

# INFORME DE PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023

## OFICINA DE CONTROL INTERNO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA



Cartagena de Indias - Centro histórico  
Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría.

 Umayorctg  umayorctg  Umayor

## CONTENIDO

**Introducción**

**I. Objetivos**

**II. Alcance**

**III. Marco Legal**

**IV. Criterio del informe**

**V. Canales de Atención**

**VI. PQRSFD recibidas y Tramitadas**

**VII. Recomendaciones.**



## INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de agosto de 2023 al 30 de diciembre de 2023, esto con el fin de comprobar el cumplimiento en la oportunidad 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 Umayor, son recibidas a través de los siguientes canales institucionales: Ventanilla Única (presencial), mail [a.ventanillaunica@umayor.edu.co](mailto:a.ventanillaunica@umayor.edu.co) y [notificacionesjudiciales@umayor.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@umayor.edu.co) plataforma Virtual Caro, Página Web <https://umayor.edu.co/pgqs> 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 Umayor, 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

Dar cumplimiento al Artículo 5° del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, realizando el respectivo seguimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y su oportuna respuesta.

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.

## II Alcance

El siguiente informe corresponde a las PQRSFD que fueron registradas y canalizadas por la Institución, así como las solicitudes que realizan los particulares a las diferentes dependencias institucionales, con el fin de rendir el seguimiento semestral sobre el particular.

## 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 presente 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](mailto:a.ventanillaunica@umayor.edu.co)
- Plataforma virtual Caro
- Correo de [notificacionesjudiciales@umayor.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@umayor.edu.co)
- Mesa de ayuda
- Link de la página web <https://umayor.edu.co/pqrs>

## VI. Definición y Oportunidad de respuesta a la PQRSD

Para establecer y determinar la oportunidad de respuesta se tiene en cuentas las disposiciones legales para solicitud:

Tipo de solicitud	Definición
<b>Anónimo</b>	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.
<b>Derecho de petición</b>	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).
<b>Petición de copias</b>	<p>Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado.</p> <p>Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, se podrá enviar por ese medio y no se aplicará ningún costo de reproducción. La expedición de copias a blanco y negro o a color se regirá por lo dispuesto en la Resolución D-366 del 27 de agosto de 2019 del Servicio Geológico Colombiano.</p>
<b>Derecho de petición de consulta</b>	<p>Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.</p> <p>Los términos generales para dar respuesta a las peticiones están previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p>

	Tipo de petición	Termino
	Petición general	15 Días hábiles
	Documentos e información	10 Días hábiles
	Consulta	30 Días hábiles
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario.	
<b>Reclamo</b>	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.	
<b>Recurso de reposición</b>	Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.	
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.	
<b>Felicitación</b>	Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.	

## VII. Análisis de las PQRSFD

En las siguientes tablas se refleja el total de PQRSFD recibidas y tramitadas en el primer semestre 2023, así como las variables presentadas de las mismas:

**Tabla 1° Información de PQRSD recibidas por dependencia**

RELACIÓN DE PQRSF (JULIO - NOVIEMBRE) IIP - 2023																					
ITEM	AREA	JULIO				AGOSTO		SEPTIEMBRE				OCT		NOV				DIC		TOTAL PQRSF	TOTAL CONTESTADA
		PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA	QUEJAS RECLAMO	CONTESTADA	PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA	PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA	QUEJAS RECLAMO	CONTESTADA	PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA	PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA	QUEJAS RECLAMO	CONTESTADA	PETICIONES SOLICITUD	CONTESTADA		
1	Bienestar	4	4			3	3					2	2					1	1	10	10
2	Contratación											1	1	1						2	1
3	Egresados					1	1	1	1			1	1					2		5	3
4	Facultad Administración y Turismo	165	165			94	94	15	14			28	28	83	83	1	1	101	63	487	448
5	Facultad Arquitectura e Ingeniería	16	16			15	15	2	2					7	7			9	8	49	48
6	Facultad Ciencias Sociales	27	26			24	24	3	3			2	2	12	11			25	19	93	85
7	Idiomas	3	3			3	3	1	1			1	1	5	6			1	1	15	15
8	Infraestructura					1	1	1	1			2	2							4	4
9	Medios Educativos					1	1							1	1					2	2
10	Planeación	1	1																	1	1
11	Rectoría											1						1	1	2	1
12	Registro y Control	84	84	1	1	32	32	24	24			29	29	45	43			53	42	268	265
13	Relacionamiento externo	8	8			4	4	7	7			5	4	4	2			3		31	25
14	Secretaría General	7	7			10	9	9	9			6	6	10	8			3	1	45	40
15	Sistema	2	2			1	1							4	4			1	1	8	8
16	Talento Humano	2	1			1	1	3	1	1	1	4	3	1	1			1	1	13	8
17	Ventanilla	154	154			57	57	20	20			17	17	40	40			58	58	346	346
18	Vicerrectoría Académica	1	1					1	1											2	2
19	Vicerrectoría Financiera	21	21			10	10	5	5			5	5	3	2			4		48	43
20	Biblioteca																	1		1	0
TOTAL																				1432	1345

De los datos reflejados en la Tabla 1, se evidencia el total de solicitudes recibidas en el segundo semestre 2023 por cada una de las dependencias. Se destaca que el mayor número de solicitudes lo tiene la Facultad de Administración y Turismo con 487, seguido Ventanilla Única con 346, Registro y Control con 268.

Es importante indicar, que el número de solicitudes de la Facultad de Administración y Turismo obedece en gran medida a los módulos de inglés que deben cursar los alumnos, ya que son prerrequisitos para graduarse y para el cambio de ciclo propedéutico. Realizada verificación con esta área, se logró comprobar que como oportunidad de mejora aumentaron el número de vacacionales para mitigar los retrasos en la culminación académica de los estudiantes.

En los casos de Ventanilla Única y Registro y Control estos corresponden en su mayoría a requerimientos realizados por los estudiantes en relación a los tramites de matrícula. Para atenuar esta solicitud se realizó instructivo con el paso a paso desde la inscripción hasta el proceso de formalización de matrícula.

Se hizo especial seguimiento a una solicitud de agosto remitida a Secretaría General, para verificar si existió atrasos en la oportunidad de respuesta. Sin embargo, se determinó, que este si fue contestado en tiempo y que la inconsistencia tuvo lugar, porque la solicitud fue recibida tanto física como electrónicamente, generando dos radicados, con una sola respuesta (la remitida virtualmente), quedando desprovista de seguimiento la física. Por lo anterior, se realizó mesa de trabajo con la dirección de Gestión Documental para dar las recomendaciones necesarias y dar la retroalimentación del caso.

**Tabla 2. Cantidad de PQRSFD por mes en el primer semestre 2023**

Mes	PQRSFD	Porcentaje
Julio	496	34,6%
Agosto	257	18%
Septiembre	93	6,5 %
Octubre	104	7,3%
Noviembre	218	15,2%
Diciembre	264	18,4%
Total	1432	100%

Se refleja en la Tabla 2° que el mayor número de requerimientos fue realizado en el mes de julio con 496 solicitudes que equivalen al 34.6% de las recibidas en el este segundo semestre del año, disminuyendo considerablemente en los otros meses.

❖ **Comparativo de PQRSDF recibidas primer y segundo semestre 2023**

**Tabla 3° comparativo semestral**

SEMESTRE	CANTIDAD
Primer	2130
Segundo	1432

Se infiere del cuadro anterior que existió una disminución del 32,8% en comparación al semestre anterior.

❖ **Solicitudes Carácter Jurídico**

Como se puede observar en la tabla, en el primer semestre del 2023 fueron muy pocas las solicitudes recibidas por esta área, las cuales se contestaron a tiempo conforme a lo estipulado en la ley.

**Tabla No. 4**

SOLICITUDES JURIDICAS						
Clasificación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Solicitudes Generales	2	0	1	0	0	1
Tutelas	0	0	0	1	3	1
Derecho de Petición	2	1	2	1	0	0
Notificaciones y Oficios	2	2	0	1	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

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



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:	0
	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 PETICION 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

Esta información puede ser consultada mes a mes en la Pagina Institucional/ Secretaría General/ Solicitudes de Acceso a la Información: <https://umayor.edu.co/secretaria-general/>

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 5. Comparativo Semestral

COMPARATIVO SEMESTRES 2023		
CLASIFICACIÓN	Primer	Segundo
Solicitudes Generales	10	4
Tutelas	3	5
Derecho de Derecho	2	6

<b>Notificaciones y Oficios</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>23</b>

### ❖ Solicitudes tramitadas a través del WAS

La plataforma WAS es un sistema de información que utiliza la Institución para el desarrollo de sus actividades y a través del cual los estudiantes pueden realizar solicitudes a las diferentes oficinas. Estas llegan directamente al personal encargado de tramitarlas y en el tiempo establecido. Para el segundo semestre 2023 se recibieron 726 peticiones de los estudiantes, de las cuales 700 han sido contestadas en oportunidad y 26 están en trámite.

### Captura de muestra

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
350	569	Soporte académ	Plataforma Virtu	0225 - TÉCNICA PROF	Acceso a la platafc	Nelsy Paola Lun	Indulfo Polo Reyes				
351	570	Soporte académ	Plataforma Virtu	0200 - TECNOLOGÍA E	Acceso a plataform	NATALIA TORRÉ	Indulfo Polo Reyes				
352	571	Soporte académ	Soporte General	0205 - TECNOLOGÍA E	Certificado de est	YIDER MENDOZ	Cinthia Andrea Bru Porto				
353	572	Soporte académ	Nota faltante	0205 - TECNOLOGÍA E	Nota de primer co	ROSA ANGELICA	Cinthia Andrea Bru Porto				
354	573	Soporte académ	Actualización de	0400 - TECNOLOGÍA E	Documentos del v	Fabiana Andrea	Leonardo Andres Perez Builes				
355	574	Soporte académ	Matricula Acaden	0207 - ADMINISTRACI	matricula	LUCIA FERNAND	Cinthia Andrea Bru Porto				
356	575	Soporte académ	Correo Institucio	0207 - ADMINISTRACI	RECUPERACIÓN DE	ESTEFANIA TRE	Indulfo Polo Reyes				
357	578	Soporte académ	Nota faltante	0205 - TECNOLOGÍA E	Publicación de no	Keisy Rosa Moré	Cinthia Andrea Bru Porto				
358	579	Soporte académ	Nota faltante	0205 - TECNOLOGÍA E	NOTAS DE PRIMER	Jeniffer Patricia	Cinthia Andrea Bru Porto				
359	580	Soporte académ	Matricula Acaden	0207 - ADMINISTRACI	matricula	LUCIA FERNAND	Cinthia Andrea Bru Porto				
360	583	Soporte académ	Recibo de Pago	0121 - TECNOLOGÍA E	Buenas tardes, sol	Vanessa Liliana	Leonardo Andres Perez Builes				
361	584	Soporte académ	Recibo de Pago	0121 - TECNOLOGÍA E	recibo de pago par	Vanessa Liliana	Leonardo Andres Perez Builes				
362	586	Soporte académ	Nota faltante	0205 - TECNOLOGÍA E	3 materias sin not	Sofía Romero S	Cinthia Andrea Bru Porto				
363	587	Soporte académ	Nota faltante	0205 - TECNOLOGÍA E	Publicación de no	Natalia Batista	Cinthia Andrea Bru Porto				
364	590	Soporte académ	Soporte General	0200 - TECNOLOGÍA E	SOLICITUD DE SOP	Angélica María	Indulfo Polo Reyes				
365	592	Soporte académ	Inconformidad D	0200 - TECNOLOGÍA E	Parcial de matem	Diego Orozco P	Cinthia Andrea Bru Porto				
366	602	Soporte académ	Nota faltante	0225 - TÉCNICA PROF	Falta de nota en e	Nelsy Paola Lun	Cinthia Andrea Bru Porto				
367	613	Soporte académ	Soporte General	0207 - ADMINISTRACI	Certificado de not	Julio César Rodr	Leonardo Andres Perez Builes				
368	615	Soporte académ	Soporte General	0400 - TECNOLOGÍA E	Actualización de d	Fabiana Andrea	Yomairis Ortiz Cervantes				
369	617	Soporte académ	Soporte General	0207 - ADMINISTRACI	materias faltantes	wilmer fabian b	Cinthia Andrea Bru Porto				
370	618	Soporte académ	Nota faltante	0225 - TÉCNICA PROF	cambio de ciclo	Jaider Acosta S	Cinthia Andrea Bru Porto				
371	621	Soporte académ	Soporte General	- N/A	Pantallazos de seg	Karin Sofía Zuñi	Mayler Pamela Morales Guardo				
372	624	Soporte académ	Nota faltante	0207 - ADMINISTRACI	NOTA FALTANTE D	ELVIS DAVID FIG	Cinthia Andrea Bru Porto				

### ❖ 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.:** La institución presentó contestación de la demanda y a la fecha de este informe no se ha surtido ninguna otra actuación.

### **Interpuestos por de 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.

La siguiente 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/>

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
									sentencia que falla a favor de la parte demandante.		
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	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	Nulidad y restablecimie nto del derecho	\$262.340.90 0	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	\$180.315.41 0	Responsabilidad por la condena del CMB	26/4/2017	Colegio Mayor de Bolívar	Marcela Jiménez Hatos	Al despacho para designación de curador ad litem.	No figura fallo	No figura condena
13-001-33-33- 014-202200149- 00	Juzgado 14 Administrati vo del circuito	Contencioso Administrativo, medios de control	Nulidad y restablecimie nto 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	Nulidad y restablecimie nto del derecho	20.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima técnica por evaluación de desempeño	12/5/2015	Elsy Romero Redondo	Colegio Mayor de Bolívar	Condena en costas a la demandante	Fallo a favor	Valor de condena en costas \$2.482.980

❖ **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 1138 solicitudes contestadas de manera oportuna y en tiempo real.

De la información, se observa que los porcentajes más altos en solicitudes fueron en el mes de septiembre con 320, seguido de agosto con un 290 y julio con 220. Este comportamiento similar en los primeros tres meses del semestre obedece requerimientos asociados a tramites matrículas y requisitos para grados

<b>PERSONAL ATENDIDO POR LA PLATAFORMA CARO II PERIODO 2023</b>			
<b>MESES</b>	<b>NUMERO DE SOLITUDES</b>	<b>RESPONDIDAS PLATAFORMA CARO</b>	<b>RESPONDIDAS AL CORREO</b>
Julio	220	210	10
Agosto	290	265	25
Septiembre	320	278	42
Octubre	0	0	0
Noviembre	185	176	9
Diciembre	123	102	21
	<b>1138</b>	<b>1031</b>	<b>104</b>

Al consultar al personal encargado de esta plataforma, acerca de las respuestas suministradas por correos, manifiestan que se general cuando existen apagones de energía y debilidad en la conexión de internet, lo que ocasiona se interrumpa la comunicación.

## VII. Recomendaciones

Realizadas informe, la oficina 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 pqrds, 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 pqrds que recibe la institución.
- Socializar y recalcar a las dependencias la importancia de canalizar las pqrds a través de las oficinas de Secretaria General y Ventanilla Única.
- Implementar un mecanismo de recepción donde se pueda verificar el estado de las solicitudes que son radicadas a las Institución.