



Universidad
del Cauca

Oficina de Control Interno

INFORME 2.4-52.18/01 DE 2013, DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA.

1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar el grado de avance del componente de Información y Comunicación del subsistema del Control de Gestión- Sistema de Control Interno, en la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

2. ALCANCE:

El análisis abarca las peticiones, quejas y reclamos tramitadas entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2012. Además, estimar el avance en la acciones del plan de mejoramiento, producto del informe 2.4-52.18/10 de 2012.

3. CRITERIO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991, artículos 23 y 74, en cuanto consagran el derecho de presentar ante las autoridades peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta y adecuada respuesta.
- Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Ley 962 de 2005.
- Resolución Rectoral N° 146 de 2007, sobre trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Información electrónica enviada por la Secretaría General del II período del 2012.
- Link dispuesto en la página web de la Universidad para tal fin y del link "Quejas anticorrupción"
- Documentación física de PQR seleccionadas aleatoriamente: Legajo 2.1-70/19.
- Plan de mejoramiento suscrito como resultado de la evaluación a las PQR del II semestre del 2011.

5. DESARROLLO DEL TRABAJO:

- Para la evaluación se ha analizado la información sistematizada por la Secretaría General, y verificado aleatoriamente los soportes de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

En el trabajo de campo se contó con el apoyo del Judicante del programa de Derecho José Aurelio Martínez Macías.

A. Procesamiento:

En el procesamiento de las PQRS la Secretaría General utiliza el Formato ME-GM-2.1-FOR-4 una hoja electrónica de Excel, que relaciona a 31 de diciembre de 2012 un total de 301 registros, base para adelantar la evaluación.

Peticiónes, Quejas y Reclamos						
Recibidas	Tramitadas en tiempo	Extemporáneas	Sin respuesta y término vencido	Sin respuesta y dentro de término	Respuesta anterior a fecha de presentación	Información incompleta
301	186	57	18	12	4	24
100%	61.79%	18.93%	5,98%	3.98%	1.32%	7.97%

B. Informes a la Alta Dirección:

- El reporte del I Semestre del 2012 presentado a la Rectoría con el oficio 2.1-70/891 del 24 de julio de 2012, persiste en sus debilidades de no contar con una estadística de tiempos de respuesta o verificación a su calidad de las mismas, o análisis que aporte información a la toma de decisiones por la Dirección que permitiría la adopción de medidas que redunden en su mejor desempeño y en la mejor prestación del servicio.
- A la fecha de la evaluación no se había presentado correspondiente al II semestre.
- Resumen:

Total	Sin registro de seguimiento	Sin registro de respuesta	Extemporáneas	Con datos insuficientes
301	43	21	56	241

La verificación aleatoria de doce (12) legajos contentivos de PQR con sus solicitudes, anexos y respuestas, identifica si se proporcionó respuesta de fondo, y si el "asunto" que resume el registro corresponde con la solicitud realizada por el usuario, obteniéndose:

Ítem	Peticionario	Responsable de la Respuesta	Asunto	Observación OCI
432	Fernando Guevara Diago	Luis Carlos Ayala Caldas	"dar aplicación a los criterios jurisprudenciales al reglamento Universitario del acuerdo 052 de 2009 y programar	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud del usuario. • A fecha de corte (31/12/2012) no se ha presentado respuesta, se observa sujeta a varios trámites administrativos.

Ítem	Peticionario	Responsable de la Respuesta	Asunto	Observación OCI
			su graduación y obtener el título de Magíster en Administración de Empresas”.	
439	Carmen Lorena López Panesso	4.2/426 30/10/2012 Jahn Alejandro Sandoval	“solicita se resuelva la inconsistencia de su historial académico”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud. • No figura soporte de respuesta, enviada a la Secretaría (oficio 4.2-70/446 del 15/11/2012). • El peticionario aduce en oficio del 23/07/2012 que es la 4ª vez que hace la solicitud y más de 1 año en espera de la respuesta.
441	Jesús Alirio Pérez Daza	8,7,2-70/369 del 13/09/2012 Alfonso Buelvas Garay	“requiere de una información relacionada con el seminario de grado en énfasis de ética y política”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud. • Respuesta de fondo: 8.7.2-70/369 del 13/09/2012 del Decano de la Facultad Ciencias Humanas y Sociales.
449	Luis Felipe Rebolledo Manzano	1-70/1435 del 10/09/2012 Laura Ismenia Castellanos Vivas	“requiere de una copia del Acta del Consejo Superior de las sesiones posteriores al 21 de abril de 2012”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud • Respuesta de fondo: 1-70/1435 del 10/09/2012 de la Secretaría General.
450	Luis Felipe Rebolledo Manzano	2-70/2375 del 04/09/2012 Eduardo Rojas Pineda	“solicita copia de las actuaciones donde ha colocado en conocimiento de los órganos de control del estado sobre la posible celebración indebida de un contrato por parte de la Vicerrectoría Administrativa al superar la cuantía permitida”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud • En oficio 2-70/2375 del 04/09/2012 el Rector (e) responde que al respecto “ya inició trámite en la Procuraduría”. • En legajo consta soportes del trámite anunciado.
493	Álvaro Alfonso Arboleda Guerrero	8,7,9-92 del 06/09/2012 Horacio Salcedo García	“solicita asesoría para prestar su asesoría en el voluntariado del Servicio Social”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud • Respuesta de fondo 8.7.9-92 del 06/09/2012, del Jefe del Departamento de Filosofía. • Oficio 2.1-70/1041 enviado por la Secretaría General al Coordinador del Programa de Filosofía con enmendadura. • No hizo tránsito por ventanilla Única, sin sello de gestión documental, con

Ítem	Peticionario	Responsable de la Respuesta	Asunto	Observación OCI
				Incumplimiento de las normas archivísticas internas.
506/ por correo electrónico	Carmen Lorena López Panesso	No hay respuesta	“quien reenvía por sexta vez su derecho de petición, mediante el cual solicita se le corrijan las inconsistencias en su matrícula académica”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud • No se evidencia respuesta a la solicitud. • Seguimiento extemporáneo a la fecha límite para responder (05/10/2012 vs oficio 2.1-70/1436 del 30/11/2012). • No consta respuesta.
556	Dary Yesenia Bernal Folleco	8.7.2-70/450 del 05/10/2012 Constanza Edy Sandoval Paz 8.7.2-70/449 del 05/10/2012 Constanza Edy Sandoval Paz	“hace unas solicitudes relacionadas con su trabajo de grado”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto no resume las solicitudes. • Respuesta de fondo: 8.7.2-70/450 del 05/10/2012 de la Decana (e) de la Facultad Ciencias Humanas y Sociales.
575	estudiantes XB del programa de Derecho	8.1.16-92,8/339 del 29/10/2012 8.1.16-52,20/374 del 13/11/2012 Jorge William Ordonez Fernandez	“hacen una serie de solicitudes relacionadas con la práctica”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud • Respuesta de fondo: 8.1.16-52.20/374 del 13/11/2012 del Coordinador del Programa de Derecho.
585	Camilo Andrés Guzmán Bechara	5-70/1766 del 01/11/2012; 4,4,52,5/1470 del 08/11/2012; 5-70/1797 del 08/11/2012; 5-70/1907 del 03/12/2012 Luis Carlos Ayala Caldas	“solicita sea ajustado el valor del crédito con el ICETEX”	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud. • No hay respuesta de fondo: oficio 5-70/1907 del 03/12/2012 del Vicerrector Administrativo.
618	Juan Manuel Ortega Valencia	No hay respuesta	“hace una serie de solicitudes teniendo en cuenta su condición de indígena para el ingreso a la Universidad del Cauca”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto no resume las solicitudes. • Seguimiento extemporáneo a la fecha límite para responder (04/12/2012 vs 2.1-70/1498 del 18/12/2012) • No reposa copia de la respuesta.

Ítem	Peticionario	Responsable de la Respuesta	Asunto	Observación OCI
621	Mery Cecilia Vargas de Álvarez	1590-454-2012 del 26/11/2012 Jorge Javier Peña Caicedo	“requiere de una información relacionada con el convenio 1590”.	<ul style="list-style-type: none"> • El asunto recoge la solicitud. • Respuesta de fondo: oficio sin número del 26/11/2012 del gerente del Convenio 1590 de 2010.

Se evidencian 16 registros con inconsistencias en la información, para cuya verificación, a solicitud de la OCI, la Secretaría General aportó sólo 11.

Ítem	Radicado	Usuario	Situaciones encontradas en el formato
399	15324	Fabian Emiliano Arellano Villota	Respuesta de fecha anterior a la de la solicitud. No se aportan soportes.
400	15327	Fabian Emiliano Arellano Villota	Respuesta de fecha anterior a la de la solicitud. La Secretaría General no aportó soportes
420	15983	Juan Manuel Paz Otero	Fecha de respuesta anterior a la de presentación de la solicitud. No figuran soportes.
429	16257	Darío Vivas Fernandez	Seguimiento posterior a la fecha de vencimiento de los términos de respuesta.
431	16329	Gustavo Andres Valencia Bonilla	Anotación de no haberse respondido aún.
438	16728	Esperanza Ofelia Betancourt Mellizo	No aclara si se ofreció respuesta.
463	17798	Alvaro Antonio Monsalve Solarte	No aclara si se ofreció respuesta
523	20287	Milton Jairo Espinosa Pérez	Seguimiento posterior a la fecha de vencimiento de los términos de respuesta
569	21665	Ana María Vallejo Moreno	No aclara si se ofreció respuesta.
560	21059	Juliana Salazar Benítez	El oficio de respuesta no presenta fecha. No figuran soportes.
603	23033	Luz Amparo Andrade de Valencia	En el seguimiento por la Secretaría General se menciona un derecho de petición 25108 sin fecha de presentación.
654	25074	Jorge Salazar ferro	El oficio 2.3-31.6/1468 de 11/12/12, informa al peticionario que se responderá en fecha posterior (15/01/2013).
668	25497	Sergio Efraín Camargo Rey	No figura seguimiento
675	25938	Doris Manrique de Rendón	El oficio 2.3-24.1/1511 del 18/12/2012, no da respuesta de fondo.
506	por correo electrónico	Carmen Lorena López Panesso	El peticionario dice haber presentado por sexta vez derecho de petición desde hace más de un año.
657	25175	Jorge Salazar ferro	Fecha de respuesta anterior a la de presentación de la solicitud. No figuran soportes.

Procesos con mayor número de PQR:

Proceso	% del total de PQR	Extemporáneos
Formación	36.87%	41,60%
Gestión del Talento Humano – Pensiones	30,70%	36,40%

a. Comparación con el I Semestre:

- PQR recibidas disminuyeron en un 23.60% (394 Vs 301)
- PQR respondidas en tiempo disminuyeron en un 24.5%. (340 Vs 186).
- PQR extemporáneas aumentaron en un 9.04%. (39 Vs 57)
- 24 con una mora igual o mayor a 10 días calendario.

b. Relación de Extemporáneas¹:

Ítem	Días Mora	Peticionario	Traslado a	Funcionario que responde	Nº
396	5	Edgar Erazo Latorre	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/263 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	1
397	5	Alvaro Erazo Latorre	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/264 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	2
401	5	Diego de Jesús Jaramillo	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/265 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	3
402	5	Elba Lucidia Vidal Sterling	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/270 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	4
404	4	Carmen Alicia Salinas Ante	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/274 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	5
407	3	José Nefalí Cobo Ordoñez	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/266 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	6
408	3	Francisco Antonio Escobar Alvarado	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/275 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	7
411	2	Hugo Fruto V.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/815 del 24/07/2012 - Sonia Eugenia Pajoy González -	8
412	2	Andrés Fernando Quintana Viveros	Jorge Rodríguez Fernández	8,1,16/172 del 24/07/2012 - Jorge William Ordoñez Fernández	9

¹ Nota: Para contabilizar la extemporaneidad de respuesta a las PQR se tuvo en cuenta los periodos vacacionales colectivos universitarios del 03/08/2012 al 21/08/2012 y del 21/12/2012 al 31/12/2012

Ítem	Días Mora	Peticionario	Traslado a	Funcionario que responde	Nº
415	2	María Fabiola Martínez Solarte	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1/279 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría	10
418	12	Aldemar Holguín Rojas	Sonia Eugenia Pajoy	2-70/2314 del 28/08/2012 - Juan Diego Castrillón Orrego	11
419	21	Alexandra Ximena López Alvarado	Roberto Rodríguez	4,4/1076 del 06/09/2012 - Edgar Velásquez Rivera	12
421	11	Napoleón Zambrano Alfonso	Sonia Eugenia Pajoy	2-70/2313 del 28/08/2012 - Juan Diego Castrillón Orrego	13
441	20	Jesús Alirio Pérez Daza	Alfonso Rafael Buelvas Garay	8,7,2-70/369 del 13/09/2012 - Alfonso Buelvas Garay	14
449	16	Luis Felipe Rebolledo Manzano	Consejo Superior	1-70/1435 del 10/09/2012 - Laura Ismenia Castellanos Vivas	15
450	10	Luis Felipe Rebolledo Manzano	Juan Diego Castrillón Orrego	2-70/2375 del 04/09/2012 - Eduardo Rojas Pineda	16
451	9	Dalia Lucía Díaz Delgado	José Manuel Tobar Mesa	Resolución No. 101 del 13/09/2012 - José Manuel Tobar Mesa	17
457	4	Andrés Felipe Aguilar Burbano y Lizeth del Pilar Delgado Meléndez	Alejandra Miller Restrepo	8.8.2-92/370 del 05/09/2012 - Alejandra Miller Restrepo	18
458	64	Lizeth Alejandra Burbano Guevara	William Ordoñez	8.1.1.16-52,20/367 del 13/11/2012 - Jorge William Ordoñez Fernández	19
462	3	María Cecilia Álvarez	Rafael Alfonso Buelvas Garay	8.7.2/360 del 06/09/2012 - Alfonso Rafael Buelvas Garay.	20
476	1	Gerardo Antonio Rivera López	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/930 del 17/09/2012 - Fredy Alberto Pacheco Vidal.	21
478	16	Ruby Adiel Diago García	Luis Carlos Ayala Caldas	"5.1/919 del 31/09/2012 - Sonia Eugenia Pajoy González" (septiembre tiene 30 días).	22
488	14	Fernando José Sánchez Pardo	Jorge Javier Peña	Convenio 1590 - 334-2012 del 30/08/2012 - Jorge Javier Peña Caicedo	23

Ítem	Días Mora	Peticionario	Traslado a	Funcionario que responde	Nº
489	9	Álvaro Luis Hernández Ruales	José Luis Diago Franco	8.2.2-70/328 del 11/09/2012 - José Luis Diago Franco	24
490	17	Olga Judith Vargas E.	Laura Ismenia Castellanos Vivas	2.1-92.18/1037 del 03/09/2012 - Laura Ismenia Castellanos Vivas	25
491	1	Homero Erazo Franco	Freddy Alberto pacheco Vidal	5.1.2/339 del 25/09/2012 - Ramsés López Santamaría	26
492	1	Marleny Guzmán Campos	Freddy Alberto pacheco Vidal	5.1.2/338 del 25 de septiembre de 2012 - Ramsés López Santamaría	27
498	33	Jorge Armando Aguirre Reina	Martha Lucia Chaves Zúñiga	4.2/427 del 30/10/2012 - Jhan Alejandro Sandoval	28
514	34	Carlos Fernando Concha López	Roberto Rodríguez Fernández	8.1.16-52.20/350 del 06/11/2012 - Jorge William Ordóñez Fernández	29
516	7	Diego Hernán Meneses C.	Julio Cesar Diago Franco	8.3.2-92.8/407 del 18/10/2012 - Cesar Diago Franco	30
517	7	Melisa Agredo Mosquera	Julio Cesar Diago Franco	8.3.2-92.8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	31
518	7	Yampier David Mendez Yunda	Julio Cesar Diago Franco	8.3.2-92.8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	32
519	7	Juan Ruíz Castaño	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-92,8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	33
520	7	Clara Isabel Delgado Rengifo	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-92,8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	34
523	53	Milton Jairo Espinosa Pérez	Rafael Alfonso Buelvas Garay	- En verificación física se observó que con oficio 8.7.8-92/131 del 10/12/2012 el funcionario responsable de la respuesta comunica a la Secretaría General que respondió de fondo el 30/11/2012 y anexa la respuesta. - A la fecha de revisión, el formato presentado por la Secretaría General no presenta oficio de respuesta.	35

Ítem	Días Mora	Peticionario	Traslado a	Funcionario que responde	Nº
524	29	Nancy Amparo Muñoz Rodríguez	Fredy Alberto Pacheco	5.1/1134 del 14/11/2012 - Fredy Alberto Pacheco Vidal.	36
525	2	Harold Mauricio Burgos Azain	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-92,8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	37
526	2	Alejandro Méndez Sarmiento	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-92,8/407 del 18/10/2012 - Julio Cesar Diago Franco	38
528	18	Carmen Lorena López Panesso	Martha Lucia Chaves Zúñiga	4,2/426 del 30/10/2012 - Jhan Alejandro Sandoval	39
534	13	Jaime Mora Villaquirán	Ramsés López Santamaría	5,1,2/292 del 30/10/2012 - Ramsés López Santamaría	40
537	7	Isabel Cristina Fernández Paz	Alejandra Miller	8,8,2-92/459 del 24/10/2012 - Alejandra Miller Restrepo	41
582	13	Edgar Martínez tellez	Sonia Eugenia Pajoy	5.1/1135 15/11/2012 Sonia Eugenia Pajoy González	42
583	24	Richard Garrettshoemaker	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/191 del 26/11/2012 Sonia Eugenia Pajoy González.	43
594	2	Gerardo Becerra Fuli	Ramsés López Santamaría	5.1/1147 del 22/11/2012 Sonia Eugenia Pajoy González.	44
597	23	José Maximiliano Gómez Torres	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-92,8/449 del 13/11/2012 - Julio Cesar Diago Franco	45
599	25	Juan Carlos Hurtado Escobar	Martha Lucia Chaves Zúñiga	2.2-70/451 del 15/11/2012 Jhan Alejandro Sandoval	46
600	11	Yenny Consuelo Navia Navia	Yaneth Noguera Ramos 1145	2.3-70/1312 del 26/11/2012 Yaneth Noguera Ramos	47
601	7	Judith Amparo Herrera Bermúdez	Sonia Eugenia Pajoy 1159, 1155	5.1/1173 del 22/11/2012 Sonia Eugenia Pajoy González	48
607	17	Jorge Salazar ferro	Yaneth Noguera Ramos	2,3-70/1377 del 04/12/2012 Yaneth Noguera Ramos.	49
628	6	Jesús Chaves Balcázar	Ramsés López Santamaría	5.1/1204 del 04/12/2012 - Fredy Alberto Palechor Vidal	50
634	2	María Helena Ruiz Martínez	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/1210 del 5/12/2012 Sonia	51

Ítem	Días Mora	Peticionario	Traslado a	Funcionario que responde	Nº
				Eugenia Pajoy 5,1/1208 del 0512/2012 fija nueva fecha.	
635	44	Daniela Ramos Garcés	Jhan Alejandro Sandoval	4.2/024 del 24/01/2012 Jhan Alejandro Sandoval por correo electrónico.	52
640	2	Jorge Salazar ferro	Sonia Eugenia Pajoy	"5,1/1214 del 06/12/2012"	53
646	6	Luis Felipe Rebolledo Manzano	A la fecha no se observa traslado	5-70/1497 del 11/12/2012 Luis Carlos Ayala Carlos.	54
647	7	Sergio Efraín Camargo Rey	Luis Carlos Ayala Caldas	1590-506-2012 del 20/12/2012 Jorge Javier Peña Caicedo.	55
655	6	Jorge Salazar ferro	Leyla Milena Llantén Escobar	5.2/2493 del 18/12/2012 Martha Cecilia Palomino Martínez	56
663	18 (mermando el periodo vacacional)	Jorge Salazar ferro	Leyla Milena Llantén Escobar	5,4,1-92-1432 del 19/12/2012 Tulia Deicy Vidal López respuesta	57

Los ítems 451 y 488 del formato de radicación en la columna "Oficio de respuesta", indica la resolución N° 101 del 13/09/2012 - José Manuel Tobar Mesa y Convenio 1590 – 334 – 2012 del 30/08/2012 - Jorge Javier Peña Caicedo, como documentos de respuesta, los que por sí solos no la constituyen, en el entendido que son anexos a la contestación.

c. PQR sin responder y vencidas (5,98%),.

Nº	Ítem	Días fuera de término	Usuario	Emisor	Observaciones
1	429	154	Darío Vivas Fernández	Eduardo Rojas	<ul style="list-style-type: none"> • Sin respuesta. • Seguimiento extemporáneo a la fecha límite para responder (30/07/2012 Vs 2,1-70/1305 del 07/11/2012; 2,1-70/14338 del 30/11/2012; 2,1/70/1466 del 07/12/2012.
2	540	83	Deiber Ariel Fernández Pitto	William de Jesús Bravo García	<ul style="list-style-type: none"> • Sin respuesta
3	544	70	Nelly Patricia Piedrahita	Cesar Gilberto Zúñiga Muñoz	<ul style="list-style-type: none"> • Sin respuesta
4	565	63	Deivi Hurtado Erazo	Martha Lucia Chaves Zúñiga	<ul style="list-style-type: none"> • Sin respuesta
5	596	41	Jhontan Rodrigo Mosquera	Eduardo Rojas Pineda	<ul style="list-style-type: none"> • Sin respuesta

Nº	Ítem	Días fuera de término	Usuario	Emisor	Observaciones
6	598	47	yinathaly-1993@hotmail.com	Jhan Alejandro Sandoval 1179	• Sin respuesta
7	612	32	Cesar Augusto Zapata Monje	Luis Carlos Ayala Caldas	• Sin respuesta
8	622	27	Pablo Andrés Delgado Rivera	Jorge William Ordoñez Fernández	• Sin respuesta
9	624	20	Fernando Rodríguez - Presidente Silohé	Julio Cesar Diago Franco	• Sin respuesta
10	638	18	Emerson Duvanir Tanarife Rojas	Secretaria General	• Sin respuesta
11	649	18	Lisbeth Lectamo	Jhan Alejandro Sandoval	• Sin respuesta
12	659	18	Rita Leonor García apoderada de Leonardo Valdivieso González	Sonia Eugenia Pajoy González	• Sin respuesta
13	660	18	Jenny González Escobar	Jhan Alejandro Sandoval	• Sin respuesta
14	661	18	Miguel Alfonso Falla Palomino	Sonia Eugenia Pajoy	• Sin respuesta
15	668	7	Sergio Efraín Camargo Rey	Jorge Javier Peña	• Sin respuesta
16	669	7	Graciela Reyes Méndez	Luis Carlos Ayala Caldas	• Sin respuesta
17	674	10	Darío Ramírez Delgado	Sonia Eugenia Pajoy González	• Sin respuesta
18	675	11	Doris Manrique de Rendón	Luis Carlos Ayala Caldas	• Sin respuesta

De 77 PQR respondidas, y no respondidas con vencimiento de los términos: 43 (56%) no evidencian seguimiento por la Secretaría General, y 13 (17%) tuvieron seguimiento extemporáneo a los tiempos de respuesta.

PQR con seguimiento posterior (13):

Ítem	Fecha Vencimiento de términos	Fechas de "seguimiento" (Envío oficio a funcionarios responsables de la respuesta, solicitando la copia)
523	08/10/2012	07/11/2012, 30/11/2012, 07/12/2012
524	16/10/2012	14/11/2012.
540	09/10/2012	07/11/2012, 30/11/2012, 07/12/2012
544	22/10/2012	07/11/2012, 07/12/2012
552	23/10/2012	07/11/2012, 30/11/2012
565	29/10/2012	30/11/2012, 07/12/2012
596	20/11/2012	07/11/2012, 07/12/2012
598	14/11/2012	07/12/2012
600	15/11/2012	26/11/2012

Ítem	Fecha Vencimiento de términos	Fechas de "seguimiento" (Envío oficio a funcionarios responsables de la respuesta, solicitando la copia)
605	28/11/2012	28/11/2012, 07/12/2012
607	22/11/2012 - 17/11/2012	28/11/2012
618	04/12/2012	04/12/2012, 07/12/2012
621	27/11/2012	04/12/2012

- De las 301 PQR del formato, 89 (29.5%) señalan plazos no coincidentes con los establecidos en la Resolución Rectoral 146 de 2007.

d. Información del formato ME-GM-2.1-FOR-4- de Radicación de PQR-Respuestas:

Ítem	Información del registro en el formato de radicación de las peticiones	Observaciones de la OCI
431	"2.1-70/1122 del 20/09/2012 - Laura Ismenia Castellanos Vivas (NO ES LA RESPUESTA)".	No registra fecha de recepción y de vencimiento. No obstante los soportes indican el 16/07/2012, y que no se ha dado respuesta, pese a que en el ítem "Oficio de Respuesta" menciona un N° de oficio con la salvedad de "No es la respuesta".
432	"4.4-52.20/888 del 18/07/2012 - Edgar Velásquez Rivera reenvía a la Doctora Laura Ismenia Castellanos; 2,3-92/853 del 01/08/2012 - Juan Manuel Grueso Quiñones a Leyla Milena Llantén Escobar; 5-2-92/1680 del 30/08/2012 Leyla Milena Llantén Escobar - Wilson Alfredo Benavides Rosero; 5-70/1504 del 03/09/2012 y 5-70/1762 del 31/10/2012 - Luis Carlos Ayala Caldas".	No es determinable la respuesta en el formato de registro.
438	"5.1.1/271 del 01/08/2012 - Ramsés López Santamaría - 5.1.1/289 del 22/08/2012 - Sonia Eugenia Pajoy González".	No es determinable la respuesta en el formato de registro. Los soportes si dan cuenta de respuesta de fondo: 5.1.1/289 del 22/08/2012
463	"5,1/871 del 23/08/2012 - Sonia Eugenia Pajoy González - 5,1/875 del 23/08/2012 - Sonia Eugenia Pajoy Gonzalez".	No es determinable la respuesta en el formato de registro Los soportes indican una respuesta parcial: 5.1/871 del 23/08/2012 y de fondo: con oficio 5.1/875 del 23/08/2012 con fecha de VU del 31/08/2012.
536	"2,3-70/1132 del 17/10/2012 - Yaneth Noguera Ramos, respuesta 8.1.16-52.20/369 del 13/11/2012 - Jorge William Ordoñez Fernández"	No es determinable la respuesta en el formato de registro.
552	"01,10-70/1034 del 08/10/2012 Cesar Gilberto Zúñiga Muñoz 10,112226 del 04/12/2012"	No es determinable la respuesta en el formato de registro.
560	"2.1-70/1503 de Laura Ismenia Castellanos".	La respuesta no presenta fecha. No fue posible verificar la información por falta de entrega de los soportes.
569	8.6.3 del 2/11/2012 Mario José López Puerto y 8.6.2-1.39 del 22/11/2012 Mario José López Puerto	La respuesta no presenta fecha. La verificación de los soportes refleja una respuesta parcial: oficio 8.6.3 del 02/11/2012 y de fondo: 8.6.2-1.39 del

Ítem	Información del registro en el formato de radicación de las peticiones	Observaciones de la OCI
		22/11/2012. Inadecuada aplicación de las tablas de retención documental.
585	5-70/1766 del 01/11/2012 - Luis Carlos Ayala Caldas – 4.4.52.5/1470 del 08/11/2012 - 5-70/1797 del 08/11/2012 - Luis Carlos Ayala Caldas, 5-70/1907 del 03/12/2012 Luis Carlos Ayala Caldas.	No es determinable la respuesta en el formato de registro
603	PENDIENTE. 4-92, 891 del 22/11/2012 William de Jesús García Bravo informa que se acordó remitir a la Oficina Jurídica para proyectar respuesta 4-92.905 del 28/11/2012 William de Jesús García Bravo, informa que se envió a la Oficina Jurídica para concepto.	En la columna “seguimiento” se observa “adiciona un derecho de petición 25108” sin fecha de presentación. Los soportes reflejan respuesta parcial: 4-92.905 del 29/11/2012.
641	5.2 – 2433 del 11/12/2012 José Reymir Ojeda Ojeda. 5,2-2487 del 18/12/2012	No es determinable la respuesta en el formato de registro.
662	5.2-52.2/2372 del 30/11/2012 Dr. Leyla Milena Llanten; 5.52/1963 del 17/12/2012 Alba Mireya Ordoñez Salinas.	No es determinable la respuesta en el formato de registro.

e. Información del formato ME-GM-2.1-FOR-4- de Radicación de PQR- Asunto:

Falta claridad en el diligenciamiento de la información, en la columna de “asunto”, lo que dificulta su categorización, necesaria para determinar los términos de cumplimiento a la petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta.

Ítem	Asunto (textual del formato ME-GM-2.1-FOR-4)
493	solicita asesoría para prestar su asesoría en el voluntariado del Servicio Social
556	hace unas solicitudes relacionadas con su trabajo de grado
575	hacen una serie de solicitudes relacionadas con la práctica
579	relacionado con el Bono Pensional de la Señora Irma Piedad Arango Gaviria
580	apoderada el señor Héctor Calambás
581	extensión de la jurisprudencia
584	hace una solicitud relacionada con el robo al que fue víctima su hija Alejandra Pungo García
592	hace una serie de solicitudes relacionadas con el cobre de su matrícula financiera
627	Hace una serie de solicitudes relacionadas con su promedio de calificaciones
632	El recibo de pago donde dan el pin es necesario para algún papeleo

f. PQR con respuesta de fecha anterior a la de presentación.

Inconsistencia en las fechas registradas en el formato MEGM-2.1-FOR-4. Su verificación física no se facilitó por falta de entrega de soportes.

Ítem	Peticionario	Recepción solicitud	Oficio de respuesta
399	Fabián Emiliano Arellano Villota	03/07/2012	8.8.2-92/321 del 12/06/2012 - Alejandra Miller Restrepo

Ítem	Peticionario	Recepción solicitud	Oficio de respuesta
400	Fabián Emiliano Arellano Villota	03/07/2012	8.8.2-92/321 del 12/06/2012 - Alejandra Miller Restrepo
420	Juan Manuel Paz Otero	11/07/2012	8.8.8/151 del 12/06/2012 - Héctor Alejandro Sánchez – 8.8.8.8/150 del 12 /06/2012
657	Jorge Salazar ferro	28/11/2012	5.1-1233 13/11/2012 Sonia Eugenia Pajoy González

6. Seguimiento al Plan de Mejoramiento Informe 2.4-52.18/10 de 2012:

De las acciones mejoradoras planteadas en el plan de mejoramiento al Sistema:

Actividad 1: ajustes al procedimiento: en agosto del 2012 se reformuló el procedimiento “Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos”, siendo aún insuficientes para el propósito de satisfacción del quejoso petionario o reclamante que acude a la administración, por cuanto:

- En la descripción de actividades no menciona la aplicación de la resolución 146 de 2007, en aspectos importantes para la administración de las PQR, como la clasificación (petición, queja o reclamo), y la determinación de los términos de respuesta.

Actividad 2: Mecanismos de publicidad del estado de los trámites de las PQRs: Se reporta un avance del 80% del aplicativo, diseñado por la División de TIC.

Actividad 3 y 4: Mecanismos de retroalimentación y medición del nivel de satisfacción de Usuarios: Se diseñó el formato CODIGO: ME-GM-2.1-FOR-6, de la que no se conocen sus resultados.

Actividad 5: “Debilidades en infraestructura y del recurso humano para la atención de las PQR”: como apoyo al procedimiento de PQRs, se cuenta con un judicante del programa de Derecho, de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad del Cauca, y, adicionalmente cuenta con dos monitores desde mediados del mes de noviembre de 2012, quienes revisan el grado de satisfacción de los usuarios de las PQR a través del Formato ME-GM-2.1-FOR-6.

Actividad 6: Informes no reflejan el comportamiento de las PQRs: la OCI no encuentra avance en esta acción, por persistencia de la debilidad en los informes presentados a la Alta Dirección, para la toma de decisiones.

Actividad 7: “Disponer de un sitio web para la recepción de denuncias por actos de corrupción imputables a los servidores universitarios”. La Universidad dispuso un link “Quejas anticorrupción” en el portal web Institucional, en cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

7. Gestión Documental:

Inaplicación de las normas de Gestión documental:

- En el legajo de la PQR ítem 439, no reposan los soportes de las respuestas, tal es el caso del anexo mencionado en oficio 4.2-70/446 del 15/11/2012 suscrito por la Dra. Martha Chávez.
- Las fechas de respuesta no coincide con las de recibido de la VU., ej. PQR 463 entregada al usuario en oficio 5.1/875 del 23/08/2012, presenta sello de VU del 31/08/2012 (8 días de diferencia).
- Inaplicación de la TRD a respuestas: en oficio sin fecha y sin codificación de serie y/o subserie, se da respuesta personal a la interesada, como se evidencia en la PQR ítem 429. Oficio que fue allegado a la Secretaría General vía correo electrónico el 29/01/2012.

8. Fortaleza:

- El Plan de Mejoramiento ha avanzado en sus acciones mejoradoras.

9. Debilidades:

- Incremento del porcentaje de extemporaneidad en las respuestas.
- Persisten deficiencias en la calidad de los informes presentados a la Dirección por el proceso responsable de las PQR.
- No se contó con el informe correspondiente al II periodo del 2012.
- Ausencia de soportes de respuestas lo que dificulta su control.
- Inconsistencias en los resúmenes del formato que contiene la información de las PQRs, necesarios para su comprensión, efectivo seguimiento y control, y la clasificación de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.
- Falta de seguimiento o seguimientos extemporáneos por la dependencia responsable de las PQRS.
- Inconsistencias de contabilización de tiempos de respuesta de las solicitudes, relacionadas con: copias de documentos o información.
- La información presentada por la Secretaría General en el formato ME-GM-2.1-FOR-4 no permite hacer una verificación por procesos, sino únicamente por funcionario.
- No se evidencian oficios con fines sancionatorios frente a al incumplimiento de las disposiciones legales que regulan los tiempos de respuesta de las PQRS.
- El proceso con mayor cantidad de PQR es el de Formación (36.87%), seguido por Gestión del Talento Humano (30,70%).

10. Recomendaciones:

- ✓ Con las debilidades persistentes, la Oficina de Control Interno reitera la necesidad de revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRS, como mecanismo vital de atención al ciudadano, y de satisfacción del servicio encomendado a la Institución.

- ✓ Estructuración de informes aptos para la toma de decisiones por la Dirección.
- ✓ Sensibilización a la Comunidad, acerca del funcionamiento del Sistema PQR y de las normas que le rigen.
- ✓ Revisar y ajustar el Procedimiento ME-GM-2.1-PR-7 versión 5 de Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- ✓ Revisar y actualizar el formato ME-GM-2.1-FOR-4 para que responda a las necesidades para el análisis de las PQR.
- ✓ Ordenar a la instancia competente, las medidas resultantes de la evaluación del informe a la luz de las normas del derecho disciplinario, y las posibles implicaciones por incumplimiento de las disposiciones legales.

Elaboró

Revisó:

José Aurelio Martínez Macías
Judicante

Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina de Control Interno