



Universidad
del Cauca

Oficina de Control Interno

INFORME 2.4-52.18/ DE 2014 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

1. Objetivo:

Determinar el nivel de avance del componente de Información y Comunicación del subsistema del Control Interno de Gestión, respecto de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS, e informar sus resultados con las recomendaciones a la Dirección Universitaria responsable de sus decisiones de mejoramiento.

2. Objetivos Específicos:

Como objetivos específicos se plantea un análisis y verificación a los siguientes aspectos:

- Tiempos y mecanismos de monitoreo al trámite de las PQR, en garantía de respuestas oportunas y de fondo.
- 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.
- Reincidencias por extemporaneidad en las respuestas.
- Frecuencia y contenido de Informes.
- Gestión documental.
- Sanciones por extemporaneidad en las respuestas o ausencia de estas.

3. Alcance:

La evaluación abarca los procedimientos, y las peticiones tramitadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014.

4. Criterios Normativos:

- Constitución Nacional Artículos 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 de petición.
- Ley 14 de 1474 de 2011 Ar 76 en materia de obligaciones en el trámite de quejas, sugerencias y reclamos relacionadas con la misión de la entidad.

- Ley 962 de 2005 artículo 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución Rectoral 146 del 2007 que reglamenta el trámite interno de PQRS.

5. Metodología

Como fuente documental de información se toman los registros obrantes en la Secretaria General y el Grupo de Control Disciplinario, desde su competencia.

Para la ejecución del trabajo se contó con el apoyo de la Judicante Ángela María López Guzmán.

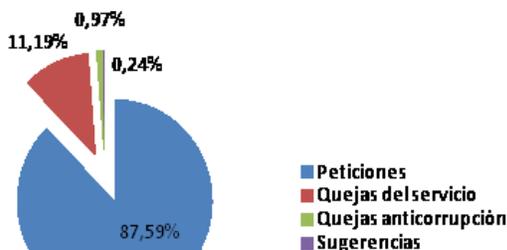
6. Desarrollo

- Registros: El total de 411 registros se han categorizado de la siguiente manera.

CLASIFICACIÓN DE REGISTROS			
Peticiones	Quejas de servicio	Quejas de corrupción	Sugerencias
360	46	4	1

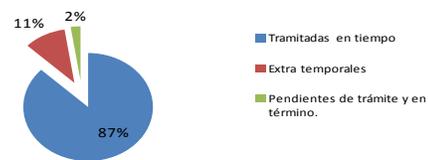
Se aclara que los clasificados como queja de corrupción, corresponden a un asunto de diferente naturaleza, por lo que se observa inconsistencias en su tratamiento.

Porcentajes de los Registros por su carácter

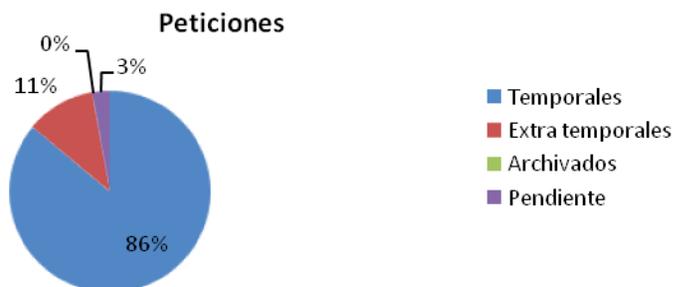


PQRS TRAMITADAS					
Recibidas	En tiempo	Extra temporal	Pendientes y en término	Sin seguimiento	Con Información
411	358	43	10	135	411
100%	87.10%	10.46	2.43%	32.84%	100%

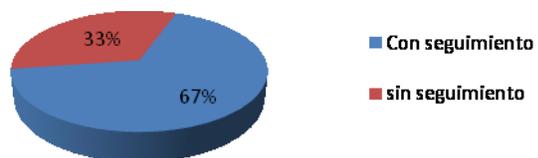
TRÁMITE DE PETICIONES			
Recepcionadas	En término	Extra temporal	Pendiente y en término
360	310	40	10
100%	86.11%	11.11%	2.7%



- Trámite de peticiones:



- Seguimientos



- Trámite de quejas y reclamos:

QUEJAS Y RECLAMOS		
Recepcionadas	Respuesta en término	Respuesta Extra temporal
46	45	1
100%	97.82%	2.17%



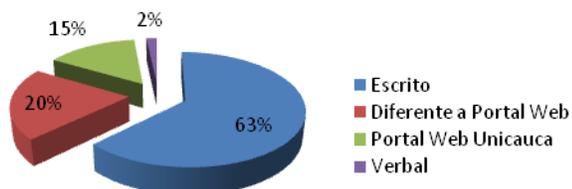
- Trámite de Sugerencias:

SUGERENCIAS	
Recepcionadas	Respuesta Extra temporal
1	1

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 utilización frente a otros.

MEDIOS DE RECEPCIÓN			
Escrito	Diferente al sitio web	Portal Web Unicauca	Verbal
258	85	61	7
62.7%	20.6%	14.8%	1.7%



Respuestas extra temporales:

En el registro aportado por la secretaría general se encontraron 33 PQRS con respuestas dadas vencido el término, 40 de estas corresponden a Peticiones, 1 a quejas y reclamos, 1 a sugerencias y 1 a quejas anticorrupción.

Los días de mora van desde 1 día hasta 31, siendo el promedio del tiempo de mora 7.425 días hábiles.

Cuadro 1 Peticiones Extemporáneas

PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				
Rad	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta:
731	3	Gael Troyano	Roberto Rodríguez	8,1,16-92,8/047 del 06/02/2014 correo electrónico Jorge W. Ordoñez Coordinador Programa Derecho
1270	4	Magda Ahumada P	Edgar Velásquez Rivera	Of. 06/02/2014 Pr..Diógenes Patiño Comité de Selección FCH y S. 4,92/142 del 21/02/2013
1338	3	Adriana Chaurra A		4,92/143 del 21/02/2013
3	3	Ma. Helena Ruiz M	Sonia Eugenia Pajoy	Canceló indemnización sustitutiva de pensión 26/02/2014
1868	15	Ma. Pilar Carmona	William Ordoñez	8,1,16-92,8/135 del 11/03/2014
2349	16	Anny G. Gómez C.	Jose Manuel Tobar M.	Corr. elect. 21/03/014 Roosevelt Sotelo Coord progr Derecho Reg. Sur.
2344	2	Jorge E Solano S.	Jose Fernando Grass R.	8,9,2/101 del 07/03/2014
2377	7	Diva A. Díaz M.	Jose Manuel Tobar M.	8,1,16-92,8/143 del 14/03/2014 William Ordoñez
2479	7	Mercedes Andrade	Sonia Eugenia Pajoy G.	5,1,2/29 19/02/2014 informa fecha de respuesta; 5,1,2/151 del 25/06/2014
2638	4	Elizabeth Fernández B	Jose Manuel Tobar M.	Corr. elect. 14/03/014 Roosevelt Sotelo Coordinador Progr. Derecho Sede Sur
2703	2	Diego F. Alegría S	Martha Lucía Chaves--- Diego Villamarin	4,2-92/098 del 05/03/2014 Jhan Alejandro Sandoval
2734	25	Efraín B. del Risco M	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/99 del 23/04/2014
2861	2	Jhonny J. Paz Torres	Jose Manuel Tobar	Corr. elect. 14/03/014 Diego L. Villamarin Coordinador Programa de Derecho Sede Norte
2829	7	Diego Cáceres B.	Consejo Superior	Consejo superior delegó respuesta 21/01/014 2-70/0655 21/03/014 Rector Juan Diego Castrillón
2893	10	Eric Alexander Samboní Ramírez	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/161 del 27/03/2014
2894	10	Eric Alexander Samboní Ramírez	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/162 DEL 27/03/2014
2895	10	Alexander Samboní Ramírez	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/162 DEL 27/03/2014
2924	5	Yurani Carola Yama M.	Aldemar González Fernández	8,3,2-92,8/194 del 19/03/2014
2915	5	Ana María Arango Cujar	Aldemar González Fernández	8,3,2-92,8/195 del 19/03/2014
3070-3072	8	Rodrigo Corpus	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/137 del 19/03/2014
3179	7	Daniel Camilo Pantoja	Aldemar González Fernández	27/03/2014
3174	5	Joaquín Emerson Montano	Sonia Eugenia Pajoy	5,1-84,4/134 del 25/03/2014

PETICIONES EXTEMPORÁNEAS				
Rad	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta:
3611	4	Sharlés Maykool Rojas F.	Jose Manuel Tobar <i>Roosevelt Sotelo</i>	Corr.elect. 28/03/2014 Roosevelt Sotelo, Coord. Programa Derecho Regionalización Sur
3705	1	María Lourdes Gonzales	Jose Manuel Tobar	Corr. elect. 25/03/2014 Roosevelt Sotelo Coord Prog. Derecho Regionalización Sede Sur
3719	1	Lina Marcela Paz Finscúe	Jose Manuel Tobar <i>Diego Villamarin</i>	Corr.elec. 25/03/014 Diego Villamarin Coord Progr. Derecho Regionaliz Sede Norte
3979	6	Nancy Ester Liévano Fernández	Sonia Eugenia Pajoy	5.1.2/89 del 07/04/2014
4671	2	Hubber Elías Campo Granja	Roberto Rodríguez	Of. 10/04/2014 Roosevelt Sotelo C. Coord. Prog. Derecho Regionaliz.
5022	5	Julián Andrés Quijano Castillo	German Antonio Tejeda	8,6,2/146 del 02/04/2014 informa fecha rpta- 8,6,2-1,39 25/04/2014.
5051	7	Eyder Alexander Dorado Santa	Yaneth Noguera	2,3/411 del 22/04/2014 .
5177	2	Estudiantes II Sem. Derecho Regionalización	Diego Villamarin	Corr. elect. 23/04/014
5487	1	Jonathan Alexander Cerón López	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/186 del 11/04/25014
5489	6	Andrés Camargo Ortiz	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/109 del 05/05/2014
5490	15	Andrés Camargo Ortiz		Res R 337 del 08/05/014 of. 5,1,2/120 16/05/014
5600	17	Gerardo Guerrero apodera Leonor Guevara		5,11,2/126 del 21/05/014
5773	31	Cristian Oswaldo Campo Revelo		5,1/428 del 19/06/014
6167	5	Henry Ceballos Aguirre		5,1,2/107 del 05/05/014
6306	25	Nilvia X.	Zoraida Ramírez	Corr. elect. 04/06/014
6719	2	Juan Carlos Mosquera	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/206 del 07/05/014
68c61	6	Giuvanni Viva Paz	Sonia Eugenia Pajoy G.	5,1,63,1/339 del 21/05/014
9697	2º	Stiven Daniel Guadir T.	Diego Villamarin	Oficio del 27/06/2014

Cuadro 2: Quejas y Reclamos

- Quejas Extemporáneas

QUEJAS Y RECLAMOS				
Rad	Días mora	Usuario	Trasladado a	Respuesta:
850	23	Mabel Forero Mesa	Jose Manuel Tobar	Corr elect 14/03/014 Diego L. Villamarin Coord Prog Der Sede Norte

Cuadro 3: Quejas Anticorrupción

- Quejas por corrupción extemporáneas

QUEJAS POR CORRUPCIÓN				
Rad.	Días mora	Usuario	Trasladado a	Respuesta:
3390	2	Noel Muñoz	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1-206 del 21/03/2014 Sonia E.Pajoy 5,1-74,4/138 del 25/03/2014 Diana C. Solarte Mila Informa auto inhibitorio

Cuadro 4

- PQRS extemporáneas por responsable.

Responsable PQRS	Nº extemporáneas
Sonia Eugenia Pajoy González	11
Jose Manuel Tobar Meza	6
Jhan Alejandro Sandoval	6
Aldemar González Fernández	3
Diego Villamarín Idrobo	2
Edgar de Jesús Velasquez Rivera	2
Roberto Rodríguez Fernández	2
William Ordóñez Bastidas	1
Germán Tejada Puentes	1
Jose Fernando Grass Ramírez	1
Zoraida Ramírez Gutiérrez	1
Consejo Superior	1
Yaneth Noguera Ramos	1
Martha L. Chaves Z. y Diego Villamarín I.	1
Jose M- Tobar y Roosevelt Sotelo Castro	1
Jose M. Tobar y Diego Villamarín Idrobo	1
Teresa Elizabeth Muñoz Nájuez	1

Peticiones sin respuesta y por fuera del término (pendiente)

Cuadro5.

Se evidencian 7 PQRS que no registran respuesta hasta la fecha de elaboración del presente informe y se encuentran en situación de vencimiento de términos.

PETICIONES NO RESPONDIDAS		
Rad	Peticionario	Traslado a
1540	Juan Manuel Paz Otero	Sonia Eugenia Pajoy González
7618	Alexandra Sofía Castro Vidal	
8810	Juan Manuel Paz Otero	
5579	Claudia Patricia Idrobo	
9821	Alexandra Sofía Castro V.	
9844	Olga Lucia Sanabria Diago	
9866	Rubiel Vargas	

En el registro facilitado por secretaría general se encuentran dos peticiones cuyo radicado es inconsistente con la fecha del oficio de respuesta.

Cuadro 6

INCONSISTENCIAS DE INFORMACIÓN PQRS			
Rad	Radicación	Usuario	Responsable
8870	04/06/2014	Andrés Camargo O.	Sonia E. Pajoy González.
9334	11/06/2014	Ancizar Vargas P.	

Estadísticas por procesos:

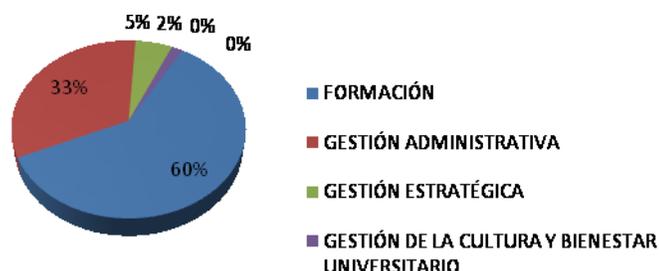
En el I semestre de 2014 se determinaron los procesos responsables de PQRS, conforme a la siguiente caracterización.

Cuadro 7

PQRS POR PROCESOS					
Proceso	Peticiones	Quejas y Reclamos	Sugerencias	Quejas Anticorrupción	Total
Formación	219	26	0	2	247
Gestión Administrativa	116	16	0	2	134
Gestión Estratégica	20	3	0	0	23
Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario	5	1	1	0	7

PQRS por Proceso

En términos porcentuales:



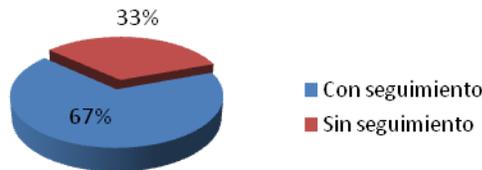
PQRS con el mismo radicado de respuesta y con diferente asunto: Se encuentran PQRS que presentan el mismo número de radicación, no obstante corresponder a diferentes asuntos, peticionarios y responsables.

Inconsistencia de Radicados						
2	11	Jairo Mosquera López	Certificación bono a Col Pensiones	Sonia E. Pajoy G.	División Gestión del Talento Humano	2,1-70/8 del 07/01/2014

Inconsistencia de Radicados						
4	31	Hugo H. Bedoya G. Abogado	Pago cuota parte pensional			2,1-70/8 del 07/01/2014
74	2310	Jorge Iván Medina A.	Cupo materia en el grupo D e I+D	Oscar Josué Calderón	Fac. Ing. Electrónica y Telecom	2.1-70/202 del 12/02/2014
80	2344	Jorge Eduardo Solano	Matrícula de materias	José Fernando Grass R.	Facultad Ciencias Agrarias	2.1-70/202 del 12/02/2014
88	2631	Juan Camilo Ramos D	Cupo para materia	William Ordoñez	Coordinación Programa Derecho	2,1-70/221 del 17/02/2014
90	2637	Gabriel Velasco S.	Matricula de materias	Jose Manuel Tobar	Centro de Regionalización	2,1-70/221 del 17/02/2014

Seguimiento a PQRS.

Un total de 227 de las 411 PQRS tienen seguimiento preventivo, 49 preventivo y posterior y 135 ningún tipo de seguimiento.



- Seguimiento por asuntos

Objeto	Preventivo	%	Preventivo y posterior	%	Sin seguimiento	%
Peticiones	197	55	47	13	116	32
Quejas	28	61	1	2	17	37
Sugerencias			1	100		
Quejas corrupción	2	50			2	50

- Correspondencia entre las fechas seguimiento y de respuesta

La oportunidad en la entrega de evidencias de respuesta a la Secretaría General aún presentan lo que se refleja en que la fecha de seguimiento es posterior a la respuesta de la PQRS.

Fecha	Usuario	Trasladado a	Último seguimiento	Oficio Respuesta
14/03/014	Luis Santiago López	Sonia E. Pajoy G.	2,1-70/526 del 02/04/014 copia Rector--2,1-70/557 del 08/04/2014 Priorit.	28/03/014 entregado comprobante al peticionario
06/03/014	Julio R Rivera Cañón		2,1-701/485 26/03/2014 U y P copia Rector	5,1,2/74 del 25/03/2014
06/03/014	Cenaida León de Betancur		2,1-701/485 26/03/2014 U y P copia Rector	5,1/205 del 25/03/2014
07/03/014	Hugo Horacio Bedoya Gallego Abogado Bonos Pensionales		2,1-701/485 del 26/03/2014 U y P copia a Rector	5,1,2/74 del 25/03/2014

Términos Registrados:

Un total de 75 peticiones, 17 de quejas y 2 de quejas anticorrupción no tienen adecuadamente contabilizado el término del trámite.

IMPRECISIÓN DATOS DE VENCIMIENTO						
Rad	Recepción	Vence	Peticionario	Solicitud	Traslado	Observaciones
984	22/01/014	31/01/014	Rodrigo Velásquez	Retiro de faltas de asesorías de proyecto y permitir sustentarlo	German Antonio Tejada	Petición: 15 días Vencen 12/02/014
1236	27/01/014	07/02/014	Nilder Larrahondo O	Recibo matrícula del II-013.	Jhan Alejandro Sandoval	Petición: 15 días. Vencen: 10/02/014
1316	28/01/014	17/02/014	Gerardo Gallo Castillo	Reconocimiento cuota parte pensional	Sonia E. Pajoy G.	Petición: 15 días. Vencen: 15/02/014
1338	28/01/014	17/02/014	Adriana M. Chaurra A.	Revisión puntajes por la hoja de vida a participantes	Edgar Velásquez Rivera	Petición: 15 días. Vencen: 18/02/014
1348	28/01/014	17/02/014	Fredy O. Escobar C.	Reintegro o cruce de cuentas radicada el 2/12/ 013	Zoraida Ramírez G	Petición: 15 días. Vencen:: 18/02/2014

Calidad de las Respuestas:

La calidad de las respuestas como factor determinante del cumplimiento, debe ser objeto de seguimiento; y como el formato de registro no presenta dicha información se tiene la siguiente revisión.

Rad.	Peticionario	Solicitud	Traslado	Respuesta	Observaciones OCI
3878	Maritza A. Muñoz	Se le permita cursar	Aldemar	8,3,2-92,8/178 del	Respuesta de fondo.

Rad.	Peticionario	Solicitud	Traslado	Respuesta	Observaciones OCI
		materia	González F.	13/03/2014	
4008	Franco Toro	Trámites con su correo electrónico.	Jhan A. Sandoval	4,2-92/121 del 17/03/014	Respuesta de fondo.
4102	Miguel E. Muñoz	Solicitudes relacionadas con un programa.	Jorge Ayala Caldas	Oficio del 11/03/014	Respuesta de fondo.
4225	Juan Carlos Serna Rojas	Solicita cumplimiento para obtener licencia reprográfica	Yaneth Noguera R.	2-70/0712 del 31/03/014 Zoraida Ramírez	Respuesta de fondo
4219	Diego Moreno	Solicita matricular materia	Jhan Alejandro Sandoval	4,2-92/136 del 19/03/2014	Respuesta de fondo
4409	Tania M Gutiérrez y Diana Chito T	Nombramiento en periodo de prueba Depto Química	Edgar Velásquez Rivera	4,92/232 de 17/03/014	Respuesta de fondo
4625	Mauricio Pardo Rojas	Tramitar su nombramiento como docente elegible por convocatoria	Edgar Velásquez Rivera	4,2/257 del 26/03/014	Respuesta de fondo
4651	Jorge E. Solano	Reitera solicitud VÚ 02344.	Jose F. Grass	2,3/335 19/03/014 Yaneth Noguera.	Respuesta de fondo
4804	Iván Mena O.	Cancelar matricula financiera sin cobro extraordinario	Zoraida Ramírez	5-70/0307 del 31/03/014	Respuesta de fondo
4834	Ary Fernando Bustamante	Inventario que no permite retiro de cesantías	Flor María Fernández	5,4,5-54/0163 del 08/04/014	Respuesta de fondo

Registro de datos del usuario:

Sobre el 100% de las PQRS se tienen los datos del usuario, facilitando el seguimiento a la satisfacción del servicio.

Se registran solicitudes con respuesta de funcionario diferentes del que se consigna como remitente, sin señalamientos de su traslado.

Rad.	Recepción	Vencim.	Peticionario	Trasladado	Oficio de Respuesta
351	13/01/014	03/02/014	Mabel Forero Mesa	Jose Manuel Tobar	8,1,16-92,8/038 del 31/01/2014 Jorge W.Ordoñez, Coord. Program Derecho
2355	12/02/2014	05/03/2014	Gerardo Illera V.	Yaneth Noguera	2-70/0500 del 05/03/014 Juan D. Castrillón O.

Rad.	Recepción	Vencim.	Peticionario	Trasladado	Oficio de Respuesta
2377	12/02/2014	05/03/2014	Diva Ary Díaz M.	Jose Manuel Tobar	8,1,16-92,8/143 del 14/03/014 William Ordoñez
2919	19/02/2014	12/03/2014	Liliana Mamiam M.	Jose Manuel Tobar	8,1,16-92,8/117 del 06/03/2014 William Ordoñez Coord. Progra Derecho
2920-2921	19/02/2014	12/03/2014	Diana García A.	Jose Manuel Tobar	8,1,16-92,8/117 del 06/03/2014 William Ordoñez Coord. Programa de Derecho

Gestión Documental:

Los documentos que soportan las PQRS contienen carpetas de anillas A-Z, en contravía de las normas de gestión documental, con altos riesgos de afectación a su conservación e integridad.

Los documentos no se encuentran foliados ni organizados en orden de origen, además presenta notas manuscritas impuestas sobre el cuerpo de los registros.

Es de resaltar que los ganchos y elementos metálicos fueron retirados de los registros físicos.

Línea 01800

Pese a encontrarse esta línea habilitada para la recepción de PQRS, solo se tiene noticia de la recepción de una solicitud relativa al proceso de admisión, la cual no cuenta con registro y siendo resuelta en el momento de su presentación por la operaria de la línea de servicio.

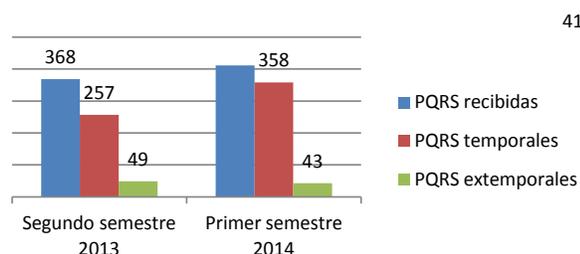
Comparación con el anterior semestre:

Respecto al segundo semestre de 2013:

PQR recibidas aumentaron en un 11.684% (368 Vs 411)

PQR respondidas en tiempo aumentaron en un 17.27%. (257 Vs 368).

PQR extemporáneas disminuyeron en un 2.855%. (49 Vs 43)



Mecanismos de retro alimentación:

Con la Dirección: el informe periódico de las PQRS presenta mejoras al mostrar estadísticas y diferentes criterios de agrupación. Y se muestran resultados sobre el nivel de satisfacción de los usuarios aplicado a 168 usuarios:

PETICIONES		
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA		
Calificación.	Usuarios	Porcentaje
Completamente insatisfecho	48	13.3%
Insatisfecho	31	8.6%
Satisfecho	42	11.6%
Completamente satisfecho	48	13.3%
Sin respuesta	126	35%

QUEJAS Y RECLAMOS		
NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA		
Calificación	Usuarios	Porcentaje
Completamente insatisfecho	9	17.6%
Insatisfecho	3	5.8%
Satisfecho	7	13.7%
Completamente satisfecho	0	0%
No sabe no responde	22	43.1%
No se puede realizar la encuesta	10	19.6%

7. Observaciones:

Positivas:

- Se evidencia el aumento de PQRS tramitadas dentro de los términos legales.
- Se mantiene el seguimiento efectivo a las PQRS, tanto preventivo como posterior.
- Se implementa en el formato de registro los ítems correspondientes a dependencia a la que va dirigida la PQRS y su medio de recepción.
- El 100% de los registros de PQRS cuentan con datos del peticionario.
- Se implementó la clasificación de sugerencias al registro de PQRS.

- El informe rendido a la Dirección Universitaria presenta una información más amplia y detallada, que permite una toma de decisiones más acertada.
- Se ha diseñado e implementado un formato que permite determinar el grado de satisfacción de los usuarios.

Oportunidades de mejora:

- Los términos no son contabilizados adecuadamente en el formato, lo cual dificulta un eficaz seguimiento a las PQRS.
- Los traslados de los asuntos por resolver en las PQRS no se registran de manera adecuada, dando lugar al desfase de términos.
- Algunos traslados no registrados generan dudas sobre las competencias para resolver en los términos las PQRS.
- No se halla registro del seguimiento de la calidad de las respuestas, aspecto que enmarca la efectivización y fin del derecho de petición.
- No se cuenta aún con herramientas tecnológicas en línea que permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS.
- A pesar de que el 100% de los registros cuentan con datos que facilitan la interacción de los usuarios con la Institución, no se ha implementado aún una base de datos universal.
- 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.
- Las quejas que se clasifican como anticorrupción, no corresponden a tal naturaleza a pesar de ser este el medio de recepción.
- El registro de PQRS se encuentra en una hoja de excel lo que la hace vulnerable, siendo el formato adecuado el de PDF.
- Debilidades en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente en tiempo real en garantía de la oportunidad.
- No se cuenta con registros sobre actuaciones por responsabilidad en el incumplimiento del deber de oportuna resolución a PQRS.

8. Sugerencias:

- La Oficina de Control Interno reitera la necesidad de revisar y reorientar las mejoras del proceso de atención a las PQRS, como mecanismo vital de atención al ciudadano y de satisfacción del servicio.
- Tal como dicta la ley 1437 de 2011, la OCI sugiere, la implementación de los derechos de petición de atención prioritaria.
- Debe realizarse seguimiento a las respuestas en cuanto a su contenido, ya que en ello radica la real satisfacción que la función pública debe garantizar al usuario.
- De relevancia la implementación de una herramienta que permita el seguimiento por el interesado sobre estado de su PQRS.

- Se recomienda el diseño de una base de datos universal que facilite el contacto con los usuarios para facilitar su retroalimentación y optimización.
- Ejercer un mayor control de cumplimiento de los términos, para lo cual es fundamental consignar correctamente las fechas de vencimiento.
- Se recomienda expedir informes en formato PDF.
- Siendo un deber legal el cumplimiento de los términos, se considera necesario conminar a los infractores y adelantar las acciones que correspondan a su transgresión, de competencia del Grupo de Control Disciplinario Interno de la Universidad, al cual se compulsará copia del presente informe.
- Realizar acciones que promuevan el uso de la línea 01800 en desuso dentro del Sistema PQRS.
- Se sugiere la clasificación de PQRS basándose en su contenido.

Original Firmado

Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina Control Interno

Original Firmado

Ángela María López Guzmán
Judicante de Apoyo