



Universidad
del Cauca

Oficina Asesora de Control Interno

INFORME 2.4-52.18/020 DE 2011 DE EVALUACIÓN AL PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha: diciembre de 2011

1. Objetivo General

Determinar el grado de avance del Componente 5. Información y Comunicación del Sistema de Control Interno-Subsistema de Control de Gestión, en la administración de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

2. Objetivos Específicos: como objetivos específicos se plantea un análisis y verificación a los siguientes aspectos:

- Procedimiento de recepción y trámite de PQRs, mecanismos de recepción y trámite.
- Talento Humano asignado.
- Tiempos y mecanismos de monitoreo al trámite de las PQR, en garantía de respuestas oportunas y de fondo.
- Riesgos por respuestas inadecuadas, extemporáneas, o que afectan derechos individuales.
- Mecanismos de Sistematización de las PQRs
- Funcionamiento Línea 018000 y grado de contribución en el control social del ciudadano.
- Mecanismos de retroalimentación de las Peticiones, Quejas y Reclamos con la Dirección, a través de los informes, y de la percepción de los Usuarios
- Percepción del usuario acerca de las peticiones, quejas y reclamos.
- Reincidencias por extemporaneidad en las respuestas.
- Frecuencia y contenido de Informes.
- Gestión documental.

3. Alcance:

La evaluación abarca los procedimientos, y las peticiones tramitadas entre el 1 de abril y el 30 de diciembre del 2011.

4. Criterios Normativos:

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74: consagran el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Código Contencioso Administrativo: determina los alcances de la función administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales.

- Ley 14 de 1474 de 2011 capítulo VI Artículo 76: prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3: trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución Rectoral 146 del 2007 que reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas.

5. Metodología

El ejercicio evaluativo se adelanta con la verificación a las fuentes documentales de información primaria y secundaria, mediante consulta de bases de datos, entrevistas a los funcionarios y aplicación de encuestas a los usuarios peticionarios o quejosos.

La actividad de evaluación contó con el apoyo de los practicantes del X semestre del Programa que administra la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales Manuel Felipe Parra Fletcher, Fernando Cerón, y el Becario Christian Cabezas Martínez.

6. Desarrollo:

6.1. Del subproceso Comunicación Normativa Institucional, Procedimiento de Administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos:

 Administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos				
Código: ME-GM-2.1-PR-7	Versión: 3	Fecha Vigencia: junio 2 de 2011	Página 1 de 3	
1. RESPONSABLE(S):	Secretaría General y Secretaría Ejecutiva			
2. OBJETIVO:	Administrar el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, a través de su registro digital para controlar el cumplimiento de las respuestas oportunas a los usuarios de los servicios universitarios.			
3. ALCANCE:	Inicia con la radicación y análisis de las peticiones, quejas y reclamos que en forma verbal, escrita o por correo electrónico lleguen a la Secretaría General de la Universidad y termina con la elaboración y presentación de informe semestral a la Rectoría de la Universidad.			
4. MARCO NORMATIVO:	Constitución Política de Colombia Art. 23 Resolución R-146 de 2007: por la cual se expide el tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos en la Universidad			
5. CONTENIDO:				
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recepciona las Peticiones, Quejas y Reclamos	Recibir las peticiones, quejas y reclamos que en forma escrita llegan a través de la Ventanilla Única. Las peticiones recibidas a través de correo electrónico se imprimen y se radican en Ventanilla Única. Las peticiones verbales se registran en un formato, si así lo requiere el Peticionario (CCA, Art. 5 y 6) y se registran en Ventanilla Única. Luego se radican en la base sistematizada que se lleva en la Secretaría General y se analizan para saber a dónde redireccionarlas.	Secretaría Ejecutiva	Formato ME-GM-2.1-FOR-4. Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos
2	Remite la solicitud de petición	Redireccionar con oficio las solicitudes a las instancias universitarias competentes	Secretaría General y Secretaría Ejecutiva	Firma del oficio, Secretaría General
3	Hace el seguimiento a las respuestas de las peticiones.	Realizar seguimientos a las respuestas de las peticiones, cuando están por vencerse o se han vencido los tiempos y no han hecho llegar copia de la respuesta, solicitándola al funcionario responsable de manera verbal, por correo electrónico o mediante	Secretaría General y Secretaría Ejecutiva	Formato ME-GM-2.1-FOR-4

		Administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos	
		Código: ME-GM-2.1-PR-7	Versión: 3

		oficio, las veces que sean necesarias, a fin de obtenerla, a fin de eliminar o atenuar su efecto sobre el cliente.		
4	Recepciona copia de la respuesta de la petición	Recepcionar la respuesta dada al peticionario y registrarla en el Formato ME-GM-2.1-FOR-4	Secretaria Ejecutiva	Formato ME-GM-2.1-FOR-4
5	Presenta Informe al Rector	Presentar a la Rectoría un informe semestral sobre el trámite de las peticiones.	Secretaria General	Informe

6. FORMATOS:	Formato ME-GM-2.1-FOR-4: Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos
7. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	Queja / Reclamos: Cualquier manifestación de tipo verbal o escrito relacionada con una inconformidad o insatisfacción del cliente con respecto al producto o servicio

8. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSION: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
Abril 23 de 2008	0	SG-PR-011	Construcción procedimiento: Administración del Sistema de peticiones, quejas y reclamos universitario
Marzo 9 2010	1	ME-GM-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades y codificación del procedimiento.
Junio 8 de 2010	2	ME-GM-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades
Junio 2 de 2011	3	ME-GM-2.1-PR-7	Ajuste en el objetivo, las actividades, puntos de control

9. ANEXOS:	Diagrama de flujo del procedimiento
-------------------	-------------------------------------

ELABORACION	REVISION	APROBACION
Líder y/o designado de Proceso	Responsable de Proceso	
Cargo:	Cargo: Secretaria General	Rector
Fecha: 02-06-2011	Fecha: 04-06-2011	Fecha: 10-06-2011

De acuerdo con el Procedimiento documentado, es la Secretaría General la responsable de la recepción y trámite de las quejas y reclamos. Al respecto la Resolución Rectoral 146 del 2007, en su Art. 58 advierte: *“Oficina de Quejas y Reclamos. La Secretaría General a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios”.*

Se observa:

- El procedimiento no identifica el subproceso al que pertenece: Comunicación Normativa Institucional
- El objetivo planteado por el procedimiento documentado, dista del propósito normativo relacionado con la satisfacción del requerimiento del quejoso, peticionario o reclamante que acude a la administración en interés público o particular. En cambio adjudica su relevancia a un “registro digital”, como mecanismo de administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos, para verificar las respuestas oportunas.

- No se precisan las actividades desplegadas en atención a la modalidad de presentación de las PQRs: verbal o vía electrónica.
- Las actividades no describen completamente el ciclo PHVA del procedimiento, por lo que no se enuncian integralmente.
- No se concreta actividad sobre la verificación de los requisitos mínimos referidos en la Resolución 146 del 2007, artículo 20 para el trámite o devolución de la petición, queja o reclamo, ni se cuenta con un instrumento de apoyo (vgr. Una lista de chequeo)
- La descripción de actividades no contemplan la entrega de la respuesta al peticionario o quejoso, ni su aseguramiento por la dependencia responsable sobre la calidad de la respuesta, especialmente en el sentido de ser o no de fondo para su satisfacción.
- Tampoco el procedimiento contempla las condiciones y tiempos de respuesta dependiendo del asunto.
- El procedimiento no incluye puntos de control adecuados a sus actividades, cuando se identifican como: “formato/informe”, tampoco asigna al responsable de aplicarlos.
- El procedimiento no prevé actividades de seguimiento a los tiempos y a la calidad de respuestas ofrecidas, excepto para cuando “estén por vencerse o se hayan vencido los términos”, y no se hayan allegado las copias de las respuestas a la Secretaría General.
- No se describen actividades y responsabilidades relativas a la gestión documental sobre los trámites de las peticiones, quejas y reclamos, ni sobre la administración del sitio web, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Resolución ya citada.
- No se cuenta con ningún mecanismo de publicidad interna o externa acerca del estado de los trámites de las PQRs.

6.2. De las modalidades y medios de recepción y trámite:

Las Peticiones, Quejas y Reclamos pueden presentarse en escrito o verbalmente.

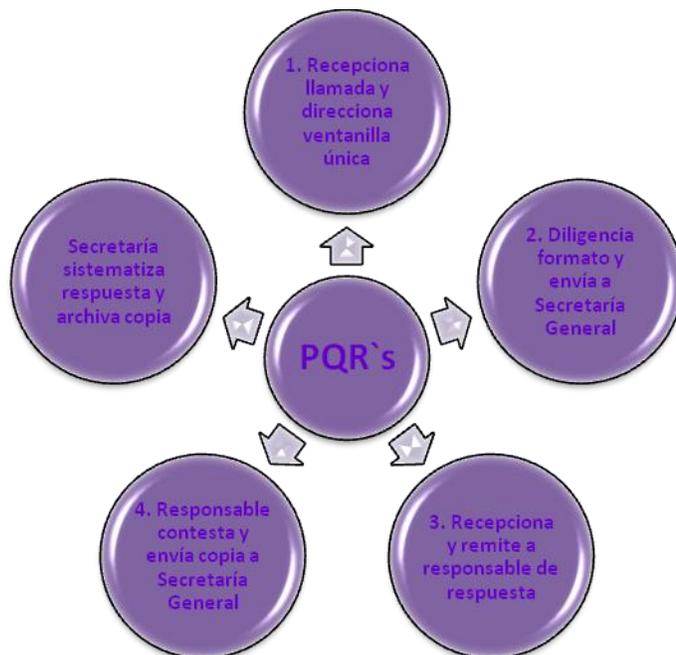
El siguiente gráfico ilustra el tránsito de las peticiones, quejas y reclamos presentados en escrito.

Escrita:



Verbal:

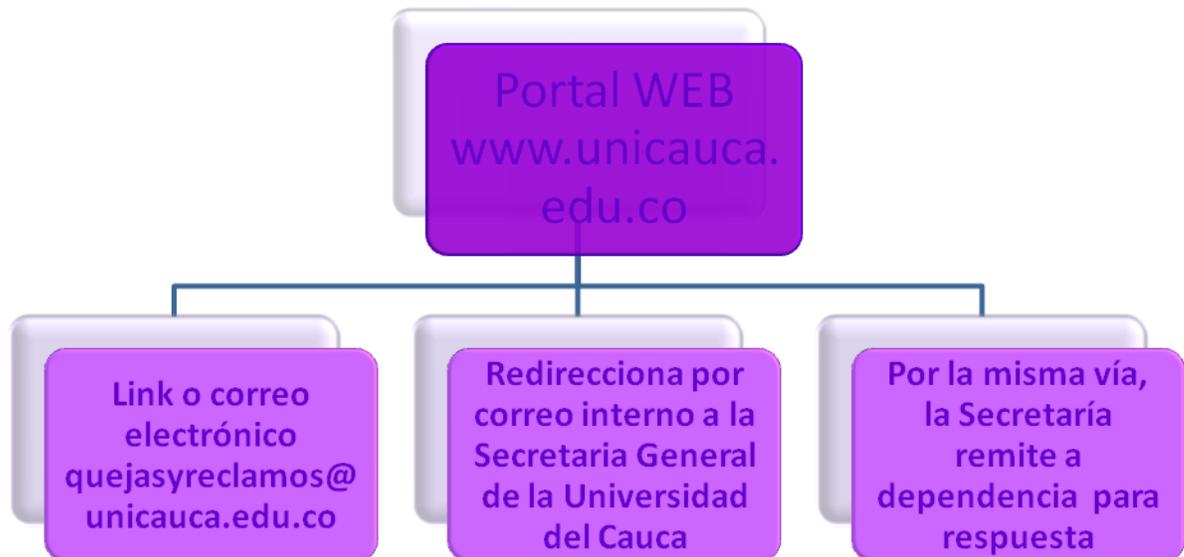
A través de la Línea 018000 (procedimiento no documentado).



Hasta la fecha, no se registran Peticiones, Quejas y Reclamos realizados a través de la línea 018000.

Medio electrónico Portal Web

El otro medio está referido al Portal Web (no documentado)



6.3. Del talento humano asignado a la recepción y trámite de Peticiones, Quejas Y Reclamos.

- A cargo de la recepción, registro y seguimiento y archivo de peticiones quejas y reclamos, se encuentra Una (1) Secretaria Ejecutiva con estudios técnicos en sistemas, funcionalmente asignada a la Secretaría del Consejo Académico.
- La Ventanilla Única cuenta con un Auxiliar Administrativo con estudios técnicos en Sistemas, funcionalmente responsable de la recepción y registro de la correspondencia que ingresa, básicamente con destino a las dependencias centrales, y eventualmente la de las demás centros de trabajo universitarios.

6.4. Sistematización de la información, actualización de la base de datos, seguimiento y controles a las PQRs.

La Secretaría General responsable de las PQRs sistematiza la información en una hoja electrónica de excel de "Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos", cuyo formato no está codificado o no corresponde al MEGM-2.1 FOR-4 Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos, publicado en el programa Lvmen- (formatos de uso común del Sistema de Gestión de la Calidad).

Los seguimientos se llevan a cabo manualmente por la responsable de la Secretaría General a través del formato, en proceso de revisión y mejora. Se hacen recordatorios y requerimientos en forma verbal, mediante correo electrónico o en escrito, en garantía de la oportunidad de las respuestas.

No obstante, se observan debilidades en la actualización permanente de la información, a consecuencia de reportes inoportunos de los responsables, o no incorporados de manera inmediata en el banco de datos para un control en tiempo real, en garantía de su oportunidad.

Tampoco la Secretaría General dispone de una base de datos que facilite la localización y comunicación fluida con los usuarios, para medir el nivel de satisfacción respecto de la atención a sus PQRs, en procura de mejoramiento. Tampoco se tiene la posibilidad de consulta y seguimiento por el interesado al estado de su petición, queja o reclamo a través de dispositivos en línea, lo que agilizaría el procedimiento y mejoraría los tiempos de respuesta.

El tiempo dedicado a la atención de las PQRs, no es propicio para analizar las respuestas que ofrecen los responsables, para determinar si resuelven o no las cuestiones de fondo, evitando un desgaste de la administración por la probabilidad en la insistencia o reiteración de la petición, queja o reclamo de quien no queda satisfecho con su solución.

A la fecha de la evaluación, las siguientes peticiones no registraban respuestas en la base de datos de la Secretaría General por no estar actualizada, lo que llevó a verificar con los responsables el trámite de las mismas, sus términos de respuesta y contenidos, con los resultados que se presentarán a continuación.

Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
143	Amparo Margoth Martínez Peña	Copia Resolución	Nancy López Ramírez	1	8		
243	Alvaro Emiro Fernández Guissao	Indemnización por retiro del servicio - del José Ricardo Paz Muñoz	Nancy López Ramírez		13	X	16349 del 07/09. Rpta de fondo
292	Amparo Margoth Martínez Peña	Documentos sobre la exfuncionaria	Nancy López Ramírez		2	X	5.1/999 16/09 septiembre. 1233 24 nov. Rpta fondo

Petitionen, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
365	Andrés Camargo Ortiz	Copia de la consignación del Bono pensional, de la Señora Zoila Mireya Rosero Diago	Nancy López Ramírez	2		X	S/R
170	David Nicolás Martínez Pabón, Edgar Calvache Ramírez y otros	Inconvenientes con laboratorio	Martha Lucía Chaves		2		
295	Carlos Albeiro Tautiva	solicita según lo expuesto adicionar algunas asignaturas a su matrícula académica	Martha Lucía Chaves		4	X	4.2/410 del 19/09 Rpta de Fondo
240	Carlos Andrés Pérez Garzón	Corrección del promedio de carrera en SIMCA	Martha Lucía Chaves		44	X	4.2/462 del 7/10 Rpta Fondo
241	Sebastián Cerón Vásquez	Corrección del promedio de carrera en SIMCA	Martha Lucía Chaves		44	X	4.2/463 7/10 Rpta Fondo
260	Luis Zemanate, Davinson Viquez y otros	Inconvenientes de matrícula y el programa de SIMCA - Enfermería	Álvaro Hurtado Tejada. Martha Lucía Chaves Zúñiga		1	X	9,2,9/372 del 01/09.
300	Stephany Salazar Alomia	Solución a inconveniente con asignatura de Contabilidad II	Martha Lucía Chaves			X	4.2/368 del 1o/09 septiembre, informa trámite de cupo
279	José Fernando Ibañez Valencia	Cambio de curso en Algebra Lineal,	Martha Lucía Chaves			X	4.2-92.8/350 25/08 Rpta fondo

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
301	Carlos Vicente Solarte Solarte	Matrícula de asignatura de Calculo II en cualquier programa	Martha Lucia Chaves		3	X	4.2.411 del 19/09. Rpta de fondo
308	Juan Sebastián Ramírez Ramírez	Asignación de cupo para cursar lasignaturas	Martha Lucia Chaves			X	4.2-413 19/09. Rpta de Fondo
309	Cristhian Fernando Chacon Araujo	Asignación de cupo para cursar asignaturas	Martha Lucia Chaves			X	4.2-412 de19/09. Rpta de Fondo
136	Yineth Katerine Zapata Erazo	Varios	Juan Manuel Quiñones Pinzón	2	26		
182	Raul Castaño Abufhele	Solicitudes sobre convocatoria N° 037 de 2011	Juan Manuel Quiñones Pinzón		10		
262	Lady Natalia Fandiño Bastidas	Permitir el pago de su matrícula financiera	Juan Manuel Quiñones Pinzón			X	4.2/330 del 12/08
268	Robert Alfredo Esucátegui Pachón	Abstenerse de proceder ejecutivamente con base el pagaré 027 Ligia Lorena Calvache	Juan Manuel Quiñones Pinzón - Luis Felipe Rebolledo		5		2.3-70/724 del 05/09-
272	Miguel Ángel Sánchez Cuellar	Declarar prescrita deuda correspondiente por matrícula financiera	Juan Manuel Quiñones pinzón			X	diligenciado 5.70/2557 del 6/09. El interesado canceló antes de respuesta.
293	María Paula Angulo Calero	Refinanciación matricula	Juan Manuel Quiñones Pinzón			X	Desiste de petición

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
299	Luz Marina Jiménez Rueda	Matrícula financiera de su hijo Luz Marina Jiménez Rueda	Juan Manuel Quiñones Pinzón			X	5.70/2437 del 30/08 libera matrícula. CSC-02 29 nov. Se ordena prescripción.
311	María Paula Angulo Calero	Rebaja en la liquidación de matrícula	Juan Manuel Quiñones Pinzón		7	X	5.702819 del 29/09 Rpta de fondo
420	Miguel Gómez Martínez	Solicitudes relacionadas con contratación en Municipios dentro de la Red Alma Mater (Universidades del Eje Cafetero)	Juan Manuel Quiñones pinzón - Se direcciona nuevamente a Danilo Reinaldo Vivas Ramos		2		
181	Ana Julia Muñoz Ibarra	Valores retenidos con destino a la Caja de previsión de la Universidad del Cauca	Viviana Patricia Triviño Arango		11		
221	Heber Orlando Vergara	Cancelación de aportes al SSSI como trabajador de alto riesgo	Viviana Patricia Triviño Arango	2	13		
228	Franklin Jairo Correa Henríquez	Cesar descuentos para pensión y retiro del Sistema General de Pensiones	Viviana Patricia Triviño Arango	2		X	31 de agosto Rpta fondo
277	Sonia H González Pineda	Definir y legalizar su situación laboral	Viviana Patricia Triviño Arango		7	X	5.1.51.987 del 15/09 Rpta de fondo.

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
172	Juan Pablo Franco Jimenez	Constancia para cupos especiales	Ramsés López		8		
266	Laura Alejandra Molano Molano	Informar admitidos del Programa de Turismo	Ramsés López Santamaría			X	Escrito sin codificación del 11 agosto Rpta fondo
281	Víctor Hugo López	Expedición de boleta de matrícula, con plazo nuevo para pagar	Juan Manuel Quiñones Pinzón - Ramsés López Santamaría			X	Se expide boleta de matrícula. Rpta de fondo
174	Janet López Calderón - Germán Antonio Tejada	Ascenso escalafón docente	Alvaro Hurtado Tejada		1		
298	Estudiantes Programa de Descentralización de Enfermería	Solución a inconformidades por el programa de Enfermería Descentralizado	Álvaro Hurtado Tejada		10	X	8.22/586 del 26/09, Rpta de fondo.
315	Holmes Valdés Santacruz	Cumplimiento del acto que le aprobó la adición en su matrícula de asignatura	Álvaro Hurtado Tejada			X	8.1.3/347 del 12/09. Rpta de fondo
196	Christian Alexander Narváez Álvarez	Mención honorífica por trabajo de grado	José Olmedo Ortega Hurtado	2	31		

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
234	Marcela Bonilla Restrepo	Aclaración de sus inconvenientes durante el tiempo que lleva en la Universidad	Horacio Salcedo José Olmedo Hurtado	2	67	X	Respuesta 8.7.9-92 del 20 de octubre al Rector del V.U.15071 del 8/08.
313	Pedro José Silva Valencia	Cambio del director de trabajo de grado	José Olmedo Ortega Hurtado			X	8.7.2-70/247 del 20/09. Rpta de fondo.
134	Helver Fernando Agredo	Constancia	Juan Diego Castrillón	2	8		
310	Charlie Alexandra Herrera Revelo	Revisión de su historia académica, y asignaturas pendientes	Juan Diego Castrillón, Álvaro Luis Palta,			X	8,1,10/132 del 15 de septiembre de 2011 - Juan Diego Castrillón Orrego y Jorge William Ordoñez Fernández
286	Duban Ely Quintero Muñoz	Certificación académica	Juan Diego Castrillón Orrego			X	8.1.10/112 del 30/08
290	Miller Alberto Vallejo	Otorgamiento de créditos por capacitación de docente Departamento	Edier Humberto Pérez		23	X	8.5.2-70/663 del 3/10, informa requisitos de trámite. Resolución 001 enero 12 del 2012 otorga créditos, Rpta fondo.

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
296	Alirio Rivera Manrique	solicita se le reconozcan los créditos por haber participado en la capacitación docente orientada por la facultad de Educación	Edier Humberto Pérez		24	X	8.5.2-70/666 del 4/10, informa requisitos de cumplimiento. Resolución 001 enero 12 del 2012 otorga créditos, Rpta de fondo
297	Luz Gladis Sanchez	Otorgamiento de créditos por capacitación de docente Departamento	Edier Humberto Pérez		23	X	8.5.2-70/667 del 4/10, informa requisitos de cumplimiento. Resolución 001 enero 12/ 012 otorga créditos, Rpta de fondo
303	HNNA María Carlina Henao Marín	Información de situación de su tesis y para obtener el título de Magíster	Edier Humberto Pérez - Consejo Superior			X	8.5.2.241/568 1o/09. Rpta de fondo
280	Martha Viviana Reyes Joaquín - José Aldemar Laos Sudea	solicita información del convenio 070 SISBEN	Isabel Cristina Rivera		13	X	4.1.92/218 /219 del 20/09 Rpta de información
285	Sonia Mercedes Mosquera Noriega	solicita información del convenio 070 SISBEN	Isabel Cristina Rivera		10	X	4.1.92 /217 del 20/09. Rpta de información
302	Karen Viviana Paz Perez	Corrección de error en el código para poder matricular la Electiva Fish -	Jorge Enrique Barrera Moreno			X	8.8.3.119/501 septiembre 1o, Rpta de Fondo
347	Estudiantes de Contaduría - que cursa la asignatura Finanzas Públicas	Solucionar inconveniente con profesor de asignatura Finanzas Públicas	Jorge Enrique Barrera Moreno	1	38		

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
212	Grey Negrete Mejía	verificación de título con recibo de pago	Laura Ismenia Castellanos Vivas		7		
276	Gloria Inés Rodas Reyes	solicitan verificación de título - sin pago	Laura Ismenia Castellanos Vivas			X	Correo electrónico 22/08, requiriendo pago. Rpta fondo 2.1.92/1294 15/11
416	Diana Victoria Pérez Arenas	Verificación de título	Laura Ismenia Castellanos Vivas - se trasladó a Sonia Guzmán			X	
353	Wayner Rivera Márquez	Recurso de Apelación ante el Consejo Académico contra la resolución 090/01/2011 y 153/03/011 del CIARP	Luis Felipe Rebolledo Manzano		66	En trámite de respuesta	Proyecto Resolución a consideración Se sujetó a CIARP Nacional y Ministerio de Educación
401	Hernán Torres Plaza y María Mercedes Rosas	Invaldar diligencia de secuestro de septiembre/011, habitados por la comunidad vereda Pomona	Luis Felipe Rebolledo Manzano	2	3		
229	Carlos Alberto Olaya Másmela	Información sobre calificación de aspirantes a especialización Medicina interna	Diego Velasco		6		
237	Claudia Lorena Parra Otero	Solución a su situación académica	José Manuel Tovar		10		

Peticiónes, Quejas y Reclamos - PQRs extemporáneos o sin registro de respuesta							
Consecutivo	Peticionario o Quejoso	Asunto	Trámite	Seguimientos Secretaría General	Extemporáneo (Días)	Sin registro de Respuesta	Verificación OACI
252	Felipe Andrés Pérez	Revisión de asignatura Medicina interna I	Diego Illera Rivera - Consejo de Facultad			X	8.2.2/456 del 7/07 Rpta de fondo.
352	Milena Cerón, Gloria Díaz, Olson Delgado, Yenny Cruz	Respuesta oficio del 07/09 del Secretario General de la Facultad, sobre cambio de opción de grado.	Moreno, Luis Muñoz - Paulo Cobo	1	46		
312	Cecilia Carolina Quijano Gallego, Pedro Julián Cabrera Santacruz y Felipe Alonso Sánchez López	Aprobación de trabajo de grado bajo modalidad de seminario	Marisol Orozco			X	8.6.2-1.39 de 19/09, Rpta. De fondo

6.5. De los tiempos de respuesta, de las peticiones tramitadas entre el 1 de abril y el 30 de diciembre del 2011.

Entre el 1º de Abril y el 30 de diciembre del 2011 se registran 368 peticiones, de las cuales 37 presentan extemporaneidad en la respuesta, representativas de un 10% del total de peticiones, con rangos que se observan en el siguiente consolidado:

Peticiónes, Quejas y Reclamos – PQRs Extemporáneos período Abril-Diciembre 2011			
Responsable	Nº Respuestas Extemporáneas	Asuntos	Rango Días
Nancy López Ramirez	4	Copia documentos pensiones, indemnización por retiro	2-8
Martha Lucía Chaves	6	Corrección de promedio notas, solicitudes para matrículas en adición de materias, asignación de cupos.	1-44

Peticiónes, Quejas y Reclamos – PQRs Extemporáneos período Abril-Diciembre 2011			
Responsable	Nº Respuestas Extemporáneas	Asuntos	Rango Días
Juan Manuel Quiñones Pinzón	5	Matrículas financieras (refinanciación, prescripción deudas; rebajas, exenciones), información proceso contratación	2-26
Viviana Patricia Triviño Arango	3	Nómina: seguridad social, liquidaciones, prestaciones, salarios, situaciones administrativas.	7-11
Ramsés López	1	Expedición de boletas de matrícula, información de puntajes, constancia cupos especiales.	8
Alvaro Hurtado Tejada	2	Ascenso escalafón, inconformidades programas, cumplimiento adición matrícula.	1-10
José Olmedo Ortega Hurtado	2	Trabajos de grado, inconveniente académicos	31-67
Juan Diego Castrillón	1	Constancias académicas, historias	8
Edier Humberto Pérez	3	Reconocimiento créditos por capacitación de profesores departamentales, tesis de posgrado	23 - 24
Isabel Cristina Rivera	2	Información sobre ejecución de convenio	13 - 10
Jorge Enrique Barrera	1	Solución inconveniente con asignatura	38
Laura Ismenia Castellanos Vivas	2	Verificación títulos	7
Luis Felipe Rebolledo Manzano	2	Recursos	2-66
Diego Velasco	1	Información calificación posgrado	6
Luis Muñoz - Paulo César Cobo	1	Cambio de opción de grado	46
José Manuel Tobar	1	Situación Académica	10 días

RESUMEN:

Total Peticiones Extemporáneas	37
Total Peticiones abril-diciembre	368
Porcentaje	10%

Para el análisis de tiempos de respuesta de las peticiones que versan sobre pensiones, se tomaron en cuenta los criterios legales, jurisprudenciales y reglamentarios, como:

- Artículo 9 de la Ley 797 de 2003 " Los fondos encargados reconocerán la pensión en un tiempo no superior a cuatro (4) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho..."
- Directiva Presidencial Numero 04 del 22 de mayo de 2009: *"las respuestas a las peticiones relacionadas con temas de naturaleza pensional, se emitirán dentro de los términos establecidos por la jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional, de la siguiente manera: ... (ii) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes;- Los servidores públicos darán respuesta de fondo dentro de los cuatro (4) meses calendario a las solicitudes en materia pensional, siempre y cuando se encuentren acreditados los respectivos requisitos sustanciales y formales"*

En el caso de las solicitudes relativas a pensión, se encuentra que el proceso de Gestión del Talento Humano responsable del trámite, advierte los hechos previstos en la Directiva, enviando al solicitante una primera respuesta que anuncia el turno para respuesta de fondo.

De los riesgos por respuestas inadecuadas, insatisfactorias, extemporáneas o que afectan derechos individuales:

Los riesgos que acarrearán una respuesta extemporánea o insatisfactoria son:

- Apertura de la vía judicial por incumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la ley (Código Contencioso Administrativo)
- Congestión de la Oficina Jurídica de la Universidad del Cauca.
- Investigaciones disciplinarias por incumplimiento normativo.

Al respecto, durante el año 2011 se registran 12 acciones de tutela instauradas con relación a derechos de petición, que no forman parte de los tramitados bajo el sistema de PQRs, excepto por los siguientes que fueron respondidos con anterioridad, pero que resultaron insatisfactorias a los accionantes:

- Francisco Julián Castro Caicedo
- César Augusto Zapata Monje
- Efraín Enríquez Cortés.

6.6. De la línea 018000 y grado de contribución en el control social del ciudadano

El funcionamiento de la línea 018000, a pesar de sus enormes ventajas respecto de la recepción de las PQRs, es aún bastante débil, y falta socializar la existencia de ésta, para que el usuario conozca de las ventajas en información, consulta y denuncia que ofrece este mecanismo de acceso a la democratización de la gestión pública, como bien lo establece el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

- Asunto de llamadas: información general, peticiones, reclamos y quejas.
- Registro de llamadas: en la línea 018000 no existe ningún mecanismo que registre el recepcionamiento de las llamadas que realizan los usuarios. Las PQR`s son redireccionadas a la dependencia de archivo y correspondencia, la cual las registra por medio de un formato físico que se remite a la Secretaría General
- Perfil del funcionario: La línea 018000 cuenta con dos operadoras para el recepcionamiento de las llamadas

Operadora 1 (AUXILIAR ADMINISTRATIVO)

Operadora 2 (AUXILIAR EN MANTENIMIENTO)

Aunque las operadoras dicen tener un grado de capacitación en atención al usuario, no existe evidencia o constancia de esta información en sus hojas de vida.

6.7. De los Mecanismos de retroalimentación de las PQRs

Con la Dirección:

La Secretaría General rinde informes a la Rectoría, los que no cuentan con una estadística de tiempos de respuesta o una verificación a la calidad de las mismas, ni un análisis que aporte información a la toma de decisiones por la Dirección, p. ej, sobre asuntos de mayor recurrencia o los procesos más comprometidos en las inconformidades, lo cual permitiría la adopción de medidas que redunden en su mejor desempeño y en la mejor prestación del servicio.

Tampoco se tienen evidencias de que se compulse información a la autoridad disciplinaria, en los casos de extemporaneidad en las respuestas a las peticiones.

Con el peticionario o quejoso.

No se tiene implementado mecanismo alguno de retroalimentación con el peticionario o quejoso sobre la calidad y su satisfacción con el servicio, la cual se

infiere de su manifestación expresa y verbal de inconformidad o conformidad presentada a través de los mecanismos que facilitan el contacto con los grupos de interés, como el Sistema de PQRs y Escríbale al Rector.

6.8. Del Banner “Escríbale al Rector”: es un medio importante de acercamiento a la ciudadanía, a través del cual se reciben las comunicaciones que el remitente prefiere hacer de una manera más directa y reservada a la Rectoría, quien imparte solución sin sujetar al trámite de PQRs. No obstante y como mecanismo que posibilita la retroalimentación con la Universidad y su Alta Dirección, se recomendaría estudiar su enlace con el Sistema de PQRs, de manera que la información sirva igualmente de insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento institucional, que es la utilidad final que se obtiene del control social.

6.8. De la gestión documental.

Para el manejo documental se utiliza las carpetas de anillas (AZ) por cuanto permiten ordenar los documentos y facilita la consulta de los mismos. Sin embargo, el Manual de Archivo y Correspondencia de la Universidad del Cauca MA-GD-2.1.1-MN-1 no recomienda su manejo, ya que es necesario perforar los tipos documentales causando el deterioro documental cuando no están debidamente reforzados, además de permitir el exceso de documentos en su interior.

Pese a que los tipos documentales de las PQR`s, están codificados conforme la TRD y guardan el principio de orden original, es decir, están organizados de acuerdo con los trámites que dieron lugar a su producción; estos carecen de la respectiva foliación, retiro de material metálico, presentan deterioro (rasgados, dobleces en las puntas), entre otros.

En la TRD del subproceso Comunicación Normativa Institucional, existe la serie documental 2.1-70 “Peticiónes, Quejas y Reclamos”; con el tipo documental: “Derechos de Petición”, el cual se recomienda revisar por cuanto en dicha serie documental se organizan además de los derechos de petición, las quejas y los reclamos.

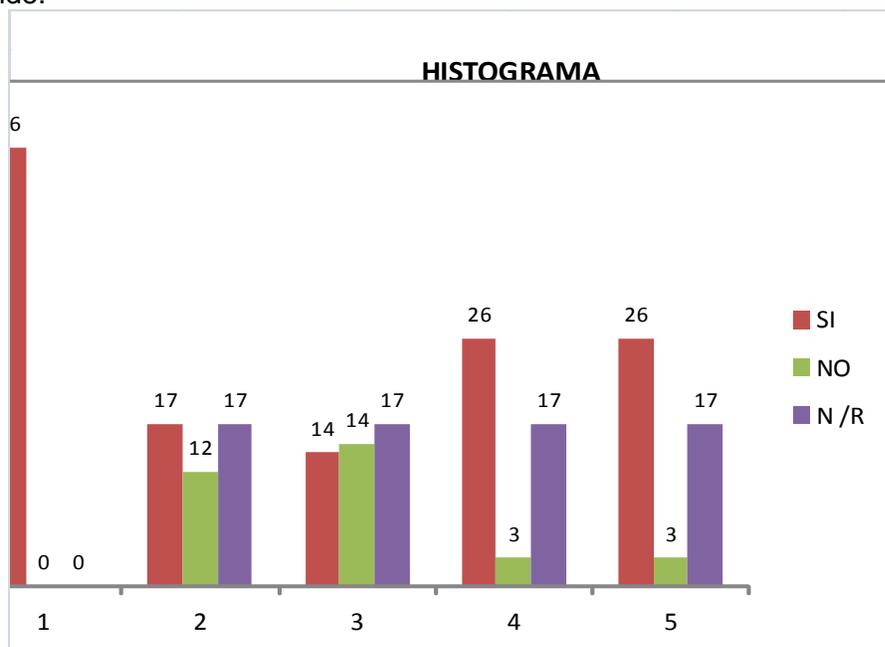
6.9. Percepción de los quejosos

Al aplicar la Oficina evaluadora 46 encuestas a igual número de personas, se determinan aspectos sobre la satisfacción de los peticionarios o quejosos, sobre la oportunidad en la respuesta y sugerencias, con las preguntas:

- 1 ¿Presentó usted ante la Universidad del Cauca una petición, queja o Reclamo?.
- 2 ¿La respuesta o resolución que ofreció Universidad del Cauca fue oportuna?.
- 3 ¿Fue satisfecha su petición, queja o reclamo?.
- 4 ¿Cree necesario un sistema de consulta web que facilite el seguimiento a su petición, queja o reclamo?.

- 5 ¿Utilizaría el mecanismo de consulta del estado de su petición, queja o reclamo a través de la página web de la Universidad?

Sus resultados se presentan en la siguiente gráfica, con las respuestas: Si, No, No Responde:



- 6.8. Del Estatuto Anticorrupción y el Link para recepcionar las quejas y denuncias por corrupción:

Aún cuando el sitio de PQRs se encuentra habilitado para recepcionar cualquier tipo de comunicación de dicha naturaleza, la Universidad no cuenta con el link en la página web institucional, que obedeciendo lo expuesto en el artículo 76 inciso 3 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), específicamente debe acondicionarse, para recibir las quejas y denuncias de los ciudadanos relativas a los actos de corrupción imputables a los funcionarios de la entidad, así como recibir sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Con lo expuesto, la OACI determina las siguientes:

7. Observaciones:

- El procedimiento de Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, no contiene en su documentación la integralidad de los elementos que permitan visualizar las actividades, delimitar responsabilidades, unificar criterios de trabajo, estandarizar las tareas, y orientar el mejoramiento hacia una mayor eficiencia y confiabilidad.

- El trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos se contemplan en diversas modalidades, siendo la de mayor uso la del medio escrito a través de la ventanilla única, adecuada básicamente a las necesidades del usuario. En tanto la línea 018000 no parece ser conocida, o activa a los fines para que fue establecida.
 - La infraestructura del Sistema PQRs parece insuficiente, por cuanto las actividades de recepción, seguimiento, evaluación y control se hacen en forma manual, sin contar con un soporte tecnológico que facilite su organización, y se ejecutan bajo la responsabilidad de una funcionaria a cargo diversas tareas relativas a la atención del Consejo Académico, lo que puede significar una dedicación en tiempo menor del requerido, en detrimento de la efectividad que exige el manejo de un tema de alta trascendencia sobre el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad, referido a la satisfacción del usuario.
 - Se encuentra extemporaneidad en el 10% de las peticiones, quejas y reclamos tramitados entre los meses de abril y diciembre, concentrados casi todos en el proceso misional de Formación. En su mayoría presenta tiempos de mora con margen de tolerancia, como se observa en el acápite correspondiente, lo cual, de cualquier manera, no quita el carácter de incumplimiento normativo. Y se evidencian acciones de tutela interpuestas por asuntos resueltos bajo derechos de petición, y otros que no se han tramitado bajo el procedimiento PQRs previsto en la disposición interna, lo que indica que no todas las peticiones surten su curso regular, con la posibilidad del seguimiento y control por el subproceso responsable “Comunicación Normativa Institucional”.
 - Faltan mecanismos adecuados de retroalimentación del Sistema PQRs con la Dirección, en gran medida, por cuanto los informes sobre su seguimiento, no contienen un análisis que sirva de insumo a sus decisiones y facilite su mejora.
 - Faltan mecanismos de retroalimentación entre la Administración Universitaria y el usuario, cuyo contacto circunstancial no permite establecer el grado de satisfacción frente a las respuestas que recibe de la Universidad a sus peticiones, quejas o reclamos, sin posibilidades de evaluación y mejora.
 - El sitio web institucional para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos, no presenta específicamente, y de acuerdo con el Estatuto Anticorrupción Ley 747 del 2011, su adecuación para recibir y tratar las quejas o denuncias del ciudadano por actos de corrupción que se puedan imputar a los empleados universitarios.
8. Sugerencias:

Con las observaciones, la Oficina Asesora de Control Interno sugiere una revisión integral al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los

aspectos anotados, base del Plan de Mejoramiento propuesto por los procesos involucrados.

Elaboró:

Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina Asesora de Control Interno