



INFORME 2.6-52.18/19 DE 2021 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA I SEMESTRE DE 2021

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de autorregulación, acceso a la información, satisfacción de los grupos de interés con el servicio, al igual que su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de informar sus resultados a la dirección para la toma de decisiones de mejora y a los responsables de los procesos para realizar los ajustes pertinentes.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del I semestre del 2021

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 Rectoral 141 de 2019 que establece lineamientos sobre el trámite de las PQRSF.
- Resolución Rectoral 0246 de 2020 establece el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19
- Norma ISO 9001:2015: Requisitos de Sistemas de Gestión de Calidad.

4. METODOLOGÍA:

Con el fin de fortalecer la gestión, la Oficina de Control Interno y el Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional evaluaron el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, en su eficacia frente a los objetivos de autorregulación, acceso a la información, satisfacción de los grupos de interés con el servicio.



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Fuentes principales de consulta la constituyen: la información que provee la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna

Con la Resolución Rectoral 0246 de 2020, la Universidad del Cauca da respuesta a los Decretos Nacionales expedidos por el Gobierno (Decreto Legislativo 491 de 2020), para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, entre ellos el del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Con la citada se establece un procedimiento que permite el acceso al derecho fundamental de petición, estableciendo los canales electrónicos como los principales y cambios en los términos de respuesta.

Se reiteran observaciones por incumplimientos a las Leyes generales sobre la materia, en cuanto a que:

- No se cuenta con índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21 de la; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y Ss) para la protección de los derechos inherentes a su manejo.
- No existe un inventario de Activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla.
- No se dispone de un link de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites.
- Inexistencia de mecanismos que faciliten el acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- No se cuenta con mecanismos o herramientas que permitan al usuario en tiempo real y en línea realizar seguimiento a su PQR (Ley 1712 de 2014, Art. 7).

5.2. Registro información PQRSF

En I semestre de 2021 se registra 1773 PQRSF correspondiente a los trámites de la Resolución Rectoral 0246 de 2020.

Tabla 1: Medio de recepción:

Clase	Web
Petición	1708
Queja/Reclamo	54
Queja anticorrupción	1
Felicitación	9
Sugerencias	1
Total general	1773

Fuente: construcción propia

5.2.1. Clase de usuario:

El mayor grupo usuario del sistema PQRSF fue la población estudiantil de pregrado, seguida de externos.

Tabla 2: Clase usuario

Usuario	N°	%
Estudiante Pregrado	1345	75,86%
Persona Externa	209	11,79%
Estudiante Posgrado	91	5,13%
Egresado	54	3,05%
Docente	39	2,20%
Empleado	34	1,92%
Pensionado	1	0,06%
Total general	1773	100,00%

Fuente: construcción propia

5.2.2. Datos del Usuario.

Los ítems de información de datos de contacto del usuario se presentan así:

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
127	231	601	1773	0
7,16%	13,03%	33,90%	100%	0%

Fuente: construcción propia

Todas las PQRSF tienen datos para notificación.

5.2.3. Trazabilidad PQRSF: La tendencia en el uso del Sistema de PQRSF de 2021-1 es ascendente, teniendo como causa el mecanismo de comunicación, dada la actual situación de aislamiento como consecuencia de la declaración de emergencia sanitaria.

Gráfico 1: Comportamiento PQRSF

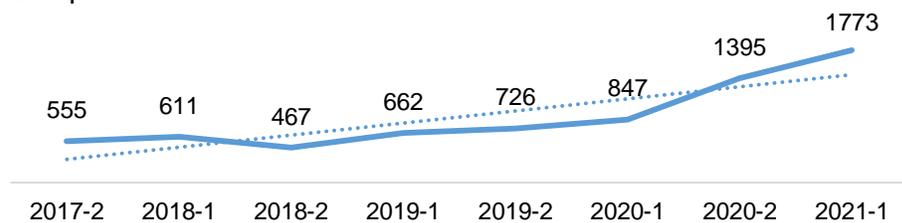


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1
Peticiones	402	467	373	336	521	614	1260	1708
Quejas/Reclamos	105	128	64	284	141	104	123	54
Queja anticorrupción	0	0	0	0	0	0	3	1
Sugerencias	22	5	9	11	17	28	0	1
Felicitaciones	26	11	21	31	47	101	9	9

Fuente: construcción propia

Con relación a la vigencia anterior:

- ✓ Peticiones: Incrementaron en un 35,56%
- ✓ Quejas/Reclamos: Disminuyeron en un 57,1%

- ✓ Quejas Anticorrupción: Decreció en un 33,3%
- ✓ Sugerencias: Se registra una sugerencia, que incrementa con respecto del semestre anterior.
- ✓ Felicidades: Se han realizado la misma cantidad de felicitaciones del semestre anterior.

Con relación a las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: La recepción más alta de todas las vigencias con tendencia ascendente.
- ✓ Quejas/Reclamos: La tendencia es lineal, pese a la baja recepción de este semestre.
- ✓ Quejas Anticorrupción: Se presenta como un canal y medio de poco uso.
- ✓ Sugerencias: Se presenta como un canal y medio que ha disminuido la frecuencia de uso.
- ✓ Felicidades: Recepción con tendencia a la baja

5.2.4. PQRSF por dependencia más requeridas: Las 5 dependencias más requeridas en 2021 - 1:

Tabla 5: Total PQRSF por dependencia y año:

Dependencia	2020 - 2		2021 - 1	
	No.	%	No.	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	426	30,54%	517	29,16%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	278	19,93%	470	26,51%
Vicerrectoría Administrativa	98	7,03%	231	13,03%
Secretaría General	180	12,90%	83	4,68%
Facultad de Ingeniería Civil	28	2,01%	60	3,38%
Total General	1010	72,4%	1361	76,76%

Fuente: construcción propia

Tabla 6: PQR por dependencia:

Dependencia	Peticiones		Quejas/reclamos	
	No.	%	No.	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	507	29,68%	9	16,36%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	459	26,87%	11	20%
Vicerrectoría Administrativa	225	13,17%	6	10,91%
Secretaría General	78	4,57%	3	5,45%
Facultad de Ingeniería Civil	57	3,34%	3	5,45%
Total General	1326	77,63%	32	58,18%

Fuente: construcción propia

- ✓ Por más de 4 semestres consecutivos, el mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, y en la División de Admisiones, Registro y Control Académico. Es necesario identificar el motivo y el análisis de causas
- ✓ Y por 3 semestres consecutivos mayor número de quejas/reclamos registradas se concentra en la División de Admisiones, Registro y Control Académico, lo que amerita la revisión del plan de mejora para hacer los ajustes pertinentes al servicio en servicios no conforme que afecta el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.5. Asuntos de las PQR

Tabla 7: Asuntos de Peticiones y Quejas

Asuntos de Peticiones y Quejas	2021-1	%
Registro y cambio de notas	371	30,97%

Asuntos de Peticiones y Quejas	2021-1	%
Solicitud de información y/o documentos	326	27,21%
Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	128	10,68%
Reintegro de dineros	117	9,77%
Expedición de recibos para pago	102	8,51%
Proceso de admisiones	58	4,84%
Reliquidación de matrícula financiera	47	3,92%
Información sobre grados	39	3,26%
Pago y/o reconocimiento de incentivos	10	0,83%
Total	1198	100%

Fuente: construcción propia

A nivel institucional, el Registro y cambio de notas, es potencialmente un servicio no conforme que puede enmarcarse en los procesos académicos relacionados a las Facultades y la División de Admisiones, Registro y Control Académico

La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es la dependencia con el mayor número de PQR recibidas y de mayor cantidad de PQR sin responder, con lo que se ha materializado el Riesgo de incumplimiento legal, de acuerdo con las normas que regulan el derecho de petición, lo que hace necesario plantear de manera explícita al Consejo de Facultad.

5.3. Tratamiento de PQR reiterativos

El Centro de Gestión de Calidad y Acreditación Institucional realiza acompañamiento a las dependencias con mayor reincidencia de peticiones, quejas y reclamos, para analizar las causas y generar su tratamiento, con el fin de evitar su reiteración y generar mejoras a los procesos.

Para el primer semestre 2021, se realiza una categorización de los asuntos, para identificar los que tienen reincidencia en las dos dependencias que reportaron mayor número de casos:

5.3.1 División de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 8: Categoría de Asuntos de Peticiones y Quejas

Categoría de Asuntos de Peticiones y Quejas 2021-1	Porcentaje (%)
Documentos tramitados	31,0%
Información solicitada sobre diversos procesos académicos	19,4%
Inconsistencia en el registro académico y SIMCA	17,9%
Inconvenientes presentados con SIMCA y proceso de matrícula	8,1%
Solicitudes diversas	7,9%
Verificar información del registro académico	6,3%
Actualización de información en el registro académico	4,4%
Documentos expedidos con errores	2,2%
Otros	2,8
Total	100%

Fuente: construcción propia

Para una mayor comprensión de la situación, se organiza por subcategorías para los tres asuntos que presentan mayor proporción en la dependencia.

Tabla 9: Subcategorías de tipos de documentos tramitados

Subcategorías de tipos de documentos tramitados	Porcentaje (%)
Terminación estudios	35%
Certificado de notas	28%
Certificado de estudio	24%
Certificado de materias	3%
Constancia de admisión a programa académico	3%
Recibo de pago	1%
Cancelación de materia	1%
Otros	4%
Total	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 10: Subcategoría de Información solicitada sobre diversos procesos académicos

Subcategorías de tipos de Información solicitada sobre diversos procesos académicos	Porcentaje (%)
Proceso de admisión e inscripciones	23,6%
Aclaración de resultados de admisión	19,1%
Actualización de datos de personas admitidas	4,5%
Cambio en los resultados del proceso de Admisión	4,5%
Generación de recibo de pago	4,5%
Link de acceso para subir documentación de matrícula	3,4%
Matrícula académica para amnistía	3,4%
Descuentos por mejores promedios	2,2%
Otros	34,8
Total	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 11: Subcategoría de Inconsistencia en el registro académico y SIMCA

Subcategorías de tipo de Inconsistencia en el registro académico y SIMCA	Porcentaje (%)
Falta de registro de nota de asignatura	12,6%
El sistema ofertó asignaturas que ya se habían cursado y aprobado	8,0%
Registro de nota de habilitación	8,0%
Registro del cumplimiento del requisito de Judicatura	6,9%
Asignatura que ya fue aprobada, pero se encuentra matriculada para el presente período	5,8%
Promedio académico	5,8%
Registro incorrecto de nota	5,8%
Otros	47,1%
Total	100%

Fuente: construcción propia

5.3.2 Facultad de Derecho y Ciencia Políticas y Sociales

Tabla 12: Categoría de Asuntos de Peticiones y Quejas

Categoría de Asuntos 2021-1	Porcentaje (%)
Solicitudes recibidas	25,1%
Cupos solicitados	25,0%
Información requerida	16,6%
Recibos de pago solicitados	13,8%
Tipo de documentos tramitados	5,5%
Inconvenientes	4,1%
Inconformidades	3,3%
Otros	6,6%
Total	100%

Fuente: construcción propia

Se determinan subcategorías para los cuatro asuntos de mayor incidencia:

Tabla 13: Sub Categoría Solicitudes recibidas

Subcategorías de tipos de Solicitudes recibidas	Porcentaje (%)
Registro de nota de exámenes preparatorios	32,6%
Estudio de la hoja de vida académica para Paz y Salvo	8,5%
Cancelación de asignatura	7,8%
Otros	51,1
Total	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 14: Sub Categoría Cupos Solicitados

Subcategorías de Cupos Solicitados	Porcentaje (%)
Matricular asignatura	71,9%
Exámenes preparatorios	13,3%
Tesis y/o Judicatura	8,6%
Cupo Diplomado	5,5%
Cupo Electiva	0,7%
Total	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 15: Sub Categoría de tipos de información requerida

Subcategorías de tipo de Información requerida	Porcentaje (%)
Trámite de cancelación de materias	11,8%
Exoneración de Exámenes Preparatorios	7,1%
Reingreso a programa académico	5,9%
Proceso de Homologación de Asignaturas	4,7%
Documentos que debe enviar la Universidad en atención al trámite de la tarjeta profesional	4,7%
Motivo por la cual no se reportó la solicitud de paz y salvo académico	3,5%
Otros	62,3%
Total	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 16: Sub Categoría recibo de pago solicitados

Subcategorías de tipos de Recibos de Pago solicitados	Porcentaje (%)
Exámenes preparatorios	53,5%
Certificado de terminación de materias	12,7%
Constancia de estudios	5,6%
Certificado de notas	5,6%
Derechos de Grado	4,2%
Otros	18,4
Total	100%

Fuente: construcción propia

La anterior información constituye un insumo para constituir un banco de preguntas frecuentes.

5.4. Trámite de PQR

Tabla 17: Condición de PQR 2020 - 2 vs 2021 - 1

2020 – 2						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	945	75%	105	85,37%	1050	75,92%
Con respuesta parcial	63	5%	3	2,44%	66	4,77%
Sin respuesta	241	19,13%	15	12,20%	256	18,51%
Pendientes de respuesta	11	0,87%	0	0%	11	0,80%
Total	1260	100%	123	100%	1383	100%
2021 – 1						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	1484	84,08%	37	63,79%	1521	83,43%
Con respuesta parcial	47	2,66%	3	5,17%	50	2,74%
Sin respuesta	223	12,63%	10	17,24%	233	12,78%
Pendientes de respuesta	11	0,62%	8	13,79%	19	1,04%
Total	1765	100%	58	100%	1823	100,00%

Fuente: construcción propia

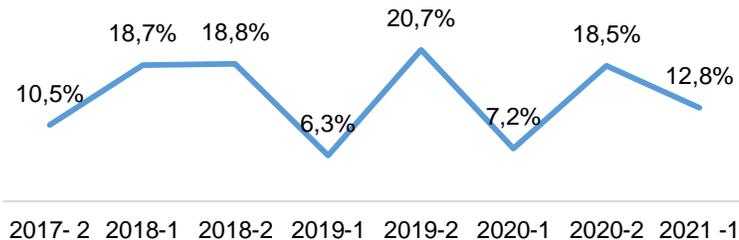
El porcentaje de PQR sin respuesta, bajo de un 18,51% a un 12,78% para un total de un 5,7%

Tabla 18: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2017- 2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1
Total	555	595	473	620	662	718	1383	1823
Sin respuesta	58	111	89	39	137	52	256	223

Fuente: construcción propia

Gráfica 2: PQR sin respuesta por semestres



5.4.1. PQR sin respuesta.

Gráfica 3. PQR sin respuesta 2021-1 por dependencia



Fuente: construcción propia

En 2021-1 se identificaron 223 PQR sin respuesta, el mayor número corresponde a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 113 casos: 88 han sido reportados a la facultad, 9 corresponden al programa de Derecho Nocturno, 8 al programa de Derecho Diurno, 3 al programa de Ciencia Política, 2 a la Maestría en Derecho Administrativo, 2 a la Especialización en Derecho Administrativo y 1 al programa de Derecho sede Santander de Quilichao.

Otras dependencias con casos numerosos sin respuesta de PQR son: la División de Gestión Financiera con 14 casos, la División de Tecnologías de Información y las Comunicaciones con 12, la Facultad de Ciencias Agrarias con 9, la División de Gestión del Talento Humano con 9, Vicerrectoría Administrativa con 8, Vicerrectoría Académica con el mismo número.

Es importante identificar las limitantes que se presentan en las dependencias que dificultan la respuesta oportuna por parte de las dependencias.

A continuación, se referencian las PQR sin respuesta:

Tabla 19: PQR Sin respuesta por dependencia

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2.1-70/1060	180	25/01/2021	22/02/2021
	2.1-70/2597	1254	19/03/2021	21/04/2021
CENTRO DE POSGRADOS	2.1-70/3678	1637	24/05/2021	08/07/2021
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2.1-70/1291	270	30/01/2021	26/02/2021
	2.1-70/2575	1236	18/03/2021	04/05/2021
	2.1-70/3613	1598	18/05/2021	01/07/2021
	2.1-70/3743	1666	31/05/2021	30/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2.1-70/0067	46	12/01/2021	26/01/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2.1-70/1691	528	08/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/1792	721	17/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/2114	1013	02/03/2021	31/03/2021
	2.1-70/3166	1357	05/04/2021	18/05/2021
	2.1-70/3375	1494	22/04/2021	08/06/2021
	2.1-70/3396	1512	27/04/2021	11/06/2021
	2.1-70/3527	1558	05/05/2021	04/06/2021
	2.1-70/3598	1587	13/05/2021	16/06/2021
	2.1-70/3720	1655	27/05/2021	28/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2.1-70/1328	296	02/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1465	358	03/02/2021	09/03/2021
	2.1-70/1771	694	15/02/2021	15/03/2021
	2.1-70/2010	918	25/02/2021	26/03/2021
	2.1-70/2006	924	25/02/2021	11/03/2021
	2.1-70/3043	1307	25/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/3045	1309	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3056	1316	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3060	1320	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3168	1360	05/04/2021	03/05/2021
	2.1-70/3296	1443	15/04/2021	13/05/2021
	2.1-70/3378	1496	22/04/2021	06/05/2021
	2.1-70/3402	1516	27/04/2021	26/05/2021
	2.1-70/3539	1564	06/05/2021	21/05/2021
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2.1-70/2248	1094	06/03/2021	19/03/2021
	2.1-70/2267	1109	08/03/2021	08/04/2021
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2.1-70/2178	1044	03/03/2021	05/04/2021
	2.1-70/2262	1104	08/03/2021	22/04/2021
	2.1-70/2265	1107	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2271	1112	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2310	1147	10/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/2311	1148	10/03/2021	25/03/2021
	2.1-70/2594	1251	19/03/2021	07/04/2021
	2.1-70/1383	355	03/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/1384	356	03/02/2021	17/02/2021
	2.1-70/1060	180	25/01/2021	22/02/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2.1-70/2597	1254	19/03/2021	21/04/2021
CENTRO DE POSGRADOS	2.1-70/3678	1637	24/05/2021	08/07/2021
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2.1-70/1291	270	30/01/2021	26/02/2021
	2.1-70/2575	1236	18/03/2021	04/05/2021
	2.1-70/3613	1598	18/05/2021	01/07/2021
	2.1-70/3743	1666	31/05/2021	30/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	2.1-70/0067	46	12/01/2021	26/01/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2.1-70/1691	528	08/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/1792	721	17/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/2114	1013	02/03/2021	31/03/2021
	2.1-70/3166	1357	05/04/2021	18/05/2021
	2.1-70/3375	1494	22/04/2021	08/06/2021
	2.1-70/3396	1512	27/04/2021	11/06/2021
	2.1-70/3527	1558	05/05/2021	04/06/2021
	2.1-70/3598	1587	13/05/2021	16/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2.1-70/3720	1655	27/05/2021	28/06/2021
	2.1-70/1328	296	02/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1465	358	03/02/2021	09/03/2021
	2.1-70/1771	694	15/02/2021	15/03/2021
	2.1-70/2010	918	25/02/2021	26/03/2021
	2.1-70/2006	924	25/02/2021	11/03/2021
	2.1-70/3043	1307	25/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/3045	1309	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3056	1316	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3060	1320	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3168	1360	05/04/2021	03/05/2021
	2.1-70/3296	1443	15/04/2021	13/05/2021
	2.1-70/3378	1496	22/04/2021	06/05/2021
	2.1-70/3402	1516	27/04/2021	26/05/2021
2.1-70/3539	1564	06/05/2021	21/05/2021	
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2.1-70/2248	1094	06/03/2021	19/03/2021
	2.1-70/2267	1109	08/03/2021	08/04/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2.1-70/2178	1044	03/03/2021	05/04/2021
	2.1-70/2262	1104	08/03/2021	22/04/2021
	2.1-70/2265	1107	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2271	1112	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2310	1147	10/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/2311	1148	10/03/2021	25/03/2021
	2.1-70/2594	1251	19/03/2021	07/04/2021
	2.1-70/1383	355	03/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/1384	356	03/02/2021	17/02/2021
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2.1-70/1060	180	25/01/2021	22/02/2021
	2.1-70/2597	1254	19/03/2021	21/04/2021
CENTRO DE POSGRADOS	2.1-70/3678	1637	24/05/2021	08/07/2021
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2.1-70/1291	270	30/01/2021	26/02/2021
	2.1-70/2575	1236	18/03/2021	04/05/2021
	2.1-70/3613	1598	18/05/2021	01/07/2021
	2.1-70/3743	1666	31/05/2021	30/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	2.1-70/0067	46	12/01/2021	26/01/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2.1-70/1691	528	08/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/1792	721	17/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/2114	1013	02/03/2021	31/03/2021
	2.1-70/3166	1357	05/04/2021	18/05/2021
	2.1-70/3375	1494	22/04/2021	08/06/2021
	2.1-70/3396	1512	27/04/2021	11/06/2021
	2.1-70/3527	1558	05/05/2021	04/06/2021
	2.1-70/3598	1587	13/05/2021	16/06/2021
	2.1-70/3720	1655	27/05/2021	28/06/2021
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2.1-70/1328	296	02/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1465	358	03/02/2021	09/03/2021
	2.1-70/1771	694	15/02/2021	15/03/2021
	2.1-70/2010	918	25/02/2021	26/03/2021
	2.1-70/2006	924	25/02/2021	11/03/2021
	2.1-70/3043	1307	25/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/3045	1309	26/03/2021	27/04/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/3056	1316	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3060	1320	26/03/2021	27/04/2021
	2.1-70/3168	1360	05/04/2021	03/05/2021
	2.1-70/3296	1443	15/04/2021	13/05/2021
	2.1-70/3378	1496	22/04/2021	06/05/2021
	2.1-70/3402	1516	27/04/2021	26/05/2021
	2.1-70/3539	1564	06/05/2021	21/05/2021
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2.1-70/2248	1094	06/03/2021	19/03/2021
	2.1-70/2267	1109	08/03/2021	08/04/2021
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2.1-70/2178	1044	03/03/2021	05/04/2021
	2.1-70/2262	1104	08/03/2021	22/04/2021
	2.1-70/2265	1107	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2271	1112	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2310	1147	10/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/2311	1148	10/03/2021	25/03/2021
	2.1-70/2594	1251	19/03/2021	07/04/2021
	2.1-70/1383	355	03/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/1384	356	03/02/2021	17/02/2021
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2.1-70/2219	1073	04/03/2021	20/04/2021
	2.1-70/2364	1191	12/03/2021	14/04/2021
	2.1-70/2586	1248	19/03/2021	21/04/2021
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2.1-70/3196	1379	07/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3420	1530	29/04/2021	06/05/2021
	2.1-70/3675	1635	24/05/2021	08/06/2021
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2.1-70/1782	714	16/02/2021	31/03/2021
	2.1-70/2125	1025	02/03/2021	16/04/2021
	2.1-70/3331	1471	19/04/2021	03/05/2021
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	2.1-70/0616	110	19/01/2021	02/02/2021
	2.1-70/0667	141	21/01/2021	18/02/2021
	2.1-70/2133	1028	03/03/2021	17/04/2021
	2.1-70/3038	1302	25/03/2021	10/05/2021
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2.1-70/1067	81	15/01/2021	28/02/2021
	2.1-70/0614	108	19/01/2021	02/03/2021
	2.1-70/1647	600	09/02/2021	24/02/2021
	2.1-70/3358	1483	21/04/2021	20/05/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/3407	1519	28/04/2021	15/06/2021
	2.6-70/123 Traslado por la OCI	1643	25/05/2021	28/05/2021
	2.1-70/3722	1657	27/05/2021	10/07/2021
	2.1-70/3742	1665	29/05/2021	12/07/2021
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2.1-70/0028	24	30/12/2020	08/02/2021
	2.1-70/2363	1190	12/03/2021	28/04/2021
	2.1-70/3161	1352	05/04/2021	03/05/2021
	2.1-70/3179	1365	06/04/2021	04/05/2021
	2.1-70/3271	1426	12/04/2021	10/05/2021
	2.1-70/3505	1555	04/05/2021	03/06/2021
	2.1-70/3663	1628	21/05/2021	22/06/2021
	2.1-70/3707	1651	26/05/2021	09/07/2021
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2.1-70/0050	34	11/01/2021	09/02/2021
	2.1-70/1335	308	02/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1676	617	10/02/2021	25/03/2021
	2.1-70/2787	1277	23/03/2021	22/04/2021
	2.1-70/3621	1603	18/05/2021	01/07/2021
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2.1-70/3741	1664	29/05/2021	15/06/2021
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	2.1-70/0598	102	18/01/2021	01/03/2021
	2.1-70/0654	128	20/01/2021	17/02/2021
	2.1-70/1291	270	30/01/2021	26/02/2021
	2.1-70/1303	282	01/02/2021	15/02/2021
	2.1-70/1306	287	01/02/2021	01/03/2021
	2.1-70/1313	288	01/02/2021	01/03/2021
	2.1-70/1333	307	02/02/2021	23/02/2021
	2.1-70/1595	537	08/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/1674	615	10/02/2021	17/02/2021
	2.1-70/1790	695	15/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/1776	707	16/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1828	754	18/02/2021	18/03/2021
	2.1-70/1865	789	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1866	790	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1867	791	19/02/2021	26/02/2021
2.1-70/1869	793	19/02/2021	26/02/2021	

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/1870	794	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1871	795	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1872	796	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1873	797	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1874	798	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1875	799	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1876	800	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1878	803	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1879	804	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1880	805	19/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1885	809	20/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1889	811	20/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1890	812	20/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1891	813	20/02/2021	26/02/2021
	2,1-70/1892	814	20/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1894	816	20/02/2021	26/02/2021
	2,1-70/1896	818	20/02/2021	26/02/2021
	2.1-70/1940	867	23/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1943	872	23/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1941	873	23/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1948	874	23/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1969	882	23/02/2021	03/03/2021
	2.1-70/1974	896	24/02/2021	25/03/2021
	2.1-70/1984	904	24/02/2021	03/03/2021
	2.1-70/1979	905	24/02/2021	10/03/2021
	2.1-70/2011	919	25/02/2021	04/03/2021
	2.1-70/2011	920	25/02/2021	13/04/2021
	2.1-70/2012	921	25/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/2014	922	25/02/2021	04/03/2021
	2.1-70/2039.1	949	26/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/2053	964	27/02/2021	14/04/2021
	2.1-70/2164	1037	03/03/2021	05/04/2021
	2.1-70/2230	1079	04/03/2021	20/04/2021
	2.1-70/2290	1126	09/03/2021	24/03/2021
	2.1-70/2302	1139	10/03/2021	26/04/2021
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES				

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/2304	1141	10/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/2305	1142	10/03/2021	12/04/2021
	2.1-70/2323	1152	10/03/2021	26/04/2021
	2.1-70/2327	1157	10/03/2021	12/04/2021
	2.1-70/2329	1159	10/03/2021	12/04/2021
	2.1-70/2347	1177	11/03/2021	13/04/2021
	2.1-70/2348	1178	11/03/2021	13/04/2021
	2.1-70/2373	1199	15/03/2021	29/03/2021
	2.1-70/2374	1200	15/03/2021	15/04/2021
	2.1-70/2401	1216	16/03/2021	16/04/2021
	2.1-70/2403	1218	16/03/2021	30/04/2021
	2.1-70/2404	1219	16/03/2021	16/04/2021
	2.1-70/2710	1258	20/03/2021	21/04/2021
	2.1-70/2842	1283	24/03/2021	07/05/2021
	2.1-70/3034	1298	25/03/2021	10/05/2021
	2.1-70/3129	1335	31/03/2021	30/04/2021
	2.1-70/3220	1390	07/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3279	1430	13/04/2021	26/05/2021
	2.1-70/3291	1441	14/04/2021	27/05/2021
	2.1-70/3364	1488	21/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3365	1489	21/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3379	1497	23/04/2021	24/05/2021
	2.1-70/3380	1498	23/04/2021	24/05/2021
	2.1-70/3437	1538	30/05/2021	17/06/2021
	2.1-70/3473	1546	01/05/2021	18/05/2021
	2.1-70/3478	1550	03/05/2021	18/06/2021
	2.1-70/3534	1562	06/05/2021	23/06/2021
	2.1-70/3614	1599	18/05/2021	01/07/2021
	2.1-70/3622	1604	18/05/2021	01/06/2021
	2.1-70/3623	1605	19/05/2021	02/07/2021
	2.1-70/3656	1624	21/05/2021	06/07/2021
	2.1-70/3659	1626	21/05/2021	04/06/2021
	2.1-70/3679	1638	24/05/2021	07/07/2021
	2.1-70/3696	1646	26/05/2021	25/06/2021
	2.1-70/3700	1648	26/05/2021	09/07/2021
	2.1-70/3704	1649	26/05/2021	09/07/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/3723	1658	27/05/2021	28/06/2021
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	2.1-70/2001	912	25/02/2021	13/04/2021
	2.1-70/3384	1502	23/04/2021	07/05/2021
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Se trasladó por la OCI mediante oficio 2.6-70/053	902	24/02/2021	12/04/2021
	2.6-70/065 Se trasladó por la OCI mediante oficio	1211	16/03/2021	16/04/2021
	2.6-70/106 Se trasladó por la OCI mediante oficio	1524	28/04/2021	15/06/2021
MAESTRIA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2.1-70/3564	1575	11/05/2021	11/06/2021
	2.1-70/3625	1607	19/05/2021	18/06/2021
MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	La queja es trasladada por el Decano de la Facultad de Ciencias Humanas	459	05/02/2021	12/03/2021
PFI-PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO	2.1-70/1353	333	03/02/2021	24/02/2021
	2.1-70/1537	482	05/02/2021	19/02/2021
	2.1-70/1693	628	11/02/2021	25/02/2021
	2.1-70/1822	769	18/02/2021	04/03/2021
PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	2.1-70/1273	254	29/01/2021	12/02/2021
	2.1-70/1613	557	08/02/2021	22/02/2021
	2.1-70/2098	1007	02/03/2021	16/03/021
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	2.1-70/1466	389	04/02/2021	18/02/2021
	2.1-70/1557	405	05/02/2021	19/02/2021
PROGRAMA DE FILOSOFÍA	2.1-70/1660	601	09/02/2021	25/03/2021
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	2.1-70/1472	410	05/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/1562	469	05/02/2021	19/02/2021
	2.1-70/1926	849	22/02/2021	08/03/2021
PROGRAMA DERECHO DIURNO	2.1-70/1581	526	08/02/2021	22/02/2021
	2.1-70/1777	709	16/02/2021	01/03/2021
	2.1-70/1811	737	17/02/2021	17/03/2021
	2.1-70/1844	776	19/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/1855	785	19/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/1914	838	22/02/2021	08/03/2021
	2.1-70/3040	1304	25/03/2021	10/05/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.1-70/3163	1354	05/04/2021	18/05/2021
PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	2.1-70/1413	391	04/02/2021	04/03/2021
	2.1-70/1704	640	11/02/2021	25/02/2021
	2.1-70/1709	644	11/02/2021	25/02/2021
	2.1-70/1713	645	11/02/2021	25/02/2021
	2.1-70/1762	686	15/02/2021	01/03/2021
	2.1-70/1786	717	16/02/2021	16/03/2021
	2.1-70/1081	806	19/02/2021	05/03/2021
	2.1-70/2250	1096	07/03/2021	19/03/2021
	2.1-70/3387	1505	24/04/2021	09/06/2021
PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	2.1-70/2845	1286	24/03/2021	07/05/2021
PROGRAMA HISTORIA	2.1-70/2110	1006	02/03/2021	31/03/2021
PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	2.1-70/1923	847	22/02/2021	08/03/2021
PROGRAMA LICENCIATURA EN MÚSICA	2.1-70/1336	309	02/02/2021	16/03/2021
	2.1-70/1775	704	16/02/2021	23/02/2021
TIC-DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2.1-70/1774	703	16/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1994	909	25/02/2021	26/03/2021
	2.1-70/2024	929	25/02/2021	26/03/2021
	2.1-70/2036	945	26/02/2021	12/03/2021
	2.1-70/2058	969	27/02/2021	12/03/2021
	2.1-70/2261	1103	08/03/2021	23/03/2021
	2.1-70/2712	1260	21/03/2021	21/04/2021
	2.1-70/3197	1380	07/04/2021	05/05/2021
	2.1-70/3259	1418	10/04/2021	23/04/2021
	2.1-70/3360	1485	21/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3409	1521	28/04/2021	27/05/2021
	2.1-70/3725	1660	27/05/2021	28/06/2021
UNIDAD DE SALUD	2.1-70/0032	27	04/01/2021	15/01/2021
	2.1-70/4185	1741	17/06/2021	24/06/2021
UNILINGUA	2.1-70/2300	1136	09/03/2021	23/04/2021
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2.1-70/1067	81	15/01/2021	28/02/2021
	2.1-70/0614	108	19/01/2021	02/03/2021
	2.1-70/1647	600	09/02/2021	24/02/2021
	2.1-70/3358	1483	21/04/2021	20/05/2021
	2.1-70/3407	1519	28/04/2021	15/06/2021

Dependencia	Remisorio	V.U.	Recepción	Vencimiento
	2.6-70/123 Traslado por la OCI	1643	25/05/2021	28/05/2021
	2.1-70/3722	1657	27/05/2021	10/07/2021
	2.1-70/3742	1665	29/05/2021	12/07/2021
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2.1-70/0028	24	30/12/2020	08/02/2021
	2.1-70/2363	1190	12/03/2021	28/04/2021
	2.1-70/3161	1352	05/04/2021	03/05/2021
	2.1-70/3179	1365	06/04/2021	04/05/2021
	2.1-70/3271	1426	12/04/2021	10/05/2021
	2.1-70/3505	1555	04/05/2021	03/06/2021
	2.1-70/3663	1628	21/05/2021	22/06/2021
	2.1-70/3707	1651	26/05/2021	09/07/2021
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2.1-70/0050	34	11/01/2021	09/02/2021
	2.1-70/1335	308	02/02/2021	02/03/2021
	2.1-70/1676	617	10/02/2021	25/03/2021
	2.1-70/2787	1277	23/03/2021	22/04/2021
	2.1-70/3621	1603	18/05/2021	01/07/2021
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2.1-70/3741	1664	29/05/2021	15/06/2021

Fuente: construcción propia

5.5. Respuesta a PQR

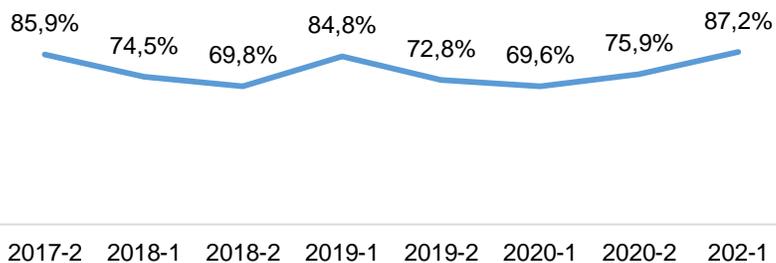
Teniendo en cuenta los plazos fijados en las resoluciones internas, 212 de 1823 PQR (11,6%) se respondieron por fuera del término:

Tabla 20: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1
En Término	417	233	235	427	355	452	879	1145
Fuera de término	60	210	95	99	127	48	171	212

Fuente: construcción propia

Gráfica 4: Respuestas a PQR por semestres



Fuente: construcción propia

5.5.1. Respuesta por fuera de término: La mayoría se presentó entre 1 y 5 días de vencido el término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 21: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	Nº
1 a 5 días	78
6 a 15 días	31
16 a 30 días	58
Superior a 30 días	45

Fuente: construcción propia

5.6. Excepciones a los términos legales:

Con motivación en la urgencia, la Secretaría General asignó tiempos de respuesta menores a los legales, requerimiento de entes externos o atención de asuntos académicos que requieren trámite prioritario (185). Se respondieron en dicho término 79, correspondiente al 10,1% del total de PQR y 42,7% de las asignadas con término menor al legal

Tabla 22: Respuestas a PQR por fuera de término

Término menor al legal	Término legal
23	189

Fuente: construcción propia

5.7. Revisión de Carpetas y seguimiento a respuestas:

Se realizó seguimiento a la organización documental del archivo virtual encontrando que cada PQRSF contenía copias organizadas cronológicamente y con sus soportes.

5.8. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Sobre la calidad de respuesta del total de PQR, la OCI consultó a un total de 50 (27%) usuarios, con el fin de corroborar los resultados del sondeo de opinión de la Secretaría General y sólo 38 de ellos respondieron y calificaron en nivel próximo a satisfactorio (2,7).

5.9. Requerimientos:

4 del total de 137 requerimientos de la Secretaría General a las dependencias morosas, no tuvieron respuesta, principalmente la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales.

El porcentaje de requerimiento con relación al semestre anterior bajo de forma considerable con relación al número de PQR (54,4%)

5.10. Seguimiento a las oportunidades recomendadas por ente externo

Como parte del seguimiento a los planes de mejora derivados de Auditoría Interna, el equipo de auditores del CGCyAI con oficio 2.2-92.8/002 de 28 de abril de 2021, solicitó a la administración del Sistema de PQRSF una sesión de trabajo, en la cual compartan las acciones formuladas para aprovechar las oportunidades de mejora, recomendadas en la visita de seguimiento de certificación, realizada por ICONTEC en el año 2021:

“Establecer metas en cuanto a oportunidad en la respuesta, y de reducción de número de quejas y reclamos, con el fin de generar acciones conjuntas y retadoras”.

“Usar la información resultante del seguimiento y medición para evaluar, previa comparación de resultados previstos con los alcanzados, el nivel de eficiencia y efectividad en el trámite”.

A la fecha, la administración del Sistema de PQRSF no refiere el trabajo realizado para abordar las oportunidades de mejora.

5.11. Seguimiento a PQR direccionadas por la OCI

Tabla 23: Seguimiento a PQR direccionadas por la OCI

N°	Oficio	Peticionario/Quejoso	Dependencia Competente	Trámite
1	2.6-70/035	Narly Alexandra García Ossa	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Se dio respuesta mediante oficio 4.2-52/0359 de 29 de marzo de 2021
2	2.6-70/041	Jaison Andrés España Torres	Facultad de Ciencias Agrarias	Se dio respuesta mediante oficio 8.9.2-52.5/47 de 27 de enero de 2021
3	2.6-70/045	Angy Tatiana Correa Muñoz	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Se dio respuesta mediante oficio 4.2-52/459 de 12 de abril de 2021, se responde la solicitud, responde, Ana Julia Muñoz Ibarra.
4	2.6-70/053	Luis Enrique Hurtado Hurtado	Grupo de Control Interno Disciplinario	Sin respuesta
5	2.6-70/058	Homero Andrés Bolaños	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Se dio respuesta mediante oficio 8.1.2-52.5/345 de 31 de mayo de 2021.
6	2.6-70/065	Santiago Correa Erazo	Grupo de Control Interno Disciplinario	Sin respuesta
7	2.6-70/090	Oscar Escobar	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Se dio respuesta mediante oficio 4.2-52/0638 de 18 de mayo de 2021, y oficio 4.2-52/677 de 25 de junio de 2021.
8	2.6-70/106	David Esteban Calvache Galindez	Grupo de Control Interno Disciplinario	Sin respuesta
9	2.6-70/118	Jeniffer Paola Gracia Rojas	Vicerrectoría Administrativa	Se dio respuesta mediante oficio 6.3-52.5/70 de 27 de mayo de 2021.

N°	Oficio	Peticionario/Quejoso	Dependencia Competente	Trámite
10	2.6-70/123	Nixon Alexander Correa Muñoz	Vicerrectoría Académica	Sin respuesta
11	2.6-70/156	María Mónica Arana Varona	Vicerrectoría de Investigaciones	Pendiente de respuesta

Fuente: construcción propia

6. Gestión del Riesgo

El mapa de riesgo integral de 2021, no registra riesgos asociados al sistema, por lo cual no fue objeto de evaluación.

7. Observación

- En cuanto a la normativa del sistema PQRSF se encuentra que no regula lo relativo a tratamiento de quejas y peticiones anónimas, índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a lo establecido en las normas nacionales que regulan la materia (Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).
- No se cuenta con herramientas o mecanismos en línea para la consulta del estado en tiempo real de las PQR por los usuarios, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1712 de 2014.
- Se incrementó de manera considerable el porcentaje de peticiones, especialmente en asuntos relacionados con los procesos académicos.
- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

8. Recomendaciones:

- 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 lo establecido en las normas nacionales que regulan la materia (Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).
- Aplicar controles a los registros de PQR, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y se publicite lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 por la cual se regula el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus COVID – 19
- Publicitación continua en las capacitaciones internas y difusión a través de correo electrónico, para la motivación en el uso de la herramienta web.
- Orientación a los servidores encargados de resolver los trámites y procedimientos generales, para que guíen al usuario en el correcto uso del sistema de PQRSF
- Implementar las herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQR.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.

- Establecer acciones frente a las PQR reiterativas, que pueden constituirse como Servicios No Conformes asociados a los procesos misionales.
- Determinar el Riesgo existente sobre las PQR por parte de los procesos involucrados en su incumplimiento.
- Impulsar acciones que permitan aprovechar las oportunidades de mejora resultado de la visita de seguimiento realizada por ICONTEC.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno