



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2021
OFICINA ASESORA 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 Institucion universitaria mayor de Cartagena dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1712 del 2014, índice de transparencia y acceso a la información pública presenta el informe semestral de las pqrds, con el fin de realizar un análisis del tiempo de respuesta de las peticiones quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos.

Que el artículo 5 de la ley 1474 del 2011 establece 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.

No se puede rechazar un derecho de petición por no ser competente para responderlo. Una autoridad administrativa que reciba un derecho de petición, y que no sea competente para responderlo, no puede rechazar ese derecho de petición, sino que debe remitirlo a la autoridad administrativa que si tenga competencia para dar respuesta a la petición.

este contexto, el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo sobre remisión por competencia y definición de competencias administrativas en caso de conflicto entre entidades estatales, adquiere relevancia constitucional en materia de protección y efectividad del derecho de petición, en la medida que impide que las autoridades rechacen o devuelvan las peticiones por razón de competencia o que hagan reenvíos indefinidos de éstas, a expensas del tiempo y expectativas legítimas del peticionario.

En su lugar, la entidad no competente para atender una petición debe remitirla a la autoridad que corresponda, lo que implica que deba revisar: (i) si tiene o no competencia para responder; y (ii) en caso negativo, cuál es la entidad que tiene competencia para ello (concreción del mandato general de colaboración de la Administración). Ambos extremos del análisis, en cuanto necesarios para la protección y eficacia del derecho fundamental de petición, exigen de la respectiva entidad una ponderación seria y razonada como requisito previo a la activación del mecanismo de remisión por competencia.

La Institucion Universitaria Mayor de Cartagena cuenta con un canal virtual de recepción de pqrds y ventanilla unica donde se reciben las peticiones por escrito, así mismo cuenta con un canal de atención virtual (Caro), para solicitudes e inquietudes que se resuelven en un mínimo de tiempos.

1. OBJETIVO.

Realizar el análisis estadístico de la información recibida para determinar la oportunidad de respuestas, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) presentadas en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, una vez analizada se transfieren a la oficina que de acuerdo a la PQRSFD pueda responder de forma oportuna, luego se organiza para presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y/o s denuncias (PQRSFD) de acuerdo a las disposiciones normativas legales.

ALCANCE.

La rendición de informe semestral de seguimiento a la oportuna respuesta a la comunidad en general, en el periodo comprendido del primero de julio al 30 de diciembre 2021 de 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, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.


➤ PQRSDF

❖ **Canales de atención en Umayor.**

- ✓ De manera personalizada y verbal en la oficina en sede, centro calle de la factoría.
- ✓ A través de la página web <https://umayor.edu.co/> link atención al ciudadano, sistema de Pqrsd.
- ✓ Chat interactivo página web. **Asistencia Remota Online Caro** (Caro).
- ✓ Correo electrónico a.ventanillaunica@umayor.edu.co
- ✓ Correo electrónico notificaciones judiciales@umaor.edu.co.

➤ **Resultados de las solicitudes recibidas en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.**

Tabla N1



SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	0,9
DECANATURAS	383	38,1
FINANCIERA	32	3,2
TALENTO HUMANO	4	0,4
JURIDCA Y S.G	102	10,2
REGISTRO Y CONTROL	474	47,2
TOTAL	1004	100,0

En la tabla anterior se muestra número de solicitudes de información por dependencia, se observa el mayor porcentaje de solicitudes se concentra en el área de admisiones registro y control con un porcentaje de 47,2%, seguido a esta área con un porcentaje de 38,1% se encuentra la oficina de Secretaria general y jurídica, con un 10,2% Las decanaturas y Bienestar universitario se centra un porcentaje mínimo de solicitudes. A continuacion se relacionan el tipo de solicitudes tramitadas en el segundo semestre en la vigencia 2021.




SOLICITUD DE PRESTAMOS PC
TICKET N°135363 JÓVENES EN ACCIÓN
SOLICITO EL FAVOR DE PARTICIPAR EN UN EVENTO CON LOS ESTUDIANTES DE GRADO 11° DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE SANTA ANA
SOLICITUD PARA INSCRIBIRLA DE JOVENES EN ACCIÓN
SOLICITUD PARA PRESENTACIÓN DE OFERTA EDUCATIVA - CORPOROCHY
BIENESTAR
OFERTA TURÍSTICA CUEVA DEL MANGLAR
ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO
WEBINAR “CREACIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN EN LAS IES” CON EL DIRECTOR DEL DOCTORADO EN INNOVACIÓN EDUCATIVA CON USO DE TIC DE LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA
ORIENTACION SOBRE LAS PRUEBAS SABER PRO
SOLICITUD REINGRESO
INCONVENIENTE CON UNA MATERIA DE SEXTO SEMESTRE
SOLICITUD APOYO CON ASIGANATURA
CAMBIO DE HORARIO
PAGO DE EXAMEN DE SUFICIENCIA Y DEVOLUCIÓN
DUDA DE ESTUDIANTE
HOMOLOGAR TITULACION
MUY BUENAS TARDES SOY APRENDIZ TECNOLOGO SENA EN NEGOCIO INTERNACIONAL ESTOY INTERESADA EN SER UNIVERSITARIA , QUIERO SABER SI LA UNIVERSIDAD MAYOR DE BOLIVAR HOMOLOGA MATERIAS Y EN Q SEMESTRE INGRESO GRACIAS
VERIFICACIÓN ACADÉMICA (PROCESO DE CONTRATACIÓN) URGENTE
NO PUDE REALIZAR LA PRUEBA DE SUFICIENCIA DE INGLÉS
MÓDULO DE INGLÉS
AYUDA CON LA SOLICITUD DE REINGRESO
DEVOLUCIONES DE DINERO
SOLICITUDES DE INFORMCION DE CONVENIOS
SOLICITUDES COPIAS DE DOCUMENTOS
SOLICITUD DE VERIFICACIONES ACADEMICAS
SOLICITUDES DE INFORACION CONTRACTUAL

➤ **Tipos de solicitudes por dependencia**

❖ **Admisiones registro y control.**

Tabla N° 2

		
TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
CONSTANCIA DE MATRICULA O DE ASISTENCIA - CURSANDO	316	66,67
DUPLICADO DIPLOMA	4	0,84
CARNET ESTUDIANTIL	5	1,05
CERTIFICADO DE NOTAS ESTUDIANTES	101	21,31
VALIDACIONES ACADEMICAS	48	10,13
TOTAL	474	100

A través de la oficina de registro y control de la institución universitaria mayor de Cartagena se tramitan, las solicitudes de documentos como duplicados diplomas, constancia de matrícula, certificados de notas etc. Como se puede observar en la tabla anterior las solicitudes de constancia de matrícula tiene un porcentaje de 66%, seguido los certificados de notas con un 21% y validaciones académicas con un 10% estas corresponden a solicitudes de empresa en su gran mayoría con el fin de confirmar los estudios de egresados o de estudiantes que están participando en procesos de selección. Se evidencian en la información suministrada desde el área la oportunidad en las respuestas.




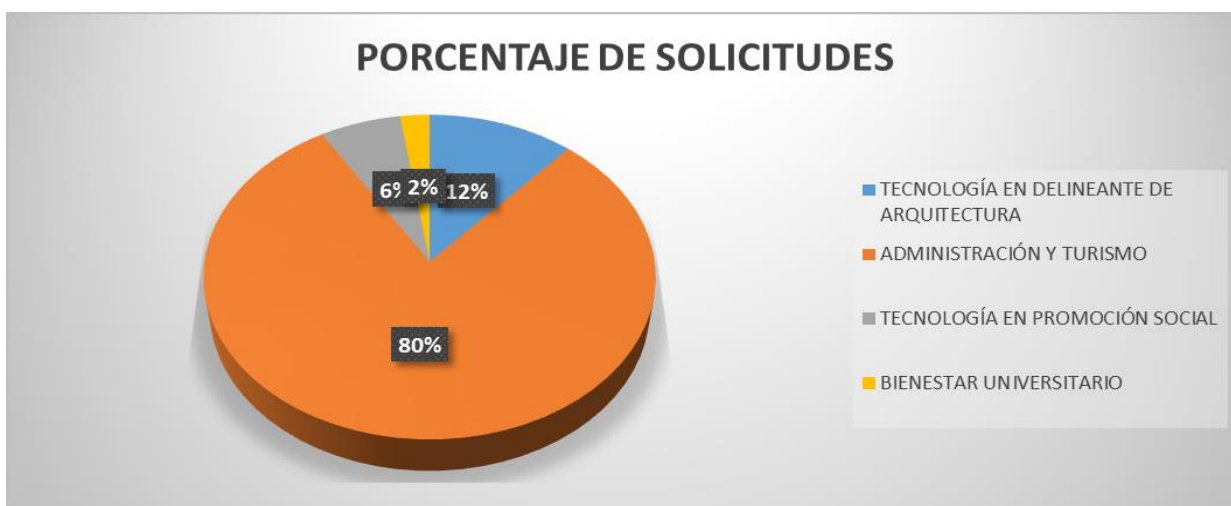
VALIDACIONES ACADEMICAS			
FECHA SOLICITUD	SOLICITANTE	CORREO	FECHA RESPUESTA
1/06/2021	INCOCREBITO	apcruz@incocredito.com.co	3/06/2021
2/06/2021	GLOBALWORK	igomez@globalwork.co	4/06/2021
14/06/2021	UGPP	respuestaoficios@ugpp.gov.co	16/06/2021
16/06/2021	USAMBUENAVENTURA	dseveriche@usbctg.edu.co	18/06/2021
21/06/2021	verificador1.ccp@gmail.com	verificador1.ccp@gmail.com	23/06/2021
25/06/2021	THOMAS GREG SEGURIDAD INTENGRAK LTDA	verificaciones.eis3@thomasgreg.com	28/06/2021
1/06/2021	INCOCREBITO	apcruz@incocredito.com.co	3/06/2021
2/06/2021	GLOBALWORK	igomez@globalwork.co	4/06/2021
14/06/2021	UGPP	respuestaoficios@ugpp.gov.co	16/06/2021
16/06/2021	USAMBUENAVENTURA	dseveriche@usbctg.edu.co	18/06/2021
21/06/2021	verificador1.ccp@gmail.com	verificador1.ccp@gmail.com	23/06/2021
25/06/2021	THOMAS GREG SEGURIDAD INTENGRAK LTDA	verificaciones.eis3@thomasgreg.com	28/06/2021
21/07/2021	SECOFA	referenciacion117@secofa.com	21/07/2021
27/07/2021	G4S	angie.patarroyog4s@gmail.com	29/07/2021
5/08/2021	COSINTE LTDA	escolaridades@cosinte.com	6/08/2021
5/08/2021	COSINTE LTDA	escolaridades@cosinte.com	6/08/2021
9/08/2021	Veronica Estrada Ortega	vestrada@puertodebarranquilla.com	10/08/2021
11/08/2021	KONECTA	julieth.ortega@grupokonecta.com	11/08/2021
11/08/2021	ALCALDIA	cmgrd.cartagena@gestiondelriesgo.gov.co	11/08/2021
13/08/2021	POSTOBON	pracrh@postobon.com.co	17/08/2021
13/08/2021	ATLAS	orodriguez@atlas.com.co	17/08/2021
19/08/2021	E&M DESARROLLO CORPORATIVO	gestorestudiosseguridad4@eymdesaco.com	20/08/2021
31/08/2021	Gestor Estudios IV	gestorestudiosseguridad4@eymdesaco.com	31/08/2021
1/09/2021	UNIVERSAL TRUTH	verificador5@universalthruth.com.co	02/09/2021
6/09/2021		Verificaciones_eis7@thomasgreg.com	7/09/2021
6/09/2021		verificaciones_eis13@thomasgreg.com	7/09/2021
17/09/2021	SINTECTO	amoreno@securityandvision.com	21/09/2021
17/09/2021	AI Security Assessors LTDA	l.ruda@allsecurityltda.com	21/09/2021
21/09/2021		verificacion@competenciahumana.com	22/09/2021
22/09/2021	PUERTO BARRANQUILLA	vestrada@puertodebarranquilla.com	22/09/2021
28/09/2021	CENTRO EMPRESARIAL CHIPICHAPE	analista.operaciones8@centraltruthsas.com	28/09/2021
26/10/2021	HY UNCOVER	gestoracademicas@gmail.com	27/10/2021
28/10/2021	GLOBALWORK	verificaciones@globalwork.co	29/10/2021
5/10/2021	gestionhumana.cblasdelezo@gmail.com	YORYANYS GARCIA BUSTAMANTE	6/10/2021
5/10/2021	harevalo@incocredito.com.co	Naylin Paola Fernández Castilla	6/10/2022
11/10/2021	atencionalusuario@r1d.co	Camila Andrea Cortes Luna	12/10/2021
19/10/2021	lina.martinez@centraltruth.co	Madelin Yulieth Beltrán Cantillo	20/10/2021
19/10/2021	analistas_med@csiconsultores.com	lina.martinez@centraltruth.co	20/10/2021
19/10/2021	sonia.figueroa@aviaturcarga.com.co	JORGE CAMILO CAVIDES OROZCO	20/10/2021
19/10/2021	evmpruebas@gmail.com	iris martinez martinez	20/10/2021
21/10/2021	verificador4.ccp@gmail.com	ZULLEY LILIANA ALZATE ZAPATA	22/10/2021
21/10/2021	aprendizgh@sersocial.org	VANESSA MARGARITA ROMERO ARROYO	22/10/2021
2/11/2021	gestoracademicas@gmail.com	Lorraine Isabel Paternina Buelvas	3/11/2021
2/11/2021	verificaciones_eis6@thomasgreg.com	DIEGO FERNANDO MONA DIAZ	3/11/2021
2/11/2021	escolaridades@cosinte.com	rider barreto mercado	
17/11/2021	verificaciones2@grupoempresarialgyt.com	KATHERINE ALEXANDRA BOLAÑO ESCANDON	18/11/2021
17/11/2021	verificaciones_eis6@thomasgreg.com	DIEGO FERNANDO MONA DIAZ	18/11/2021
17/11/2021	gestionhumana.cblasdelezo@gmail.com	YORYANYS GARCIA BUSTAMANTE	18/11/2021
17/11/2021	a.admisiones2@umayor.edu.co	Richard Anderson Ríos Rodríguez	18/11/2021
6/12/2021	eduin.correa@grupokonecta.com	LAURA VANESSA CASAS RAMOS	7/12/2021
6/12/2021	clmuskus@securityandvision.com	Maria Jesus Payares Benavides	7/12/2021

❖ *Decanaturas y Bienestar Universitario*

A través de las diferentes decanaturas se resuelven solicitudes de estudiantes, como inconvenientes por notas, problemas para ingresar a las clases, reintegros y reingresos, matriculas académicas etc. Estas solicitudes son resueltas en un término máximo de 72 horas, se realizan a través del Software académico Was.

Tabla N°3

		
DECANATURAS /O DEPENDENCIA	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
TECNOLOGÍA EN DELINEANTE DE ARQUITECTURA	45	11,48
ADMINISTRACIÓN Y TURISMO	313	79,85
TECNOLOGÍA EN PROMOCIÓN SOCIAL	25	6,38
BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	2,30
TOTAL	392	100




Como se puede observar el porcentaje de solicitudes se concentra en la Decanatura de Administración y turismo con un porcentaje de 80%, seguido Arquitectura e Ingeniería con un porcentaje de 11.48%, en la facultad de administración y turismo se concentra el mayor número de estudiantes.

❖ *Secretaría General y Jurídica*

En la siguiente tabla se relacionan el número de pqr's por tipo, direccionadas a las oficinas de Secretaría General y Jurídica


Tabla N° 4

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA		
TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	13	12,75
QUEJA	7	6,86
TUTELA	3	2,94
SOLICITUDES EDE CARÁCTER GENERAL	79	77,45
TOTAL	102	100,0

Se observa el mayor número de solicitudes se concentra en solicitudes de información de carácter general con un 77%, derechos de petición con un 12,75% y quejas con un 6,86 %, y tutelas 2,94%. Las quejas que se encuentran relacionadas corresponden a orden desacato por supuestos derechos de petición que no se respondieron, para lo cual la institucion dio respuesta oportuna a estas solicitudes y se subsano.

❖ *Dirección financiera y Talento Humano*

Tabla N°5

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA		
DEPENDENCIA	SOLICITUDES DEVOLUCIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADOS
FINANCIERA	32	
TALENTO HUMANO		4,00
TOTAL	32	4,0

En la tabla anterior se relaciona las 32 solicitudes de devolución de dinero, las cuales corresponden a devoluciones por valor de inscripciones, ya que estas fueron gratuitas para el segundo periodo 2021 y en el área de talento humano 4 solicitudes recepcionadas a través de ventanilla unica, de las solicitudes tramitadas directamente en el aplicativo de solicitudes de certificados no se recibió información de la dependencia.

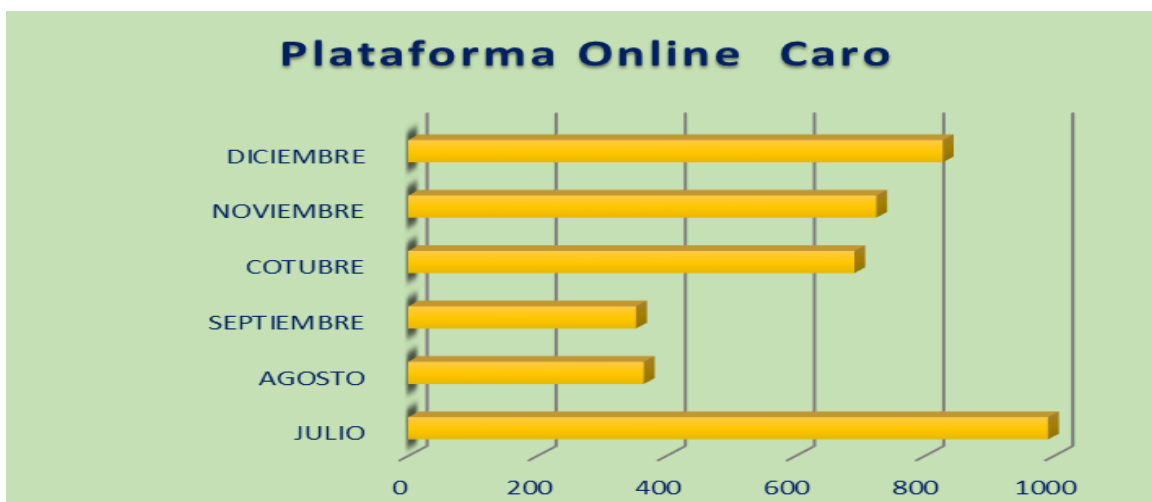
➤ **Pqrsd tramitadas a través de la plataforma virtual Caro.**

Tabla N°6

 PLATAFORMA ONLINE CARO		
JULIO	991	25,1
AGOSTO	365	9,2
SEPTIEMBRE	353	8,9
OCTUBRE	691	17,5
NOVIEMBRE	725	18,3
DICIEMBRE	828	20,9
TOTAL	3953	100,0


Información tomada de la plataforma

A través de la plataforma online Caro, la atención es inmediata ya que la interacción que tiene el agente con el estudiante es inmediata y es usada para solicitud de información general, como matriculas, fecha de inscripciones, carreras que ofrece la Institucion entre otros.



Se observa la tendencia del uso de la plataforma para las solicitudes en el mes de julio con un 25%, disminuye en los meses de agosto y septiembre y luego vuelve aumentar en el mes de noviembre con 18.3 % y diciembre con un 20.9 %, las fechas en las cuales se abren las inscripciones en los distintos programas académicos.

➤ Oportunidad en las Respuestas

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA		
SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS	NUMERO DE SOLICITUDES	CUMPLIMIENTO
BIENESTAR UNIVERSITARIO	9	9,0
DECANATURAS	383	383,0
FINANCIERA	32	32,0
TALENTO HUMANO	4	4,0
JURIDCA Y S.G	102	102,0
REGISTRO Y CONTROL	474	474,0
TOTAL	1004	1004,0

De acuerdo a los tiempos estipulados para dar respuesta a las diferentes solicitudes que llegan a la institución las respuestas se dieron en los términos establecidos en la ley 1755 del 2015 artículo 14.

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*

❖ **Recomendaciones.**

- ✓ Dar cumplimiento al Decreto 2601 de noviembre de 2019.en lo Relacionado a la racionalización de trámites en los servicios.
- ✓ Se recomienda realizar sensibilización en el uso de la plataforma de atención al Ciudadano link pqrzd.
- ✓ 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 pqrzd.
- ✓ Se recomienda dar cumplimiento a la circular 018 del 22 de septiembre, requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad a página web.

Luz Mira Carmona Gomez
Apoyo Oficina de Control Interno
Elaboró

Nelly Carranza Serrano
Asesora de la Oficina de Control Interno
Revisó