



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2024

Oficina Asesora de Control Interno



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

CONTENIDO

Introducción

I. Objetivos

II. Alcance

III. Marco Legal

IV. Criterio del informe

V. Canales de Atención

VI. Análisis de las PQRSFD

VII. Observaciones

VIII. Conclusiones

IX. Recomendaciones.



La oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento a sus roles y acorde a las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presentar el seguimiento efectuado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo de 01 de enero de 2024 a 30 de junio de 2024, con el objetivo de constatar el desempeño y observancia de la oportunidad, suficiencia y calidad de las respuestas y, desarrollar las recomendaciones que sean necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad.

Se debe resaltar que estos mecanismos son los instrumentos legales que permiten a la ciudadanía presentar solicitudes a cualquier entidad pública o privada y en el caso de la U Mayor, son recibidas a través de los siguientes canales institucionales: Ventanilla Única (presencial), mail a.ventanillaunica@umayor.edu.co y notificacionesjudiciales@umayor.edu.co plataforma Virtual Caro, Página Web <https://umayor.edu.co/pqrs> y mesa de ayuda. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto por el art. 23 de la Constitución Política, el cual establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Este documento rinde el análisis de la información y los resultados obtenidos de las diferentes modalidades de requerimientos presentadas a la U Mayor, mediante estadísticas que describen el comportamiento o variable de las mismas, teniendo en cuenta cada dependencia y la Institución en general, así con el comparativo del primer semestre de 2023.



I. Objetivos

Objetivo General: Dar cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en su artículo 5°, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, realizando el seguimiento a los mecanismos de atención al ciudadano

Objetivo Especifico: Realizar el análisis de la información recolectada para determinar las variables de desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena y verificar el cumplimiento de estos mecanismos, midiendo la oportunidad, la pertinencia y la calidad de las repuestas.

II Alcance

El siguiente informe corresponde a las PQRSFD que fueron radicadas y canalizadas por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena en el primer semestre de 2024.

III Marco Legal

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto 2591 del 1991 Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política
- Ley 1474 del 2011 - Ley Anticorrupción
- Decreto 2641 de 2012, El cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 del 2014 - Transparencia y acceso a la Información Pública
- Decreto 2573 del 12 de diciembre del 2014, a través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea.
- Ley 1755 del 2015 la cual regula el derecho fundamental de petición

IV Criterios

El informe se desarrolla con base a la información suministrada por Gestión Documental - Ventanilla Única, así mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.

V. Canales de Atención

- Ventanilla Única presencial y a través de correo Institucional: a.ventanillaunica@umayor.edu.co
- Plataforma virtual Caro
- Correo de notificacionesjudiciales@umayor.edu.co
- Mesa de ayuda
- Link de la página web <https://umayor.edu.co/pqrs>



VI. Análisis de las PQRSFD

Tabla 1° Muestra de Información de PQRSD recibidas enero

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	5/1/2024	661733	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	9/1/2024	717667	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/1/2024	433532	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/1/2024	433921	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/1/2024	656030	PAGINA WEB	Facultad Administracion y Turismo	se dio respuesta	23/2/2024	Ronald Muñoz	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/1/2024	780730	PAGINA WEB	Facultad Ciencias Sociales	se dio respuesta	4/3/2024	Virginia Acevedo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	16/1/2024	1	VIRTUAL	secretaria general	se dio respuesta	16/01/2024	Rafael Herazo	OK
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	16/1/2024	335994	PAGINA WEB	Talento Humano	se dio respuesta	4/3/2024	Sandra Simanca	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	17/1/2024	3	VIRTUAL	secretaria general	se dio respuesta	17/01/2024	Rafael Herazo	OK
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	6	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	se dio respuesta	19/01/2024	Jhonatan Campo	OK
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	7	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se dio respuesta	19/01/2024	Maderlein Portillo	OK
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	8	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	se dio respuesta	05/02/2024	Ronald Muñoz	OK
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	9	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	se dio respuesta	30/01/2024	Ronald Muñoz	OK

Los datos reflejados en la Tabla 1, son una muestra del total de 242 pqrdsf recibidas en enero de 2024 por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena. Se destaca que el mayor número de solicitudes lo tiene la Facultad de Administración y Turismo con 78, seguido Ventanilla Única con 51, Registro y Control con 48.

Tabla 2. Número de PQRSD recibidas en enero por dependencia

PQRSDF ENERO	
Dependencia	Numero de solicitudes
Facultad Administración y Turismo	78
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	12
Facultad de Ciencias Social y Educación	16
Centro de Lenguas	5
Rectoría	1
Registro y Control	48
Relacionamiento Externo	11
Secretaría General	2
Soporte y Desarrollo Tecnológico	8
Talento Humano	3
Ventanilla Única	51
Vicerectoría Administrativa y Financiera	7
TOTAL	242

Sucesivamente y teniendo en cuenta el seguimiento que se realiza a la PQRSDF, en cuanto a la oportunidad de respuesta se consolidó lo siguiente:

Tabla 3. Oportunidad de respuesta enero

PQRSDF ENEROVIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	242	
ESTADO DE PQRSF	TOTAL	VARIACION RELATIVA
Tiempo	230	9,5
Extemporanea	12	4,5
Inconsistente	0	0



Tabla 4 Muestra de solicitudes extemporáneas

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	5/1/2024	861733	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	9/1/2024	717667	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/1/2024	433532	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/1/2024	433921	PAGINA WEB	Ventanilla Unica	se dio respuesta	23/2/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/1/2024	656030	PAGINA WEB	Facultad Administracion y Turismo	se dio respuesta	23/2/2024	Ronald Muñoz	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/1/2024	780730	PAGINA WEB	Facultad Ciencias Sociales	se dio respuesta	4/3/2024	Virginia Acevedo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	16/1/2024	335994	PAGINA WEB	Talento Humano	se dio respuesta	4/3/2024	Sandra Simanca	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	14	FISICO	Relacionamiento Externo	se dio respuesta	09/02/2024	Jhonatan Campo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	15	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	se dio respuesta	23/01/2024	Ronald Muñoz	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	18/1/2024	19	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se dio respuesta	18/1/2024	Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	23/1/2024	112	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se dio respuesta		Maderlein Portillo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	23/1/2024	113	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se dio respuesta		Maderlein Portillo	Extemporáneo

Teniendo en cuenta esta información, se verificó que para el mes de enero del 100% de las solicitudes un 4,96% fue contestado extemporáneamente y que la dependencia con mayores solicitudes pendientes fue Ventanilla Única. También se constató que al cierre de este informe los requerimientos se encuentran contestados y que no existen implementadas acciones de mejoras.

Tabla 5° Muestra de Información de PQRSD recibidas febrero

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/2/2024	255	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	4/3/2024	Raldo Granados
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	5/2/2024	264	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	6/2/2024	Raldo Granados
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/2/2024	276	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	6/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	9/2/2024	292	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	9/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	13/2/2024	314	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	13/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	13/2/2024	316	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	14/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	15/2/2024	369	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	23/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	21/2/2024	415	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	15/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	22/2/2024	437	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	23/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	26/2/2024	451	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	27/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	27/2/2024	455	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electronico	28/2/2024	Paola Padilla
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	27/2/2024	469	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se dio respuesta via chat informandole que su devolucion fue exitosa	7/3/2024	Paola Padilla

En la Tabla 5 se refleja una muestra del cuadro de PQRSD del mes de febrero de 2024, en el cual se recibieron 233 requerimientos, siguiendo la Facultad de Administración y Turismo, Registro y Control y Ventanilla Única con el mayor porcentaje de solicitudes, las cuales obedecen de forma general y como ya se había



mencionado, al número de estudiantes que tiene esa facultad y a que Registro y Control, es quien recibe solicitudes de información de requisitos para ingreso a la institución, matrícula y grados. Con relación a Ventanilla, quedan en su sistema las respuestas de requerimiento de ampliación de datos.

En la siguiente tabla se evidencia la relación de PQRSD por dependencias:

Tabla 6° Información de PQRSD recibidas en febrero por dependencias

PQRSDF FEBRERO	
Dependencia	Numero de solicitudes
Facultad Administración y Turismo	81
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	11
Facultad de Ciencias Social y Educación	12
Centro de Lenguas	7
Rectoría	2
Registro y Control	43
Relacionamiento Externo	4
Secretaría General	7
Soporte y Desarrollo Tecnológico	2
Talento Humano	6
Bienestar Universitario	5
Ventanilla Única	37
Vicerectoría Académica	1
Vicerectoría Administrativa y Financiera	15
TOTAL	233

Tabla 7 Oportunidad de respuesta febrero

PQRSDF FEBRERO VIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	233	
ESTADO DE PQRSF	TOTAL	VARIACION RELATIVA
Tiempo	225	96,6
Extemporánea	7	3
Inconsistente	1	0,4

De este modo se observa, que bajó, en relación al mes anterior, el porcentaje de extemporaneidad, viéndose los resultados de las estrategias implementadas por Gestión Documental, quienes enviaron correos e iniciaron visitas frecuentes a las dependencias, recalcando la importancia de la respuesta oportuna.



Tabla 8 Cuadro de solicitudes con respuesta extemporánea

MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	3/2/2024	261	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	se dio respuesta de forma presencial acerca de la apertura de los diplomados pregraduales IP-2024,	11/3/2024	Jhonatan Campo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/2/2024	272	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	se le dio respuesta de manera presencial acerca de la apertura del diplomado en Docencia Universitaria Enfocado a la Educación Inclusiva IP-2024	11/3/2024	Jhonatan Campo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/2/2024	280	VIRTUAL	secretaría general	Se da respuesta por correo electrónico	8/3/2024	Rafael Herazo	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	8/2/2024	286	VIRTUAL	Talento Humano		19/3/2024	Sandra Simanca	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	9/2/2024	296	VIRTUAL	Facultad Administración y Turismo	Se atendio de manera presencial tramitando su solicitud	6/3/2024	Ronald Muñoz	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	9/2/2024	298	VIRTUAL	Facultad Administración y Turismo	Se atendio de manera presencial tramitando su solicitud	6/3/2024	Ronald Muñoz	Extemporáneo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	14/2/2024	350	VIRTUAL	secretaría general	esta dentro de los terminos y se esta trabajando	24/4/2024	Rafael Herazo	Extemporáneo

En la anterior se muestra los radicados contestados de forma extemporánea. Siendo tres dependencias recurrentes en el quebrantamiento de la oportunidad de respuestas: Secretaria General, Relacionamiento Externo y la Facultad de Administración y Turismo.

Tabla 9. Muestra de Información de PQRSD recibidas marzo

FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA
1/3/2024	493	VIRTUAL	Facultad Ciencias Sociales	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	Virginia Acevedo
1/3/2024	494	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	fernan Cortina
1/3/2024	495	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	fernan Cortina
1/3/2024	496	FISICO	Facultad Arquitectura e Ingeniería	Se da respuesta por correo electrónico	6/3/2024	Ruth Mongua
1/3/2024	497	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	fernan Cortina
1/3/2024	498	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	Este PQRS no fue resuelto ya que el contenido del mensaje a pesar de estar dirigido a Umayor, no es de nuestra competencia, al parecer hubo un error en la redacción del mensaje por parte del remitente...	3/4/2024	Jhonatan Campo
1/3/2024	499	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	Paola Padilla
2/3/2024	500	VIRTUAL	Facultad Administración y Turismo	Se da respuesta por correo electrónico	4/3/2024	Ronald Muñoz

En el mes de marzo se recibieron 169 solicitudes.



Tabla 6. Información de PQRSDF recibidas en marzo por dependencias

PQRSDF Marzo	
Dependencia	Número de Solicitudes
Facultad de Administración y Turismo	53
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	9
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	19
Admisiones, Registro y Control	47
Centro de Lenguas	2
Biblioteca	2
Bienestar Universitario	1
Rectoría	2
Relacionamiento Externo	6
Secretaria General	4
Soporte y Desarrollo Tecnológico	1
Talento Humano	1
Ventanilla Única	18
Vicerrectoría Académica	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4
<i>Total</i>	169

Tabla 10. Oportunidad de respuesta marzo

PQRSDF MARZO VIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	169	
ESTADO DE PQRSF	TOTAL	VARIACION
Tiempo	163	96,4
No contestada	4	2,4
Extemporánea	2	1,8

Tabla 11 Cuadro de solicitudes de marzo con respuesta extemporánea

FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONDABLE DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD
8/3/2024	571	VIRTUAL	Idiomas	Se da respuesta por correo electrónico	2/4/2024	Ornella Martinez	Extemporáneo
21/3/2024	552449	PAGINA WFR	Secretaria general	Se da respuesta por correo electrónico	17/4/2024	Rafael Herazo	Extemporáneo

Para este mes disminuyeron el numero de respuestas extemporáneas, pero se sigue quebrantando los criterios de oportunidad, suficiencia y calidad, ya que en este periodo se reportaron peticiones sin contestar:



Tabla 12 Solicitudes no contestadas en marzo:

FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD
1/3/2024	498	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	Este PQRS no fue resuelto ya que el contenido del mensaje a pesar de estar dirigido a Umayor, no es de nuestra competencia, al parecer hubo un error en la redacción del mensaje por parte del remitente...	3/4/2024	Jhonatan Campo	Sin contestar
5/3/2024	541	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le informa al peticionario que su solicitud fue <u>dirreccionada</u> la facultad	6/3/2024	Maderlein Portillo	Sin contestar
6/3/2024	545	VIRTUAL	Facultad Ciencias Sociales	Se da respuesta por correo electronico en radicado anterior # 569	3/4/2024	Virginia Acevedo	Sin contestar
12/3/2024	604	VIRTUAL	Facultad Arquitectura e Ingenieria	Se dio respuesta por correo electronico con radicado anterior # 637	3/4/2024	Ruth Mongua	Sin contestar

De la anterior relación, es pertinente resaltar el tramite indebido que se dio al radicado 498 de 2024, solicitud que por no ser de nuestra competencia no fue contestada, omitiendo lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que indica que se debe informar al peticionario de esta situación dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción.

En los casos de los radicados 545 y 604 de 2024, la institución le pide al peticionario ampliar la información y cuando este da respuesta, erróneamente se abre un nuevo radicado, 569 y 637, respectivamente.

Tabla 13. Muestra de Información de PQRSD recibidas en abril

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	685	VIRTUAL	Talento Humano	Se da respuesta por correo electronico	1/4/2024	Sandra Simanca
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	686	VIRTUAL	Registro y Control Academico	Se da respuesta por correo electronico	2/4/2024	fernan Cortina
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	687	VIRTUAL	Facultad Arquitectura e Ingenieria	Se da respuesta por correo electronico	2/4/2024	Ruth Mongua
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	688	FISICO	Secretaria general	Se da respuesta por correo electronico	10/4/2024	Rafael Herazo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	689	VIRTUAL	Centro de relaciones Internacionales	Se da respuesta por correo electronico	8/5/2024	Luis Cassiani
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	690	VIRTUAL	Registro y Control Academico	Se da respuesta por correo electronico	2/4/2024	fernan Cortina
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	692	VIRTUAL	Registro y Control Academico	Se da respuesta por correo electronico	2/4/2024	fernan Cortina
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/4/2024	693	VIRTUAL	Registro y Control Academico	Se da respuesta por correo electronico	2/4/2024	fernan Cortina
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	2/4/2024	694	VIRTUAL	Secretaria general	Se dio trámite a la ordenanza del fallo. Se emitió volante de pago de matrícula al estudiante	4/4/2024	Rafael Herazo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	2/4/2024	696	VIRTUAL	Egresados	Se da respuesta por correo electronico	9/4/2024	Aixa Puello

En este periodo se recibieron 176, aumentando en numero de solicitudes del mes anterior, pero sin superar los meses de enero y febrero.



Tabla 14° Información de PQRSD recibidas en abril por dependencias

PQRSD F Abril	
Dependencia	Número de Solicitudes
Facultad de Administración y Turismo	46
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	11
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	12
Admisiones, Registro y Control	57
Centro de Lenguas	0
Centro de Relaciones Interinstitucionales	2
Contratación	2
Biblioteca	1
Bienestar Universitario	3
Egresados	2
Rectoría	1
Relacionamiento Externo	14
Secretaria General	5
Soporte y Desarrollo Tecnológico	1
Talento Humano	4
Ventanilla Única	12
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Total	176



Tabla 15. Oportunidad de respuesta abril

PQRSD F ABRIL VIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	176	
ESTADO DE PQRSD	TOTAL	VARIACION RELATIVA
Tiempo	168	95,4
No contestada	2	1,1
Extemporánea	6	3,4

Tabla 16 Cuadro de solicitudes de abril con respuesta extemporánea

TIPO DE PQRSD	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	Observaciones
PETICIONES Y SOLICITUDES	11/4/2024	738	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	Se da respuesta por correo electrónico	10/5/2024	Jhonatan Campo	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	11/4/2024	739	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	Se da respuesta por correo electrónico	7/5/2024	Ronald Muñoz	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	15/4/2024	758	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	Se da respuesta por correo electrónico	7/5/2024	Ronald Muñoz	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	16/4/2024	765	VIRTUAL	Facultad Administracion y Turismo	Se da respuesta por correo electrónico	11/5/2024	Ronald Muñoz	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	16/4/2024	768	VIRTUAL	Facultad Ciencias Sociales	Se da respuesta por correo electrónico	14/5/2024	Virginia Acevedo	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	17/4/2024	769	VIRTUAL	Facultad Arquitectura e Ingeniería	Se da respuesta por correo electrónico	20/5/2024	Ruth Mongua	Extemporanea

Se observa que siguen quebrantando el principio de oportunidad la dependencia de Relacionamiento Externo y la Facultad de Administración y Turismo.



Tabla 17 Solicitudes no contestadas en abril:

TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	Observaciones
PETICIONES Y SOLICITUDES	15/4/2024	756	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se solicita al peticionario suministrar un poco mas de informacion como carrera numero de identificacion para tramitar a la facultad encargada	15/4/2024	Maderlein Portillo	No contestada

Nuevamente la entidad incurre en error, puesto que, al solicitar ampliación de información y el peticionario proporcionarla, se abre otro radicado y el inicial queda sin respuesta.

Tabla 18. Muestra de Información de PQRSD recibidas en mayo

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	1/5/2024	886	VIRTUAL	Facultad Administración y Turismo	Se da respuesta por correo electrónico	7/5/2024	Ronald Muñoz
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	2/5/2024	887	FISICO	Secretaria general			Rafael Herazo
PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	2/5/2024	888	VIRTUAL	Vicerrectoria Administrativa y Financiera	Se hace caso omiso a este correo por hacer parte de envío generado por base de datos; no tenemos contrato activo con este proveedor.	4/6/2024	Paola Padilla

En el mes de mayo la Institución Universitaria Mayor de Cartagena recibió 165 solicitudes a través de medios virtuales y físicos.

Tabla 19° Información de PQRSD recibidas en mayo por dependencias

PQRSD Mayo	
Dependencia	Número de Solicitudes
Facultad de Administración y Turismo	57
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	8
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	9
Admisiones, Registro y Control	52
Centro de Lenguas	2
Centro de Relaciones Interinstitucionales	1
Contratación	0
Biblioteca	0
Bienestar Universitario	2
Egresados	0
Planeación	1
Rectoría	4
Relacionamiento Externo	11
Secretaría General	4
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0
Talento Humano	4
Ventanilla Única	6
Vicerrectoría Académica	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4
Total	165



Se evidencia que el comportamiento en número de solicitudes es reiterativo, en cuanto a las dependencias con mayor número de requerimientos mensuales: Facultad de Administración y Turismo y Admisiones Registro y Control.

Tabla 20. Oportunidad de respuesta Mayo

PQRSDF MAYO VIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	165	
ESTADO DE PQRSF	TOTAL	VARIACION RELATIVA
Tiempo	158	95,7
No contestada	5	3
Extemporánea	2	1.2

En este mes persiste la variable de incumplimiento del 4,0% a 5,0% de los meses anteriores.

Tabla 21 Cuadro de solicitudes de mayo con respuesta extemporánea

FORMATO DE CORRESPONDENCIA								
PETICIONES Y SOLICITUDES	9/5/2024	921	VIRTUAL	Relacionamiento Externo	Se da respuesta por correo electrónico	12/6/2024	Jhonatan Campo	Extemporanea
PETICIONES Y SOLICITUDES	9/5/2024	922	VIRTUAL	Secretaria general	Se da respuesta por correo electrónico	7/6/2024	Rafael Herazo	Extemporanea

En la revisión se evidencia que siguen siendo recurrentes las dependencias que incumplen con la oportunidad de respuestas: Relacionamiento Externo y Secretaría General.

Tabla 22. Solicitudes no contestadas en mayo:

Consortio cosultoria mayor de bolivar	solicitud autorizacion de ingreso de motos a la obra	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	2/5/2024	887	FISICO	Secretaria general
hellen bozzena witek torres hellen.witek@ymcacolombia.org	Programa de Internship en Estados Unidos YMCA Programa de Prácticas en Estados Unidos	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	17/5/2024	965	VIRTUAL	Relacionamiento Externo
Academia de la historia cartagena de indias jorge Davila Pestana Vergara	solicitud audiencia con el fin de concretar el patrocinio de la conmemoracion del centesimo trigésimo centenario de la muerte de el presidente Rafael Nuñez.	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	17/5/2024	968	FISICO	Rectoria
Wilfran Jose Ospino Hernandez	solicitud de investigacion disciplinaria contra el docente Francisco Arias Aragonés por acoso y discriminacion	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	23/5/2024	996	FISICO	Rectoria



Tabla 23. Muestra de Información de PQRSD recibidas en junio

ASUNTO - DOCUMENTOS	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSD	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
Validación académica Tecnólogo en Gestión Logística y Aduanera	PORSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	4/6/2024	642300	PAGINA WEB	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
Información preinscripción y inscripción no realizada	PORSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	4/6/2024	149263	PAGINA WEB	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	28/6/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
PARTICIPACIÓN EN PORTAFOLIO DE ACTIVIDADES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.	PORSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/6/2024	1099	VIRTUAL	Comunicaciones	Se da respuesta por correo electrónico	9/7/2024	Luis Zuñiga	Extemporánea
Información proceso de admisión	PORSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/6/2024	1151	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
Información Carrera de Arquitectura	PORSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1188	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea

En junio la institución recibió 331 solicitudes, elevándose considerablemente el número requerimientos en relación a los meses anteriores. Esto obedece a la terminación e inicio del calendario académico, ingresando en entre otras, solicitudes de habilitación, inscripciones, admisiones, vacacionales, homologación y reintegro.

Tabla 24. Información de PQRSD recibidas en junio por dependencias

PQRSDF Junio	
Dependencia	Número de Solicitudes
Facultad de Administración y Turismo	152
Facultad de Arquitectura e Ingeniería	7
Facultad de Ciencias Sociales y Educación	15
Admisiones, Registro y Control	109
Calidad Académica	1
Centro de Lenguas	9
Centro de Relaciones Interinstitucionales	0
Comunicaciones	1
Contratación	0
Biblioteca	0
Bienestar Universitario	6
Egresados	0
Planeación	0
Rectoría	0
Relacionamiento Externo	5
Secretaría General	2
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0
Talento Humano	0
Ventanilla Única	22
Vicerrectoría Académica	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Total	331



En concordancia a la información suministrada en la tabla No. 22, las dependencias con mayor volumen de requerimiento son Admisiones, Registro y Control y la Facultad de Administración y Turismo. La primera es la encargada de direccionar el proceso de inscripción y admisión de la institución y la segunda, es la facultad que tiene más programas y, por ende, más población estudiantil.

AVANZA

Tabla 25. Oportunidad de respuesta junio

PQRSDF JUNIO VIG.2024		
NUMERO DE SOLICITUDES	331	
ESTADO DE PQRSF	TOTAL	VARIACION RELATIVA
Tiempo	308	95,7
No contestada	5	3
Extemporánea	6	1,2
Sin aplicación de información del peticionario	12	3,6

En este periodo disminuyó en un 0,7% la variable de incumplimiento, quedando en 3,3%.

Tabla 26 Cuadro de solicitudes de junio con respuesta extemporánea

ASUNTO - DOCUMENTOS	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
Validación académica Tecnólogo en Gestión Logística y Aduanera	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	4/6/2024	642300	PAGINA WEB	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
Información preinscripción y inscripción no realizada	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	4/6/2024	149283	PAGINA WEB	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	28/6/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
PARTICIPACIÓN EN PORTAFOLIO DE ACTIVIDADES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/6/2024	1099	VIRTUAL	Comunicaciones	Se da respuesta por correo electrónico	9/7/2024	Luis Zufiga	Extemporánea
Información proceso de admision	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/6/2024	1151	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea
Información Carrera de Ingeniería	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1188	VIRTUAL	Registro y Control Académico	Se da respuesta por correo electrónico	5/7/2024	Fernan Cortina	Extemporánea

En este mes el 83% de las respuestas extemporáneas fueron de Admisiones Registro y Control y obedece al que es la segunda dependencia con mayor numero de requerimiento en este periodo, con un total de 109 peticiones.



Tabla 27. Solicitudes no contestadas en junio:

ASUNTO - DOCUMENTOS	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
Solicitud reintegro	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	5/6/2024	1073	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le informa al petitionario que el documento adjunto no es visible, se solicita corregir y volver a enviar	5/6/2024	Maderlein Portillo	No contestada
Solicitud revision de caso por perdida de asignatura de practica	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/6/2024	1090	FISICO	facultad administracion y Turismo			Ronald Muñoz	No contestada
Solicitud reintegro	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/6/2024	1095	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le informa al petitionario que el documento adjunto se encuentra sin informacion se solicita corregir y volver a enviar para poder tramitar a la facultad encargada	6/6/2024	Maderlein Portillo	No contestada
Habilitacion	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1164	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera, semestre para tramitar a la facultad encargada	11/6/2024	Maderlein Portillo	No contestada
Informacion sobre mi proceso de inscripcion	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1171	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera, semestre para tramitar a la facultad encargada	11/6/2024	Maderlein Portillo	No contestada

El mayor numero de peticiones no contestadas obedece a un error reiterativo de la entidad, quien solicita ampliación de información al petitionario y al recibir respuesta, crea un nuevo radicado.

Tabla 28. Solicitud sin ampliación de respuesta de petitionario:

ASUNTO - DOCUMENTOS	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE PQRSF	FECHA DE FORMULACIÓN / FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO	MEDIO DE RADICADO	TRAMITE/DEPENDENCIA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RESPONSABLE DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
Habilitacion asignatura	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	5/6/2024	1080	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera, semestre para tramitar a la facultad encargada	6/6/2024	Maderlein Portillo	Sin ampliación de información del petitionario
Informacion nivelacion	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	6/6/2024	1101	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera, semestre para tramitar a la facultad encargada	7/6/2024	Maderlein Portillo	Sin ampliación de información del petitionario
Microeconomia	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	10/6/2024	1136	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le informa al petitionario suministrar un poco mas de informacion para poder tramitar su solicitud	11/6/2024	Maderlein Portillo	Sin ampliación de información del petitionario
Informacion pruebas tyt	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1168	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera, semestre para tramitar a la facultad encargada	11/6/2024	Maderlein Portillo	Sin ampliación de información del petitionario
signatura perdida practica que se agudo hacer	PQRSF	PETICIONES Y SOLICITUDES	11/6/2024	1184	VIRTUAL	Ventanilla Unica	se le solicita al petitionario brindar un poco mas de informacion como carrera,	12/6/2024	Maderlein Portillo	Sin ampliación de información del

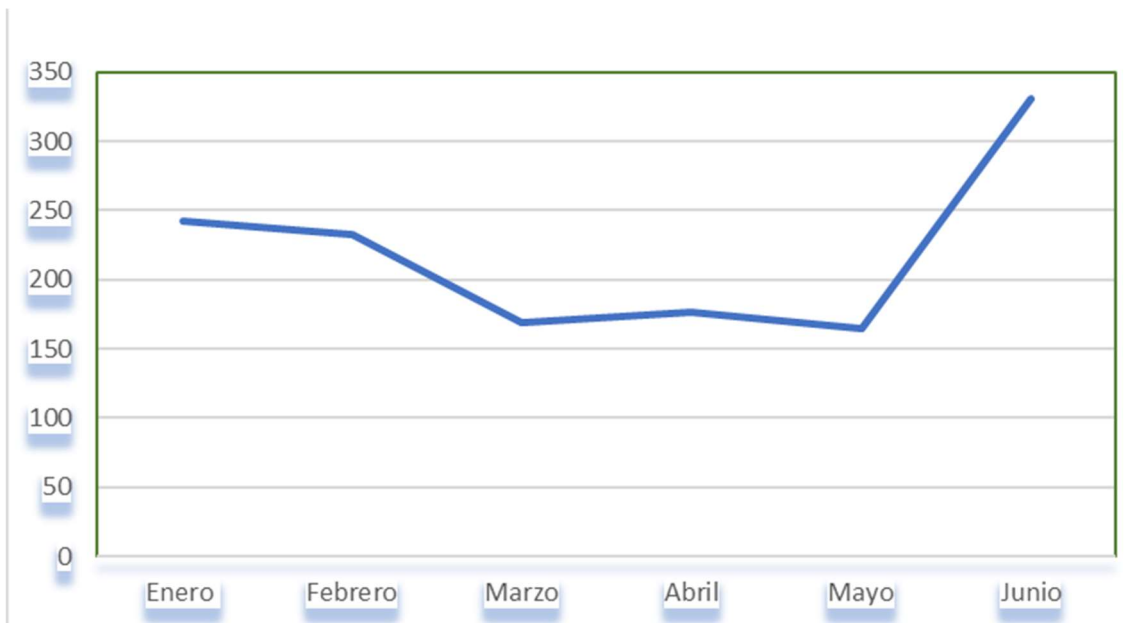
Para el archivo de estas peticiones la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de las misma, a través de un acto administrativo.

Tabla 29. Comparativo PQRSD por mes:

VARIACIÓN PQRSD RECIBIDAS	
Mes	No. PQRSD
Enero	242
Febrero	233
Marzo	169
Abril	176
Mayo	165
Junio	331



Representación grafica de la tabla



Como refleja la gráfica, el comportamiento de las PQRSD recibidas por la institución ha variado mes a mes, con picos altos en enero y febrero, lo cual obedece al retorno a las actividades académica y, por ende, a los procesos que esto implica: pago de matrícula, cambio de ciclo propedéutico, aplazamiento de semestre, cambio de horarios, entre otros.

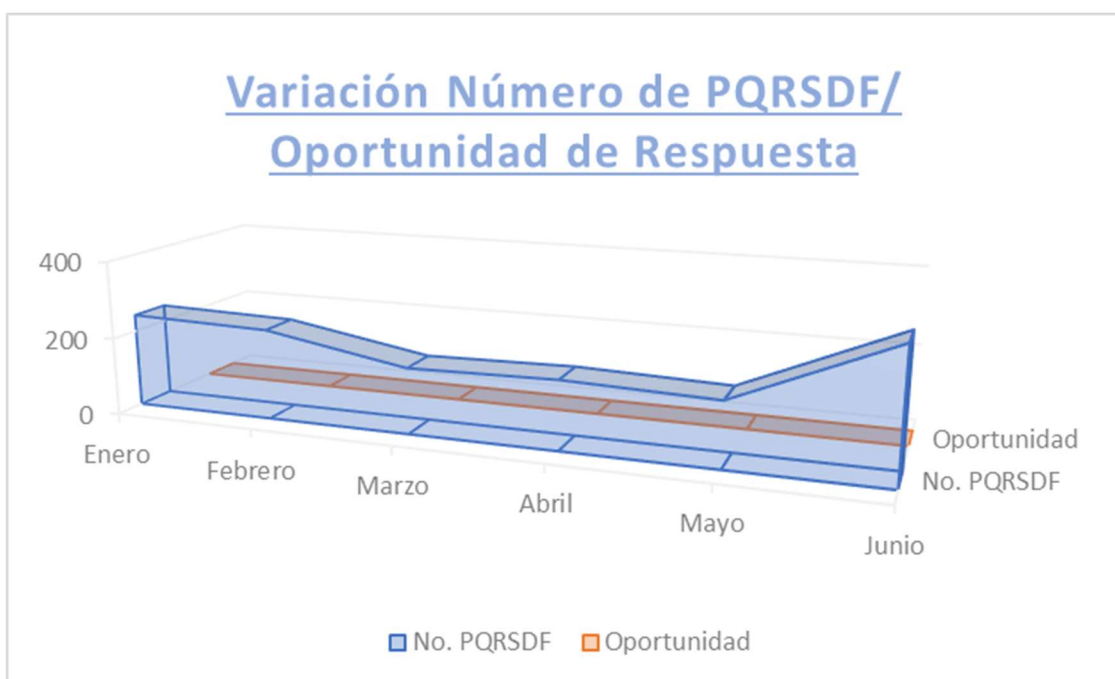
Así mismo, se llegó a la variable mas alta en el mes de junio, que va igualmente relacionado a la culminación e inicio del periodo académico; sumándose a los requerimientos solicitudes de grado, vacacionales y habilitaciones.

Tabla 30. Comparativa oportunidad de respuesta PQRSD por mes:

VARIACIÓN DE LA OPORTUNIDAD		
Mes	No. PQRSD	Oportunidad
Enero	242	9,50%
Febrero	233	96,60%
Marzo	169	96,40%
Abril	176	95,40%
Mayo	165	95,70%
Junio	331	9,30%



Representación grafica de la tabla



Como evidencia el grafico, en este primer semestre no ha existido una variación notable entre un mes y otro; la oportunidad de respuesta estuvo en los rangos de 9,5 a 9,6%, exceptuando junio, que bajó 2,5% en promedio.

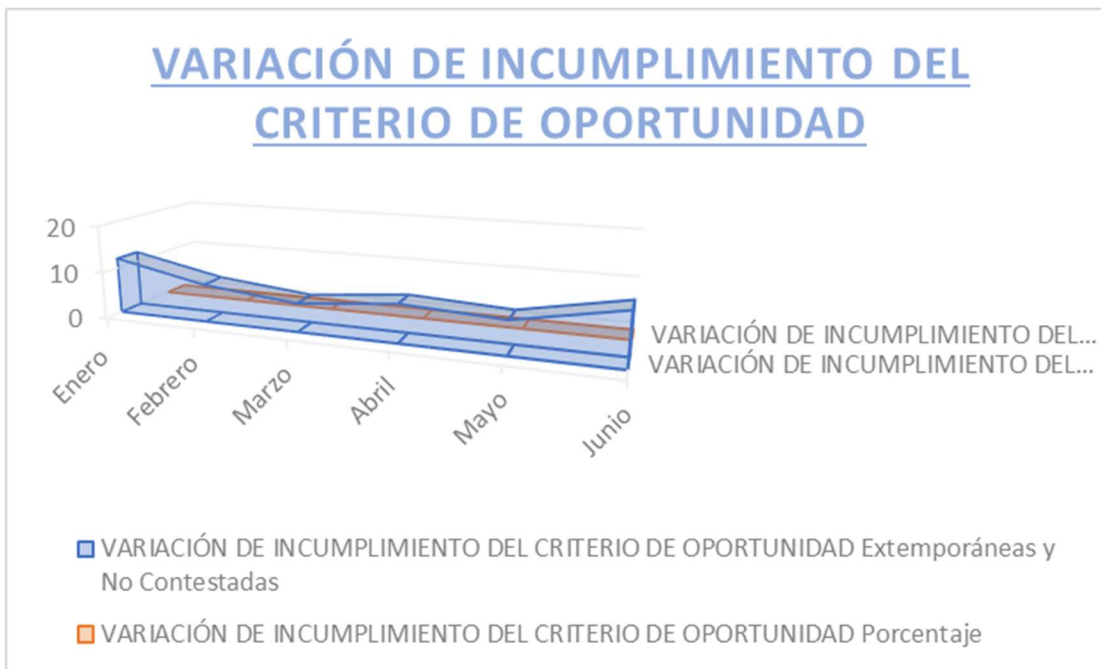
Si bien la institución universitaria ha mantenido un comportamiento sobresaliente en cuanto a el criterio de oportunidad, es impórtate señalar que, como entidad pública, estamos en la obligación legal de responder en los tiempos estipulados por ley, so pena de incurrir en sanciones. Por lo anterior, se exhorta a la dependencia de Gestión Documental a crear campañas o brindar capacitaciones a los lideres de procesos y sus equipos, para recalcar la importancia del cumplimiento.

Tabla 31. Comparativo quebrantamiento de la oportunidad:

VARIACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DEL CRITERIO DE OPORTUNIDAD		
Mes	Extemporáneas y No Contestadas	Porcentaje
Enero	12	4,50%
Febrero	8	3,50%
Marzo	6	4,20%
Abril	8	4,50%
Mayo	7	4,20%
Junio	11	3,30%



Representación grafica de la tabla



Se debe manifestar que dentro de esta variable no se tiene en cuenta el 3,6% que corresponde a las solicitudes que no fueron formuladas de manera correcta por el peticionario y que al requerirles ampliación o aclaración no cumplieron con el llamado.

Ahora bien, en cuanto a los márgenes de incumplimiento, se deberán tomar acciones efectivas para mejorar los resultados y hacer un seguimiento especial a las dependencias que incurren de manera reiterativa en este comportamiento.

Cabe resaltar, que, analizado los resultados, se evidencia una deficiente identificación de riesgos y una inadecuada administración de controles en la gestión de este tipo de solicitudes. La falta de oportunidad en la respuesta, la entrega con inconsistencias o sin cumplir con los requisitos, puede llevar a sanciones pecuniarias y disciplinarias para la Institución. Por ello, se recomienda evaluar los



factores de riesgo y sus causas, además de diseñar controles que prevengan su materialización conforme a los lineamientos de la guía de administración de riesgos y diseño de controles emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

❖ **Solicitudes Carácter Jurídico**

Como se puede observar en la tabla, en el primer semestre fueron muy pocas las solicitudes recibidas por esta área, las cuales se contestaron a tiempo conforme a lo estipulado en la ley.

Tabla No. 32 Comparativo por mes

SOLICITUDES JURIDICAS						
Clasificación	enero	febrero	marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Generales	2	0	0	0	1	0
Tutelas	0	0	1	1	0	0
Derecho de Petición	2	1	2	2	3	1
Notificaciones y Oficios	2	2	0	1	1	1
TOTAL	6	3	3	4	5	2

Se anexa muestra de reporte de un de los meses del primer semestre:

Tabla 33. Muestra de solicitudes



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA



REGISTRO PÚBLICO

INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN SECRETARÍA GENERAL DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, AGOSTO DE 2023.

Resumen - Solicitudes de información

Número de solicitudes recibidas:	Total
Número de solicitudes trasladadas a otra institución:	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	0
Número de solicitudes contestadas:	3

PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO PETICIÓN	¿SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD?	¿SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ?
1	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD RELACION Y PAGO DE CONCEPTOS PRESTACIONALES	01/08/2023	29/09/2023	CONTESTADA	NO	NO
2	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD SALONES PARA CAPACITACION DE JURADOS AUTORIDADES TERRITORIALES 2023	02/08/2023	11/09/2023	CONTESTADA	NO	NO
3	SECRETARIA GENERAL - JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION POR PARTE DE LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE CARTAGENA	08/08/2023	31/08/2023	CONTESTADA	NO	NO



Realizado el comparativo con el semestre anterior, se puede verificar que hubo un mínimo aumento, pero que se continúa en rangos muy bajos en comparación a la vigencia anterior, donde estas solicitudes estuvieron por encima de 170. Se pudo constatar que los diferentes requerimientos fueron contestados en oportunidad.

Tabla 34. Comparativo Semestral

COMPARATIVO SEMESTRES 2023 -2024		
CLASIFICACIÓN	2023	2024
Solicitudes Generales	10	3
Tutelas	3	2
Derecho de Derecho	2	11
Notificaciones y Oficios	2	7
TOTAL	17	23

❖ Controversias Judiciales

Desde el 2014 la Institución se encuentra inmersa en once (11) procesos judiciales. De estos, se funge como demandado el seis (6) y demandante en cinco (5) y el estado actual es el siguiente:

En contra de la Institución:

Rafael casillas: 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 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. Este proceso sigue en igual estado, se verifica impulso procesal.

Rosario Madrid Tronconi: Se llevó a cabo audiencia de practica de pruebas. A espera de fallo.

Silvia Barrios: A espera de fallo. El 24 de julio de 2019 fueron presentados alegatos de conclusión por parte de la defensa técnica de la Institución. Se verifica impulsos procesales.

Edel María de la Peña: El 10 de agosto de 2022 se llevó a cabo continuación de audiencia de practica de pruebas y se presentó recurso de apelación.



Elsy Romero Redondo: Fallo a favor de la Institución y condena en costa a la demandante.

Colfondos S.A.: Desistieron del proceso ejecutivo. No figura condena.

Interpuestos por la institución:

Adolfo Lang Vargas: A despacho de Fiscal 30 seccional. No se verifica impulso por parte de la institución.

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.

Marcela Jiménez Matos: Al despacho para designación de curador ad litem. A la fecha el juzgado sigue sin pronunciarse en relación a la designación.

Sandra Osorio Garrido: Reforma a la demanda, sin pronunciamiento del Juzgado.

Tabla 35. Muestra cuadro de controversias judiciales

Resumen – Informe de Controversias Judiciales – Vigencia Junio 2023:											
RADICADO	JUZGADO	TIPO DE PROCESO	TIPO DE ACCION JUDICIAL	CUANTIA INICIAL DE LA DEMANDA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	FECHA DE ADMISION DE LA DEMANDA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ESTADO ACTUAL	FALLO A FAVOR O EN CONTRA	VALOR DE LA CONDENA
13001333 3007- 2015- 00224- 00	Juzgado 6 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimie nto del derecho	\$ 32.386.089	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	29/7/2015	Rafael Castilla Vergara	Colegio Mayor de Bolívar	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 administrativ o y ordena el reconocimien to 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.	En contra	No especificada
13001333 3007- 2015- 00222- 00	Juzgado 7 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimie nto del derecho	\$18.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	12/6/2015	Rosario Madrid Tronconi	Colegio Mayor de Bolívar	A espera que se fije fecha de audiencia para practicar pruebas.	No figura fallo	No figura condena
13001333 3012- 2015- 00219- 00	Juzgado 12 Administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nulidad y restablecimie nto del derecho	\$20.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	24/9/2015	Silvia Barrios Ramo	Colegio Mayor de Bolívar	A espera de fallo	No figura fallo	No figura condena
13001333 3012- 2014- 00195- 01	Juzgado 12 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Controversias Contractuales	\$20.992.000	Terminación del contrato de arrendamiento y restitución del inmueble	15/5/2014	Colegio Mayor de Bolívar	Jorge Amador Navarro	Al Tribunal Administrati vo de Bolívar para desatar el recurso de apelación interpuesto en contra de la	Fallo a favor	\$30,492, 000



130016001128-201000000	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	Adolfo Lang Vargas	sentencia que falla a favor de la parte demandante. En despacho de fiscalía.	No figura fallo	No figura condena
13001333-3013-2016-00204-00	Juzgado 13 administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$262.340.900	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	19/2/2020	Edel María Dela Peña Acuña	Colegio Mayor de Bolívar	Se presentó recurso de apelación.	En contra	No figura condena
13001333-3005-2017-00079-001	Juzgado 5 Administrativo del Circuito	Contencioso Administrativo, Medios de control	Acción de Repetición	\$180.315.410	Responsabilidad por la condena del CMB	26/4/2017	Colegio Mayor de Bolívar	Marcela Jiménez Matos	Al despacho para designación de curador ad litem.	No figura fallo	No figura condena
13-001-33-33-014-202200149-00	Juzgado 14 Administrativo del circuito	Contencioso Administrativo, medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	50.000.000	Reconocimiento y reintegro a sus actividades	10/11/2022	Colegio Mayor de Bolívar	Sandra Osorio Garrido	Reforma a la demanda	No figura fallo	No figura condena
13001-33-33-005-2015-00226-00	Juzgado 5 administrativo de Cartagena	Contencioso Administrativo, medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	20.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	12/5/2015	Ely Romero Redondo	Colegio Mayor de Bolívar	Condena en costas a la demandante	Fallo a favor	Valor de condena en costas \$2.482.980

La anterior muestra puede ser consultada en la página web de la Institución en el micrositio de Secretaría General opción controversias judiciales: <https://umayor.edu.co/secretaria-general/>

❖ Solicitudes atendidas en la plataforma Caro Online

ATENCIÓN PLATAFORMA CARO PRIMER SEMESTRE DE 2024			
MESES	NUMERO DE SOLIITUDES	RESPONDIDAS PLATAFORMA CARO	RESPONDIDAS AL CORREO DEL INTERESADO
ENERO	116	112	4
FEBRERO	230	220	10
MARZO	345	338	7
ABRIL	210	203	7
MAYO	310	298	12
JUNIO	280	271	9
JULIO	120	110	10
TOTAL	1611	1552	59

A través de la plataforma de asistencia virtual se atendieron en el primer semestre de 2024, 1611 solicitudes contestadas de manera oportuna y en tiempo real.

De la información se observa que los porcentajes más altos fueron marzo y mayo; y este comportamiento, está asociado a trámites de grado.

Los no contestados a través de la plataforma CARO obedecen a los intervalos, interrupciones eléctricas o problemas de señal. Esto genera que el aplicativo pierda conectividad y se corte la interacción con el usuario; por lo tanto, como mecanismo preventivo, se toman los correos de los jóvenes y se le da respuesta a su solicitud por de medio.

VII. Observaciones

Las observaciones se realizarán teniendo en cuenta los riesgos contemplados en el proceso de Gestión Documental describen en la siguiente tabla:

RIESGOS DEL PROCESO		
Deterioro de los documentos en custodia del Archivo Central	Incumplimiento de la normatividad archivística	Contar con documentos en el archivo Central que no representen la

Tabla de Riesgo Anticorrupción:

Proceso	Objetivo	Riesgo
Gestión Documental	Administrar las actividades específicas encaminadas a la creación, recuperación, recepción, distribución, consulta y conservación de los conocimientos y memoria institucional.	Manipulación indebida de la información producida en formato digital, para beneficiar un tercero, o para beneficio propio.
		Modificar contenido de los documentos que conforman un expediente con el fin de favorecer o perjudicar a un tercero, o por beneficio propio.

1. Incumplimiento de las actividades asignadas al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

Al realizar la verificación y análisis de las actividades asignadas a la dependencia de Gestión Documental en el PAAC 2024, se evidenció que no ha cumplido con las acciones determinadas:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS
4. Atención al Ciudadano	3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Elaborar trimestralmente los Informes de PQRSDF y publicarlos en la página web de la institución.
		Realizar seguimiento semestral a las PQRSDF.
		Elaborar y Publicar relación mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la página web de la Institución.

- Deficiencia en la aplicación de controles o ausencia de la cultura de autocontrol y autogestión.
- Deficiencia o carencia en la aplicación de las normativas internas.

La activación de este evento puede ocasionar reprocesos, así como investigaciones y sanciones de los entes de control.

2. Deficiencias en la publicidad

De acuerdo a lo anterior y revisada la página institucional, se evidencia que la dependencia no ha elaborado y cargado la rendición mensual de PQRSDF y tampoco los informes trimestrales de las mismas. Lo anterior genera la materialización del riesgo de incumplimiento de la norma, ya que se infringe las disposiciones de la Constitución Política y La ley de transparencia y Acceso a la Información y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024.

Lo expresado se fundamenta principalmente en la Constitución Política de Colombia en su artículo 209, que determina los principios rectores de la función pública al establecer *"está al servicio de los intereses generales y se desarrolló con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y **publicidad...**"*. (negrilla fuera del texto)

*"**Ley 1712 de 2014... Artículo 7. Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten."*

Posibles Causas:

- Deficiencia en la aplicación de controles o ausencia de la cultura de autocontrol y autogestión.
- Deficiencia o desconocimiento de la aplicación de las normas.

La activación del riesgo puede ocasionar posibles investigaciones y sanciones de los entes de control, así como, reprocesos a nivel institucional.

3. Deficiencia o ausencia en la identificación y aplicación de los riesgos:

Verificada la matriz de riesgo y oportunidad, así como, la matriz anticorrupción, se logró determinar que no existe identificación y, por tanto, aplicación de riesgos



propios o de alta probabilidad para el proceso. Por consiguiente, no contemplan acciones de control que busquen mitigar la activación de posibles eventos.

AVANZA

Posibles Causas:

- Deficiencia en la identificación de riesgos
- Deficiencia en la aplicación de
- Deficiencia o desconocimiento de la aplicación de las normas.

4. Deficiencias en el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

Decreto 1499 de 2017: “ARTÍCULO 2.2.22.3.4. Ámbito de Aplicación. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.”

Por lo tanto, se quebrantan las disposiciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública:

“El Manual Operativo brinda los elementos fundamentales para que las entidades públicas implementen el Modelo de manera adecuada y fácil, ya que contempla los aspectos generales que se deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño, su marco normativo, su ámbito de aplicación, sus propósitos, sus lineamientos generales y los criterios diferenciales para aplicar en las entidades territoriales.”
<https://www1.funccionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf>

En concordancia a lo anterior y, ciñéndose a los lineamientos internos, se incumple con la Resolución 387 de 2023, por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En este sentido, se ven vulneradas las obligaciones que tiene este proceso como primera línea de defensa, la cual se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos y por consiguiente debe identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos.

Así mismo, es pertinente señalar el resultado reiterativo y deficiente de la Política de Gestión Documental en el Formato Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. Para la última vigencia evaluada 2023 la política en mención solo alcanzó 54,9.

Posibles causas:

- Deficiencia en la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Deficiencia o carencia en la aplicación de las normativas internas.

Lo descrito, puede acarrear pérdida de credibilidad, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.



5. Idoneidad del personal contratado:

Se evidencia insuficiencias en lo reglamentado por el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015:

“Artículo 2.2.1.2.1.4.9. Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales.

*Las entidades estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la entidad estatal verifique **la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate**. En este caso, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.” (negrilla fuera del texto).*

Esta observación se fundamenta en la falta de conocimiento de algunos de los integrantes del equipo de Gestión Documental en los lineamientos de carácter normativo para el manejo y trámite de las PQRSDF.

Posibles causas:

- Deficiencia en la selección del personal idóneo para el desempeño de las funciones propias del proceso

Lo descrito, puede acarrear pérdida de credibilidad institucional, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.

6. Incumplimiento de las disposiciones legales / Ley 1755 de 2015.

Revisado el proceso y trámite de PQRSDF, se observa que la institución no cumple con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto:

- a. Manejo que se le debe dar a las solicitudes incompletas, omitiendo declarar el desistimiento tácito y posterior archivo cuando estas no son subsanadas por el peticionario:

“ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.



INS Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

- b. No se tiene claridad de los criterios básicos que debe tener una petición para ser definida como tal, aceptando solicitudes sin el lleno de los requisitos legales:

“ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

PARÁGRAFO 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

Posibles causas:

- Deficiencia o falta de conocimiento normativo.
- Deficiencia en la aplicación de controles o ausencia de la cultura de autocontrol y autogestión.

Lo descrito, puede acarrear pérdida de credibilidad institucional, reprocesos y posibles investigaciones o sanciones por partes de los entes de control externo.



Al revisar el proceso y trámite de PQRSDf de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena en el primer trimestre de 2024 se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El proceso deber ser reestructurado para mejorar la eficiencia y eficacia del mismo, ya que, si bien cumplen con varias de sus funciones, aun tienen falencia en la creación de alertas y seguimiento de la PQRSDf recibidas por la institución.
- El personal encargado de la recepción de las PQRSDf no tiene completo conocimiento del proceso y trámite que se le debe dar a las solicitudes, esto teniendo en cuenta la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y la ley 1755 de 2015.
- No se tiene definido un criterio que permita al personal encargado de la recepción de las solicitudes, determinar si estas cumplen con los requisitos para tomarse como una petición.
- Así mismo, al auditar la página institucional, se verifica que la dependencia de Gestión Documental sigue omitiendo la publicación de reporte mensual de PQRSDf y el informe trimestral de las mismas, como lo estipula la Ley 1474 de 2011 y el componente 4 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 de la institución.
- A nivel institucional los índices de incumplimiento del criterio de oportunidad son mínimos, sin embargo, no se evidencia un acompañamiento o divulgación constante de la dependencia encargada al resto de procesos.
- No se está cumpliendo con la ley 1755 de 2015, en relación al manejo interno que se le debe dar a las solicitudes incompletas. La institución solo realiza el primer requerimiento legal, que consiste en la solicitud de ampliación de la información, pero no implementa los efectos jurídicos:
 - a. Suspensión del término hasta por un (1) mes. El término se reactiva, cuando el peticionario subsana la solicitud.
 - b. Declaratoria del desistimiento tácito, cuando superado el mes de la solicitud de ampliación de la información el peticionario no responde. Esta debe realizarse a través de un acto administrativo
 - c. Archivo de la solicitud por declaratoria del desistimiento tácito.

De no aplicarse estos efectos, la entidad seguirá incurriendo en un incumplimiento del criterio de oportunidad, por cuanto este tipo de solicitudes quedan sin una culminación.



No se encuentran identificados y, por tanto, definidos riesgos que son propios del proceso, lo que dificulta crear y tomar acciones de mitigación de los mismos.

IX. Recomendaciones

Realizado el informe, la oficina de Asesora de Control Interno da las siguientes sugerencias y recomendaciones para la mejora del proceso:

- Mejorar la planeación para dar respuesta a las solicitudes recibidas durante los periodos en que disminuya el personal contratado.
- Con el fin de llevar un control de la PQRSDF, se sugiere a todas las dependencias compartir las respuestas de manera oportunamente con ventanilla única.
- Capacitar constantemente al personal que atiende ventanilla única con el propósito de garantizar el buen manejo y direccionamiento de las PQRSDF que recibe la institución.
- Implementación de campañas o mecanismos de divulgación efectivos que indiquen la importancia de cumplimiento de las respuestas de las PQRSDF, dejando claro cuáles son los términos de acuerdo a cada tipo de solicitud.
- Implementar un instructivo de presentación de peticiones para el usuario.
- Socializar y recalcar a las dependencias la importancia de canalizar las PQRSDF a través de las oficinas de Secretaría General y Ventanilla Única.
- Tomar los correctivos en relación a la apertura de un nuevo radicado cuando el peticionario contesta la solicitud de ampliación de información.
- Poner en marcha un mecanismo o plataforma de recepción y tramite de PQRSDF, donde se pueda verificar el estado de las solicitudes que son radicadas a las Institución.
- Implementar las disposiciones de la ley 1755 de 2015, en relación a las solicitudes incompletas.
- De acuerdo anterior, se deberán suspender los términos a partir de la solicitud de ampliación de información y reactivarlos una vez se reciba la respuesta. Esto sin superar un mes.



INSISTENTE
MAYOR DE CARTAGENA

Adicionalmente se deberá iniciar con la expedición de actos administrativos que declaren el desistimiento tácito y, por tanto, el archivo de la solicitud.

AVANZA

- Se reitera que conforme a la ley de transparencia se debe cargar en la página institucional el reporte de PQRSDF.
- Se deberá incorporar a los riesgos del proceso de Gestión Documental, los riesgos de corrupción, favorecimiento de terceros, incumplimiento de normativo e inexactitud de la información.
- En relación a lo anterior, crear mecanismos de control con el fin de no ser reiterativos en la materialización de los riesgos.
- Por último, se sugiere implementar una encuesta de satisfacción al usuario, conforme a la ley 1712 de 2024.

Para constancia se firma en Cartagena D.T. y C., a los 25 días del mes de julio del año 2024.

APROBACIÓN DEL INFORME			
Nombre Completo	Cargo	Responsabilidad	Firma
Elizabeth Díaz Granados Beleño	Dir. Oficina Asesora de Control Interno.	Aprobó	Original firmado
EQUIPO DE AUDITORES			
Nombre Completo	Cargo	Responsabilidad	Firma
María Juliana Sierra Serpa	Apoyo a la oficina de Control Interno	Proyectó	Original firmado