



INFORME 2.6-52.18/16 de 2022 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, SEMESTRE 2022-1

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio, y de cara a su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de informar sus resultados a la Dirección Universitaria para las decisiones de mejora y a los procesos responsables de aplicar sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del semestre I del 2022.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular.
- Ley Estatutaria 1755 /2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Resolución R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.

4. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control interno – OCI aplica los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría sobre: “Encuesta Segundo Trimestre”, “Informe PQRSF semestre 2022 corte 30 de junio” y “Plataforma PQRSF a 30 de junio de 2022”, que suministró el 03 de agosto de 2022, la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema; además del archivo de gestión soporte de las PQRSF.



Por una Universidad de Excelencia y Solidaria

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna

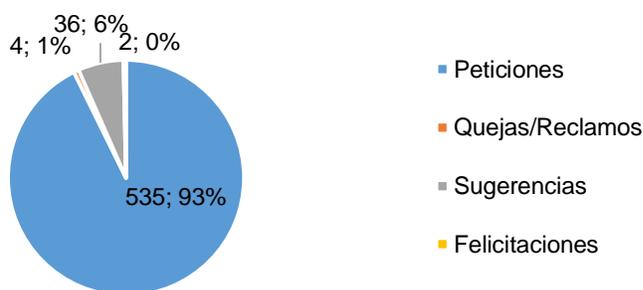
Se reiteran observaciones por incumplimientos a las Leyes 1755 de 2015, 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81 y 734 de 2002 y Decreto 019 de 2012:

- ✓ No se dispone de un link de preguntas y respuestas frecuentes sobre su gestión, servicios y trámites.
- ✓ Inexistencia de mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- ✓ Ausencia de mecanismos o herramientas de seguimiento en línea del estado de la PQR Ley 1712 de 2014, Art. 7.

5.2. Registro información PQRSF

Durante el I semestre de 2022 se registró 577 PQRSF discriminadas así:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



5.2.1. Registro de datos para notificación del usuario

Los ítems de información de datos de contacto del usuario se presentan como aparece en la tabla 1, siendo el medio de uso más frecuente, el correo electrónico.

Tabla 1: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
119	6	234	572	6
20,6%	1,0%	40,6%	99,1%	1,0%

5.2.2. Trazabilidad PQRSF

Según la trazabilidad en el Sistema, se mantiene la tendencia ascendente aunque el uso para el I semestre del 2022 descendió.

- ✓ Las peticiones registran 93% del total registros de PQRSF del periodo.
- ✓ Sigue las quejas/reclamos con 6%.
- ✓ Las sugerencias y felicitaciones alcanzan el 1%
- ✓ Y entre los periodos 2018-2 y 2022-1 solo se registran 3 quejas que clasifican en anticorrupción

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

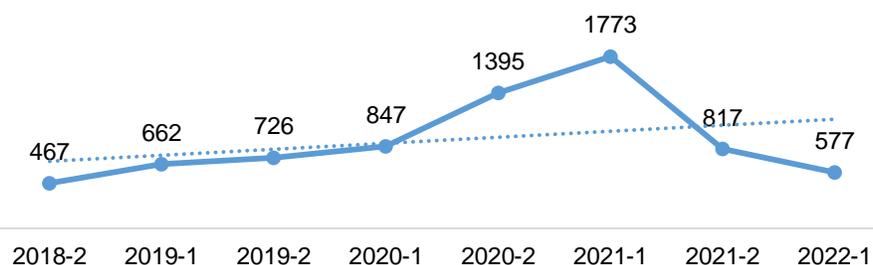


Tabla 2: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1
Peticiones	373	336	521	614	1260	1708	782	535
Quejas/Reclamos	64	284	141	104	123	54	25	36
Queja anticorrupción	0	0	0	0	3	1	0	0
Sugerencias	9	11	17	28	0	1	2	2
Felicitaciones	21	31	47	101	9	9	8	4
TOTAL	467	662	726	847	1.395	1.773	817	577

Con relación al semestre anterior (2021-2):

- ✓ Peticiones: Disminuyeron en un 31,6%
- ✓ Quejas/Reclamos: Incrementaron en un 44%
- ✓ Quejas Anticorrupción: Su uso sigue siendo escaso.
- ✓ Sugerencias y felicitaciones: Mantienen el nivel de frecuencia

Con relación a los semestres anteriores:

- ✓ Peticiones: Presenta el nivel más bajo de frecuencia de uso, según la trazabilidad de los últimos 6 semestres.
- ✓ Quejas/Reclamos: A partir de la vigencia 2021, hay una tendencia a la disminución, frente a los registros del 2019 y 2020 cuando hubo ascenso en el uso.
- ✓ Quejas Anticorrupción: Mantiene el poco uso.
- ✓ Sugerencias y felicitaciones: Se mantienen como los medios de menor uso en los últimos tres semestres.

5.2.3. PQR por dependencia.

En el semestre 2022-1 se involucraron en el sistema PQR 32 dependencias, donde la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA y la Vicerrectoría Administrativa registran el mayor número de PQRs.

Tabla 3: Total PQR por dependencia y semestre:

Dependencia	2021 -1		2021 -2		2022-1	
	N°	%	N°	%	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	517	29,3%	262	32,1%	132	22,9%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	470	26,7%	166	20,3%	77	13,3%
Vicerrectoría Administrativa	231	13,1%	88	10,8%	44	7,6%
Total	1218	68,7%	516	63,1%	253	43,8%

En el proceso de Gestión Académica, La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales se mantiene como la del mayor número de registro de peticiones, y en el proceso de apoyo, la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la Vicerrectoría Administrativa¹, no obstante, comparados los registros del 2022-1 v/s 2021-2 presentan una reducción.

5.2.4. Asuntos de las PQR

Del análisis al informe emitido por la Secretaría General, la matriz de manejo no cuenta con la clasificación de las PQRSF frente a lo que establece la Ley 1755/2015 en cuanto a la clase de petición (Consulta, de mero derecho e información y documentos) y normas internas como la de reliquidación de matrícula (Acuerdo 052 de 2016), con influencia en los términos asignados para la respuesta.

La Resolución R-141/2019 no contempla reglamentación especial para el trámite de PQR relacionadas con el servicio de salud que presta la Unidad 2- Unidad de Salud, que conviene analizar separadamente del trámite normal de PQR en consideración a los tiempos expeditos que demanda.

5.3. Trámite de PQR

Del análisis al estado actual de respuestas a PQR se encontró:

Tabla 4: Condición de PQR por semestre

PQR	2021-1	%	2021-2	%	2022-1	%
Con respuesta	1521	83,4%	560	69,4%	426	74,6%
Con respuesta parcial	50	2,7%	17	2,1%	1	0,2%
Sin respuesta	233	12,8%	186	23,0%	122	21,4%
Pendientes de respuesta	19	1,0%	44	5,5%	22	3,9%
Total	1823	100	807	100	571	100

¹ Informe corte diciembre 2021 Secretaría General

- ✓ Mejoró la calidad de las respuestas, al registrar en el periodo solo una respuesta parcial.
- ✓ Se registró mayor número de respuestas PQR respecto del semestre 2021-2, sin embargo, el número fue inferior al periodo anterior. (ver tabla 2)
- ✓ El comportamiento de PQR sin respuesta en el periodo disminuyó 1,6% respecto del mismo concepto en el semestre 2021-2, tener en cuenta que el número de registros de PQRSF en el periodo actual es inferior al anterior (ver tabla 2)

5.3.1. PQR sin respuesta por semestre

Se observa que las PQR sin respuesta pasaron de 186 (2021-2) a 122 (2022-1) con disminución a nivel general de 1,6% con relación al semestre anterior.

Tabla 5: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1
Total	473	620	662	718	1383	1823	807	571
Sin respuesta	89	39	137	52	256	223	186	122

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres en términos porcentuales



5.3.2. PQR sin respuesta por dependencia:

Según informe de la Secretaría General² la División de Gestión del Talento Humano registra el mayor número de PQR sin respuesta, de 39 recepcionadas no se respondieron 24, que significa el 61.5% de incumplimiento.

Respecto de las dependencias más requeridas, éstas mantienen porcentajes similares de tiempos sin respuesta en comparación al semestre anterior.

Tabla 6: PQR sin respuesta en dependencias más requeridas 2021-2 vs 2022-1

Dependencia	2021-2			2022-1		
	PQR	S.R	% Pr.	PQR	S.R	% Pr.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	262	59	22,5%	132	30	22,7%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	165	37	22,4%	77	16	20,8%
Vicerrectoría Administrativa	88	18	20,5%	44	8	18,2%

% Pr: Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia

² Numeral 1 Informe PQR 2022-1 Secretaría General

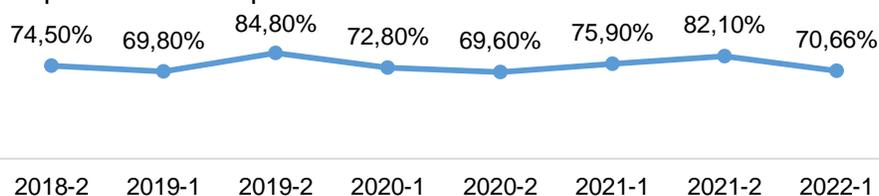
5.4. Respuesta a PQR

Según los plazos fijados en las resoluciones internas, se encontró que de 426 PQR con respuesta, el 29,4% (125) se respondieron por fuera del término.

Tabla 7 Respuestas a PQR por semestres

PQR	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1
En Término	235	427	355	452	879	1145	460	301
Fuera de término	95	99	127	48	171	212	100	125

Gráfica 4: Respuestas a PQR por semestres



Con la entrada en vigencia de los tiempos normales de respuesta, la mora incrementó en aproximadamente un 30%, situación que no se presentaba desde el 2020 -2.

5.5. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Según la base de datos aportada por la Secretaría General y el informe semestral sobre el sondeo de opinión a la calidad de respuesta del total de PQR atendidas de fondo, sobre el 10% se determina un 42% de satisfacción del usuario del Sistema.

5.6. Requerimientos:

Con base en la matriz del informe de la Secretaría General, se determina que se realizaron 101 requerimientos, 36 más que el semestre anterior, sobre PQR morosas y con respuesta parcial, de las que dieron respuesta a 50, es decir, al 50% con resolución definitiva y otro 50% mantuvo la mora. La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales presenta la mayor morosidad pese a los requerimientos realizados.

5.7. Gestiones de la Administración del Sistema.

La Secretaría General con acompañamiento del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en el semestre a tres (3) vigencias anteriores, a las PQR a cargo de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con lo que se determinó el levantamiento de servicio no conforme.

Respecto de las demás PQR sin respuesta de otras dependencias se realizaron requerimientos, en su mayoría resueltos.

6. Observaciones:

El sistema de PQR en la Universidad presenta:

- Inexistencia de instrumentos, herramientas o mecanismos para consulta del usuario al estado de PQR, contraviniendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- El tratamiento al servicio no conforme determinado a través de las PQR, no ha logrado el impacto en la mejora, al persistir la reiteración en temas ya determinados que se relacionan con el servicio de formación (misional).
- Según la trazabilidad de PQR se mantienen los mismos procesos involucrados y consecuentemente quienes reciben el mayor número de PQR, no se tiene el referente de las que se relacionan con el servicio de salud.
- Se registran PQR sin respuesta que datan desde la vigencia 2018.
- Falencias en la comunicación de las dependencias responsables de las respuestas con la administración del sistema, que sobre estima el número de PQR sin respuesta e incumplidas, como lo corrobora el Acta General 2.1-56/38 de diciembre del 2021, donde se adquirió el compromiso de efectuar un informe sobre las PQR resueltas sin soporte documental.
- Incremento en la morosidad de respuestas en razón a la finalización de los términos excepcionales de respuesta motivados por la pandemia.
- El link anticorrupción tiene escaso impacto en su uso por los usuarios del sistema

7. Recomendaciones:

La OCI, con base en las observaciones recomienda:

- Gestionar el desarrollo e implementación de herramientas y/o mecanismos ágiles y oportunos para la consulta del estado de las PQR, que atiendan los lineamientos de la norma general.
- Atender a la obligación legal de reglamentar lo correspondiente a: Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- Reforzar la gestión desde la administración del Sistema de PQRSF, con miras a lograr y mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos universitarios, incluso promover las acciones necesarias en respuesta a la renuencia
- Revisar el tratamiento al producto no conforme.
- Promover mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y publicitar lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 y el uso de la herramienta publicada en el Banner Institucional
- Determinar el Riesgo sobre las PQR por los procesos involucrados en su incumplimiento.
- Aplicar controles a los registros de PQR relativos a la clasificación de asuntos.

- Analizar y ajustar el manejo de PQR relativas al servicio prestado por la Unidad de Salud.

Teniendo en cuenta la exigencia legal sobre la elaboración, presentación y publicación de éste informe; la OCI recomienda a la administración del sistema, elaborar y ejecutar un plan de trabajo para atender las debilidades expuestas que involucre a los actores universitarios transversales a la gestión.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSÍ ARBOLEDA
Jefe Encargada Oficina de Control Interno