



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA



# INFORME DE PQRSFD

Rafael Herazo Beltrán, Secretario General

Arturo Eduardo Reyes Ripoll, Coordinador de Gestión Documental

INFORME DEL TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024

Cartagena de Indias, 8 de octubre 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 adelanta 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.

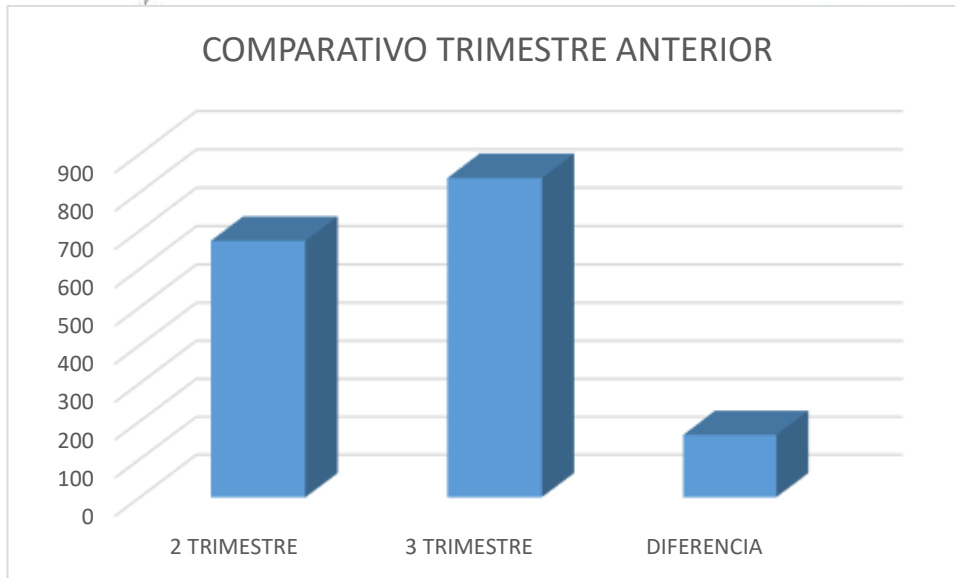
### 5.2. ESPECIFICOS

- Medir el desempeño del proceso de atención a PQRSDF durante el mes de septiembre 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 3 trimestre de 2024, se evidenció un aumento en la cantidad de PQRSDF, del 21 %, con relación al trimestre inmediatamente anterior.

TOTAL	845
PERIODO ANTERIOR	673
DIFERENCIA	172

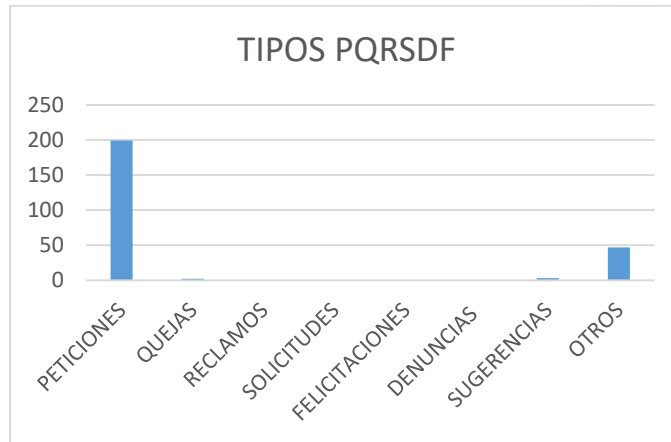


## 6.1 PORCENTAJES POR TIPOLOGIA

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	764
QUEJAS	2
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	0
FELICITACIONES	0
DENUNCIAS	0
SUGERENCIAS	5
OTROS	74
TOTAL	845



## 6.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

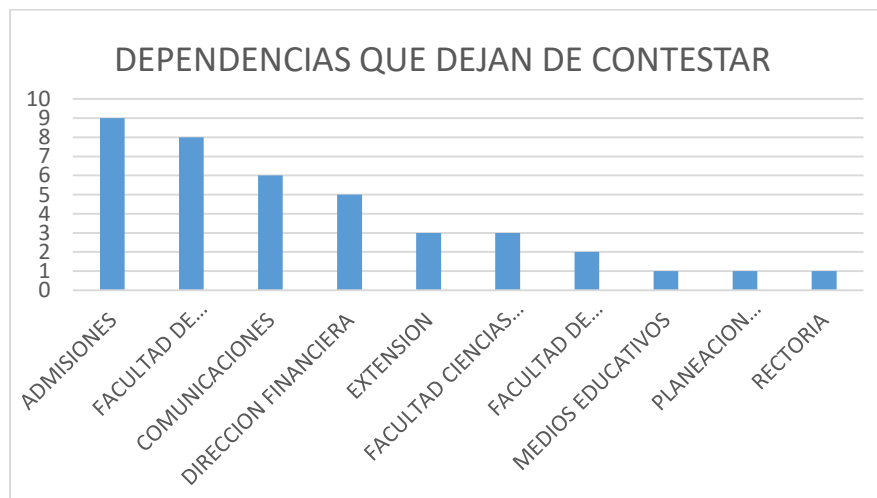
Teniendo en cuenta el mes objeto del presente informe, se evidenció que quedaron sin responder 39, peticiones para el siguiente periodo, logrando un 84,5% de oportunidad en la respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	
PETICIONES CONTESTADAS	692
PETICIONES NO CONTESTADAS	64
TOTAL	756

Las dependencias que no respondieron con oportunidad sus peticiones son

DEPENDENCIA	CANTIDAD
ADMISIONES	5
EXTENSION	5
COMUNICACIONES	7
DIRECCION FINANCIERA	6
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO	7
TALENTO HUMANO	3
CENTRO RELACIONES INTERNACIONALES	1
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	3
SECRETARIA GENERAL	9
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	5
CONTRATACION	2

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	3
MEDIOS EDUCATIVOS	2
BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
26CENTRO DE LENGUAS	1
RECTORIA	3



### 6.3 SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

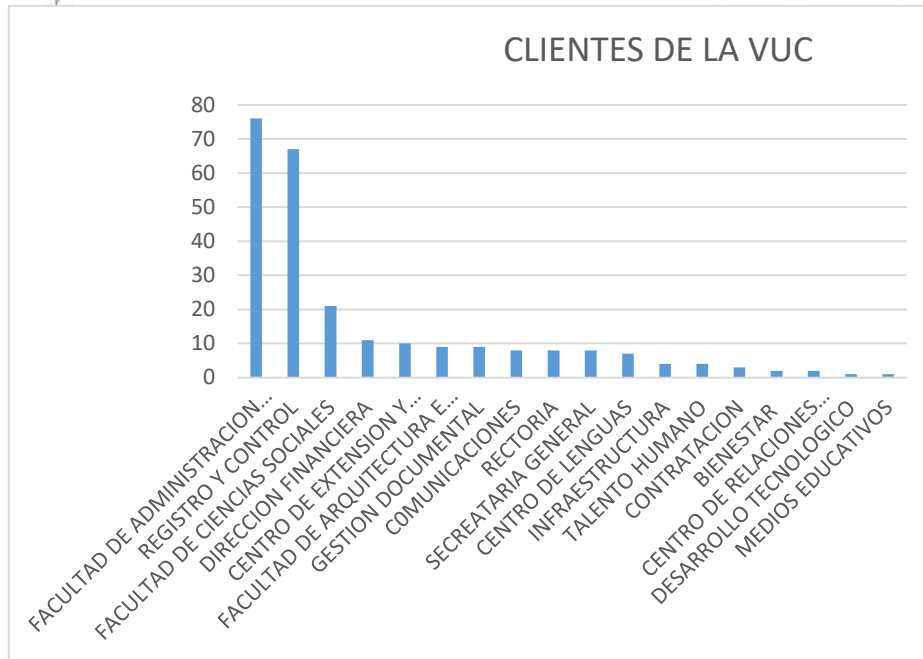
DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO	257
BIENESTAR	21
CALIDAD ACADEMICA	1
CENTRO DE EXTENSION Y PROYECCION	43
CENTRO DE LENGUAS	19
COMPRAS	1
COMUNICACIONES	22
CONTRATACION	12
EGRESADOS	8



FACULTAD ARQUITECTURA E INGENIERIA	24
FINANCIERA	24
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	51
GESTION DOCUMENTAL	9
INFRAESTRUCTURA FISICA E INVENTARIO	11
PROYECTO DE SEGUIMIENTO Y COMPETENCIAS GENERICAS	1
RECTORIA	11
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	219
RELACIONES INTER INSTITUCIONALES	2
SECRETARIA GENERAL	21
SEMILLERO DE INVESTIGACION	1
SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLOGICO	12
TALENTO HUMANO	24
VENTANILLA UNICA	27
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	14
VICERRECTORIA ACADEMICA	7
CENTRO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1
MEDIOS EDUCATIVOS	1
PLANEACION INSTITUCIONAL	1
TOTAL	845

Lo anterior nos indica que en el top de clientes frecuentes de la Ventanilla Única tenemos a:

- a. Facultad de Administración y Turismo
- b. Admisiones Registro y Control
- c. Facultad de Ciencias Sociales
- d. Dirección Financiera
- e. Gestión Documental
- f. Extensión



#### 6.4 ASUNTOS MAS FRECUENTES

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

ASUNTO	PORCENTAJE
REINTEGROS	34
INSCRIPCIONES	26
PAGOS	20
HORARIOS	13
APLAZAMIENTOS	7
INFORMACION DE CARRERAS	3