

La parte de imagen con el identificador de relación r168 no se encontró en el archivo.

INFORME DE PQRS 1ER SEMESTRE 2022

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

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”.

El procedimiento de pqrsc es un instrumento que permite a la población mayorista y a la ciudadanía en general, presentar solicitudes de información, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones a través de los medios establecidos por la Institucion, a través del correo **a.ventanillaunica@umayor.edu.co** mediante el cual se hace seguimiento a las novedades radicadas a través del correo electrónico y sitio web, de igual forma también se atienden las pqrsc que lleguen a los correos institucionales.

Este documento rinde 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 pqrsc. Las estadísticas presentadas describen el número total de solicitudes por cada dependencia.

Este procedimiento depende de la secretaria General de la institucion, mediante el cual desde ventanilla unica vela por el cumplimiento a las repuestas de manera oportuna con el fin de evitar inconformismo de las partes interesadas procedimiento de pqrsc de la Secretaria General de la Institucion Universitaria Mayor de Cartagena

LA Constitución Política de Colombia: Artículo 23 expone: “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 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.

Dar cumplimiento a la normatividad expuesta en el marco legal, (punto 3), con la responsabilidad de dar respuesta oportuna a los diferentes requerimientos recibidos. Realizar el análisis 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.

2. ALCANCE.

El siguiente informe corresponde a la pqrs que fueron registradas y canalizadas a través de ventanilla unica de la institucion, así como las solicitudes que realizan los estudiantes y particulares a las diferentes dependencias institucionales, con el fin de presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y/o s denuncias de acuerdo a las disposiciones normativas

3. 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.**
- **Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, El cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.**
- **Decreto 2591 del 1991 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política**

4. CRITERIOS DEL INFORME.

El presente informe se desarrolla con base en la información suministrada de las distintas dependencias de la institución, VENTANILLA UNICA, así mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.

➤ Canales de atención en la Umayor.

- Ventanilla de manera presencial y a través de correo Institucional, **a.ventanillaunica@umayor.edu.co**
- Plataforma virtual Caro
- A través del correo de **notificacionesjudiciales@umayor.edu.co**
- Mesa de ayuda
- A través del link de la página web **<https://umayor.edu.co/pqrs>**

5. ANÁLISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS.

En la siguiente tabla se refleja el total de pqrsd recibidas y tramitadas en el primer semestre 2022.

❖ Pqrs recibidas por dependencia durante el primer semestre 2022

Tabla N°.1

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Registro y Control Académico	21	18	9	15	31	43	137	30,0%
Bienestar Universitario	1	3		3	5	9	21	4,6%
Control Interno		2	1	1	1	1	6	1,3%
Contratación	1						1	0,2%
Egresados	2	1		1	3		7	1,5%
Financiero	4	7	6	1	3	2	23	5,0%
Relacionamiento externo	5	1	1	1		7	15	3,3%
Rectoría	1	1	1				3	0,7%
Secretaría General	6	41	23	58	37	10	175	38,4%
Soporte y Desarrollo Tecnológico	1	0	1				2	0,4%
Talento Humano	1	1			3	3	8	1,8%
Decanaturas	6	24	8	3		6	47	10,3%
Bilingüismo				1		4	5	1,1%
Biblioteca				1	4	1	6	1,3%
	49	99	50	85	87	86	456	100,0%

De los datos reflejados en la tabla se evidencian el total de solicitudes recibidas en el primer semestre 2022 por cada una de las dependencias, entre las cuales se puede evidenciar la dependencia con mayor número de solicitudes es Secretaría General con 182, seguido Admisiones Registro y Control con 137 y 47 en las Decanaturas, todas estas recepcionadas a través de ventanilla única de la institución con mayor número de solicitudes es secretaria, teniendo en cuenta que es la dependencia donde se tramita todo lo correspondiente a derechos de petición, tutelas

- Cantidad de pqr sd por mes en el primer semestre 2022

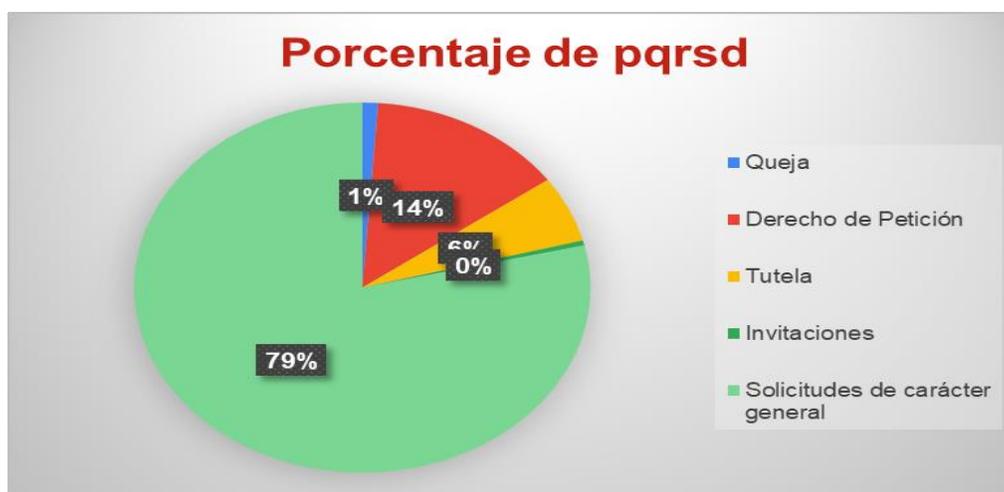
Tabla 2.

Mes	Cantidad	%	
Enero	49	11%	45%
Febrero	102	23%	
Marzo	54	11%	
Abril	85	18%	55%
Mayo	87	18%	
Junio	85	18%	
Total	456	100%	

- ❖ Clasificación de las pqr s

Tabla N.3

Pqr sd	Total	%
Queja	5	1,1%
Derecho de Petición	63	14%
Tutela	26	5,8%
Invitaciones	2	0,4%
Solicitudes de carácter general	360	79%
Total	456	100%



Como se puede observar de la información anterior de las 456 pqrds recibidas a través de ventanilla unica, se observa un 1% de queja, 14% derechos de petición, 5.8% de tutelas, invitaciones 0.4% el porcentaje mayor son las solicitudes de carácter general con un 79%.

❖ Oportunidad de respuesta a la pqrds

Teniendo en cuenta los tiempos estipulados por la ley 1755 del 2015 en su 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.

La oportunidad de respuesta se mide de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley, teniendo en cuenta lo anterior las solicitudes se han respondida de manera oportuna teniendo como resultado.

Tabla N.4

Pqrds	Cantidad	Tiempo de Respuesta			Sin respuesta
		1 a 10 días	1 a 15 días	1 a 30 días	
Queja	5	5			1
Derecho de Petición	63	0	62		
Tutela	26	26			
Invitaciones	2	2			
Solicitudes de carácter general	354	352			
Total	450	385	62	0	3

Se evidencias de las pqrds recibidas en el primer semestre 2022, oportunidad de respuesta teniendo en cuenta los días estipulados para dar respuesta a las

solcitudes, de los 63 derechos de petición recibidos a la fecha no se dio respuesta oportuna a 1, de las solicitudes no se ha dado respuesta a 2 solicitudes, se ha realizado seguimiento a las respuestas de estas solicitudes con el fin de dar cumplimiento a lo requerido.

❖ Comparativo de pqr's recibidas en el 2021 -2022

Tabla N.5

Año	Cantidad
2021	2137
2022	456

Para el primer semestre del año 2021 se recibieron 2137 pqr's y para el año 2022 se recibieron 456, el número de solicitudes disminuyó con un porcentaje más del 100%, teniendo en cuenta que para el año 2021 se realizaban devoluciones de dinero a estudiantes que habían cancelado la matrícula pero a la vez salieron beneficiados con matrícula cero, lo cual dio lugar a la devolución de dinero

Tabla N.6

Tipo de Solicitud	Total
Constancia de matrícula	403
Certificados de notas	73
Total	476

✓ Solicitudes tramitadas a través del was

La plataforma was es un Sistema de información que utiliza la institución para el desarrollo de las actividades institucionales, a través del programa los estudiantes tienen acceso y se pueden realizar solicitudes a las diferentes oficinas, estas solicitudes llegan directamente al personal encargado de tramitarlas en el tiempo establecido. En el primer semestre 2022 la oficina de admisiones registro y control tramitó solicitudes de certificados, derecho de grado, confirmaciones académicas 476 y la decanaturas a través del was

- Registro y control

Las solicitudes tramitadas a través de la oficina registro y control son atendidas en tiempo oportuno se tiene establecidos de 2 a 3 dias para emitir un certificado, el tramite tarda más tiempo solo cuando el estudiante demora en pagar el valor del certificado.

- ❖ Controversias Judiciales

Desde el 2014 la institucion presenta seis procesos judiciales a favor y en contra, el estado actual de las demandas es el siguiente.

- ✓ **En contra de la institucion se presentan las siguientes.**

Rafael casillas: El dia 09 de mayo de 2022 se notificó por parte del Despacho en donde cursa el proceso, la sentencia que declara la nulidad del acto administrativo y ordena el reconocimiento y pago de la prima técnica a favor del demandante. El 16 de mayo de 2022, estando en el término legal, se procedió a apelar la decisión del Despacho, por considerar no se encuentra ajustada a derecho.

Rosario Madrid Tronconi: Celula Judicial no provee aun fecha de audiencia. Se está a espera de que se fije fecha de audiencia para practicar pruebas.

Silvia Barrios: A espera de fallo. El 24 de julio de 2019 fueron presentados alegatos de conclusión por parte de la defensa tecnica de la Institución.

Edel María de la Peña: El día 11 de julio de 2022 se llevó a cabo audiencia de práctica de pruebas. Se hizo lo pertinente en la misma y el despacho fijó fecha para continuar con la práctica de pruebas para el 10 de agosto de 2022.

- ✓ **A favor de la institucion.**

Adolfo Lang Vargas: A despacho de Fiscal 30 seccional

Jorge Amador: Se encuentra en el Tribunal Administrativo De Bolívar para desatar el recurso de apelación interpuesto en contra de la sentencia que falla a favor de la parte demandante. En fecha de 20 de julio de 2021 fue presentado memorial de impulso procesal.

Tabla.N.7

(N) Consecutivo	(C) No Proceso	(C) Autoridad Judicial Que Tramita	(C) Tipo De Proceso	(C) Tipo De Accion Judicial	(D) Cuantía Inicial De La Demanda	(C) Resumen Del Hecho Generador	(F) Fecha De Admision De La Demanda	(C) Demandante	(C) Estado Actual
1	130013333007-2015-00224-00	Juzgado 6 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimiento del derecho	\$ 32.386.089	Reconocimiento y liquidación de prima tecnica por evaluacion de desempeño	29/7/2015	Rafael Castilla Verg	El día 09 de mayo de 2022 se notificó por parte del Despacho en donde cursa el proceso, la sentencia que declara la nulidad del acto administrativo y ordena el reconocimiento y pago de la prima tecnica a favor del demandante. El 16 de mayo de 2022, estando en el termino legal, se procedió a apelar la decisión del Despacho, por considerar no se encuentra ajustada a derecho.
2	130013333007-2015-00222-00	Juzgado 7 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimiento del derecho	\$18.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima tecnica por evaluacion de desempeño	12/6/2015	Rosario Madrid Tro	Celula Judicial no provee aun fecha de audiencia. Se está a espera de que se fije fecha de audiencia para practicar pruebas.
3	130013333012-2015-00219-00	Juzgado 12 Administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimiento del derecho	\$20.000.000	Reconocimiento y liquidacion de prima tecnica por evaluacion de desempeño	24/9/2015	Silvia Barrios Ramo	A espera de fallo. El 24 de julio de 2019 fueron presentados alegatos de conclusion por parte de la defensa tecnica de la Institución.
4	130013333012-2014-00195-01	Juzgado 12 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Controversias Contractuales	\$20.992.000	Terminacion del contrato de arrendamiento y restitution del inmueble	15/5/2014	Colegio Mayor de Bolívar	Se encuentra en el Tribunal Administrativo De Bolivar para desatar el recurso de apelacion interpuesto en contra de la sentencia que falla a favor de la parte demandante. En fecha de 20 de julio de 2021 fue presentado memorial de impulso procesal.
5	1_30016E:20	Fiscal 30 seccional	Denuncia por estafa y abuso de confianza	Ordinario Penal	\$4.200,000	Denuncia por estafa y abuso de confianza	27/7/2017	Colegio Mayor de Bolívar	A despacho de Fiscal 30 seccional
6	130013333013-2016-00204-00	Juzgado 13 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimiento del derecho	\$262.340.900	Reconocimiento y liquidación de prima tecnica por evaluacion de desempeño	19/2/2020	EdeI Maria De la Per	El día 11 de julio de 2022 se llevo a cabo audiencia de practica de pruebas. Se hizo lo pertinente en la misma y el despacho fijó fecha para continuar con la practica de pruebas para el 10 de agosto de 2022.

❖ Solicitudes atendidas en la plataforma Caro online.

A través de la plataforma de asistencia virtual se atendieron en el primer semestre de la presente vigencia, 7.251 solicitudes atendidas de manera oportuna en tiempo real, desatacando con esta atención la oportunidad de respuesta de nuestros agentes que se encuentran disponibles en el horario laboral.

Tabla N.8

MES	NUMERO DE CONSULTAS	%
ENERO	948	13,07
FEBRERO	1922	26,51
MARZO	1230	16,96
ABRIL	980	13,52
MAYO	1828	25,21
JUNIO	343	4,73
	7251	100



De la información anterior se observa que los porcentajes mas altos en solicitudes fuerón para el mes de febrero con un 26.51% seguido el mes de mayo con un 25.21%, para el mes de marzo 16.96% para el mes de abril 13.52%, para el mes de enero y junio los porcentajes son bajos teniendo en cuenta que son los meses de vacaciones todas con respuestas oportunas

Tabla.N.9

Comparativo 2021-2022	
AÑO	Nº DE SOLICITUDES
2021	5786
2022	7251
DIFERENCIA	1465
AUMENTO	20%



en los anteriores cuadros se puede observar la diferencia entre la vigencia 2021 vs 2022 una vez realizado el analisis de la informacion podemos confirmar que para el primer semestre de la vigencia 2021 se presentaron un total general de pqrstd. 5786 y para el primer semestre 2022 de 7251, se observa que el uso de la plataforma aumento en un 20%.

➤ Recomendaciones

- ❖ Se recomienda compartir respuesta a las diferentes pqrds oportunamente con ventanilla unica, para llevar el control de respuestas de las pqrds,
- ❖ capacitar constantemente al personal que atiende la ventanilla unica con el fin de mantener un control estricto de las pqrds que entran diariamente a la institucion y motivarlos con el aprendizaje.
- ❖ se recomienda insistir con las dependencias la canalización de las pqrds a través de las oficinas de secretaria General, Jurídica y Ventanilla Única
- ❖ Se recomienda implementar un mecanismo de recepción donde se pueda controlar y hacer verificación constante de las solicitudes que llegan a las diferentes oficinas de la institución
- ❖ Se recomienda actualizar en la página de secretaria general, el reporte de solicitudes de información con el fin de cumplir con lo estipulado en la **1712 del 2014**