

**INFORME FINAL DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS.**

En el año 2018, se puede dar un conteo de las actividades realizadas en PQRSD de la ITCMB:

1-. Se tiene establecido un comité conformado por resolución interna No.294 del 20 de abril de 2012, el cual está constituida por los siguientes cargos hasta el momento, Secretaría General quién lo preside, La funcionaria encargada de Archivo y Correspondencia quién actuara como Secretaria , el Coordinador de Comunicación, Coordinador de SIG, Asesor de Control Interno, Coordinadora de Recursos Humanos; este comité se reunió cuatro (4) veces en el año evidenciado en Actas, los Buzones tanto físico como magnético se abrieron 13 veces, estableciendo su proceso en Actas de apertura de Buzones, en los meses de enero a Diciembre quedando evidenciado lo siguiente:

Buzón de Sugerencias en Físico: 1 queja

Buzón por la Plataforma Institucional: 12

Radicado a través de la oficina de Archivo y Correspondencia: 74 derechos de peticiones con lineamiento de norma.

Radicados a través de la oficina de Archivo y Correspondencia: 139 como solicitudes normales.

Se registró, recepción y atención de 226 PQRSD, las cuales se enviaron a las diferentes Dependencias para que fueran atendidas y respondidas. Se anexa cuadro con la información:

ESTADISTICA PQRSD 2018

PERIODO	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
Enero	10	0	1	0	11	4,87%
Febrero	9	0	3	0	12	5,31%
Marzo	18	2	0	0	20	8,86%
Abril	19	2	2	0	23	10,18%
Mayo	26	0	0	0	26	11,50%
Junio	11	1	0	0	12	5,31%
Julio	17	1	0	0	18	7,96%
Agosto	21	0	0	0	21	9,29%
Septiembre	17	1	8	0	26	11,50%
Octubre	19	1	8	0	28	12,39%
Noviembre	16	1	1	0	18	7,96%
Diciembre	11	0	0	0	11	4.487%
TOTAL	194	9	23	0	226	100%

DEPENDENCIAS DONDE SE DIRECCIONO LAS PQRSD RECIBIDAS

DEPENDENCIAS	ATENCIÓN Y TRAMITE REPUESTA
Rectoría y Secretaria General	153
Vicerrectoría Académica	13
Unidad de Arquitectura e Ingeniería	3
Unidad de Administración y Turismo	11
Unidad de Ciencias Sociales	1
Bienestar Universitario	1
Control Interno	1
Admisiones, Registro y Control Académico	5
Talento Humano	22



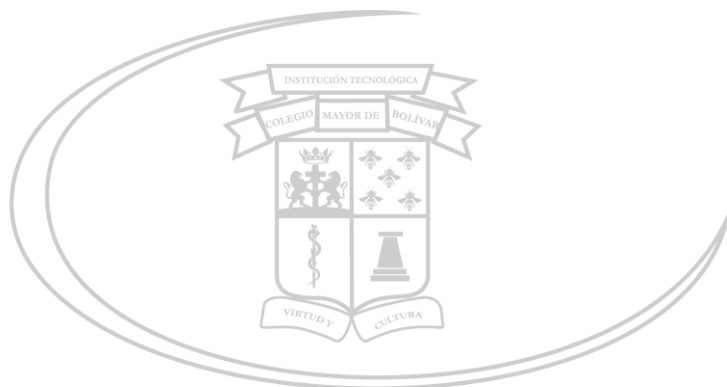
**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**DEPENDENCIA:
Control Interno
CÓDIGO: 101**

Extensión	2
Atención al Ciudadano	14
TOTAL	226

NOTA: En el primer (1ª) periodo académico 2018 se atendieron y se respondió 104 PQRSD, y en el segundo (II) periodo académico se fueron atendidas 122 faltando 3 respuestas, para cierre de año, y se hará dicho cierre en abril/2019.

MARGARITA ROSA DEL CASTILLO YANCES
Coordinadora Oficina Asesora de Control Interno



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

Código postal 130001 - Centro Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría
Tel: (57+5)6517451 - Gratuita: 01 8000942408
www.colmayorbolivar.edu.co
Cartagena de Indias - Colombia