



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF

GESTION DOCUMENTAL
SECRETARIA GENERAL

SEGUNDO
TRIMESTRE 2024

Abril a Junio

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 semestre de 202
- 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

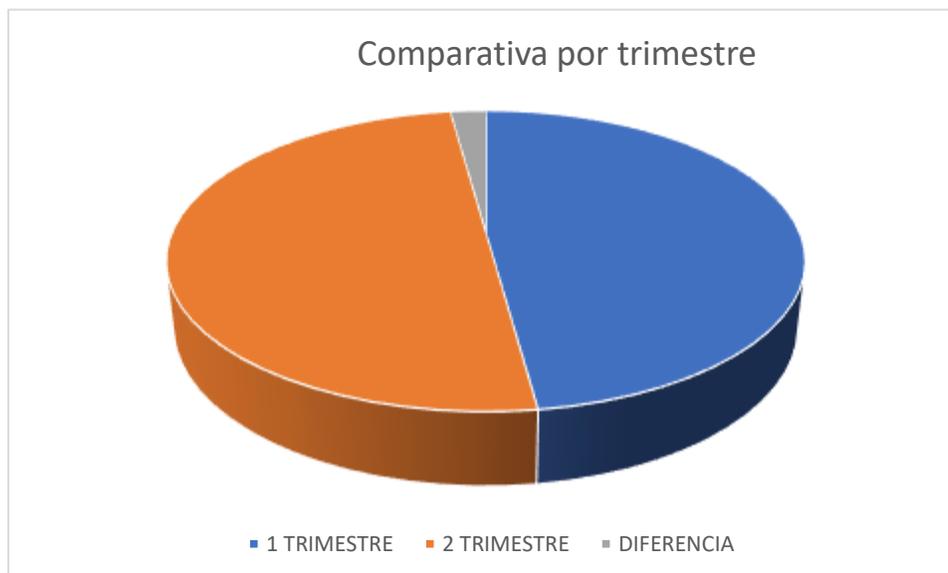
6. DIAGNOSTICO

6.1 RECIBIDOS EN TOTAL

Teniendo en cuenta el reporte de los registros en la Ventanilla Unica de Correspondencia, contamos con un aumento del 4,5% en la cantidad de eventos recibidos, comparados con el trimestre anterior.

1 TRIMESTRE	644
2 TRIMESTRE	673
DIFERENCIA	29

Representación Gráfica



6.1. 2 RECIBIDOS POR TIPO DE PQRSFD

Observamos que para el trimestre objeto de estudio, sólo se cuenta con Peticiones, y no se recibieron ningún otro tipo de tipología.

Lo anterior nos demuestra que es muy probable que la operaria de la Ventanilla Unica, no haya enrutado de manera adecuada las diferentes tipologías, registrando todo como Petición.

Lo anterior nos obliga a oficiar a la Secretaría General, en el sentido de poder capacitar al equipo de Gestión Documental y tener claridad en los diferentes tipos de solicitud, desembocando en una mayor efectividad de la Ventanilla Unica.

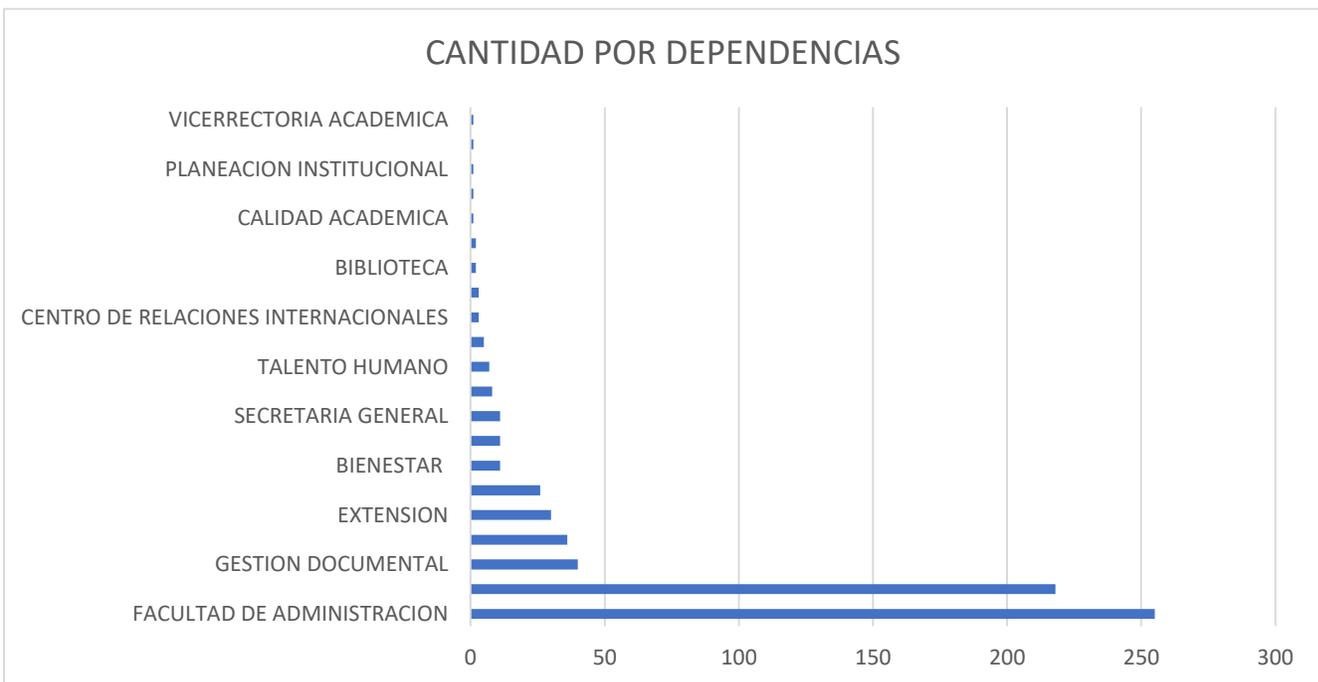
6.1.3 RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

Hemos organizado por cantidades de eventos, las dependencias que mas solicitudes reciben, observando que los principales clientes de la Ventanilla Unica son Facultad de Administración, Registro y Control Académico, Facultad de Ciencias Sociales, Dirección de Extensión, Facultad de Arquitectura e Ingeniería.

Lo anterior se explica por cuanto son nuestras áreas misionales.

DEPENDENCIA	CANTIDADES
FACULTAD DE ADMINISTRACION	255
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	218
GESTION DOCUMENTAL	40
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	36
EXTENSION	30
FACULTAR ARQUITECTURA E INGENIERIA	26
BIENESTAR	11
CENTRO DE LENGUAS	11
SECRETARIA GENERAL	11
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
TALENTO HUMANO	7
RECTORIA	5
CENTRO DE RELACIONES INTERNACIONALES	3
CONTRATACION	3
BIBLIOTECA	2
EGRESADOS	2
CALIDAD ACADEMICA	1
COMUNICACIONES	1
PLANEACION INSTITUCIONAL	1
SISTEMAS	1
VICERRECTORIA ACADEMICA	1

Representación gráfica



6.1.4. ASUNTOS MAS RECURRENTE

DEPENDENCIA	ASUNTO RECURRENTE
FACULTAD DE ADMINISTRACION	TEMAS ASOCIADOS A MATRICULAS Y HORARIOS
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	GRADOS, ENTREGAS DE DIPLOMAS INSCRIPCIONES
GESTION DOCUMENTAL	SOLICITA AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN A LOS PETICIONARIOS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	TEMAS ASOCIADOS A MATRICULAS Y HORARIOS
EXTENSION	CURSOS Y DIPLOMADOS
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	TEMAS ASOCIADOS A MATRICULAS Y HORARIOS
BIENESTAR	CURSOS DE BIENESTAR Y BECAS
CENTRO DE LENGUAS	TEMAS ASOCIADOS A CURSOS DE INGLES
SECRETARIA GENERAL	DERECHOS DE PETICION
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TEMAS DE TESORERIA, DEVOLUCIONES,
TALENTO HUMANO	TEMAS ASOCIADOS A NOMINA, CONTRATOS, CERTIFICACIONES

6.1.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En el trimestre evaluado se dejaron de responder oportunamente 8 PQRSFD, que corresponden al 1,1% del total.

Las dependencias que dejaron de contestar a tiempo durante el trimestre, fueron:

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Rectoría	3
Secretaría General	2
Extensión	2
Facultad de Administración y Turismo	1
Total	8

Representación Gráfica

