



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Página 1 de 1

MEMORANDO

Medellín 2016-08-23 14:57:20
Rad 2016301386
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
directora control interno

2.2

Medellín, 23 de agosto de 2016

PARA: Bernardo Arteaga Velasquez, Rector

DE: Director Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento a las PQRSF primer semestre de 2016.

A continuación se hace entrega del informe definitivo del seguimiento a las PQRSF del primer semestre de 2016, radicadas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, elaborado por la Oficina de Control Interno.

Cualquier aclaración e información adicional estaremos a su disposición

Atentamente,

EDIT YOHANA PALACIO ESPINOSA

Anexos: Informe y soportes



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

GL-GD- FR-01
Fecha de Publicación:
14-07- 2016
Versión: 07

NIT: 890980134-1
Codigo Postal: 050034
PBX: 444 56 11
Dirección Carrera 78 No 65-46 Robledo
www.colmayor.edu.co



 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 1 de 3

INFORME DE AUDITORIA

INFORME DEFINITIVO SEGUIMIENTO A LAS PQRSF 2016-I

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que contempla *"Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"* reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se tuvo en cuenta 82 entradas de PQRSF, ingresadas mediante los siguientes canales: medio físico, medio virtual, redes sociales, en el periodo enero – Junio de 2016.

La información mencionada se encuentra reportada por Gestión de Comunicaciones en un (1) informe semestral, el cual es presentado en el Comité Coordinador del Sistema de Gestión Integrado, conjuntamente se alimenta el indicador: GC-FI-04 tiempo de respuesta a peticiones (quejas, reclamos y solicitudes), medido a Julio 14 de 2016 (Frecuencia de medición trimestral).

Para este seguimiento no se aplicaran los numerales del 1 al 3 y el 5.3 de este informe.

1. IDENTIFICACIÓN EN EL PLAN DE DESARROLLO: N/A
2. GESTIÓN DE LA MEJORA: N/A
3. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PRINCIPIOS MECI Y LA AUTOEVALUACIÓN MECI: N/A



AUTOCONTROL: N/A
AUTORREGULACIÓN: N/A
AUTOGESTIÓN: N/A

AUTOEVALUCION MECI: N/A

Se dejan consignados los conceptos de los principios MECI y Autoevaluación en el glosario de este informe.

4. SITUACIÓN CONTEXTUAL DEL PROCESO O ACTIVIDAD: N/A

DEBILIDADES:

- No se ha aplicado en su totalidad el procedimiento GC-FR-01 atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones socializado en el sistema de calidad ISOLUCION, versión 6 del 26 de febrero de 2016.
- Se identifica que estas herramientas solo sirven para plasmar las debilidades e inconformismos originados a la hora de utilizar el servicio o incumplimiento a normas legales, pero no se han implementado mecanismos que permitan identificar acciones para el mejoramiento producto de mediciones de servicio.

OPORTUNIDADES:

- Se cuenta en el home de la página institucional un acceso directo al icono servicio al cliente PQRSF.
- Aprovechamiento de los medios de comunicación y de la plataforma tecnológica.

FORTALEZAS:

- Se cuenta con una dependencia encargada de coordinar las PQRSF (Gestión de Comunicaciones).
- Se cuenta con una instancia para la atención al ciudadano, para resolver las inquietudes del cliente (interno y externo).
- Se cuenta con un formato para la recepción de las PQRSF.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 3 de 3

AMENAZAS:

- Cambios por la rotación de personal.
- Cambios constantes en la normatividad.

5. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DEL EJERCICIO

5.1 Matriz de hallazgos

N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
1 	<u>1. Direccionar PQRSF: Correo electrónico.</u> No se evidencio que las QRSF fueran enviadas por la secretaria de atención al ciudadano a través de correo electrónico al funcionario o proceso implicado. Igualmente se constató que los derechos de petición no son enviados por Gestión Documental por correo electrónico al Coordinador Jurídico con copia a la secretaria de atención al ciudadano, al indagar por esta actividad a la Líder de Gestión Documental indicó "es al contrario se radica y se envía por el Document la notificación a atención al ciudadano con copia a jurídica. La notificación es un mensaje del sistema Document". Incumpliendo así con lo descrito en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GC-PR-001 V-6 en	Construcción del plan de mejoramiento con las correcciones y/o acciones correctivas a definir.	Atención al Ciudadano.



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	el que se especifica "direccionar PQRSF". Soporte 1 aparte del procedimiento y soporte 2 correo de la líder de Gestión Documental.		
2 	<u>2. Direccionar PQRSF: correo recordatorio.</u> Se evidenció en la carpeta del mes de marzo la queja con radicado 2016200586 y las sugerencias con radicado 2016200657, 2016200658, en las cuales no se observó el correo de comunicar o de recordar al funcionario o dependencia implicada la obligatoriedad de dar respuesta al mismo en ocho (8) días hábiles, tal como lo indica el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GC-PR-001 V-6 en el que se hace "direccionar PQRSF". Soporte 1 aparte del procedimiento y soporte 3 documentos radicados. Así mismo, no se recibió por parte del Coordinador Jurídico la información solicitada en cuanto a los soportes de los correos donde recuerda al funcionario o proceso la obligatoriedad de dar respuesta en cinco (5) días hábiles.	Construcción del plan de mejoramiento con las correcciones y/o acciones correctivas a definir.	Atención al Ciudadano. Secretaria General – Jurídica.



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	Soporte 4 correo enviado al coordinador jurídico y su respectiva respuesta. Demostrando que hay incumplimiento del procedimiento establecido por el proceso de Gestión de Comunicaciones.		
3 	<u>3. Registro Público.</u> Si bien existe un formato para el consolidado de las PQRSF - GC-FR-002 - no se observó un registro público organizado sobre el estado de los derechos de petición que son formulados, el cual debe ser publicado en la página web u otro medio de fácil acceso, incumpliendo el numeral 3 de la circular externa 001 de 2011, con asunto orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. Esto conlleva a que la ciudadanía no tenga acceso fácil y directo a su consulta y el seguimiento. Soporte 5 aparte de la circular 001.	Construcción del plan de mejoramiento con las correcciones y/o acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones.
4 	<u>4. Espacio para denuncias de actos de corrupción.</u> Se observó que la institución no cuenta en su página web con un espacio de denuncias de actos de corrupción, incumpliendo el artículo 76 de la Ley 1474 y las	Construcción del plan de mejoramiento con las correcciones y/o acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional. Secretaría General.



N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en su versión 2 de 2015. (DECRETO 124 DE 2016 (Enero 26) Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en su artículo 2.1.4.1). Por lo anterior se puede observar que no se cuenta con un espacio principal, para que los ciudadanos se pronuncien en cuanto a posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la Institución. Soporte 6 aparte de la normas.		
5 	<u>5. Peticiones análogas.</u> Entre los meses de febrero y marzo, se recibieron Derechos de Petición semejantes, en cuanto a su objeto. En este caso la entidad dio una única respuesta a cada uno de los peticionarios, pero no se observó que dicha respuesta este publicada en un diario de amplia circulación, o en la página web. Incumpliendo con la ley 1755 de 2015 en su artículo 22 y el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones GC-PR-001 V-6 en	Construcción del plan de mejoramiento con las correcciones y/o acciones correctivas a definir.	Gestión de Comunicaciones. Atención al Ciudadano.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 7 de 3

Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	el que se hace "direccionar PQRSF". Soporte 7 aparte de las normas.		

Fuente: Elaborado y adaptado por la Oficina de Control Interno e información suministrada por el proceso de Gestión de Comunicaciones, Gestión Documental y Jurídica.

MARCAS

MARCA **	EXPLICACIÓN
	Hallazgo de auditoria

5.2. Observaciones.

1. Se pudo constatar que hubo una situación interna que suscitó el aumento de quejas con un mismo motivo a las cuales se les dio respuesta, sin embargo, dicha situación no evidencia análisis de causas ni seguimiento por parte de los responsables, lo que se constituye en un impedimento para la definición de acciones correctivas y/o de mejoramiento con respecto al tema. Es necesario recordar la responsabilidad de hacer análisis de las entradas para determinar acciones que tiendan a evitar la reincidencia de factores que ocasionen nuevas quejas y/o reclamos, más aún cuando sucede como en el caso particular, donde fue una queja masiva y de la cual no se tiene registro de análisis y solución frente a la satisfacción del usuario.
2. Sería importante que la gestión de PQRSF, se socialice con los funcionarios de la entidad, toda vez que al conocerse los resultados producto de peticiones, reclamos, quejas o sugerencias se pueden identificar acciones de mejoramiento en los diferentes procesos. Soporte 8, acta créditos adicionales.
3. Se hace necesario que se fortalezca la responsabilidad de cada proceso de analizar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ya que se ha evidenciado que aunque se hace una gestión de respuesta, en la mayoría de ocasiones, no se analizan las causas, como tampoco se aplican mejoras en los procesos donde se originaron las entradas. Por lo anterior es necesario que se fomente la definición de planes de mejoramiento en los procesos como producto del análisis de las PQRS presentadas por los usuarios.



Además de lo anterior, es relevante que se contemple la posibilidad de fortalecer las estrategias tendientes a fomentar en los usuarios el uso de los mecanismos de participación ciudadana y los canales de comunicación, con miras a que accedan a las herramientas que permiten hacer cumplir sus derechos y así utilicen los medios disponibles, con miras a fortalecer el mejoramiento continuo a partir de la información primaria (información del usuario).

4. Se revisó la documentación archivada de las PQRSF observando, por motivo, lo siguiente:

DERECHO DE PETICIÓN

No cuentan con lo siguiente:

- "Recuerda por parte del coordinador jurídico dar respuesta a los DP en un término de cinco (5) días hábiles cuando lo remite a líderes de procesos" tal como se reportó en el hallazgo dos.
- No se observó archivado el "correo informando que ya está lista la respuesta" que debe ser enviado por la secretaria de atención al ciudadano.

QUEJAS – RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

- No se observó el envío, por parte de la secretaria de atención al ciudadano, de la QRSF por correo electrónico a dependencia implicada (direccionar PQRSF), tal como se reportó en el hallazgo 1.
- No se observó archivado el "correo informando que ya está lista la respuesta" que debe ser enviado por la secretaria de atención al ciudadano.

Para el caso de las QRSF, en algunas situaciones se observa un correo electrónico emitido por atención al ciudadano recordando la respuesta que se debe emitir, pero éste debe de ser con ocho (8) días de anterioridad y se observa que se envía el mismo día de cumplimiento o con 2 o 3 días antes de responder, tal como se reportó en el hallazgo 2. Soporte 9

5. Se pudo observar en la carpeta del mes de mayo, que el radicado 2016201053 no se encuentra en el consolidado y está archivado como una sugerencia.

Igualmente, en radicado 2016201042 se observa que está reportado dos veces como derecho de petición y como sugerencia, pero se encuentra archivada esta entrada como un derecho de petición.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 9 de 3

Registro de PQRSF

De acuerdo a la información registrada por el Proceso de Gestión de Comunicaciones, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (enero – junio de 2016), presentó el siguiente comportamiento:

CONSOLIDADO PQRSF														
CONSOLIDADO POR MES														
Motivo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición	4	13	14	2	7	8							53	64.63%
Queja	4	5	1	3		1							14	17.07%
Reclamo		1				1							2	2.44%
Sugerencia	1	3	2	5	1								12	14.63%
Felicitaciones		1											1	1.22%
Total	9	28	17	10	8	10	0	0	0	0	0	0	82	100.00%

Fuente de información Gestión de Comunicaciones.

Verificación trámite a peticiones

Teniendo en cuenta lo señalado en la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la cual señala que las Oficinas de Control Interno deberán incluir dentro de sus ejercicios de auditoria, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, se tomó 53 peticiones, es decir el total registradas por el Proceso de Gestión de Comunicaciones, correspondientes al 100 por ciento (100%). Seguidamente se relacionan los ítems analizados en éste punto:

- ✓ Tiempo de respuesta (Oportunidad)
- ✓ Materialidad de la respuesta
- ✓ Digitalización



Con relación al tiempo de respuesta (Oportunidad):

Se encontró que las 53 peticiones fueron tramitadas dentro de los términos de Ley, lo cual equivale al 100% del total. A continuación se presenta el consolidado en este tema:

DEPENDENCIA	IMPLICADO	OPORTUNIDAD		TOTAL
		SI	NO	
VICERRECTORIA ACADEMICA	EDUARD A.GARCIA	16	0	16
GESTION DEL TALENTO HUMANO	MARIELA SUESCUN HERRERA	4	0	4
FAC.ARQUITECTURA E INGENIERIA	JOAN AMIR ARROYAVE ROJAS	6	0	6
ADMISIONES REG. CONTROL	GLORIA ELENA MUSTAFA YEPES	7	0	7
EXTENSION ACADEMICA y PROYECCION SOCIAL	RICARDO A.ROBLES TORRES	5	0	5
PLANEACION Y PROYECTOS ESPECIALES	JORGE ARTURO TORO LOPERA	1	0	1
SECRETARIA GENERAL	JUAN DAVID GOMEZ FLOREZ	8	0	8
BIENES Y SERVICIOS	BEATRIZ ELENA MILLAN	1	0	1
GESTIÓN LEGAL	WILSON CAÑAS AGUDELO	1	0	1
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA	LUZ ADRIANA PALACIO BETANCUR	1	0	1
RECTORIA	BERNARDO ARTEAGA VELASQUEZ	2	0	2
FAC.ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	MAURICIO SEPULVEDA	1	0	1
TOTALES		53	0	53

Fuente de información Gestión de Comunicaciones.

Con relación a la materialidad de la respuesta:

No se observó que las inquietudes puntuales planteadas por el peticionario no se resolvieran, como muestra de esto se puede observar el cuadro anterior de "oportunidad".

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 11 de 3

Con relación a la Digitalización

Se cotejo el trámite de las peticiones reportadas en el consolidado vs las archivadas, encontrando que existe trazabilidad en las 53 reportadas lo que equivale a un 100% del total; al igual que los demás motivos a continuación se presentan gráficamente los resultados obtenidos:



Temas más consultados

Con corte a junio 30 se revisó el reporte por temas, donde se pudo evidenciar que de los temas consultados son:

- Anomalía Académica con docente Genética.
- Irregularidad en liquidaciones de matrícula por cambio de pensum.
- El docente Ismael Castrillón da trato inadecuado con los estudiantes, abuso de autoridad, casos innumerables de cancelación.
- Rectificación de notas en la asignatura topografía.
- No está de acuerdo con la sanción que se le aplicó ya que entre muchas razones no se le siguió un debido proceso.



- Desalojaron el locker sin previo aviso dañando el candado y sacando las cosas, solo se guardan las cosas por 2 horas.
- Estudiante de Construcciones Civiles. La habilitación del primer parcial virtual de formación democrática, Tuvo problemas.
- La materia Ingeniería Económica sea dictada en el vacacional por otros profesores que la universidad les ofrezca más oportunidades.
- Se Justifique la reforma en el pensum de Arquitectura en las materias específicas de diseño III con requisitos aprobados.
- Solicitud de Evaluaciones docente.
- Solicitud de respuesta a notificación de maternidad.
- Reclamos, copia de actas, documentos oficiales.
- Irregularidades que se presentaron en la asignatura Genética en el semestre 2015-2.
- Copia del audio de la audiencia sin EDITAR, inconformidad en proceso de subasta NEXT COMPUTER.
- La empresa Infraestructura digital S.A.S solicita se sirvan dar respuesta a los correos remitidos. 2. solicitan se sirvan informar si validaron.
- Permitirle de entregar papelería de inscripción y no perder el cupo.
- Queja y Descontento por un error de procedimiento en el cual se vio perjudicado un incentivo.
- Solicita informar si algunos de las personas que se adjuntan en medio magnético aparecen matriculados 2do semestre 2015.
- Listado de Ingenieros colombianos contratados por la organización.
- Certificados de información laboral con destino a la emisión de bonos pensionales tipo "A" de Alba Lucia García Mejía.
- Solicita información si el señor Fidel Naranjo Estrada se ha desempeñado en algún cargo académico o administrativo en la institución.
- Solicitud de: cuantos docentes de tiempo completo, medio tiempo ocasionales y de catedra.
- Copia de convenios de los cuales ha contratado la Institución: peritos evaluadores Ana Lucia.
- Solicita pago por los servicios prestados: Encuentros pedagógicos para la cultura de la seguridad Asocovi.
- Devolución de Documentos entregados en el consultorio de la construcción y el Hábitat.
- Solicitud de información del señor José Hernán Montoya Arboleda validar experiencia.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 13 de 3

- Solicita le informen todo lo realizado en los periodos 2012-2013, 2014, 2015 la junta de Acción Comuna San Fernando Calasanz.
- Manifiesta inconformidad por precio fotocopias.
- Solicitud cambio agencia de práctica Daniel Medina.
- Revisar la actuación de la asesora jurídica del consultorio de la construcción y el hábitat y otros según comunicación anexa.
- Solicitud de devolución de pago inscripción según documento anexo.
- Inconformidad respecto a destitución de la Decana Facultad Ciencias de la Salud IUCMA.
- Solicita cancelar la materia Bacteriología II, ya que le ha quedado imposible asistir a las clases por motivos laborales.
- Solicitud de apelación de decisión del Consejo de Facultad.
- Informar estado actual de recursos económicos estudiantes de grado 11° comuna 11° para acceder procesos para la presentación saber pro.
- Solicitud de entrevista con el rector para finiquitar asuntos sobre el proyecto Madre Laura de Vivienda ubicada en la comuna 7.

*Fuente de información Gestión de Comunicaciones.

Es importante anotar que los temas enunciados corresponden a las consultas o peticiones recepcionadas por atención al Ciudadano, quienes son los únicos que actualmente realizan la clasificación según el motivo del peticionario.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

a) Reclamos

De acuerdo a la información suministrada por Atención al Ciudadano, a través del consolidado y una vez revisados se evidencio que en los meses de marzo y junio se recibió un total de 2 reclamos contra ***"inconformismo con el servicio de admisiones"*** y ***"Que ironía, saber que estudiantes de otra institución lograron graduarse como constructores civiles del Colegio Mayor y el estudiante está pendiente"*** de los casos anteriores prosperaron las reclamaciones.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 14 de 3

RADICADO Y FECHA	DEPENDENCIA	IMPLICADO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
					SI	NO	
2016200326 2016/02/03	ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	GLORIA ELENA MUSTARA YEPES	Le parece incompetente el servicio que admisiones le brinda a uno como estudiante de la institución, ya que cada semestre es lo mismo a la hora de sacar un certificado de calificaciones.	11 DIAS		X	En mes de febrero la IUCMA tenía establecido 10 días para las respuestas, esta respuesta a este reclamo se dio en 11 días, la explicación reportada en el consolidado es la incapacidad de la funcionaria implicada.
2016201364 2016/06/02	FAC. ARQUITECTURA E INGENIERIA	JOAN AMIR ARROYAVE RODAS	que tenía, saber que estudiantes de esta institución logran graduarse como constructores civiles del colegio mayor, y yo que he estado preguntándole, se me dijo que como delineante tenía que comenzar de cero, caso que comprobé que fue información falsa, ya que los delineantes del tecnológico Atec, accedieron y más aun, homologaron en su momento, a lo cual no pude por ser perteneciente a una tecnología llamada "MUERTA" como se me dijo en su momento, que podemos hacer los egresados del Mayor en este caso, muchas gracias. La presente es como FGR, e inconformismo ante dicha situación, un buen resto de día.	12 DIAS	X		Se tienen 15 días hábiles para contestar respuesta en 12 días.

Fuente de información Gestión de Comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo registrado en el cuadro anterior y comparando el mismo motivo (Reclamo) con el periodo de la vigencia 2015-2, se observa que no persisten las dos (2) causales, por las cuales han venido prosperando los reclamos.

De otra parte la Oficina de Control Interno verificó el trámite que Atención al Ciudadano procede a dar a los reclamos en términos de oportunidad y materialidad de la respuesta, tomando estos dos (2) reportes equivalentes al 100% del total de reclamos presentados en el periodo analizado lo que permitió evidenciar el cumplimiento de los aspectos evaluados en el 100% de las respuestas revisadas.

b) Quejas

En el periodo analizado se presentaron 14 quejas equivalentes al 100% del total presentado en el periodo analizado lo que permitió evidenciar el cumplimiento de los aspectos evaluados en el 100% de las respuestas revisadas, los temas son:

- Inconformidad en el proceso de ajuste horario 2016-01 no hay directriz clara, ni tratamiento igual para todos los estudiantes.
- Inconformidad con la inasistencia de la profesora Carolina Clavijo.
- Irregularidad en liquidaciones de matrícula por cambio de pensum.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 15 de 3

- El docente Ismael Castrillón da trato inadecuado con los estudiantes, abuso de autoridad, casos innumerables de cancelación.
- Se queja de la metodología de la docente Natalia Arboleda.
- Solicito un certificado laboral y no conforme información veraz y exacta.
- No está conforme con la respuesta dada al derecho de petición 2016200362.
- Habilitar sanitario en el área deportes Gimnasio.
- Le molesta que los trabajadores de forma verbal le digan palabras de halagos o insinuaciones.
- Situaciones irregulares en el área de prácticas de los jóvenes de Gastronomía.
- Desde el pasado martes no asisto a clase de inglés con el profesor Jon Fernando, la razón es que en dicha clase estableció con 2 semanas de anticipación quienes pasarían a 3 niveles.
- Inconformidades con el programa Gestión comunitaria con respecto a: Elementos tecnológicos no funcionan correctamente.
- La doctora Mónica Figueroa no se presenta a la Inspección comuna 16 luego de la visita de los inspectores de salud.

*Fuente de información Gestión de Comunicaciones.

c) Denuncias por actos de corrupción

No se han presentado denuncias por actos de corrupción reportados por Atención al Ciudadano.

5.3. Descripción del riesgo. N/A



5.4 Resumen de hallazgos y observaciones

PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	Nº DE HALLAZGOS	Nº DE OBSERVACIONES
Atención al Ciudadano	1 (1)	1 (6)
Atención al Ciudadano y Secretaría General – Jurídica - (Compartido)	1 (2)	1 (5)
Gestión de Comunicaciones	1 (3)	3 (1-2-3)
Planeación Institucional y Secretaría General (Compartido)	1 (4)	
Gestión de Comunicaciones y Atención al Ciudadano (compartido)	1 (5)	
TOTAL	5	5

6. CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta el periodo revisado por esta Oficina, 82 registros a través de atención al ciudadano, se evidencia:

Que las peticiones que ingresan a la Entidad, están siendo tramitadas dentro de los términos de Ley, dando respuesta puntual a lo solicitado por el ciudadano.

Persisten algunas falencias en cuanto al direccionamiento de las PQRSF, puntualmente frente al envío de los correos para recordar el tiempo de respuestas.

El procedimiento establecido permite visualizar la atención entregada al ciudadano.

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en la consolidación, tiene como fuente primaria las PQRS.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 17 de 3

7. GLOSARIO.

- **Autocontrol:** Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independiente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función⁽¹⁾.
- **Autogestión:** Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la constitución, la ley y sus reglamentos ⁽¹⁾.
- **Autorregulación:** capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del sistema de control interno en concordancia con la normatividad vigente ⁽¹⁾.
- **Autoevaluación:** Es aquel componente que le permite a cada responsable del proceso, programas y/o proyectos y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad ⁽¹⁾.

Elaboró:



Marysol Varela Rueda – Profesional de Control Interno
Fecha: Agosto 08 de 2016

Revisó y Aprobó: 
Edit Yohana Palacio Espinosa – Directora Operativa de Control Interno.
Fecha: Agosto 10 de 2016

Soporte 1

	institucional: www.colmayor.edu.co, y accede al icono "Servicio al cliente PQRSF" y allí diligencia directamente el formulario; una vez diligenciado, se debe dar opción enviar. Así mismo por los correos electrónicos colmayor@colmayor.edu.co, ciudadano@colmayor.edu.co y comunicaciones@colmayor.edu.co se recibirán PQRSF, en el caso del correo de comunicaciones se direccionará la entrada al funcionario de Atención al Ciudadano para que inicie el desarrollo de este procedimiento. •Redes Sociales: Esta herramienta se constituye indudablemente como un canal de recepción tanto de PQRSF como de comentarios, observaciones e interacciones con los públicos de la Institución. En este caso se hará un ejercicio de valoración de la situación y se determinará si se responde por ese mismo medio (twitter y facebook) o se orienta al usuario para que presente formalmente la PQRSF mediante el formulario virtual institucional. Nota: El funcionario de Atención al Ciudadano diligenciará el formato de Atención a PQRSF GC-FR 001, en todos los casos en que se generen entradas por los diferentes medios y canales que proporciona la entidad. Los derechos de Petición pueden ser recibidos por Atención al ciudadano o Gestión documental, donde se debe garantizar que se diligencien los "Datos del reclamante" en el formato GC-FR-01.				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.
Radicar PQRSF	La Secretaría de Atención al Ciudadano radica los PQRSF en la oficina de Gestión Documental. Si la PQRSF fue enviada a través de medio virtual, la Secretaría de Atención al Ciudadano debe proceder a imprimirla para luego radicarla y darle el trámite correspondiente. La radicación de la PQRSF debe garantizar los datos mínimos del ciudadano: Nombre, documento de identidad, email y teléfono.	Secretaría de Atención al Ciudadano, Secretaría Gestión documental.	Ley 962 de 2005, Artículo 10		El documento original de la PQRSF, se conserva en la oficina de Atención al Ciudadano hasta su cierre y posteriormente ser archivado en la carpeta correspondiente.
H-1 Direccionar PQRSF	Las QRSF son enviadas por la Secretaría de Atención al ciudadano a través de correo electrónico al funcionario o dependencia(s) implicada(s). Si no es claro quien debe dar solución a la QRSF, ésta se entrega directamente al Coordinador jurídico para que sea él quien la dirija.	Coordinador jurídico, Secretaría de Atención al Ciudadano, Jefe de Comunicación Estratégica.	Ley 734 de 2002, art. 27 Código Contencioso Administrativo, art. 7		

	Los Derechos de Petición son enviados por Gestión documental por correo electrónico al Coordinador Jurídico con copia a la Secretaría de Atención al Ciudadano. El Coordinador jurídico es quien lo debe direccionar al funcionario o Dependencia(s) implicada(s) por correo electrónico y físico. Cuando sean varios implicados el Coordinador jurídico debe especificar quien es el encargado de consolidar la respuesta. Para el direccionamiento de la PQRSF el Coordinador jurídico y la Secretaría de Atención al Ciudadano tienen un día hábil. En el direccionamiento del Derecho de petición el Coordinador jurídico le recuerde al funcionario o dependencia(s) implicada(s) la obligatoriedad de dar respuesta al mismo en 5 días hábiles. Si el funcionario se encuentra ausente de la Institución y no puede dar respuesta en el tiempo establecido, debe informar al Coordinador jurídico para que este proceda a dar respuesta. En el direccionamiento de las PQRSF la secretaria de Atención al Ciudadano le recuerde al funcionario o dependencia(s) implicada(s) la obligatoriedad de dar respuesta al mismo en 8 días hábiles. Si el funcionario se encuentra ausente de la Institución y no puede dar respuesta en el tiempo establecido, debe informar a la Secretaría de Atención al Ciudadano la razón que le impide cumplir con el plazo, e informar la fecha exacta en que hará entrega de la respuesta y/o delegado para atender PQRSF.			
Tramitar PQRSF	El funcionario o la dependencia(s) implicada(s) encargado de dar respuesta debe apoyarse en todos los elementos que requiera para dar solución a la PQRSF. Cuando la PQRSF no esté acompañada de los documentos o informaciones suficientes para decidir se informará y requerirá, por una sola vez al peticionario para que complemente el objeto de su petición, informando que cuenta con un término de 2 meses para ello y en caso de no completarla su petición será archivada, sin perjuicio de que presente una nueva petición, y en igual sentido se informará la fecha de respuesta una vez completada	Funcionario responsable de dar respuesta	Código Contencioso Administrativo, art. 6, 7, 12, 22 y 25. Ley 734 de 2002, art. 27.	Los tiempos máximos de respuesta establecidos por la ley son: • Acceder a los documentos públicos de la Institución / Conocer como se ha actuado en un caso concreto / Expedir copia de documentos que reposan en el archivo central, diez (10) días hábiles. • PQRSF diez (10)



Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

Soporte 2

Seguimiento PQRSF - solicitud de información - GD-2

2 mensajes

Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

14 de julio de 2016, 14:10

Para: Jefe Administración Documental <archivo@colmayor.edu.co>

Buenas tardes

Aura Dolly muchas gracias por la información enviada, la pregunta es:

¿Los derechos de petición son enviados por gestión documental por correo electrónico al Coordinador Jurídico con copia a la secretaria de atención al ciudadano?

En caso de ser afirmativa la respuesta, solicitó los correos de los radicados anteriores.

Esta respuesta debe ser enviada a más tardar el día de mañana 15 de julio de 2016.

Gracias por la atención y colaboración.

Marysol Varela Rueda

Profesional de Control interno
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Teléfonos +57(4) 4445611 extensión 200
Carrera 78 N° 65-46 Robledo
www.colmayor.edu.co
Medellín - Colombia

PBX: 444 56 11

www.colmayor.edu.co

Colmayor

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Este mensaje y los mensajes a los que se refiere en este correo electrónico, si lo hay, están en papel reciclado que está impreso por la otra cara.

Aura Dolly Quintero López <archivo@colmayor.edu.co>

14 de julio de 2016, 16:43

Para: Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

Buenas tardes

1

Marysol, es al contrario se radica y se envía por el document. la notificación a atención al ciudadano con copia a jurídica.

la notificación es un mensaje del sisitema document..

Aura Dolly Quintero López
Lider de Gestion Documental
Institucion Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Telefono: + 57 (4) 444 56 11 Ext 138
Carrera 78 No 65 46 Robledo
www.colmayor.edu.co
Medellin - Colombia

PBX: 444 56 11

Unidad Carrera 78 No 65 46 Robledo
Medellin - Colombia
www.colmayor.edu.co

Colmayor
0000



Universidad del Valle
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Envía siempre este mensaje si es estrictamente necesario. Si lo hace utilice en papel reciclado que está impreso por la otra cara.

[El texto citado está oculto]

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES GC-FR-01		
	Versión: 08	Fecha: 06 - 07 - 2015	Página 1 de 2

Medellin, 2016/03/10 17:24:48
 Rad 2016200586
 Institución Universitaria
 Colegio Mayor de Antioquia
 archivo

RECEPCIÓN PQRSF: Física ☐ Página web ☐ Correo electrónico ☐ Telefónica ☐

DATOS DEL RECLAMANTE		
Nombre y Apellidos Completos CLAUDIA SANCHEZ	Rol que ejerce en la Institución ☐ Estudiante ☒ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha 07/03/2016
Documento de Identificación CC ☐ TI ☐ 32556475	Teléfono Casa ☐ Celular ☒ 3012205771	
E-mail claup279@hotmail.com		
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF	
Queja ☒ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reservado, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☐ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formula, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF			
Académico ☐ Administrativo ☐ Financiero ☐	Biblioteca ☐ Laboratorios ☐ Infraestructura ☐	Seguridad Física ☐ Cafetería ☐ Papelería ☐	Otro (¿Cuál?) ☐

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):
Luz Elena Naranjo

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF
(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?) Es mi intención dar a conocer a ustedes situaciones irregulares que se han venido ocurriendo en el área de las practicas de los jóvenes de gastronomía, esta bien que están preparandosen para una actividad de laboral, pero no puedo quedarme callada ante atropellos que se presentan con estudiantes de su institucion y no se hace nada al respecto: 1. Los horarios de practica a los que están sometiendo a los jóvenes son de mas de 8 horas diaras. 2. Se les dice que agachen la cabeza y que el patrón siempre tiene la razon, acaso el tiempo de la esclavitud ya no termino? me pregunto yo.



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

3. No encuentran apoyo por parte de la institución cuando tienen algún reclamo, como si la jefe de la practica estuviera amangualada con los lugares de la practica. Incluso se ha dirigido a ellos con palabras desobligantes y descortesos. 4. Despues de que los jovenes realicen la practica en lugares inapropiados lo último que van a demostrar los estudiantes en estos lugares es : AMOR A LA PROFESION. En espera de una respuesta.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad 32556475

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	2016/03/10	Diana Arbeloa	
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	2016/03/10		
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. 2016100812	2016/03/29	L. V. A.	
Entrega de la respuesta al peticionario.			

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.

Rusbi



5.2

Medellín 2016-03-29 15:18:11
Rad 2016100812
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
DEC.FACULTAD ADMINISTRACION

Medellín, 29 de marzo de 2016

Señora
CLAUDIA SÁNCHEZ

Medellín

Asunto: Respuesta a Rad.2016200586

Respetada sra Claudia:

Agradezco mucho los comentarios remitidos a esta Facultad sobre la percepción que tiene de la Coordinación de Prácticas. El trabajo y responsabilidad de esa área y la relación que tiene con el futuro de los y las jóvenes tiene distintos puntos de vista.

La Decanatura intenta acompañar todos los procesos y las decisiones que involucran el futuro de los estudiantes, son avalados por el Consejo de Facultad. Por política institucional son escuchados los argumentos tanto de los estudiantes como de los centros de práctica y con base en eso, el Consejo de Facultad, constituido por docentes y estudiantes toma las decisiones.

Los Centros de Práctica son evaluados semestre a semestre y si no dan garantía a los estudiantes, evitamos remitir estudiantes a futuro.

La descripción de la queja no nos permite hacer un análisis preciso de alguna circunstancia que debamos revisar, por lo que le agradecería remitirnos el caso de manera exacta.

Atentamente,

LUZ HELENA NARANJO OCAMPO
Decana Facultad De Administracion



Queja: Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

1 mensaje

Liliana Amaya gutierrez <ciudadano@colmayor.edu.co>
Para: claup279@hotmail.com

30 de marzo de 2016, 15:09

Buena tarde señora Claudia

A continuación la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, adjunta la respuesta la queja con radicado número 2016200586 interpuesto por Usted el pasado 10 de marzo.

Atentamente,

--

Liliana M. Amaya G.
Secretaria
Atención al Ciudadano
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Teléfono. + 57 (4) 444 56 11 EXT. 101
Carrera 78 65-46 Robledo
www.colmayor.edu.co
Medellín - Colombia

miU Colmayor

Dirección Carrera 78 No 65-46 Robledo
Medellín - Colombia
www.colmayor.edu.co



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Medellín
MAYOR DE 1991
Escuela de Medellín



Respuesta Queja Claudia.pdf
134K



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

Medellín, 2016/03/29 15:07:54

Rad 2016200657

Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
archivo

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos <u>Natalia Andrea Duvaldo Rodriguez</u>	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha <u>29 03 2016</u>
Documento de identificación CC ☒ TI ☐ <u>1017232898</u>	E-mail <u>Nataliaandrea_0507@hotmail.com</u>	Teléfono* Casa ☐ Celular ☒ <u>314 608 40 24</u>
Dirección Residencia <u>Cl 77 cc #87-45</u>	<u>581 80 82</u>	

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Certificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☒ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☒	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con diez (10) días hábiles para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

Juan Gabriel Franco coordinador infraestructura

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Camara en el gimnasio por el lugar de los lockers, por tantos robes que se presentan, para tener visibilidad el area y reconocer los responsables.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. identidad

Natalia Duvaldo
1017232898



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF			
No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	2016/03/29	Diana A.	
Remisión de la QRSF a la dependencia Implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	2016/03/29	[Firma]	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. 2016100954	2016/04/08	Libia A.	
Entrega de la respuesta al peticionario.	08 - 04 - 16		

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



6.6

Medellín 2016-04-07 14:57:28
2016100954
Inst. Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
jefe.informatica

Medellín, 07 de abril de 2016

Sra.
NATALIA ANDREA DONADO RODRIGUEZ
Estudiante
Natalia Andrea Donado Rodriguez
Cra 77cc # 87-45
Medellín

Asunto: Respuesta Radicado 2016200657

Mediante la presente me permito dar respuesta al radicado del asunto:

Acogiendo la sugerencia respecto a la instalación de una cámara en el lugar de los Lockers-Gimnasio. En el momento hemos venido trabajando en el estudio de adquisición de nuevas cámaras de video vigilancia en el campus Universitario donde se ha contemplado la instalación en este punto.

Agradecemos las sugerencias presentadas en pro de la Seguridad Institucional.

JUAN PAULO JONES PRADA
Jefe Tecnología

Anexos: N/A

Copia a: Liliana Maria Amaya, Atencion Al Ciudadano

Redactor:

Natalia Donado
08/04/2016





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Página 1 de 1

6.6

Medellín 2016-04-07 15:07:06
Rad 2016100955
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
jefe.informatica

Medellín, 07 de abril de 2016

Sra.
VANESA LOAIZA LONDOÑO
Estudiante
Vanessa Loaiza Londoño
vane0343@hotmail.com
Medellín

Asunto: Respuesta Radicado 2016200658

Mediante la presente me permito dar respuesta al radicado del asunto.

Acogiendo la sugerencia respecto a la instalación de una cámara en el lugar de los Lockers-Gimnasio. En el momento hemos venido trabajando en el estudio de adquisición de nuevas cámaras de video vigilancia en el campus Universitario donde se ha contemplado la instalación en este punto.

Agradecemos las sugerencias presentadas en pro de la Seguridad Institucional.

JUAN PAULO JONES PRADA
Jefe Tecnología

Anexos: N/A

Copia a: Liliana Maria Amaya. Atencion Al Ciudadano

Redactor: Vanessa loaiza londoño 08/04/2016.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Medellín, 2016/03/29 15:10:48

Rad 2016200658

Institución Universitaria

Colegio Mayor de Antioquia

archivo

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 1 de 2

RECEPCIÓN PQRSF: Física _____ Página web _____ Correo electrónico _____ Telefónica _____

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos Completos <u>Vanesa Loiza Londono</u>	Rol que ejerce en la Institución ☒ Estudiante ☐ Graduado ☐ Empleado ☐ Otro	Fecha <u>29/03/2016</u>
Documento de Identificación CC ☒ TI ☐ <u>1037647771</u>		
E-mail <u>Vanesa0343@hotmail.com</u>	Teléfono <u>3105368388 - 2642385</u>	Casa ☐ Celular ☒
Dirección Residencia		

TIPO DE PQRSF

Queja ☐ Denuncia de una presunta irregularidad administrativa o una conducta presuntamente irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.	Derecho de Petición ☐ Solicitud verbal o escrita, que se presenta ante la institución con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto o cuando una persona desea que se le suministre información de interés, siempre y cuando no tenga el carácter de confidencial o de reserva, caso en el cual no procede dicha solicitud.
Reclamo ☐ Se genera cuando se desea poner en conocimiento la suspensión injustificada de la prestación de un servicio público.	Copia de Documento ☐ Calificaciones, certificados estudiantiles y laborales, copias de actas, diplomas, actas de grado, entre otros.
Sugerencia ☒ Es toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule, en relación con una mejora en la prestación de los servicios institucionales, que conlleven un beneficio para la ciudadanía.	Conocimiento de Actuación ☐ Requerimientos ante situaciones específicas de carácter institucional. Decisiones académicas y administrativas.
Felicitaciones ☐ Reconocimientos por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios.	Acceso a Documento Público ☐ Posibilidad de conocer actas, circulares, resoluciones, informes de gestión, convenios, estado financiero.
Consulta ☐ Inquietud referente a temas institucionales, académicos y administrativos.	

MOTIVO DE LA PQRSF

Académico ☐	Biblioteca ☐	Seguridad Física ☐	Otro (¿Cuál?)
Administrativo ☐	Laboratorios ☐	Cafetería ☐	
Financiero ☐	Infraestructura ☒	Papelaría ☐	

RECUERDA: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, cuenta con **diez (10) días hábiles** para dar respuesta a tu PQRSF.

FUNCIONARIO A QUIEN VA DIRIGIDA LA PQRSF (Nombre//Cargo//Dependencia):

Juan Gabriel Franco, Coordinador de Infraestructura

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

(Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Cuánto?)

Buenas tardes, el motivo por el cual realizo esta sugerencia es para plantear propuesta de poner una cámara al salir del Simposio, ya que se han presentado muchos robos en los laptops que allí se encuentran.

FIRMA RECLAMANTE

Doc. Identidad

Vanesa Loiza Londono - 1037647771 CC

¡Gracias!



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
GC-FR-01

Versión: 08

Fecha: 06 - 07 - 2015

Página 2 de 2

SEGUIMIENTO A LA PQRSF

No. RADICADO			
	FECHA	FIRMA	OBSERVACIÓN
Recibo de la PQRSF No. Radicado	2016/03/29	Diana A.	
Remisión de la QRSF a la dependencia implicada. Remisión de Peticiones a Coordinación Jurídica.	2016/03/29	[Firma]	
N°. Radicado de la respuesta a la PQRSF. 2016100955	2016/04/08	Liliana	
Entrega de la respuesta al peticionario.	08-04-16.		

Somos una Institución de servicio tu opinión es fundamental para nuestro
mejoramiento.

Gracias por compartirla con nosotros.



Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

Seguimiento PQRSF - solicitud de información - GL

3 mensajes

14 de julio de 2016, 14:24

Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>
Para: "Wilson Cañas" <wilson.canas@colmayor.edu.co> <wilson.canas@colmayor.edu.co>
Cco: Dianta <juridica2@colmayor.edu.co>

Buenas tardes

Señor Wilson Cañas, la Oficina de Control Interno está llevando a cabo el seguimiento a las PQRSF del primer semestre de la vigencia en curso, por tal motivo e identificando que en el procedimiento GC-PR-001 atención de peticiones quejas reclamos sugerencias y felicitaciones, el proceso de Gestión Legal juega un papel importante, por tal motivo solicito lo siguiente:

- *Dirigir PQRSF: "en el direccionamiento del Derecho de Petición el Coordinador jurídico le recuerde al funcionario o dependencia (s) implicada (s) la obligación de dar respuesta al mismo en cinco (5) días hábiles".*

Se solicita el correo electrónico donde se recuerda dicha obligación de los siguientes radicados:

Enero Derecho de Petición con radicado 2016200094

Febrero Derecho de Petición con radicado 2016200374

Marzo Derecho de Petición con radicado 2016200609

Abril Derecho de Petición con radicado 2016200847

Mayo Derecho de Petición con radicado 2016201230

Junio Derecho de Petición con radicado 2016201862

- *Generar respuesta: "La respuesta al Derecho de Petición debe ser enviada por correo electrónico al coordinador jurídico a los cinco (5) días hábiles de haberla recibido, para que sea ajustada en los ocho (8) días hábiles siguientes. Dicha respuesta debe de ir firmada por el coordinador jurídico".*

Se solicita el correo electrónico del envío de la respuesta de los DP y la firma con la firma del coordinador jurídico de los radicados anteriormente citados,

La información debe ser **enviada a este mismo correo hasta el día viernes 15 de julio.**

Cordialmente,

Marysol Varela Rueda
Profesional de Control Interno
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Teléfono: +57(4) 4445611 extensión 200
Carrera 78 N° 65-46 Robledo
www.colmayor.edu.co
Medellín - Colombia

PSE: 444 56 11

0000



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

Para: "Wilson Cañas" <wilson.canas@colmayor.edu.co> <wilson.canas@colmayor.edu.co>, Dianita <juridica2@colmayor.edu.co>

Cco: Edit Yohana Palacio <controlinterno@colmayor.edu.co>

18 de julio de 2016, 16:42

Buenas tardes

Se recuerda por favor la respuesta a este correo.

Cordialmente,

----- Mensaje reenviado -----

De: Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>

Fecha: 14 de julio de 2016, 14:24

Asunto: Seguimiento PQRSF - solicitud de información - GL

Para: "Wilson Cañas" <wilson.canas@colmayor.edu.co> <wilson.canas@colmayor.edu.co>

(El texto citado está oculto)

(El texto citado está oculto)

Wilson Cañas <wilson.canas@colmayor.edu.co>

Para: Marysol Varela Rueda <profesional2.controlinterno@colmayor.edu.co>, Catalina Findlay <juridica1@colmayor.edu.co>

22 de julio de 2016, 11:05

Cordial saludo,

de la manera mas respetuosa se informa que desde el área de gestión legal se ha realizado el direccionamiento de la PQRSF al funcionario o dependencia dentro del tiempo establecido en el procedimiento y de igual forma los responsables han emitido respuesta oportuna al área de gestión legal tal como se puede evidenciar en la respuesta oportuna dada dentro del termino legal a cada una de las peticiones realizadas en el primer semestre 2016, no obstante no existe soporte de los recordatorios realizados por el área jurídica a los responsables de remitir la respuesta.

en lo sucesivo se enviará correo de recordatorio al responsable de emitir la respuesta con el fin de dejar evidencia de dicho tramite

(El texto citado está oculto)

-

Wilson Alberto Cañas Agudelo

Coordinador Jurídico

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Teléfono + 57 (4) 444 56 11 ext. 175, 240 cel: 300 402 54 58

Carrera 78 No 65-46 Robledo

www.colmayor.edu.co

Medellin-Colombia

Si no es necesario no imprima este e-mail, el medio ambiente, la naturaleza y las futuras generaciones se lo agradecerán.



COLMAYOR piensa en verde

Tenga presente que en La Institución Universitaria Colegio Mayor se adoptó el PICO Y PLACA durante todo el día





CONSEJO ASesor DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL
ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011

PARA: NOMINADORES DE ENTIDADES Y ORGANISMOS DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LOS ORDENES NACIONAL Y
TERRITORIAL

ASUNTO: ORIENTACIONES PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN
ADECUADA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

CIUDAD Y FECHA: Bogotá D.C., 20-10-2011

El documento CONPES No. 3654, "POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS", orientado a consolidar la apertura informativa, la transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos para una nueva cultura de la rendición social de cuentas, señaló la necesidad de mejorar los atributos de la información pública, para que sea: comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

En la normatividad vigente¹ y la jurisprudencia², se erige el derecho de petición como uno de los elementos que garantizan el acceso a la información y como un mecanismo indispensable para participar activamente en la rendición de cuentas y ejercer el control social sobre la actividad del Estado. De igual forma, este propósito está incluido en las estrategias del Buen Gobierno el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, entre otras regulaciones.

Al respecto, el documento CONPES 3654 de 2010, frente a las dificultades de acceso a una información adecuada para la rendición de cuentas a la ciudadanía, indicó que es preciso crear un "mecanismo de seguimiento a las solicitudes de información presentadas por los ciudadanos", y determinó, dentro del plan de acción, que el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades de los Ordenes Nacional y Territorial estaba llamado a formular orientaciones para hacer seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Para cumplir tales cometidos, este Organismo se permite impartir las siguientes instrucciones:

1. Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos

¹ Artículos 20, 23, 40 y 74 de la Carta Política; 5º a 26 del C.C.A.; 12 y siguientes de la Ley 57 de 1985 y 55 de Ley 190 de 1995, entre otros.

² Vr.Gr. Corte Constitucional Sentencia T-377 de 2000.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL
ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

- 4.3
2. Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.
 3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.
 4. El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno hará un estricto seguimiento al cumplimiento de estas disposiciones e instrucciones, a través del Informe Ejecutivo anual de Control Interno, el cual utilizará para la definición de estrategias de mejoramiento.

Cordialmente,

ELIZABETH RODRIGUEZ TAYLOR
C. Presidenta Consejo Asesor

Marta del Pilar Arango Julia Gutiérrez De Piñeros/Claudia Patricia Hernández
15-09-2011

Sopante 6

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 74. Plan de acción de las entidades públicas. A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.

A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior.

Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación.

Parágrafo. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.

Artículo 75. Política antitrámites. Para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.

Parágrafo 1°. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias para que en el término de seis meses, contados a partir de la fecha de la publicación de la presente ley, expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Parágrafo 2°. Las facultades extraordinarias atribuidas en el presente artículo no serán aplicables respecto de trámites relacionados con licencias ambientales.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

- 4.4 Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 77. *Publicación proyectos de inversión.* Sin perjuicio de lo ordenado en los artículos 27 y 49 de la Ley 152 de 1994 y como mecanismo de mayor transparencia en la contratación pública, todas las entidades del orden nacional, departamental, municipal y distrital deberán publicar en sus respectivas páginas web cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según el caso.

Parágrafo. Las empresas industriales y comerciales del Estado y Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.

Artículo 78. *Democratización de la Administración Pública.* Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así:

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;
- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;

H4

Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.³ Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Seguimiento:

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento

- ✓ Lo efectúa el jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

3. Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

³ Departamento Administrativo de la Función Pública, “Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano: MECI”, Bogotá, Mayo de 2014. Págs. 29 – 30.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

- a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co
Correo electrónico: plananticorrupcion@presidencia.gov.co

- b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: www.funcionpublica.gov.co, opción "Gestión institucional" – Política anti trámites y www.suit.gov.co

- c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos –entidades– ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.funcionpublica.gov.co

- d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.dnp.gov.co
Correo electrónico: PNSC@comunica@dnp.gov.co

- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Entidad líder de política: Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: www.secretariatransparencia.gov.co

- ✱ f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Que el Decreto 1081 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que la citada metodología en el año 2015, fue objeto de revisión y actualización, entre otros aspectos, se le incorporaron las acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que deben publicar las entidades a más tardar el 31 de enero de cada año se debe elaborar siguiendo la nueva metodología, por lo cual se requiere adoptarla y establecer un plazo para la elaboración de dichos planes para el presente año,

DECRETA:

Artículo 1º. Sustitúyase el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, el cual quedará así:

"Título 4

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2".

H4

Artículo 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

Artículo 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas. Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2".

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

45
Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

CAPÍTULO II

Derecho de petición ante autoridades

Reglas especiales

Artículo 24. Informaciones y Documentos Reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

60

doble del
 inicialmente
 previsto. (Art. 14
 numeral 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 30 días
 siguientes a su
 recepción.
 Solicitud de
 copias y
 certificaciones:
 Aplican los
 mismos términos
 del artículo 14.
 (10 días) (Inc.
 final, art. 36). 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 3 días.
 En ningún caso el
 precio de las
 copias podrá
 exceder el valor
 de la
 reproducción. Los
 costos de la
 expedición de las
 copias correrán
 por cuenta del
 interesado en
 obtenerlas.

 El valor de la
 reproducción no
 podrá ser superior
 al valor comercial
 de referencia en
 el mercado. (art.
 29, inc. 3°)

Peticiones
análogas por más
de 10 ciudadanos:
Se podrá dar una

4.5

Única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (inc. 2ª, art.22)

Atención Prioritaria de peticiones: Petición de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable – medidas de urgencia. (art. 20) Las IUCMA dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la IUCMA adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**
NIT. 890980134-1

SupORTE 8

CRÉDITOS ADICIONALES 010

FECHA: Medellín, 26/2/2016

HORA: De las 8:00 a.m. a las 9:30 a.m.

LUGAR: Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Oficina Vicerrectoría Académica

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
Ana María Aguirre	Representante de los estudiantes Facultad de Ciencias Sociales
Jazmín Andrea Gallego Castaño	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Marisol Herrera Guisao	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Andrea Marín Gómez	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Brayan Andrés Restrepo	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Ana Isabel Rua Gómez	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Katherine Martínez	Estudiante Facultad de Ciencias Sociales
Nataly Arroyave Martínez	Estudiante Facultad de Arquitectura e Ingeniería
Eduard Alberto García Galeano	Vicerrector Académico
Carlos Mario Correa Cadavid	Decano Facultad de Ciencias Sociales
Gloria Mustafá Yepes	Jefe de Admisiones, Registro y Control
Edwin Gallardo	Gestasoft
Ana María Garzón Sepúlveda	Gestión de Comunicaciones

ORDEN DEL DIA:

1. Aclarar la situación que se viene presentando con el cambio de pensum del programa Planeación y Desarrollo Social, los créditos adicionales, la generación de liquidaciones luego de haber iniciado el semestre

GL-00-FR-04
Fecha de Publicación:
Octubre 21 de 2013
Codigo Postal: 050034
Version: 2





1. Aclarar la situación que se viene presentando con el cambio de pensum del programa Planeación y Desarrollo Social, los créditos adicionales, la generación de liquidaciones luego de haber iniciado el semestre académico, la cancelación de asignaturas en las Facultades de Ciencias Sociales y Arquitectura e Ingeniería y plantear soluciones y compromisos

DESARROLLO:

1. **Aclarar la situación que se viene presentando con el cambio de pensum del programa Planeación y Desarrollo Social, los créditos adicionales, la generación de liquidaciones luego de haber iniciado el semestre académico, la cancelación de asignaturas en las Facultades de Ciencias Sociales y Arquitectura e Ingeniería y plantear soluciones y compromisos**

Luego de la interposición y manifestación de Inconformidad de los estudiantes de las Facultades en mención, en especial los del programa Planeación y Desarrollo Social, a través de derechos de petición y comentarios en redes sociales, se cita a una reunión para tratar el asunto y plantear soluciones al respecto:

La vocería es tomada por el Vicerrector Académico, quien manifiesta que el año anterior se solicitó el Registro Calificado para el programa Planeación y Desarrollo Social y con él la actualización de la estructura curricular, lo que conlleva un cambio de pensum, que fue socializado con los estudiantes de la Facultad en noviembre de 2015, pero hace énfasis que la decisión de pasarse o no de uno a otro está en cada estudiante y realiza la claridad acerca de los pensum existentes para el programa:

Pénsum 2409: el más antiguo de la Facultad y aún vigente

Pénsum 2415: es la solicitud de actualización en 2014, ante el Ministerio de Educación, de la estructura curricular del programa.

Pénsum 2416: sólo aplica para estudiantes que hayan ingresado al programa en 2016 y la posibilidad de que los estudiantes de primeros semestres se acojan a éste.

Ofrece disculpas por una falla procedimental de la Institución al haber asumido la lista de asistencia al proceso de socialización, como la aceptación de cambio de pensum, reitera que es una decisión del estudiante y que para ello debe firmar un consentimiento y la aceptación del cambio.



La representante de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales manifiesta que hasta la semana anterior conocieron el consentimiento, que tiene una fecha anterior (noviembre de 2015) y que no es claro, dado que realizó un análisis de créditos de los planes de estudio 2409 y 2415 y expone que la información transmitida en la socialización fue que habría una redistribución de los créditos y no que se aumentarían, como se evidencia en las dos estructuras curriculares: 2409= 148 créditos y 2415: 150 créditos y solicita la anulación del documento (se anexa formato de consentimiento informado). A lo que la Vicerrectoría le hace una recomendación respetuosa de no firmar algo con fecha anterior, leer y comprender cualquier documento antes de firmarlo. Al respecto se concluye que quienes hayan firmado el documento deben asumir la firma como aceptación del mismo.

El Vicerrector prosigue haciendo la claridad de que a ningún estudiante se le cancelarán asignaturas ni se le bajarán de su matrícula sin comunicación oportuna.

Se expone una falla en el sistema operativo que dejó matricular dos asignaturas una prerrequisito de la otra y concluye al respecto con que el estudiante no debe asumir las consecuencias de una falla Institucional, pero si desatrazarse y ponerse al día para ver las dos asignaturas al tiempo, a no ser de que su decisión sea ver solo una de las dos.

Con base en el caso anterior y la particularidad de las situaciones según el semestre, las asignaturas matriculadas y los créditos extras generados, la Institución propone que cada estudiante sea atendido durante el día por la Jefe de Admisiones, Registro y Control y cada caso se resuelva a la luz del Reglamento Estudiantil, de las fechas de generación de liquidaciones y los semestres en que aparecen, conforme al artículo 14 del Reglamento Estudiantil, así como el Plan de Estudios al cuál el estudiante decida acogerse.

Se hace la claridad que los estudiantes que deban pagar, lo harán y a quienes se les deba hacer devolución, ésta se les reconocerá. Los estudiantes manifiestan que las liquidaciones iniciales que se generaron no tenían créditos adicionales y consideran que es una falla institucional y que los perjudica y más con el plazo determinado por el sistema. Por lo anterior el Vicerrector propone extender el plazo para dicho pago y se compromete a dialogar el asunto con la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y aclara que debe ser en el transcurso del semestre para poder subir al sistema de cada estudiante la nota de la asignatura.

Respecto a la Intervención anterior, los estudiantes manifiestan que no es su responsabilidad asumir errores institucionales, puesto que cada uno se



matriculó de acuerdo a la bolsa de crédito que ofreció la plataforma Institucional al momento de la matrícula y realizó el pago de la misma, conforme a la liquidación generada por el sistema en ese momento. Dicen que es claro lo que se manifiesta respecto a los créditos y la autonomía de pertenecer a x ó y pensum, pero no coinciden en los cobros extras, repiten que es un asunto de carácter administrativo e institucional que no debe afectar a la comunidad estudiantil y que no están de acuerdo con pagar.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Atender y analizar caso por caso la situación de cambio de pénsum y generación de liquidaciones de créditos adicionales. Conforme al análisis, el Decano tomará medidas administrativas y mejoras al proceso.	Admisiones, Registro y Control Decano Facultad de Ciencias Sociales	Febrero 26 de 2016
Generar informe de fechas de generación de liquidaciones y pasarlo al Vicerrector Académico	Edwin Gestasoft	Marzo de 2016
Definir con la Vicerrectora Administrativa y Financiera la ampliación del plazo para pago de liquidaciones generadas por	Vicerrector Académico	Por definir



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

NIT. 890980134-1

créditos Adicionales.		
Admisiones revisará nuevamente que ninguna materia que sea prerrequisito de otra aparecerá en el sistema.	Admisiones, Registro y Control	Por definir

QL-QD-PR-04
Fecha de Publicación:
Octubre 21 de 2013
Código Postal: 050034
Versión: 2



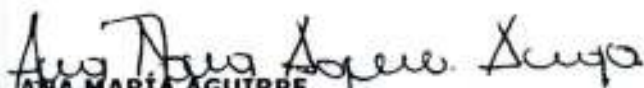
Carrera 78 # 65 - 46 Robledo - Medellín - Colombia PBX: 444 56 11
www.colmayor.edu.co



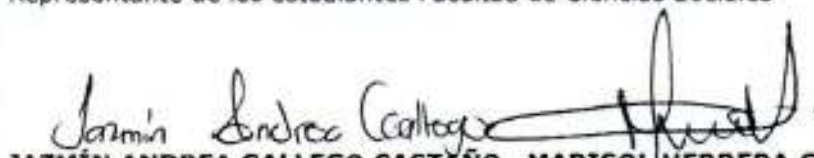
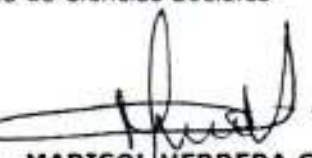
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

NIT. 890980134-1

Nota: Con la presente acta se da respuesta a los derechos de petición con radicado N° 2016200493 - 2016200496 - 2016200497 - 2016200467 - 2016200502 - y a los enviados a los correos de Decanatura, Vicerrectoría y Control Interno en días anteriores a la fecha de la reunión. Y se establece el procedimiento a seguir para los estudiantes que interpongan derechos de petición respecto al mismo tema a partir de la fecha de la reunión.


ANA MARÍA AGUIRRE

Representante de los estudiantes Facultad de Ciencias Sociales


JAZMÍN ANDREA GALLEGO CASTAÑO 
MARISOL HERRERA GUISAO

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


MARISOL HERRERA GUISAO

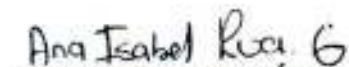
Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


ANDREA MARÍN GÓMEZ

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


BRAYAN ANDRÉS RESTREPO

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


ANA ISABEL RUA GÓMEZ

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


KATHERINE MARTÍNEZ

Estudiante Facultad de Ciencias Sociales


NATALY ARROYAVE MARTÍNEZ

Estudiante Fac Arquitectura e Ingeniería.

SL-GD-FR-04
Fecha de Publicación
Octubre 21 de 2013
Codigo Postal: 050034
Version: 2





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

NIT. 890980134-1


EDUARDO ALBERTO GARCÍA GALEANO

Vicerrector Académico


CARLOS MARIO CORREA CADAVID

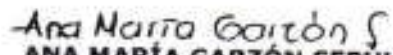
Decano Fac. Ciencias Sociales


GLORIA MUSTAFÁ YEPES

Jefe Admisiones Registro y Control


EDWIN GALLARDO

Gestasoft


ANA MARÍA GARZÓN SEPÚLVEDA

Gestión de Comunicaciones

SL-CD-FR-04
Fecha de Publicación:
Octubre 21 de 2013
Codigo Postal: 050034
Version: 2


Medellín
Todos por la vida

Carrera 78 # 65 - 46 Robledo - Medellín - Colombia PBX: 444 56 11
www.colmayor.edu.co

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES. PLANEACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIANTE PARA LA TRANSFERENCIA DEL PLAN DE ESTUDIOS
2409 AL 2415

Durante los días comprendidos entre el 3 y el 27 del mes de noviembre de 2015, las docentes Eliana Sánchez y Aura Barrios R., han realizado un ejercicio de carácter pedagógico dirigido a los estudiantes que en el 2015-2, cursan los niveles cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo del programa de Planeación y Desarrollo Social.

En dicho ejercicio se ha ofrecido, amplia información sobre el otorgamiento del Registro Calificado del programa para el período 2015-2022. En este marco y de manera particular, se ha explicado el trámite realizado ante el Ministerio de Educación Nacional en marzo de 2014 sobre ajustes de créditos de las materias correspondientes al plan de estudios 2409, lo cual no afectó el número total, sino la distribución de los mismos. De esta forma el plan de estudios 2415 en relación con el 2409, mantiene el número total de créditos, así como las mismas materias, su ubicación en los niveles, los pre y correquisitos. Cambiarán para 2016-1, los códigos de las materias y de los grupos.

De igual manera en estos espacios las docentes, han dado respuesta a las inquietudes de cada estudiante, varias de las cuales han girado en torno al Plan de Estudios 2416, el cual solo aplica para los estudiantes que cursan actualmente los niveles del segundo al tercero, así como los que ingresen al primer nivel en 2016-1.

En este marco, los estudiantes firmamos un formato en el cual dejamos constancia sobre la información recibida sobre el paso al plan de estudios 2415, a manera de consentimiento informado.

Las docentes dejan planteado el espacio para resolver las dudas posteriores que se puedan presentar.

Nombre y apellido completo: _____

DI: _____

Nivel que curso actualmente: _____

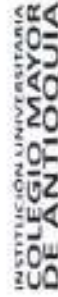
Correo Electrónico: _____

Acepto hacer transferencia del Plan de Estudios 2409 al 2415 _____

Firma

Ciudad _____

Fecha de realización: _____



EVENTO	FECHA
LUGAR	HORARIO
Reunión Créditos Adicionales	26/02/2016
Sala Junta Vice rectoría	8:00 a.m
Vice rector Académico - Decano Fac. Sociales - Admisión	

[illegible]

GO 44 15
Fecha de Publicación
07 Mayo 2013

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016 - VERIFICACIÓN DE SOPORTES ARCHIVADOS

NÚMERO DEL RADICADO SEGUN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	LOS DERECHOS DE PETICIÓN SON ENVIADOS A JURÍDICA POR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SE RECUERDA POR PARTE DEL COORDINADOR JURÍDICO DAR RESPUESTA A LOS DP EN UN TÉRMINO DE CINCO (5) DÍAS HÁBILES CUANDO LO REMITE A LÍDERES DE PROCESOS	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES		
ENERO							
2016200007	DERECHOS DE PETICIÓN	NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENTO WEB Y LLEGA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AL PROCESO IMPLICADO	NO	NO			
2016200069			NO	NO			
2016200094			NO	NO			
2016200141			NO	NO			
FEBRERO							
2016200192	DERECHOS DE PETICIÓN	NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENTO WEB Y LLEGA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AL PROCESO IMPLICADO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 19 DE FEBRERO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENCE EL 22 DE FEBRERO DE 2016.		
2016200362			NO	NO			
2016200374			NO	NO			
2016200433			NO	NO			
2016200450			NO	NO			
2016200459			NO	NO			
2016200461				NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 14 DE MARZO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA PARA EL MISMO DÍA.	
2016200467				NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 16 DE MARZO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA PARA EL MISMO DÍA.	
2016200477				NO	SI		
2016200493			NO	SI			
2016200496				NO	NO	NO	
2016200497				NO	NO	SI	
2016200502				NO	NO	NO	

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	LOS DERECHOS DE PETICIÓN SON ENVIADOS A JURÍDICA POR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SE RECUERDA POR PARTE DEL COORDINADOR JURÍDICO DAR RESPUESTA A LOS DP EN UN TÉRMINO DE CINCO (5) DÍAS HÁBILES CUANDO LO REMITE A LÍDERES DE PROCESOS	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2016200507			NO	NO	
2016200508			NO	NO	
2016200509			NO	NO	
2016200512			NO	NO	
2016200513			NO	NO	
MARZO					
2016200525			NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 29 DE MARZO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA EL MISMO DÍA QUE SE VENICE.
2016200527			NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 29 DE MARZO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA EL MISMO DÍA QUE SE VENICE.
2016200538		DERECHOS DE PETICIÓN NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENTO WEB Y LLEGA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AL PROCESO IMPLICADO	NO	SI	
2016200540			NO	NO	
2016200547			NO	SI	
2016200546			NO	SI	
2016200551			NO	NO	
2016200553			NO	SI	
2016200574			NO	SI	
2016200579			NO	NO	
2016200580			NO	NO	
2016200593			NO	NO	
2016200594			NO	NO	
2016200609			NO	SI	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 11 DE ABRIL DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENICE EL 12 DE ABRIL DE 2016.

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	LOS DERECHOS DE PETICIÓN SON ENVIADOS A JURÍDICA POR EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	SE RECUERDA POR PARTE DEL COORDINADOR JURÍDICO DAR RESPUESTA A LOS DP EN UN TÉRMINO DE CINCO (5) DÍAS HÁBILES CUANDO LO REMITE A LÍDERES DE PROCESOS	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
ABRIL					
2016200847			NO	NO	
2016200899	DERECHOS DE PETICIÓN	NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENT WEB Y LLEGA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRONICO AL PROCESO IMPLICADO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRONICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 16 DE MAYO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA EL 17 DE MAYO DE 2016
MAYO					
2016201042			NO	NO	
2016201042			EN EL CONSOLIDADO ESTA REPETIDO EL NUMERO DEL RADICADO Y CON NOMBRES DIFERENTES.		
2016201110		NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENT WEB Y	NO	SI	
2016201141			NO	NO	
2016201223		LLEGA NOTIFICACION POR CORREO ELECTRONICO AL PROCESO IMPLICADO	NO	NO	
2016201230	DERECHOS DE PETICIÓN		NO	SI	SE OBSERVA CORREO DONDE SE INDICA QUE DEBE RESPONDER EL DP.
2016201300			NO	SI	
2016201320			NO	SI	
JUNIO					
2016201348			NO	NO	
2016201433		NO SE EVIDENCIA EN CARPETA, SE ENVÍAN POR EL DOCUMENT WEB Y	NO	SI	
2016201804			NO	NO	
2016201802			NO	NO	
2016201862			NO	NO	
2016201868			NO	NO	
2016201908	DERECHOS DE PETICIÓN		NO	NO	
2016201911			NO	SI	

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016 - VERIFICACIÓN DE SOPORTES ARCHIVADOS

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA QRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS QRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO					
2016200082	QUEJA	NO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO RECORDANDO LA RESPUESTA EL MISMO DÍA QUE SE VENCE.
2016200087		NO	NO	SI	
2016200107		NO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 5 DE FEBRERO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA EL 08 DE FEBRERO DE 2016.
2016200175		NO	NO	SI	
FEBRERO					
2016200325	QUEJA	NO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 18 DE FEBRERO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENCE EL 19 DE FEBRERO DE 2016.
2016200415		NO	NO	NO	
2016200424		NO	NO	NO	

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA QRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS QRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
2016200460		NO	NO	SI	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 04 DE MARZO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENCE EL 07 DE MARZO DE 2016.
2016200468		NO	NO	NO	
MARZO					
2016200586	QUEJA	NO	NO	SI	
ABRIL					
2016200701	QUEJA	NO	NO	NO	
2016200876		NO	NO	NO	
2016200907		NO	NO	SI	
MAYO					
NO TIENE QUEJAS.					
JUNIO					
2016201447	QUEJA	NO	NO	SI	

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016 - VERIFICACIÓN DE SOPORTES ARCHIVADOS

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA PQRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS PQRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO					
NO TIENE RECLAMOS.					
FEBRERO					
2016200326	RECLAMO	NO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 18 DE FEBRERO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENCE EL 19 DE FEBRERO DE 2016.
MARZO					
NO TIENE RECLAMOS.					
ABRIL					
NO TIENE RECLAMOS.					
MAYO					
NO TIENE RECLAMOS.					
JUNIO					
2016201364	RECLAMO	NO	NO	SI	

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016 - VERIFICACIÓN DE SOPORTES ARCHIVADOS					
---	--	--	--	--	--

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA QRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS QRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
---	--------	---	--	---	---------------

ENERO					
2016200050	SUGERENCIA				

FEBRERO					
2016200897	SUGERENCIA	NO	NO	NO	SE OBSERVA CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON FECHA DEL 18 DE FEBRERO DE 2016 RECORDANDO LA RESPUESTA QUE VENCE EL 19 DE FEBRERO DE 2016.
2016200327		NO	NO	NO	
2016200384		NO	NO	NO	

MARZO					
2016200657	SUGERENCIA	NO	NO	NO	
2016200658		NO	NO	NO	

ABRIL					
2016200688	SUGERENCIA	NO	NO	NO	
2016200716		NO	NO	NO	
2016200717		NO	NO	NO	
2016200722		NO	NO	NO	
2016200882		NO	NO	NO	

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA QRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS QRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
MAYO					
2016201053	SUGERENCIA	NO	NO	SI	NO SE TIENE REPORTADA LA SUGERENCIA CON RADICADO 2016201053 EN EL CONSOLIDADO.
JUNIO					
NO TIENE SUGERENCIAS.					

SEGUIMIENTO A LAS PQRSF CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016 - VERIFICACIÓN DE SOPORTES ARCHIVADOS

NÚMERO DEL RADICADO SEGÚN CONSOLIDADO (POR MES)	MOTIVO	ENVÍO LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO LA PQRSF POR CORREO ELECTRÓNICO A DEPENDENCIA IMPLICADA (DIRECCIONAR PQRSF)	SE RECUERDA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DAR RESPUESTA EN UN TÉRMINO DE OCHO (8) DÍAS HÁBILES PARA LAS PQRSF	SE OBSERVA CORREO INFORMANDO QUE YA ESTÁ LISTA LA RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO					
NO TIENE FELICITACIONES.					
FEBRERO					
2016200500	FELICITACIONES	NO	NO	NO	
MARZO					
NO TIENE FELICITACIONES.					
ABRIL					
NO TIENE FELICITACIONES.					
MAYO					
NO TIENE FELICITACIONES.					
JUNIO					
NO TIENE FELICITACIONES.					