS	1
TOTAL TRAMITES		6	
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD RELACIONADA CON ASPECTO CONTRACTUALES FINANCIEROS Y DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS EN LOS QUE HIZO PARTE LA INSTITUCION	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE APERTURA INCIDENTE DE DESACATO CON RAD 2021 - 00234 Y SOLICITA INFORME	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE APERTURA INCIDENTE DE DESACATO CON RAD 2021 - 00222 Y SOLICITA INFORME.	1
		NOTIFICACION DE AUTO QUE REQUIERE CON RAD 2021 -00222 Y SOLICITA INFORME.	1
		SOLICITUD DE COPIAS SIMPLES Y DESPRENDIBLES DE PAGO.	1

		SOLICITUD 032 RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIEROS	8
	TOTAL TRAMITES		13
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	NOTIFICACION DE AUTO QUE ADIMITE TUTELA CON RAD 2021- 00919 Y SOLICITA INFORME.	1
		SOLICITUD 058 RELACIONADA CON ASPECTOS CONTRACTUALES Y FINANCIEROS.	1
	TOTAL TRAMITES		2

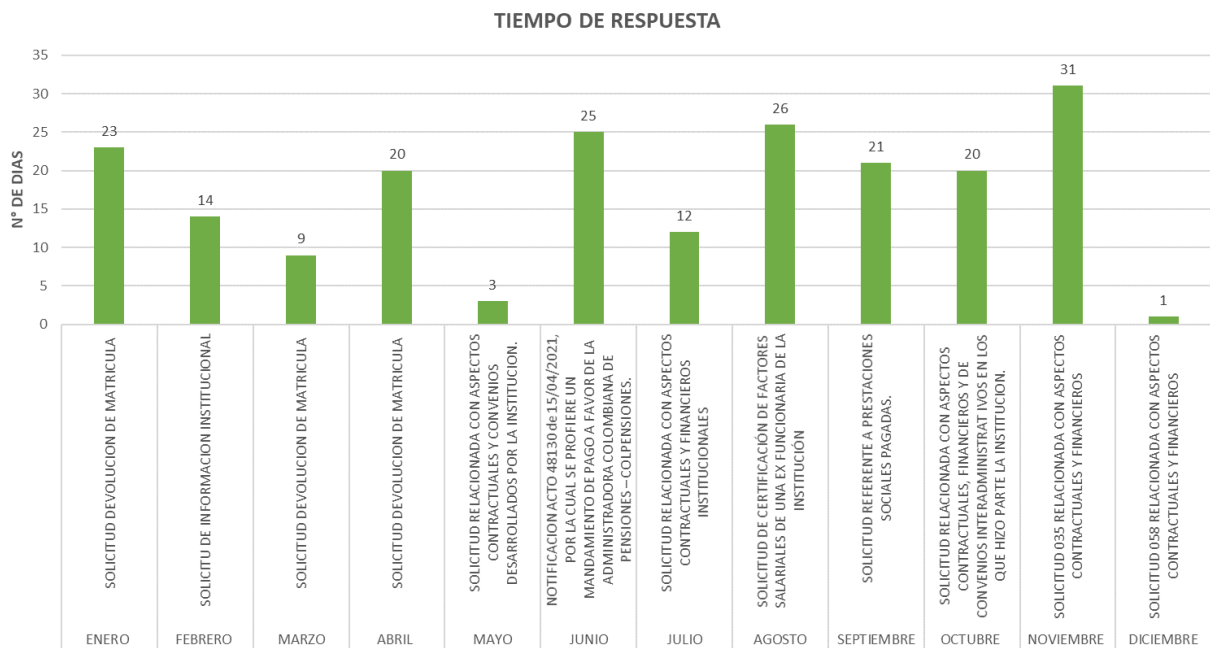
5.2. TRÁMITES CON MAYOR FRECUENCIA DE SOLICITUD O VOLUMENES DE ATENCIÓN.

Según reporte de los tipos de solicitudes recibidos durante los meses de enero a septiembre de 2021, se pudo evidenciar que el tramite con mayor frecuencia fue el de solicitudes de Devolucion de Matricula.



5.3. TRÁMITES CON MAYOR TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD.

Según reporte de los tramites recibido, a continuación, se presenta por mes el tipo de tramites que le tomo mas tiempo a la institucion para dar respuesta. Se pudo concluir que durante el año el tramite que tomo mayor tiempo para dar respuesta fue "*Solicitud De Certificación De Factores Salariales De Una Ex Funcionaria De La Institución*" con un total de 26 dias.



6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Según el seguimiento realizado a noviembre de 2021 de los trámites de la institución universitaria Mayor de Cartagena podemos concluir que:

- Los tramites recibidos son contestados directamente en nuestra institución sin ser remitidos a terceros por lo que agiliza los tiempos de respuesta.
- El presente informe relaciona las solicitudes y tramites que llegan a cada una de las áreas de nuestra institución.
- Se anexan informes mensuales

Olga Lucia Rivera Rodríguez
Directora de Planeación

Dilia Nieves Morales Galviz
Kimberly Barrios Bueno
Dianick Taborda
Maria Alejandra Verbel Solar
Blas Otero Revollo
Ronald Muñoz
Equipo Profesional de planeación