



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**



**SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE  
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD  
INSTITUCIONALES  
2022**

## **Tabla de contenido**

### **INTRODUCCIÓN**

### **1. OBJETIVOS**

### **2. ALCANCE**

### **3. MARCO LEGAL**

### **4. CRITERIOS DEL INFORME**

### **5. PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS.**

### **6. RECOMENDACIONES**

## **Introducción**

La Oficina Asesora de Control Interno, presenta el Informe semestral de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención de la Institución Universidad Mayor de Cartagena, correspondiente al período del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 del 2014.

El propósito del Informe, es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los Procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena cuenta con un canal virtual de recepción de PQRS y Ventanilla Única, donde se reciben las peticiones por escrito, así mismo cuenta con un canal de atención virtual (Caro), para solicitudes e inquietudes que se resuelven en un mínimo de tiempos.

### **1. OBJETIVO.**

Efectuar seguimiento a la oportunidad de respuesta y evaluación al trámite de los Derechos de Petición, Quejas, solicitudes, reclamaciones y Sugerencias presentadas ante la Institución Mayor de Cartagena durante el segundo semestre de 2022, con el fin de determinar el cumplimiento normativo establecido para ellos, y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los Procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Institución.

### **2. ALCANCE.**

Consolidación y evaluación del cumplimiento de La Ley 2052 de 2020, denominada “Colombia ágil”, es una iniciativa gubernamental para reducir buena parte de los trámites y procedimientos que las personas jurídicas y naturales hacen ante diferentes entidades del Estado.

## MARCO LEGAL.

- **Constitución Política de Colombia: Artículo 23**
- **Ley 1474 del 2011**(Ley Anticorrupción)
- **Decreto 019 de 2012**
- **Ley 1712 del 2014** (Transparencia y acceso a la Información Pública)
- **Ley 1755 del 2015**, (la cual regula el derecho fundamental de petición)
- **Decreto 2573 del 12** de diciembre del 2014, a través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de G.
- **Resolución 1519 del 2020** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- La Ley 2052 de 2020

### 3. CRITERIOS DEL INFORME.

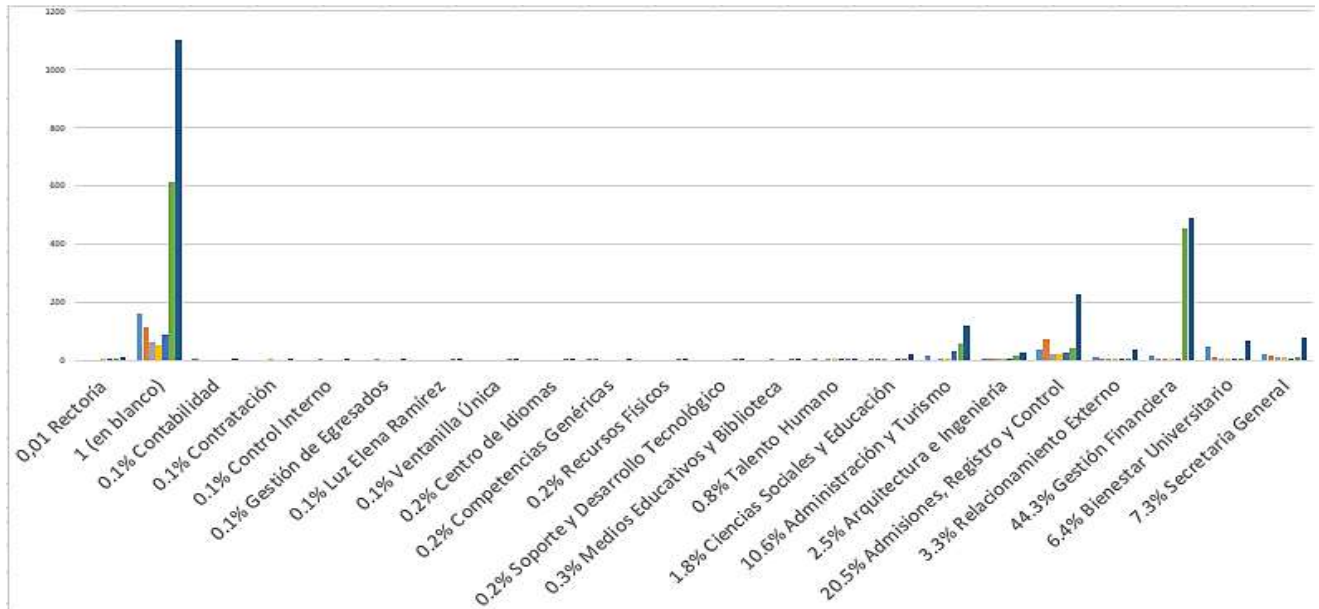
El presente Informe se realiza con base a la información suministrada de las distintas Dependencias de la Institución, así mismo se toma información de la plataforma virtual online caro, un medio implementado para la atención inmediata de los estudiantes y particulares.

#### 4. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS

#### 🚦 PQRS por Dependencias recibidas en el segundo semestre de 2022

Tabla N° 1.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Bienestar Universitario	12	49	2	1	3	3	70	6.4%
Medios Educativos y Biblioteca	0	0	1	0	0	2	3	0.3%
Centro de Idiomas	0	0	0	0	0	2	2	0.2%
Contabilidad	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
Gestión Financiera	1	17	7	5	1	456	487	44.3%
Contratación	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
Control Interno	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
Gestión de Egresados	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
Rectoría	0	0	0	1	6	4	11	1%
Recursos Físicos	0	0	0	0	0	2	2	0.2%
Admisiones, Registro y Control	74	36	24	23	28	41	226	20.5%
Relacionamiento Externo	4	10	5	7	5	5	36	3.3%
Secretaría General	19	20	14	10	6	11	80	7.3%
Soporte y Desarrollo Tecnológico	0	0	0	0	0	2	2	0.2%
Talento Humano	0	2	1	1	3	1	8	0.8%
Ventanilla Única	0	0	0	0	0	1	1	0.1%
Luz Elena Ramírez	0	0	0	0	0	1	1	0.1%
Competencias Genéricas	1	1	0	0	0	0	2	0.2%
Arquitectura e Ingeniería	1	3	3	2	3	16	28	2.5%
Administración y Turismo	0	19	5	4	30	59	117	10.6%
Ciencias Sociales y Educación	3	4	1	0	3	9	20	1.8%
	115	162	65	55	88	615	1.100	100%



El análisis de los datos reflejados en la Tabla N° 1, de las PQRs recibidas por Dependencias en el segundo semestre vigencia 2022, se observó, que la Dependencia con mayor número de solicitudes recibidas fue la Oficina de Gestión Financiera con 487, seguida por Admisiones, Registro y Control con 226, Administración y Turismo 117, y 69 de Bienestar Universitario.

### 📊 Clasificación de las PQRs y Tiempo de Respuestas

Tabla N° 2.

PQRS	Cantidad	Respuesta 1-10 días	Respuesta 1-15 días	Respuesta 1-30 días	No se Respondieron
Quejas	13	9			4
Peticiones y Solicitudes	1.087		1.086		1
Total	1.100	9	1.086		5

De las trece (13) quejas recibidas, a cuatro (4) de ellas no se les ha dado respuesta presentadas a dos (2) de Bilingüismo, dos (2) de Administración y Turismo, se presume que no se dio respuesta oportuna, porque fueron recibidas el 27 de diciembre 2022, y el reingreso de algunos Líderes a la Institución se estableció para la primera semana de enero 2023.

El presente informe se realiza con corte a 30 de diciembre de 2022, la Oficina de Control Interno inicia seguimiento a estas respuestas. En cuanto a las Peticiones y Solicitudes, a una Solicitud no se le dio respuesta oportuna. Por todo lo anterior, se procedió a realizar seguimiento, con el objetivo de dar cumplimiento a las normas vigentes legales, como también brindar los mejores servicios y atención al usuario, en pro de la mejora continua en la Institución.

#### **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**

“Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.



Las solicitudes tramitadas a través de la Oficina Registro y Control son atendidas en tiempo oportuno se tiene establecidos de 2 a 3 días para emitir un certificado, se presentan algunos retrasos en el trámite tarda solo cuando el estudiante no presenta oportunamente soporte de pago del valor del certificado.

### **Comparativo de PQRs recibidas del segundo semestre vigencias 2021 – 2022**

**Tabla N° 3.**

Vigencia	Cantidad	Variación
2021	1004	0,9%
2022	1100	

Se puede observar una variación del 0.9% en las PQRSD comparadas entre las dos vigencias en el segundo semestre como se observa en el cuadro anterior.

### **Solicitudes atendidas en la Plataforma Virtual Caro Segundo semestre Vigencia 2022**

 **Tabla N° 4.**

MESES	NUMERO DE SOLIITUDES	SOLICITUDES ATENDIDAS	RESPUESTAS ENVIADASS A CORREO DEL INTERESADO
JULIO	300	290	10
AGOSTO	336	303	33
SEPTIEMBRE	480	470	10
OCTUBRE	600	575	25
NOVIEMBRE	500	488	12
DICIEMBRE	412	397	15
	<b>2628</b>	<b>2523</b>	<b>105</b>



A través de la Plataforma Virtual Caro, se atendieron 2.628 solicitudes. La razón por la cual algunas respuestas de las solicitudes de los usuarios se envían a los correos electrónicos, el servicio de internet, la plataforma o la energía eléctrica en algunas circunstancias, ocasionando que se pierda la comunicación con el usuario. Por lo tanto, en esas circunstancias, se procede a enviarles sus respuestas a los correos, y así de esta manera la Institución se asegura que el usuario esté satisfecho con el servicio.

 **Comparativo de solicitudes del segundo semestre en la Plataforma Virtual Caro, en las vigencias 2021 -2022**

Año	# Solicitudes	Variación
2021	3.953	0.66%
2022	2.628	

En la comparación de los semestres de las dos vigencias se puede observar una variación del 0.66% disminuida en las solicitudes presentadas en la Plataforma Virtual Caro.

**CONTROVERSIAS JUDICIALES**



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA

REGISTRO PÚBLICO  
INFORME DE CONTROVERSIAS JUDICIALES – VIGENCIA 2013  
SECRETARÍA GENERAL DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA.

Resumen – Informe de Controversias Judiciales – Vigencia 2013:

RADICADO	JUZGADO	TIPO DE PROCESO	TIPO DE ACCIÓN JUDICIAL	CANTÍA JUDICIAL DE LA DEMANDA	RESUMEN DEL HECHO DEMANDADO	FECHA DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA	DEMANDANTE	DEMANDADO	ESTADO ACTUAL	FALLO A FAVOR O EN CONTRA	VALOR DE LA CONDENA
13001331 2007- 2014- 00234-00	Juzgado 8 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$ 97.986.000	Reconocimiento y liquidación de prima laboral por desempeño	09/7/2015	Rafael Cuatrecasas Vergara	Colégio Mayor de Bolívar	El día 09 de mayo de 2013 se efectuó el despacho en audiencia pública del proceso, la actuación que ocurrió en la realidad del proceso administrativo y se ordena al reconocimiento de la prima laboral a favor del demandante. El 10 de mayo de 2013, actuando en el tercer turno legal, se pronunció a negar la declaración del desempeño, por considerar que no concurren los requisitos debidamente exigidos.	En contra	No especificada



13001800138 201000000	Fiscal 30 económico	Demanda por culpa y abuso de confianza	Ordinario Penal	\$4.500.000	Demanda por culpa y abuso de confianza	27/7/2017	Colégio Mayor de Bolívar	Adolfo Liang Vargas	En despacho de fiscalía.	No figura fallo	No figura condena
13001331 2013- 2014- 00204-00	Juzgado 9 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$262.500.000	Reconocimiento y liquidación de prima laboral por desempeño	19/7/2010	Edui María Dela Peña Asuña	Colégio Mayor de Bolívar	No se presentó audiencia de despacho de controversia. Se actuó a la espera del fallo.	No figura fallo	No figura condena
13001339 2007- 2013- 00079- 004	Juzgado 8 Administrativo del Circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Acción de Represión	\$180.218.410	Responsabilidad por la estructura del CMB	28/8/2017	Colégio Mayor de Bolívar	Marcela Jiménez Molina	A la espera para designación de Curador ad litem.	No figura fallo	No figura condena
13-001-33-33 614-2013- 00149-00	Juzgado 14 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$8.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima laboral	10/11/2013	Colégio Mayor de Bolívar	Soledad Oviedo Barrido	Maltrato y la discriminación	No figura fallo	No figura condena



13001331 2007- 2015- 00222-00	Juzgado 7 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$18.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima laboral	12/8/2015	Rosario Madrid Tronconi	Colégio Mayor de Bolívar	A espera que señale fecha de audiencia para practicar pruebas.	No figura fallo	No figura condena
13001331 2012- 2015- 00219-00	Juzgado 12 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Nullidad y restablecimiento del derecho	\$20.000.000	Reconocimiento y liquidación de prima laboral por evaluación de desempeño	10/8/2015	Bilvia Barrios Ramo	Colégio Mayor de Bolívar	A espera de fallo	No figura fallo	No figura condena
13001331 2012- 2014- 00195-01	Juzgado 12 Administrativo del circuito	Controversias Administrativas, Medios de control	Controversias Contractuales	\$20.992.000	Terminación del contrato de arrendamiento y restitución del inmueble	15/8/2014	Colégio Mayor de Bolívar	Jorge Amador Navarro	Al Tribunal Administrativo votado Bolívar para desatar el recurso de apelación interpuesto en contra de la	Fallo a favor	\$30.492, 000

## Procesos Disciplinarios

RADICADO	INDAGADOS	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	FECHA DE AUTO DE APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR.	DEMANDANTE	ESTADO	ESTADO ACTUAL	FIGURA FALLO SI/NO
IND-DIS-001-2017	ARLENIS VARGAS PEREZ. BEATRIZ SIERRA ARRIETA.	INCONGRUENCIA ENTRE PLANILLAS DILIGENCIADAS Y LAS NOTAS REGISTRADAS EN Syneris	31 DE MARZO DE 2017	DE OFICIO	EL PRESENTE PROCESO DISCIPLINARIO SE ENCUENTRA EN LA ETAPA DE INDAGACIÓN PRELIMINAR, EL CUAL SE HALLA REGLADO EN EL ART 150 DE LA LEY 734 DE 2002	A ESPERA DE FECHA PARA SER PRACTICADAS LAS PRUEBAS: 1. DE VERSION LIBRE QUE VIENE DECRETADAS Y 2. TESTIMONIAL QUE VIENE DECRETADA.	NO
IND-DIS-001-2018	EFREN LOCARNO FLOREZ.  RALDO GRANADO B.	QUEJAS RECIPROCAS QUE PRESENTARON LOS INDAGADOS POR HECHOS OCURRIDOS EL DIA 7 DE FEBRERO DE 2018	28 DE MAYO DE 2018	.EFREN LOCARNO FLOREZ. * RALDO GRANADOS B.	EL PRESENTE PROCESO DISCIPLINARIO SE ENCUENTRA EN LA ETAPA DE <b>INDAGACIÓN PRELIMINAR</b> , EL CUAL SE HALLA REGLADO EN EL ART 150 DE LA LEY 734 DE 2002.	EN FECHA SE ESCUCHO EN EXPOSICION LIBRE A LOS INDAGADOS.  SE ESTA A LA ESPERA DE LA FECHA PARA SER PRACTICADAS LAS PRUEBAS TESTIMONIALES.	NO

## 5. RECOMENDACIONES

Desde la Oficina Asesora de Control Interno se sugieren las siguientes recomendaciones que permitan seguir con el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano dando respuesta oportuna a las PQRS:

- Se recomienda realizar una mesa de trabajo con cada Líder de todas las Dependencias, con el objetivo de transmitirles la importancia de la canalización de las PQRS, de las respuestas oportunas a las solicitudes que realizan los usuarios, de socializar sus respuestas con Secretaría General, Ventanilla Única y Asesores Jurídicos, a fin de evitar inconvenientes, teniendo en cuenta que cada una de las PQRS tienen tiempo de respuestas establecidas en las normas vigentes legales.
- Se sugiere continuar con la publicación de los Informes de “Solicitudes de Acceso a la Información”, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la **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”.** **“artículo 7. disponibilidad de la información”.**
- Dar aplicación al Decreto 2106 de 2019, tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública.