



Universidad  
del Cauca

## Oficina de Control Interno

### INFORME 2.4-52.18/002 DE 2015 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

#### 1. Objetivo:

Determinar el desarrollo del Eje Transversal Información y Comunicación y su elemento de Información y Comunicación interna y externa del MECI, respecto de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS, el cumplimiento normativo y la efectividad del Sistema como estrategia comunicativa de control social e informar sus resultados y recomendaciones a la Dirección Universitaria para las decisiones de mejoramiento.

#### 2. Objetivos Específicos:

Se plantea análisis y verificación al trámite de las PQR en los siguientes aspectos:

- Tiempos y mecanismos de monitoreo, en garantía de respuestas oportunas de fondo.
- Mecanismos de Sistematización.
- Funcionamiento Línea 018000
- Mecanismos de retroalimentación con la Dirección, a través de los informes.
- Extemporaneidad
- Gestión documental.
- Sanciones por extemporaneidad en las respuestas o ausencia de estas.

#### 3. Alcance:

Abarca el II Semestre de 2014.

#### 4. Criterios Normativos aplicables a las PQRS:

- C.P. Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a partir de su Art. 13 y ss. que regula el derecho.
- Ley 1474 de 2011 Ar 76 Estatuto Anticorrupción.
- Ley 962 de 2005 Artículo 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución Rectoral 146 del 2007 que reglamenta el trámite interno.

## 5. Metodología

Como fuente documental de información se toman los registros obrantes en la Secretaría General.

Para la ejecución del trabajo se contó con el apoyo del Judicante Andrés Javier Bonilla Hurtado y el Monitor administrativo Kevin Robinson Narváez Chilma.

## 6. Desarrollo

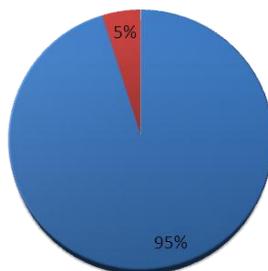
- Registros: el total de 370 registros se clasifican:

CLASIFICACIÓN DE REGISTROS	
Peticiones	Quejas y Reclamos
351	19

Quejas por corrupción: Cero (0)

### Porcentajes de los Registros por su carácter

■ Peticiones ■ Quejas y Reclamos



PQRS Tramitadas					
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido	Sin Seguimiento
370	209	51	48	61	255
100%	56.48%	13.78%	12.97%	16.48%	68.91%

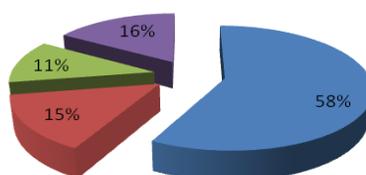
Peticiónes Tramitadas				
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencida
351	202	51	40	57
100%	57.71%	14.57%	11.42%	16.28

Nota: la petición radicada 22804 presenta fecha de recepción inconsistente, por lo que no es objeto de análisis en diferentes aspectos considerados.

#### 6.1. Trámite de peticiones:

Gráfica

■ Respuesta en término      ■ Extra temporal  
 ■ Pendiente y en término      ■ pendiente y vencido el término

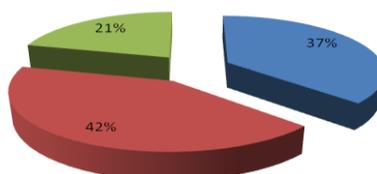


#### 6.2. Trámite de Quejas y Reclamos:

Quejas y Reclamos			
Recepcionadas	Respuesta en tiempo	Pendientes y en tiempo	Pendientes y vencidas
19	7	8	4
100%	36.8%	42.10%	21.05%

Grafica

■ Respuesta en término      ■ Pendientes y en término  
 ■ Pendientes y Vencido el término



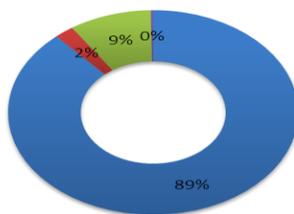
### 6.3. Medios de Recepción

- El medio de recepción de mayor uso es el escrito y el de menor el verbal.
- El sitio web tiene menor frecuencia de uso.

MEDIOS DE RECEPCIÓN			
Escrito	Diferente al sitio web	Portal Web Unicauca	No registra
327	8	34	1
88,37%	2,16%	9,18%	0,30%

Nota: para este ítem se tomo el total de las 370 PQRS

■ Escrito ■ Diferente al sitio web ■ Portal Web Unicauca ■ No registra



#### 6.3.1. Línea 01800:

La línea permanece habilitada para la recepción de PQRS. Sólo se utiliza por los usuarios para las llamadas de quejas de servicio y solicitudes de información puntual que son resueltas de inmediato por la responsable de la atención, quien las consigna en una tabla diseñada para el efecto.

No reposan registros de redireccionamiento ni informes sobre los resultados obtenidos en el proceso de recepción y trámite de las PQRS; de igual manera la información no se retroalimenta con la Secretaría General ni se tiene en cuenta para consolidarse en el informe presentado a la Dirección; todo lo cual indica que el funcionamiento de la atención a través de la línea 018000 se presenta aislado del Sistema PQRS que administra la Secretaría General.

#### 6.4. Estadísticas por procesos:

En el II semestre de 2014 se determinaron los procesos responsables de PQRS, conforme a la siguiente caracterización.

PQRS POR PROCESOS			
Proceso	Peticiones	Quejas y Reclamos	Total
Formación	154	4	158
Gestión Administrativa	167	13	180
Gestión Estratégica	25	1	26
Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario	3	1	4
Gestión de Investigaciones	1	0	1
Gestión de la Interacción Social	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>19</b>	<b>370</b>

#### Porcentaje Por Proceso



#### 6.4.1. Desglose por dependencias PQRS Registradas.

Dependencia Responsable PQRS	Número de PQRS	Porcentaje
Facultad de Derecho	51	13.78%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	2.97%
Facultad Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	11	2.97%
Facultad de Ciencias Agrarias	6	1.61%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	6	1.61%
Facultad de Artes	10	2.70%

Dependencia Responsable PQRS	Número de PQRS	Porcentaje
Faculta de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	3	0.81%
Facultad Ciencias de la Salud	1	0.27%
Facultad de Ingeniería Civil	11	2.97%
Centro de Regionalización	20	5.40%
División de Gestión de Talento Humano	86	23.24
Consejo Académico	7	1.89%
Vicerrectoría Académica	27	7.29%
División Financiera	3	0.81%
Vicerrectoría Administrativa	33	8.91%
Oficina Jurídica	13	3.51%
Secretaría General	15	4.05%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	0.27%
DARCA	42	11.35%
División Administrativa y de Servicios	3	0.81%
Consultorio Jurídico	1	0.27%
Unidad de Salud	4	1.08%
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0.27%
Consejo Superior	1	0.27%
Rectoría	2	0.54%
PFI	1	0.27%
Total	370	100%

#### 6.5. Respuestas extra temporales

El registro da cuenta de 51 PQRS con respuestas en término vencido. Corresponden a peticiones en interés particular, de información y/o documentación.

Días de mora: de 1 hasta 28 días

Consolidado Extemporaneidad por dependencias:

Dependencia Responsable	Extemporáneas	Porcentaje
Facultad de Derecho	17	33.33%
Facultad de Artes	1	1.61%
Centro de Regionalización	3	5.88%
División de Gestión de Talento Humano.	13	25.49%
Consultorio Jurídico	1	1.61%
Vicerrectoría Académica	9	17.64%
Vicerrectoría Administrativa	2	3.92%
Oficina Jurídica	3	5.88%
Secretaría General	1	1.61%
DARCA	1	1.61%
Total	51	100%

## 6.5.1. Desglose Extemporaneidad

Peticiónes: Respuestas Extemporáneas				
Rad	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
13023	5	Jorge Salazar Ferro	Yaneth Noguera Ramos	2,1-1,39/1162 del 04/09/2014 Hugo Eduardo Muñoz
13552	3	Aura Isabel Olano	Yaneth Noguera Ramos	2,3,70/832 del 02/09/2014 Yaneth Noguera Ramos
15597	3	Carlos Alberto Orozco M.	Yaneth Noguera Ramos	2-92/0984 del 06/10/2014 de Yaneth Noguera Ramos
13520	3	Stella Pino	Edgar Velásquez Rivera	4,92/726 del 02/09/2014
13521	3	Claudia F. Villaquirán R.		4,92/727 del 02/09/2014
13522	3	Rubiel Vargas Cañas		4,92/728 del 02/09/2014
13523	3	Mauricio Macías		4,92/729 del 02/09/2014
13524	3	Sonia Gaona Jurado		4,92/730 del 02/09/2014
13525	3	Gabriela Arbeláez		4,92/731 del 02/09/2014
13526	3	Aida Patricia González N.		4,92/732 del 02/09/2014
13810	33	Mabel Orozco/Harold Puerto		2-92/1981 del 24/10/2014 Rectoría
18489	28	Ember Ubeimar Martínez		Comunicado página WEB Doc Públicos 19/12/2014
13656	14	Jhon Jairo Muñoz	William Ordóñez F.	8,1,16-92,8/518 del 25/09/2014 William Ordóñez, Coord.
17954	10	Alexandra Fandiño Chito	William Ordóñez F.	8,1,16-92,8/624 del 20/11/2014
14789	2	Harold Escobar/ otro	Alexander Astaiza B.	Corr. elect. del 23/09/2014
13315	21	Ingrid J. Pechené D.	Jose Manuel Tobar M	4,1-70/207 del 01/10/2014 de Giovanni Sánchez Coord.
14526	5	Estudiantes IV Sem. Derecho Regionalización N.	José Manuel Tobar	Corr. elect del 23/09/2014 Alexander Astaiza B. Coord.
15197	2	Diana Mayely Fory Cajiao	Jose Manuel Tobar	4,1-52/542 DEL 29/09/2014 Jose Manuel Tobar
12326	6	Diego Hernando Moreno	Roberto Rodríguez Fernández	8,1,16-92,8/423 del 28/08/20014 William Ordoñez
15794	10	Cristian Fernando Pantoja		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez F Coordinador
15795	10	Alder Enríquez Tello		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador

**Peticiones: Respuestas Extemporáneas**

Rad	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
15796	10	Jorge Francisco Benavides		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15797	10	Marcos Camilo Guatoto C.		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15798	10	Darwin Enríquez Mora		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15799	10	Cristian Camilo Epia V.		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15800	10	Emilio Arturo Bastidas		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15801	10	Nathaly Fernanda Benavides		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15802	10	Jhon Gerardo Luna Bastidas		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15803	10	Sarita López Rodríguez		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
15804	10	Sebastián Eduardo Tirado		8,1,16-92,8/578 17/10/2014 Willam Ordoñez Coordinador
19091	8	Juan David Paz Peñalosa D.		8,1,16-92,8/634 28/11/2014 Jorge William Ordoñez
17954	1	Daniela Zapata Muñoz		8,6,16-92,8/603 05/11/2014 Willam Ordoñez Coordinador
16016	1	Suly Gaón	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/463 07/10/2014
17313	9	Alex David Ortiz Cueto	Zoraida Ramírez G.	5-70/1278 29/10/2014
20803	9	Harold David Galíndez Pérez	Ramsés López S.	5,3-92,8/1398 del 25/11/20014 Francisco Terán C.
12526	11	Beatriz Martínez de López		La peticionaria recibió copia hoja de vida el 29/08/2014
13220	23	Aura Cecilia Erazo Dorado		Auto Numero 02/14/10/2014 Rectoría
15975	9	Merary Castillo/ Mario Hurtado		5,1,2/252 16/10/2014
18432	1	Oscar Yesid Guzmán	Sonia Eugenia Pajoy G.	5,1/784 del 07/11/2014
17568	1	Luz Stella Cataño Henao		5,1/748 del 28/10/2014
20245	7	Andrés Camargo Ortíz		5,1,2/285 del 04/12/2014
18983	12	Alonso Jimenez		5,1,2/280 del 27/11/2014
18984	12	Gerardo Toro Ordoñez		5,1,2/280 del 27/11/2014
18985	12	Jaime Salazar		5,1,2/280 del 27/11/2014

Peticiónes: Respuestas Extemporáneas				
Rad	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
18988	12	Elvio Méndez Vidal		5,1,2/280 del 27/11/2014
19070	12	Luis Jaime Tovar C.		5,1,2/280 del 27/11/2014
20078	4	Beatriz Vásquez de Ruíz		5,1/819 04/12/2014
20170	3	Augusto Cesar Guevara		Auto 04/12//2014 Rector
16997	1	Edinson Enrique Mosquera	Laura I. Castellanos V.	8,8,1/731 del 01/12/2014 Diego Cruz Decano FCCEA
21051	10	Carolina Belalcázar Dulcey	Gabriela Ramirez Z.	8, 1, 14, 1/21 19/12/2014. Romny Rozo Correa
18923	2	Javier Ramirez	German Antonio Tejeda	Oficio del 12/11/2014

#### 6.6. Peticiónes sin respuesta y por fuera del término (pendiente)

Hasta la elaboración del informe se evidencian 61 PQRS sin respuesta y en situación de vencimiento de término; de estas 57 son peticiónes y 4 Quejas y Reclamos:

Consolidado de peticiónes sin responder por dependencia

Dependencia Responsable	PQRS No Respondidas	Porcentaje
Facultad de Derecho	3	4.91%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2	3.27%
Facultad Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	1.63%
Centro de Regionalización	5	8.19%
División de Gestión del Talento Humano	33	54.09%
Consejo Académico	2	3.27%
Vicerrectoría Académica	2	3.27%
Vicerrectoría Administrativa	1	1.63%
Oficina Jurídica	4	6.55%
Secretaría General	4	6.55%
DARCA	3	4.91%
PFI	1	1.63%
Total	61	100%

## 6.6.1. Desglose de Peticiones sin responder.

Peticiones sin Responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a:
13690	André Noel Roth	Sonia Eugenia Pajoy
13861	Efraín Lasso Muñoz	
13862	Luis Humberto León Ándela	
13862	Jesús Adán Jiménez Chicangana	
15537	Jaime Francisco Gómez Lindo	
15689	Danny Manuel Moscote Aragón representante legal de Salud Total EPS S. A	
16150	Rodrigo Certuche Chaguendo	
16384	Juan Pablo Cristancho Moyano apoderado de Maria Rosalba Cruz de Jiménez	
16465	Luis Carlos Botina Ordoñez	
17172	Juan Manuel Paz Otero	
17209	Franco Centauro	
17574	Diego Torres Cárdenas	
17543	Juan Martin Velasco Mosquera	
19104	Mario Ernesto Fernandez Guzman	
20279	Javier Rivera Alarcón	
20434	Gerardo Toro Ordoñez	
20484	Ana Cecilia Urrea de Jiménez	
20481	Reinaldo Mera Bohorquez	
20483	Irma Camacho Paz	
18981	Mario Ernesto Fernandez Guzman	
18982	Maria Marlene Muños Certuche	
18986	Julio Cesar Gutiérrez Llantén	
18987	José Reinaldo Mera Bohórquez	
18989	Eduardo Castillo Mosquera	
18990	Guillermo León Solano Montealegre	
19046	Alejandro Tovar Mena	
21558	José del Carmen Ruiz Obando	
21502	Marlene Orozco de Pérez	

Peticiónes sin Responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a:
19033	Dr. Juan Martin Velasco Mosquera	
20073	Ana Luisa Alarcón Alegría	
19995	Diego Hernando Moreno Meneses	
14652	Ángela Liceth Moriones Medina	
10/02/1941	Harold Puerto García	Yaneth Noguera Ramos
19732	Jhon Alexander Muños	
19564	Zulma Tatiana Martínez Caicedo	
15198	Brayan Riascos Figueroa	
16620	Cesar Freddy Ángel Ussa	José Manuel Tobar
18206	Laura Álvarez	
20487	Maria Llicenia Cifuentes Ordoñez	
17631	Rosa Adela Pardo Motta	Laura Ismenia Castellanos Vivas
20825	Yolanda Rosero Adarmen	
20800	Yolanda Rosero Adarmen	
20799	Yolanda Rosero Adarmen	
16853	Diana Carolina Salamanca Acosta	William Ordóñez Fernández
18037	Andrea Carolina Salazar	Roberto Rodríguez Fernández
16970	Carlos Gustavo Valencia Astudillo y otros estudiantes	
17082	Luis Alberto Ruiz Arévalo	Jazmín Delgadillo
17555	Cilia Inés Caicedo Lopez	Zoraida Ramirez Gutierrez
17562	Anyi Marcile Cordoba	Diego Cruz Jiménez
17842	Daniel Felipe Alonso	Jhan Alejandro Sandoval
18028	Mauricio Pardo Rojas	Edgar Velásquez
21297	José Daniel Gallego	Javier Bernardo Espinel Méndez
21344	Pedro Álvarez Viera	Alfonso Rafael Buelvas Garay
21817	Juan Carlos Pino	Edgar de Jesús Velásquez
19483	Juna Manuel Paz Otero	Freddy Pacheco
22006	Mario Alejandro Enríquez Ponce	Consejo Académico
22203	Oswaldo Navarro	

## 6.6.2. Desglose de quejas sin responder y vencido el término:

Quejas y Reclamos Sin Responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
20935	Ciro Alfaro Molano Daza	Martha Lucía Chaves
21436	Elbar Gúzman	José Manuel Tobar Mesa
21700	Luz Marina del S. Goyes P.	Sonia Eugenia Pajoy Gonzáles
20932	Javier Arredondo López	Jhan Alejandro Sandoval

## 6.7. Otras Situaciones

## 6.7.1. Inconsistencias en los registros:

En el registro facilitado por la Secretaría General se halló una petición cuya fecha de recepción y de vencimiento para su respuesta es inconsistente, por lo que su seguimiento para efectos estadísticos se dificulta.

INCONSISTENCIAS DE INFORMACIÓN PQRS				
Radicación	Recepción	Vencimiento	Usuario	Responsable
22804	17/01/1900	16/01/2014	Nelly E. Martínez	Leila Milena Llantén E.

## 6.7.2. Peticiones repetidas bajo diferente número de radicación así:

PQRS Repetidas					
Radicado	Fecha Recepción	Fecha Vencimiento	Usuario	Asunto	Responsable
19329	28/10/2014	19/11/2014	Amparo Martínez P	Reliquidación pensional	Sonia Eugenia Pajoy Gonzales
19330	28/10/2014	19/11/2014			
22333	10/12/2014	09/01/2015	Javier Andrés Ramirez	Información respecto de la planeación e inversión de la Universidad	Germán Tejeda
22334	10/12/2014	09/01/2015			
22335	10/12/2014	09/01/2015			
23054	18/12/2014	09/01/2015	Rubiel Vargas Cañas	Solicita ajuste de carga académica I 2015	Edgar de Jesús Velásquez
23055	18/12/2014	09/01/2015			
22984	18/12/20	26/01/2014	Ana Cristina	Reliquidación	Sonia

PQRS Repetidas					
Radicado	Fecha Recepción	Fecha Vencimiento	Usuario	Asunto	Responsable
	14		Velasco	pensional	Eugenia Pajoy Gonzales
22985	18/12/2014	26/01/2014			

### 6.7.3. Reiteración de peticiones

Peticiones que reiteran los usuarios, situación que pone de manifiesto la vulneración el derecho fundamental de petición, y el deber legal de dar respuesta de fondo y dentro de los términos.

PQRS			
Rad.	Usuario	Asunto	Responsable
12929	Jaime Ramírez M.	Solicita respuesta de fondo a su petición radicada VU. 17296 del 07/10/2013	Sonia Eugenia Pajoy
12451	Andrés Camargo Ortiz COLFONDOS	Reitera solicitud de reconocimiento y pago del bono pensional	
21846	Danny Moscote A. Salud Total EPS S. A	Reiteración de derecho de petición	
22460	Juan Manuel Paz O.	Reiteración de derecho de petición	
12303	Jorge Salazar Ferro	Solicita respuesta de fondo a su solicitud del 10/04/2014	Laura I. Castellanos Vivas
14007	Adriana Torres R.	Reitera solicitud de verificación de título	

### 6.7.4. Términos para dar respuesta a las peticiones:

Se observa asignación y contabilización incorrecta de términos para el trámite de 173 PQRS, de las cuales 104 peticiones en interés particular; 54 peticiones de información y/o documentación y 15 quejas.

Total PQRS Registradas	Contabilización Correcta de Términos	Contabilización Incorrecta del término
370	197	173
100%	53.24	46.75%

### 6.8. Seguimiento a PQRS.



#### 6.8.1. Inoportunidad de entrega de las evidencias.

Las evidencias de respuesta no se envían oportunamente a la Secretaría General observándose seguimientos posteriores a las respuestas de algunas PQRS, según se relaciona:

Fecha	Usuario	Trasladado a	Último seguimiento	Oficio Respuesta
31/07/2014	Angela Patricia Guevara	Sonia Eugenia Pajoy	2,1-70/950 DEL 13/08/2014 PREVENTIVO	5,1/540 del 06/08/2014 Sonia Eugenia Pajoy
30/07/2014	Fabián Andrés Díaz N.	James Rodolfo Rivera Zambrano	2,1-70/947 del 12/08/2014 PRIORIT. 2,1-70/1001 del 20/08/2014 URG y PRIOR.	8,7,7-92/090 del 06/08/2014 James Rivera Zambrano
04/08/2014	Jaime Ramírez M.	Sonia Eugenia Pajoy	2,1-70/1003 DEL 20/08/2014 URG y PRIOR copia a	5,1,2/165 del 11/08/2014 Sonia Eugenia Pajoy

Fecha	Usuario	Trasladado a	Último seguimiento	Oficio Respuesta
			Rectoría	
11/08/2014	David Alberto Ortega S.	Aldemar González Fernández	2,1-70/1048 del 27/08/2014 PREVENTIVO	3,2-92,8/440 del 26/08/2014 Aldemar Jose González
19/08/2014	Rodrigo Corpus Soscue	Zoraida Ramírez Gutiérrez	2,1-70/1104 del 03/09/2014 PRIORITARIO	Corr. elect. del 02/09/2014 Mercedes Belalcázar TA. DARCA
25/08/2014	Julián Andrés Rodríguez	Aldemar José González Fernández	2,1-70/1048 del 27/08/2014 PREVENTIVO	8,3,2-92/441 del 26/08/2014 Aldemar. G.
25/08/2014	Juan Sebastián Ramírez		2,1-70/1048 del 27/08/2014 PREVENTIVO	8,3,2-92,8/442 DEL 26/08/2014 Aldemar. G.
08/09/2014	León Benítez Delgado	Edgar Velásquez Rivera	2,1-70/1188 del 17/09/2014 PRIORITARIO	4,92/797 08/09/2014 Edgar Velásquez

### 6.8.2. Calidad de las Respuestas

Las debilidades de la gestión documental en cuanto a la organización de los registros, no permitieron a la OCI verificar la calidad de las respuestas, factor determinante del cumplimiento.

### 6.8.3. Registro de datos del usuario:

De las 370 PQRS consignadas en el formato de registro de la Secretaría General el 95% contiene información relativa a los datos del usuario para comunicarle sobre la eventual respuesta a su petición, queja o reclamo; el 5% restante no registra información sobre dirección, teléfono o correo electrónico. En el siguiente se analiza porcentualmente esta situación:

Datos del Usuario								
PQRS								
Total	Dirección, teléfono, correo electrónico	Dirección Teléfono	Dirección Correo Electrónico	Teléfono Correo Electrónico	Correo Electrónico	Teléfono	Dirección	Sin Datos

Datos del Usuario								
PQRS								
Total	Dirección, teléfono, correo electrónico	Dirección Teléfono	Dirección Correo Electrónico	Teléfono Correo Electrónico	Correo Electrónico	Teléfono	Dirección	Sin Datos
370	117	140	48	8	13	4	20	20
100%	31.62%	37.83%	12.97%	2.16%	3.51%	1.08%	5.40%	5.40%

Nota: Para este Ítem se tomó la totalidad de las 370 PQRS Registradas en el formato.

#### 6.8.4. Gestión Documental:

1. Los documentos que soportan las PQRS no se encuentran foliados ni organizados en orden cronológico.
2. Algunos documentos no se encuentran legajados.
3. Algunas peticiones no cuentan con registro para su seguimiento y control.

#### 6.9. Comparación con el anterior semestre:

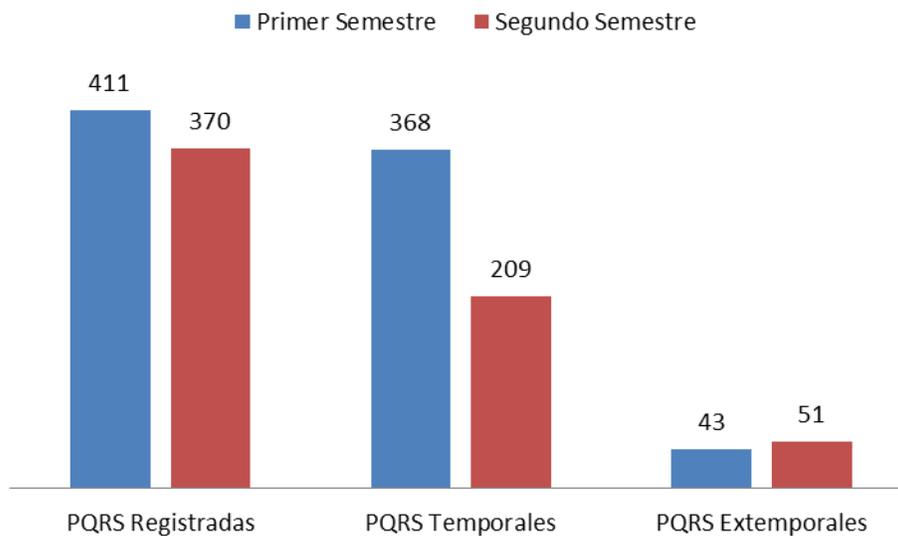
La comparación se realizó con el total de 370 PQRS registradas. No se tuvo en cuenta aquellas peticiones que en la verificación a los documentos físicos no se registraron en el formato de seguimiento y control.

Respecto al primer semestre de 2014:

PQR recibidas disminuyeron en 9.97% (411 Vs 370)

PQR respondidas en tiempo disminuyeron en 43.47%. (368 Vs 209).

PQR extemporáneas disminuyeron en un 18.6%. (43 Vs 51)



#### 6.10. Mecanismos de retroalimentación:

- No se contó con el Informe terminado de las PQRS, que debe ser presentado a la Dirección por la Secretaría General.
- No se cuenta con mecanismo de medición del nivel de satisfacción de los usuarios de las PQRS aplicado por la Secretaría General.
- La Oficina de Control Interno desarrolló e implementó una herramienta de percepción sobre los mecanismos de participación y atención al ciudadano, cuyos resultados se encuentran en el informe 2.4-52.18/011 del 2014.

Con base en los aspectos determinados en el presente informe, la Oficina de Control Interno emite las siguientes:

#### 7. Observaciones

No se han consolidado todos los controles a las PQRS, de manera que logren reducirse las inconsistencias encontradas y algunas reiterativas, relativas a:

- ✓ Términos contabilizados inadecuadamente.

- ✓ Falta seguimiento a la calidad de las respuestas
- ✓ No se cuenta aún con herramientas tecnológicas en línea que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS.
- ✓ Pese a que el instrumento de información sobre los datos del usuario contiene todos los campos necesarios a su plena identificación, se presentan debilidades en cuanto no se registran totalmente, lo cual obstaculiza mantener contacto y lograr su retroalimentación.
- ✓ Reiteración de solicitudes o peticiones para obtener respuestas de fondo.
- ✓ La línea 018000 no cuenta con un sistema de registro de las PQRS tramitadas, por lo que no es posible obtener información ni trazabilidad de las mismas.
- ✓ Debilidades en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente en tiempo real en garantía de la oportunidad del trámite de las PQRS.
- ✓ No se cuenta con registros sobre actuaciones por responsabilidad disciplinaria en el incumplimiento del deber de oportuna resolución a PQRS.
- ✓ El manejo de los documentos físicos incumple con las normas básicas de gestión documental en riesgo de la integridad e integralidad de su información.

Con base en las observaciones la OCI se permite presentar la siguiente

#### Recomendación general

Establecer, documentar e implementar las medidas de mejoramiento y controles necesarios a la solución de las debilidades halladas en el Sistema de las PQRS.

*Original Firmado*

Lucía Amparo Guzmán Valencia  
Jefe Oficina Control Interno

*Original Firmado*

Andrés Javier Bonilla Hurtado  
Judicante

*Original Firmado*

Kevin Robinson Narváez Chilma  
Monitor de apoyo