



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA



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

 Umayorctg  umayorctg  Umayor

# INFORME DE PQRSFD PRIMER 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

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento con el 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 de la Presidencia de la República de Colombia, hace seguimiento y vigilancia de la atención de las Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, prestada por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena – Umayor a la comunidad institucional como a la ciudadanía en general, en el primer semestre de la vigencia 2023 conforme a las normas legales vigentes

Estos mecanismos son los instrumentos legales que permiten a la ciudadanía presentar solicitudes a cualquier entidad pública o privada, y en que 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/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 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 la vigencia anterior.

## 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 solución 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 estudiantes y particulares a las diferentes dependencias institucionales, con el fin de rendir el seguimiento semestral sobre el particular.

## III Marco Legal

- Artículo 23 de la 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 PQRS

Para establecer y determinar la oportunidad de respuesta se tiene en cuenta 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 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> <table border="1" data-bbox="537 1749 1377 1873"> <thead> <tr> <th>Tipo de petición</th> <th>Termino</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petición general</td> <td>15 Días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de petición	Termino	Petición general	15 Días hábiles
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 reposición</b>	<b>de</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**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Arquitectura e Ingeniería	33	35	27	33	71	30	<b>229</b>	10,75%
Administración y Turismo	5	3	4	15	18	11	<b>56</b>	2,63%
Bienestar	2	0	4	1	1	1	<b>9</b>	0,42%
Ciencias Social y Educación	6	6	12	5	10	11	<b>50</b>	2,35%
Contratación	3	0	0	0	5	0	<b>8</b>	0,38%
Egresados	2	2	0	0	0	1	<b>5</b>	0,23%
Financiera	730	217	43	4	11	74	<b>1079</b>	50,66%
Idiomas	2	0	1	0	1	15	<b>19</b>	0,89%
Medios Educativos	0	0	0	1	1	1	<b>3</b>	0,14%
Planeación	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>	0,05%
Rectoría	7	2	1	0	3	2	<b>15</b>	0,70%
Registro y Control	58	30	30	42	81	32	<b>273</b>	12,82%
Relacionamiento Externo	5	5	7	3	12	4	<b>36</b>	1,69%
Secretaria General	6	4	5	7	6	5	<b>33</b>	1,55%
Soporte Tecnológico	6	3	0	1	0	0	<b>10</b>	0,47%
Talento Humano	4	3	4	1	3	3	<b>18</b>	0,85%
Ventanilla Única	29	40	26	30	43	115	<b>283</b>	13,29%
Vicerrectoría Académica	0	0	0	0	1	2	<b>3</b>	0,14%
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>898</b>	<b>350</b>	<b>164</b>	<b>143</b>	<b>267</b>	<b>308</b>	<b>2130</b>	<b>100,00%</b>

De los datos reflejados en la Tabla 1, se evidencia el total de solicitudes recibidas en el primer semestre 2023 por cada una de las dependencias. Se destaca que el mayor número de solicitudes lo tiene Gestión Administrativa y Financiera con 1079, seguido Ventanilla Única con 283, Registro y Control con 273.

Es importante indicar, que el número de solicitudes de Gestión Administrativa y Financiera obedece en gran parte a conceptos de matrículas, tales como consulta de bancos, números de cuentas, costos de matrícula, así como reintegros de dinero a los alumnos, por ser beneficiarios de los planes becarios, entre otros.

Todas las solicitudes fueron decepcionadas a través de la ventanilla única de la Institución.

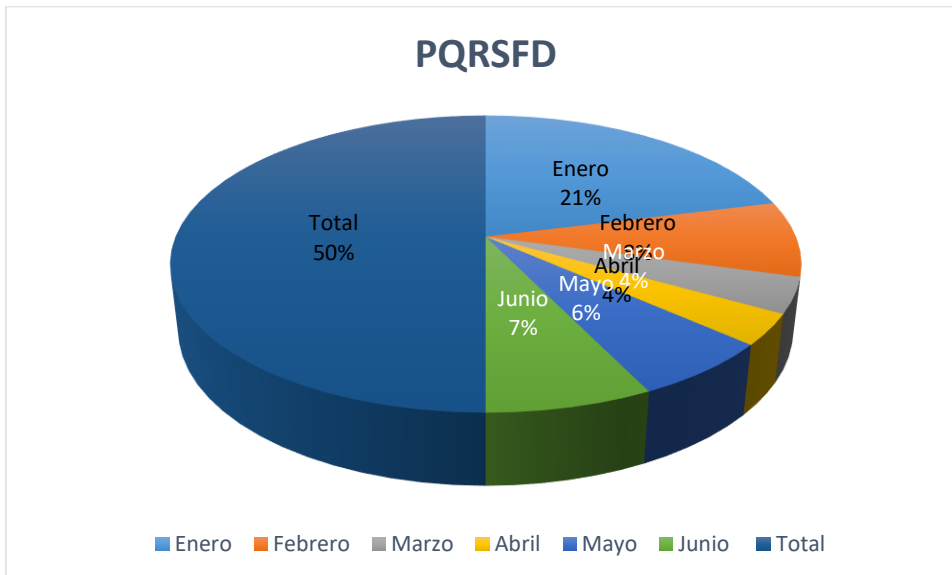
**Tabla 2. Cantidad de PQRSD por mes en el primer semestre 2023**

Mes	PQRSFD	Porcentaje
Enero	898	42%
Febrero	350	16%
Marzo	164	8%
Abril	143	7%
Mayo	267	13%
Junio	308	14%
<b>Total</b>	<b>2130</b>	<b>100%</b>

Se refleja en la Tabla 2° que el mayor número de requerimientos fue realizado en el mes de enero con 898 solicitudes que equivalen al 42% de las recibidas en el este primer semestre del año, disminuyendo considerablemente en los otros meses.

El alza en las solicitudes en el primer mes del año corresponde a lo descrito en la tabla 1° en relación a la oficina de Gestión Administrativa y Financiera

**Tabla No. 3°**





### ❖ Comparativo de PQRSDf recibidas en el 2022 -2023

Tabla 4° comparativo por año

AÑO	CANTIDAD
2022	456
2023	2130

Para el primer semestre del año 2022 se recibieron 456 PQRSD, mientras que para el año 2023 se receptaron 2130. El número de solicitudes aumento con un porcentaje del 467%, teniendo en cuenta que, para la presente anualidad, se realizaron solicitudes y devoluciones de dinero a estudiantes que habían cancelado la matricula, fueron beneficiados con matricula cero.

### ❖ 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 fueron contestadas a tiempo conforme a lo estipulado en la ley.

Tabla No. 5

SOLICITUDES JURIDICAS						
Clasificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes Generales	3	2	3	2		
Tutelas	0	2	1	0		
Derecho de Derecho	0	0	1	1		
Notificaciones y Oficios	0	1	0	1		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

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



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

Resumen - Solicitudes de información

Número de solicitudes recibidas:	Total
Número de solicitudes trasladadas a otra institución:	4
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	0
Número de solicitudes contestadas:	4

PETICIÓN	DEPENDENCIA	ASUNTO	FECHA INICIAL	FECHA FINALIZACIÓN	ESTA DO PETICIÓN	¿SOLICITUD TRASLADADA A OTRA ENTIDAD?	¿SE LE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN?
1	SECRETARIA GENERAL-JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION POR PARTE DE LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE CARTAGENA	11/04/2023	14/04/2023	CONTESTADA	NO	NO
2	SECRETARIA GENERAL-JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACION POR PARTE DE VEEDURIA CIUDADANA	13/04/2023	16/04/2023	CONTESTADA	NO	NO
3	SECRETARIA GENERAL-JURIDICA	DERECHO DE PETICION POR PARTE DE LA EMPRESA AFINIA GRUPO EPM	18/04/2023	21/04/2023	CONTESTADA	NO	NO
4	SECRETARIA GENERAL-JURIDICA	NOTIFICACION DE APERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA POR PARTE DE LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION DE CARTAGENA	27/04/2023	04/05/2023	CONTESTADA	NO	NO

Realizado el comparativo del primer semestre del año anterior, se puede concluir que hubo una disminución considerable en relación a este año:

COMPARATIVO 2022- 2023		
CLASIFICACIÓN	2022	2023
Solicitudes Generales	47	10
Tutelas	26	3
Derecho de Derecho	63	2
Notificaciones y Oficios	26	2

## ❖ Solicitudes tramitadas a través del WAS

La plataforma WAS es un repositorio de información que utiliza la Institución para evidenciar el cumplimiento 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 primer semestre 2023 se recibieron 856 peticiones de los estudiantes, de las cuales 805 han sido contestadas en oportunidad y 51 están en trámite.

### Captura de muestra

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

## ❖ Controversias Judiciales

### En contra de la Institución:

Desde el 2014 la institución presenta cinco procesos judiciales a favor y en contra, el estado actual de las demandas es el siguiente.

**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.

**Rosario Madrid Tronconi:** Se está a espera que se fije fecha de audiencia para practicar pruebas.

**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.

**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.

### A favor de la Institución:

**Adolfo Lang Vargas:** A despacho de Fiscal 30 seccional.

**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. En fecha de 20 de julio de 2021 fue presentado memorial de impulso procesal.

**Marcela Jiménez Matos:** Al despacho para designación de curador ad litem.

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

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	Nullidad 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	Nullidad 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	Nullidad 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 Matos	Al despacho para designación de curador ad litem.	No figura fallo	No figura condena
13-001-33-33- 014-20200149- 00	Juzgado 14 Administrati vo del circuito	Contencioso Administrativo, medios de control	Nullidad 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	Nullidad 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

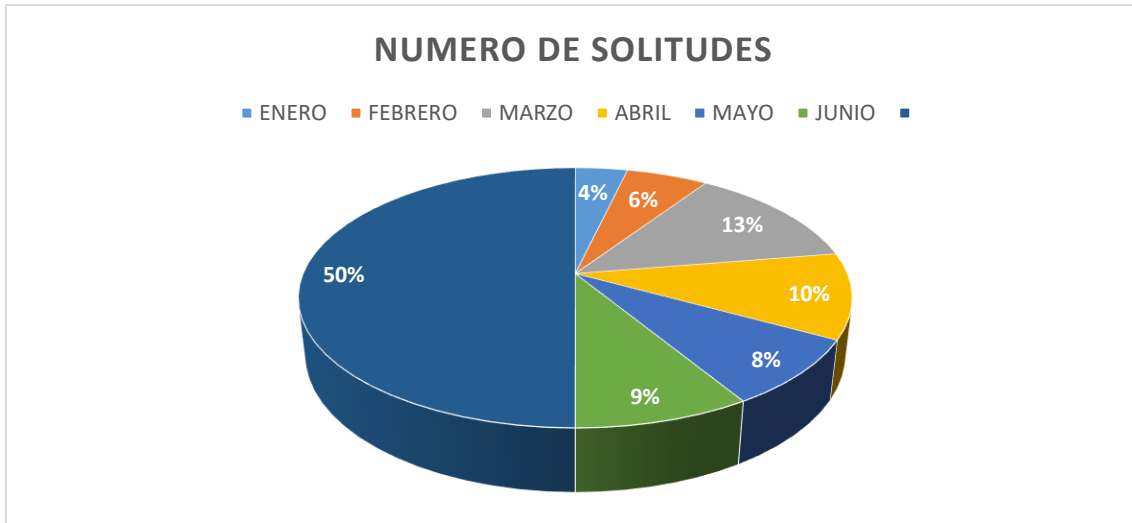
A través de la plataforma de asistencia virtual se atendieron en el primer semestre de la presente vigencia 2637 solicitudes contestadas de manera oportuna y en tiempo real, liberando con esta atención la oportunidad de respuesta de nuestros agentes que se encuentran disponibles en el horario laboral.

**Tabla No. 5**

PERSONAL ATENDIDO POR LA PLATAFORMA CARO I PERIODO 2023			
MESES	NUMERO DE SOLITUDES	RESPONDIDAS PLATAFORMA CARO	RESPONDIDAS AL CORREO
ENERO	192	180	12
FEBRERO	300	290	10
MARZO	690	685	5
ABRIL	560	550	10
MAYO	437	428	9
JUNIO	458	445	13
	<b>2637</b>	<b>2578</b>	<b>59</b>

De la información anterior, se observa que los porcentajes más altos en solicitudes fueron en el mes de marzo con 690, seguido de abril con un 560. En los meses de junio con 458 y mayo con 437, se advierte un comportamiento muy similar que obedece en gran medida a requerimientos asociados a trámites de grados. En enero el porcentaje es bajo teniendo en cuenta que es un mes de vacaciones.

**Tabla No. 6**

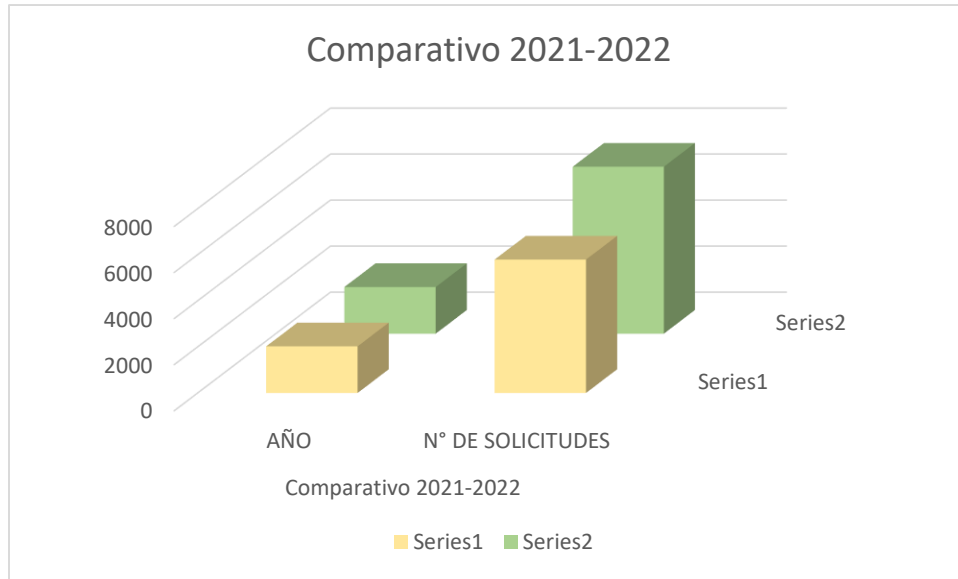


De forma ilustrativa se presentan cuadros comparativos de variables presentadas entre el primer periodo de 2022 y el primer periodo de 2023:

**Tabla No. 7**

Comparativo 2021-2022	
AÑO	N° DE SOLICITUDES
2022	7251
2023	2637
DIFERENCIA	4614
DISMINUCIÓN	36,3%

**Tabla No. 8**



En los anteriores cuadros se puede observar la diferencia entre la vigencia 2022 vs 2023. Una vez realizado el análisis de la información podemos confirmar que para el primer semestre de la vigencia 2022 se presentaron un total general de PQRSFD 7251 y para el primer semestre 2023 de 2637, observándose una disminución en el uso de la plataforma aumento en un 36.3%.

## VII. Recomendaciones

Realizadas informe, la oficina de control interno de las siguientes sugerencias y recomendaciones para la mejora CONTINUA del proceso:

- Con el fin de llevar un control de la pqrds, se sugiere 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.