

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

Rafael Herazo Beltrán, Secretario General  
Arturo Eduardo Reyes Ripoll, Coordinador Gestión Documental

PRIMER TRIMESTRE  
2024

Enero a marzo de  
2024

## **1. JUSTIFICACION**

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Ventanilla Única de Correspondencia, dependiente del Área de Gestión Documental, la cual a su vez se encuentra adscrita a la Secretaría General de la Institución Universitaria Mayor de Bolívar, y de acuerdo con la gestión adelantada por los procesos responsables del sistema de PQRSDF de la Entidad, la Oficina de Gestión Documental, hace seguimiento al proceso de recibo, reparto interno y despacho de comunicaciones oficiales, así como el funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las PQRSDF.

En atención a lo anterior, se presenta el Informe correspondiente al primer semestre de 2024, el cual contiene la revisión de los aspectos causales de la interposición de estos recursos de atención al ciudadano y el análisis cuantitativo de la prestación del servicio.

## **2. ALCANCE**

El presente informe abarca el seguimiento que realiza el área de Gestión Documental de la Secretaría General a la Administración, Análisis y Medición del sistema de Atención al ciudadano, a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

## **3. FUENTES DE INFORMACION**

Se tomó fuente de información los formatos establecidos en nuestro Sistema Integrado de Gestión y que son diligenciados en la Ventanilla Única de Correspondencia, a través de los canales dispuestos para tal fin:

- a. Físico
- b. Correo electrónico
- c. Página Web

Al igual que un reporte de la atención recibida en la Ventanilla el cual fue compartido con los líderes.

## **4. BASES LEGALES**

Constitución política de Colombia, artículo 23, 74 y 209.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública – anti- trámites.

Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081

de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la ley de transparencia y acceso a la información.  
Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Acuerdo 01 de 2024, Expedido por el Archivo General de la Nación.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1. GENERALES

Realizar un análisis consolidado sobre el sistema de PQRSDF dispuesto, considerando las variables de calidad, oportunidad y cumplimiento, en aras de determinar las oportunidades de mejora a que haya lugar y posteriormente efectuar las recomendaciones necesarias.

### 5.2. ESPECIFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el primer trimestre de 2024
- Medir la oportunidad de la respuesta de las PQRSDF
- Verificar la pertinencia y calidad de las respuestas suministradas, acorde con los lineamientos legales establecidos
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del sistema

## 6. DIAGNOSTICO

Considerando el reporte del sistema de gestión documental de la Ventanilla Única de la Institución Universitaria, durante el primer trimestre de 2024, es decir de enero a marzo, se evidenció un aumento de la cantidad de PQRSDF, del 7,6 %, con relación al trimestre inmediatamente anterior.

1 Trimestre	645
2 Trimestre	698
Diferencia	53

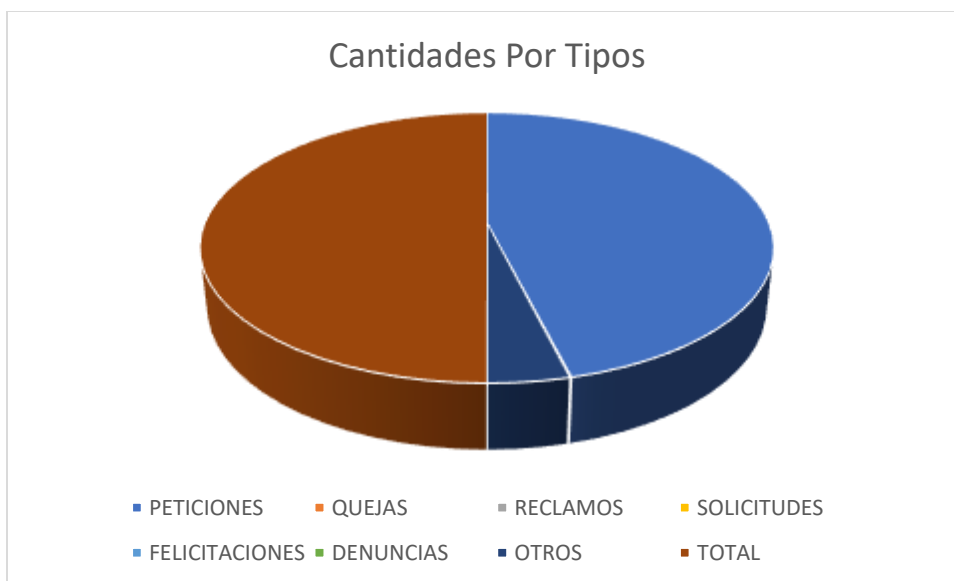


### 6.1 PORCENTAJES POR TIPOLOGIA

Teniendo en cuenta las diversas tipologías que manejamos en el Mayor, en el cuadro siguiente se muestran las cantidades por cada una de ellas.

Seguimos observando que no hay un adecuado enrutamiento de las mismas y todas se están catalogando como peticiones.

TIPO DE PQRS	CANTIDAD
PETICIONES	643
QUEJAS	1
RECLAMOS	
SOLICITUDES	0
FELICITACIONES	0
DENUNCIAS	0
OTROS	54
TOTAL	698



### 6.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta el trimestre objeto del presente informe, se evidenció que no quedó ninguna petición sin contestar para el siguiente periodo, logrando un 100% de oportunidad en la respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
PETICIONES CONTESTADAS	643
PETICIONES NO CONTESTADAS	0
TOTAL	643



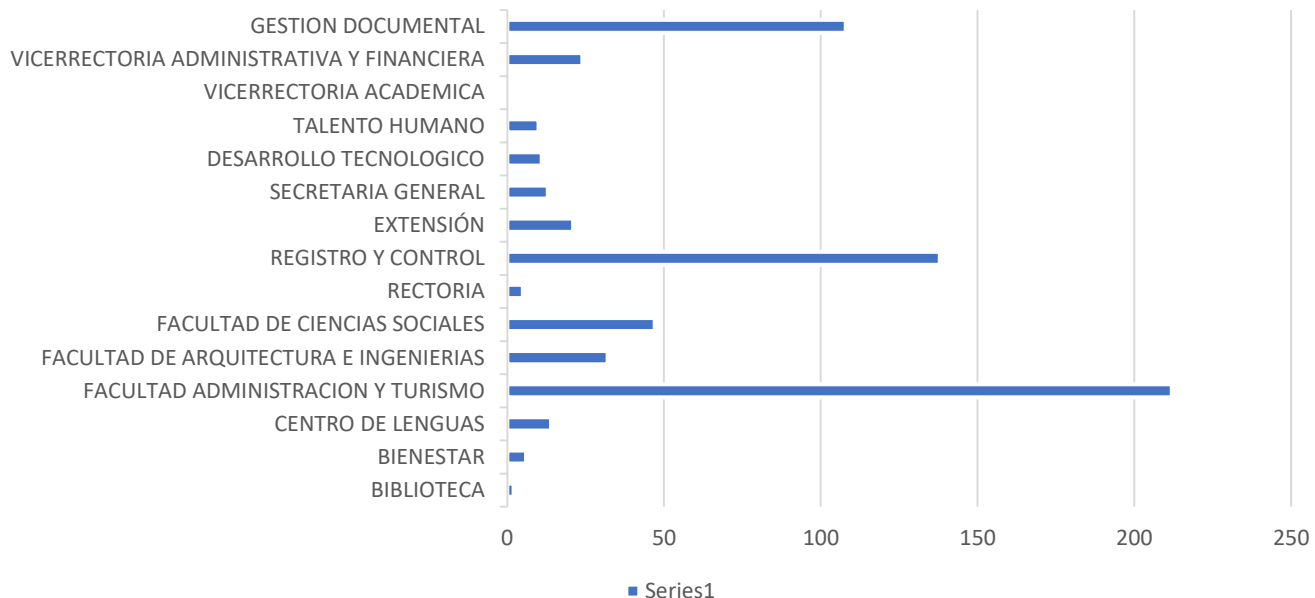
### 6.3 SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDADES
BIBLIOTECA	2
BIENESTAR	6
CENTRO DE LENGUAS	14
FACULTAD ADMINISTRACION Y TURISMO	212
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIAS	32
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	47
RECTORIA	5
REGISTRO Y CONTROL	138
EXTENSIÓN	21
SECRETARIA GENERAL	13
DESARROLLO TECNOLOGICO	11
TALENTO HUMANO	10
VICERRECTORIA ACADEMICA	1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24
GESTION DOCUMENTAL	108

Lo anterior nos indica que en el top de clientes frecuentes de la Ventanilla Unica tenemos a;

- a. Facultad de Administración y Turismo
- b. Registro y Control
- c. Gestión Documental
- d. Facultad de Ciencias Sociales
- e. Facultad de Arquitectura e ingenierías
- f. Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- g. Extensión

### Clientes Frecuentes VUC



### 6.4 ASUNTOS MAS FRECUENTES

Para el trimestre objeto de este informe, los asuntos más frecuentes fueron

ASUNTO	PORCENTAJE
REINTEGROS	33
INSCRIPCIONES	27
PAGOS	21
HORARIOS	12
APLAZAMIENTOS	7

### Asuntos Recurrentes

