

INFORME 26-52.18/05 de 2019 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA II SEMESTRE DE 2018

1. OBJETIVO:

Evaluar el sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca- PQRSF, en cuanto a la oportunidad, calidad y cumplimiento de las normativas como Estrategia de Control Social y componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para presentar sus resultados a la Dirección para la toma de decisiones.

2. ALCANCE:

El análisis abarca el II semestre del 2018.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74: derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1437 de 2011 que adopta el
- informes semestrales sobre el tema.
- Ley estatutaria 1755 /2015 sobre el derecho Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76, sobre el deber de las oficinas de control Interno de vigilar la atención de las PQRSF.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución 059/2017 que regula el trámite de las PQRSF en la Universidad del Cauca.

4. METODOLOGÍA:

El presente ejercicio se basa en las normas de auditoría de general aceptación, y técnicas de recopilación y análisis de información del archivo de gestión soporte a las PQRSF administrado por la Secretaría General.

5. DESARROLLO:

5.1. Registro información PQRSF:



ISO 9001- SC-CER450832



IQNet- CO- SC-CER450832

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Claustro de Santo Domingo
Calle 5 N° 4-70 Popayán – Colombia
Conmutador 8209900 Ext. 1362.
www.unicauca.edu.co – cinterno@unicauca.edu.co

Tabla 1:
Clasificación PQRSF y medio de recepción

Clase	Escrito	Web	Buzón PQRSF	Total
Petición	287	76	10	373
Queja	14	16	29	59
Reclamo	0	1	4	5
Sugerencias	0	1	8	9
Felicitación	0	1	20	21
Total	301	95	71	467

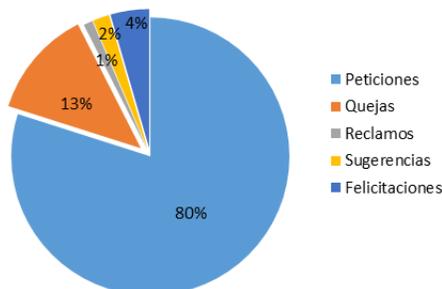


Gráfico 1. Porcentaje PQRSF

Usuarios: En la caracterización los estudiantes son los que mayormente han accedido al mecanismo de participación PQRSF (34%), seguido de usuarios externos (34%).

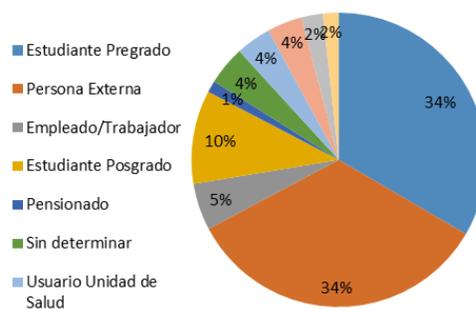


Gráfico 2 Usuarios porcentajes.

5.1.1. Registro de Datos del Usuario:

Tabla 2:
Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos	Todos datos
340	71	284	299	35	173
72,8%	15,2%	60,8%	64%	7,5%	37%

5.1.2. Comparación PQRSF 2018: El uso de PQRS sufrió un descenso considerable en el II semestre, conforme a la relación:

Tabla 3:
Comportamiento PQRSF Vigencia 2018.

Conceptos	2018-I	2018-II	%
Peticiones	467	373	-20
Quejas/Reclamos	128	64	-50
Sugerencias	5	9	80
Felicitaciones	11	21	90,9

5.1.3. PQR Pendientes: Se registró un total de 89 respuestas de PQR sin resolver, distribuidas en 23 dependencias. Las dependencias que presentan morosidad en proporción del 50% en adelante son los programas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales: Coordinación Especialización Derecho de Familia, Coordinación Maestría en Derecho Administrativo; el Consejo de Salud y el Consejo Académico.

Tabla 4:
Desglose de PQR sin respuesta por las Dependencias.

Dependencia	PQR	Pendiente	Porcentaje
Consejo Académico	2	1	50%
Consejo de Salud	5	3	60%
Coordinación de Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	1	33,3%
Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo	8	5	62,5%
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1	1	100%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	43	9	20,9%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	9	4	44,4%
División de Gestión del Talento Humano	54	10	18,5%
División de Gestión Financiera	8	1	12,5%
Facultad de Ciencias Agrarias	7	3	42,9%
Facultad de Ciencias de la Salud	6	1	16,7%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	8	1	12,5%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	49	16	32,7%
Facultad de Ingeniería Civil	23	1	4,3%
Oficina Jurídica	8	3	37,5%
Secretaría General	20	1	5%
Sistema Integrado de Matriculas SIMCA	29	4	13,8%
Unidad de Salud	37	4	10,8%
Vicerrectoría Académica	12	4	33,3%
Vicerrectoría Administrativa	47	14	29,8%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	6	2	33,3%

Tabla 5
Quejas y Reclamos por Dependencia.

Dependencia	PQRSF	Quejas	Reclamo	% Quejas y Reclamos
Centro de Posgrados	3	1		33,3%
Centro de Salud "Alfonso López"	12	2		16,7%
Centro de Regionalización	2	0	1	50%
Consejo de Salud	5	1		20%
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1	1		100%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	43	5	4	20,9%
División de Deporte y Recreación	9	7		77,8%
División de Gestión de Medios y recursos Bibliográficos	12	3		25%
División de Gestión del Talento Humano	54	2		3,7%
División de Gestión Financiera	8	2		25%
Facultad de Ciencias Agrarias	7	1		14,3%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	49	1		2%
Facultad de Ingeniería Civil	23	2		8,7%
Rectoría	1	1		100%
Sistema Integrado de Matriculas SIMCA	29	3		10,3%
Unidad de Salud	37	14		37,8%
Vicerrectoría Académica	12	2		16,7%
Vicerrectoría Administrativa	47	10		21,3%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	6	1		16,7%

El mayor flujo de PQRSF se dirige a la División de Gestión del Talento Humano, seguido de la Facultad de Derecho y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

En relación con la cantidad de recibidos se registra mayor proporción desatendida en la Unidad de Salud (14), seguida de la Vicerrectoría Administrativa (10).

Las sugerencias se registraron en mayor cantidad en la División de Gestión de Medios y recursos Bibliográficos (9), y las felicitaciones en la Unidad de Salud (6) y el Centro de Salud "Alfonzo López" (5).

5.1.4. Trámite de PQR

Se evidencia que el 76,7% de las PQR tramitadas fueron respondidas por las dependencias universitarias y el 20,4% no lo fueron.

Tabla 6:
Cantidad y porcentaje de trámite de PQRS.

PQRSF	N°	%
Con respuesta	335	76,7%
Sin respuesta	89	20,4%
Desistidas	2	0,5%
Pendientes (en tiempo de respuesta)	11	2,5%

5.1.5. Asuntos de las PQR:

Tabla 7:
Peticiones por asunto.

Asuntos	No.	%
Documentos e información	72	19,3%
Pensiones	43	11,5%
Cursos y cupos	23	6,2%
Otras	23	6,2%
Tramite de grado	21	5,6%
Reliquidación matricula	20	5,4%
Proceso matricula	19	5,1%
Registro notas	19	5,1%
Servicio de Salud	19	5,1%
Preparatorios	19	5,1%
Estímulos académicos	17	4,6%
Homologaciones	14	3,8%
Proceso admisión	13	3,5%
Reingresos	12	3,2%
Segundo calificador	10	2,7%
Ambiente laboral	9	2,4%
Verificación de títulos	6	1,6%
Biblioteca	5	1,3%
Pago de honorarios	4	1,1%
Judicaturas	2	0,5%
Inconformidad servicio docente *	2	0,5%
Insistencia en la respuesta por desacuerdo.	1	0,3%
Total	373	100%

*Las solicitudes se derivan de inconformidades con el servicio.

El 49,59% de PQR versan sobre procedimientos de apoyo a los servicios misionales.

Tabla 8:
Asuntos Quejas/Reclamos

Asuntos	No.	%
Inconformidad con el servicio prestado por administrativos	17	26,6%
Inconformidad con los Servicio de Salud	15	23,4%
Inconformidad con el servicio prestado por la Institución	11	17,2%
Ambiente laboral	5	7,8%
Inconformidad con el servicio prestado por docentes	4	6,3%
Petición anterior sin respuesta	3	4,7%
Retraso en pago de honorarios	3	4,7%
Otras	3	4,7%
Notificación indebida	2	3,1%
Registro de notas	1	1,6%
Total	64	100%

El 76,60% de contenido de quejas y reclamos versan sobre inconformidades en los servicios institucionales.

5.2. Respuesta a PQR

De 335 respuestas el 37,3% (125) son extemporáneas y 210 se ofrecieron en los términos reglamentarios.

Tabla 9:
Comparativo respuestas a PQRSF 2018.

Repuestas a PQRSF	2018-I	2018-II
En Término	233	206
Fuera de término	210	129
% Fuera de término	47,40%	38,50%

5.2.1. Respuestas por fuera de término.

Tabla 10
Desglose respuestas extemporáneas.

N°	Dependencia	Venció	Respondió	Días Mora
14345	Centro Educación Continua, Abierta y Virtual	18/09/2018	20/09/2018	2
17036	Centro de Posgrados	16/11/2018	12/12/2018	26
15496		18/10/2018	19/11/2018	32
11161	Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntajes	17/08/2018	21/08/2018	4
11818	Consejo Facultad de Ingeniería Civil	29/08/2018	01/10/2018	33
15806		23/10/2018	27/11/2018	35
12746	Consejo Facultad Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	04/09/2018	20/09/2018	16
15160	Consejo Superior	11/10/2018	12/10/2018	1
16550		02/11/2018	06/12/2018	34
11022	Coordinación Maestría Ciencias Humanas	15/08/2018	16/08/2018	1
15858	Coordinación de Maestría Derecho Administrativo	23/10/2018	30/10/2018	7
18251		07/12/2018	11/12/2018	4
10361	Coordinación Licenciatura Lenguas Modernas	08/08/2018	23/11/2018	107
15975	Coordinación de Maestría Derecho Administrativo	25/10/2018	29/10/2018	4
16036		25/10/2018	29/10/2018	4
16039		25/10/2018	29/10/2018	4
10511	División de Admisiones, Registro y Control Académico	01/08/2018	03/09/2018	33
10884		30/07/2018	03/09/2018	35
11190		17/08/2018	03/09/2018	17
11299		21/08/2018	29/08/2018	8
11306		03/08/2018	03/09/2018	31
11400		23/08/2018	24/08/2018	1

N°	Dependencia	Venció	Respondió	Días Mora
11403		15/08/2018	03/09/2018	19
11894		15/08/2018	16/08/2018	1
12264		21/08/2018	29/08/2018	8
17213		09/11/2018	13/11/2018	4
18971		14/12/2018	17/12/2018	3
15482		18/10/2018	22/10/2018	4
15482		18/10/2018	22/10/2018	4
15483		18/10/2018	22/10/2018	4
15484	División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	18/10/2018	22/10/2018	4
15485		18/10/2018	22/10/2018	4
15486		18/10/2018	22/10/2018	4
15487		18/10/2018	22/10/2018	4
12158		17/08/2018	21/08/2018	4
13484	División de Gestión del Talento Humano	20/09/2018	27/09/2018	7
17481		09/11/2018	13/11/2018	4
17706		21/11/2018	23/11/2018	2
15495	División de Recreación y Deportes	18/10/2018	22/10/2018	4
14739	Facultad de Ciencias Agrarias	05/10/2018	09/10/2018	4
11275	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	03/08/2018	10/08/2018	7
11461		06/08/2018	10/08/2018	4
12962	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	06/09/2018	30/10/2018	54
14823		08/10/2018	09/10/2018	1
10362		08/08/2018	13/08/2018	5
11065		09/08/2018	03/09/2018	25
11155		17/08/2018	12/12/2018	117
11362		22/08/2018	16/08/2018	6
11447		23/08/2018	03/09/2018	13
11545		24/08/2018	19/09/2018	26
11747		28/08/2018	03/09/2018	6
11748		28/08/2018	03/09/2018	6
12799		04/09/2018	11/09/2018	7
12948		13/09/2018	26/09/2018	13
13089	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	10/09/2018	18/09/2018	8
13176		17/09/2018	18/09/2018	1
13345		19/09/2018	26/09/2018	7
15139		11/10/2018	13/11/2018	33
15976		25/10/2018	29/10/2018	4
16027		25/10/2018	16/11/2018	22
16037		25/10/2018	29/10/2018	4
16038		25/10/2018	29/10/2018	4
16120		26/10/2018	16/11/2018	21
17421		22/11/2018	23/11/2018	1
17537		26/11/2018	27/11/2018	1
10891		14/08/2018	19/11/2018	97
11961		15/08/2018	21/08/2018	6
12266	Facultad de Ingeniería Civil	04/09/2018	11/09/2018	7
12281		04/09/2018	11/09/2018	7
12409		06/09/2018	11/09/2018	5
12506		24/08/2018	04/09/2018	11

N°	Dependencia	Venció	Respondió	Días Mora	
12670		10/09/2018	11/09/2018	1	
12705		11/09/2018	13/09/2018	2	
13398		05/09/2018	06/09/2018	1	
14489		03/10/2018	30/11/2018	58	
14726		28/09/2018	09/10/2018	11	
11441	Oficina Jurídica	15/08/2018	30/08/2018	15	
11912		23/08/2018	09/11/2018	78	
17755	Rectoría	29/11/2018	06/12/2018	7	
10764	Secretaría General	03/08/2018	22/08/2018	19	
14666		04/10/2018	18/10/2018	14	
15362		08/10/2018	24/10/2018	16	
11189	Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	17/08/2018	21/08/2018	4	
11405		23/08/2018	24/08/2018	1	
11688		13/08/2018	15/08/2018	2	
12038		16/08/2018	21/08/2018	5	
12283		21/08/2018	22/08/2018	1	
14075		27/09/2018	28/09/2018	1	
14181		14/09/2018	05/10/2018	21	
14297		17/09/2018	18/09/2018	1	
15034		10/10/2018	11/10/2018	1	
15742		22/10/2018	30/11/2018	39	
17753		15/11/2018	16/11/2018	1	
16634		SINTRAUNICOL	06/11/2018	23/11/2018	17
11621		Unidad de Salud	27/08/2018	28/08/2018	1
11778	29/08/2018		31/08/2018	2	
12559	07/09/2018		11/09/2018	4	
12765	11/09/2018		14/09/2018	3	
13277	18/09/2018		19/09/2018	1	
15814	23/10/2018		02/11/2018	10	
17343	22/11/2018		27/11/2018	5	
17402	22/11/2018		26/11/2018	4	
18292	10/12/2018		17/12/2018	7	
18318	10/12/2018		17/12/2018	7	
18564	14/12/2018		18/12/2018	4	
10832	14/08/2018		15/08/2018	1	
12440	06/09/2018		07/09/2018	1	
13115	17/09/2018		19/09/2018	2	
13116	17/09/2018		19/09/2018	2	
16281	30/10/2018		02/11/2018	3	

N°	Dependencia	Venció	Respondió	Días Mora
17327		22/11/2018	27/11/2018	5
11443	Vicerrectoría Académica	15/08/2018	23/08/2018	8
12818		05/09/2018	10/10/2018	35
14047		20/09/2018	01/10/2018	11
15161		11/10/2018	16/10/2018	5
17541		26/11/2018	19/12/2018	23
18685		17/12/2018	18/12/2018	1
9592		Vicerrectoría Administrativa	26/07/2018	01/08/2018
10929	14/08/2018		15/08/2018	1
11103	16/08/2018		21/08/2018	5
11300	21/08/2018		11/09/2018	21
11396	23/08/2018		29/08/2018	6
12731	11/09/2018		12/09/2018	1
15176	11/10/2018		17/10/2018	6
15397	17/10/2018		14/12/2018	58
16326	30/10/2018		23/11/2018	24
17559	26/11/2018		14/12/2018	18
18951	14/12/2018		18/12/2018	4
10360	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar		08/08/2018	03/09/2018

La mayoría de las respuestas por fuera de término se presentaron de 6 a 15 días después de vencido el término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 11
Tiempos de mora en respuestas a PQRS.

Días de Extemporaneidad	N°	%
1 día	23	17,8%
2 a 5	43	33,3%
6 a 15	29	22,5%
16 a 30	17	13,2%
Superior a 30	17	13,2%

Un 26,4% presenta morosidad de más de quince días.

5.2.2. Peticiones Reiterativas: Se encuentran un total de 34 peticiones y quejas reiteradas como consecuencia de la mora en su atención.

Tabla 12
Peticiones y Quejas reiterativas

Petición	Dependencia
11895	Vicerrectoría Administrativa
10744	División de Gestión Financiera
10744	Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
10929	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
10929	Vicerrectoría Administrativa
17420	Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico
17421	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
10929	Vicerrectoría Administrativa
12409	Facultad de Ingeniería Civil
12670	
10810	Unidad de Salud
11778	
12503	
12935 - 12503	Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico
13965	
Sin número	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
11194	
16036	Coordinación Especialización en Derecho Administrativo
15975	
16039	
16037	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
15976	
16038	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
13008	Facultad de Ciencias Agrarias
13129	División de Admisiones, Registro y Control Académico
15710	Consejo de Salud
18212	
10825	Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo
10826	
15175	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
Queja	Dependencia
18347	Vicerrectoría Administrativa
18599	
11550	Vicerrectoría Administrativa
12414	División de Gestión Financiera

- 5.2.3. Peticiones en Pensiones: La asignación de términos para 24 peticiones relativas a pensiones (emisión de bonos, liquidaciones, reliquidaciones e indemnización sustitutiva) es menor a los 4 meses que establece el Dc. 656 de 1994 Art. 19 y la SU-975 del 2003 de la Corte Constitucional, lo cual beneficia al usuario.
- 5.2.4. Otros asuntos con términos de respuesta menores a 10 días: También en beneficio del usuario, la Secretaría General contabilizó a 28 PQR un tiempo

menor en asuntos que revisten urgencia, o requerimiento de entes externos o peticiones reiterativas.

5.3. Tipo de Respuesta:

De 335 PQR e igual número de respuestas se tomó la muestra a 56 en orientación a solucionar el requerimiento, encontrando que 5 de ellas fueron ofrecidas de manera parcial (9%): 10711, 10744, 10744, 11370, 11623.

5.4. Satisfacción de Usuario

Consultado el 10% de los usuarios frente al servicio que presta el Sistema PQRS se evidenció para el 2018-II un porcentaje del 48% de satisfacción, en tanto en el 2018-I fue de 53%, lo que indica una merma en la percepción positiva.

Tabla 13
Satisfacción del usuario

Calificación	Criterios	2018-1	%	2018-2	%
1	Completamente insatisfecho	8	1,8	4	1,1
2	Insatisfecho	8	1,8	6	1,7
3	Satisfecho	12	2,7	14	4,1
4	Completamente satisfecho	18	4	8	1,7

5.5. Sensibilizaciones y Requerimientos:

La Secretaría General capacitó en la Universidad sobre el Sistema de PQRSF entre julio y septiembre del 2018, y publicó el folleto sobre trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. De igual manera envió 96 requerimientos logrando el impulso de 46 respuestas pendientes.

En el marco de los compromisos producto de la Auditoría de tercera Parte, el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional-CGCAI realizó la sensibilización en el mismo sentido y promovió el trámite de 32 PQR de 48 en mora de responder.

Tabla 14: PQR tramitadas con intervención del CGCAI

Dependencias responsables de PQR	En Mora	Tramitadas
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	1
Decanatura Facultad de Ingeniería Civil	14	12
Decanatura Facultad de Artes	2	2
División gestión del Talento Humano	17	14
Vicerrectoría Administrativa	14	3

5.6. Avances del Plan de Mejoramiento.

Mecanismos de Seguimiento PQRS: La Secretaría General con oficio 2.1-70/2563 de 17 de diciembre de 2018 requirió, sin respuesta alguna, información a la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el avance del aplicativo en línea.

En lo demás, el avance del plan de mejoramiento es como sigue:

Plan de Mejoramiento PQRSF: No se presentó avance respecto de algunas acciones contentivas del Plan:

Tabla 15

Acciones del Plan de Mejoramiento sin avance.

Acciones de mejora	Avance
Análisis de la idoneidad del aplicativo en línea de PQRSF adaptada a la necesidad institucional actual.	0%
Implementar el aplicativo en línea el cual permita conocer el estado actual de las PQRSF al usuario	0%
Revisión semestral del archivo de gestión del Sistema PQRSF	45%

6. Gestión del Riesgo:

6.1. Riesgos de Corrupción: El proceso responsable de la administración de las PQRS no ha identificado riesgos de corrupción.

6.2. Riesgos de Gestión: *“Inaplicación de los términos y deberes de respuesta consagrados en la resolución R-059/2017, por parte de las dependencias Universitarias”* se analiza:

- ✓ Riesgo identificado: acorde a la metodología.
- ✓ Causas: *“omisión en la respuesta de las PQRSF por parte de la dependencia responsable”* y *“respuestas parciales o extemporáneas por parte de las dependencias”* responden al riesgo identificado.
- ✓ La probabilidad: calificación de 1 *“no se ha presentado en los últimos 5 años”*, no se ajusta a la realidad, debido a que los informes de seguimiento de la OCI de los últimos 3 semestres evidencian recurrencia en su materialización, por lo que la calificación debe revisarse.
- ✓ Impacto: Se ajusta a la metodología
- ✓ Controles existentes al riesgo inherente: No dan tratamiento a las causas.
- ✓ Acciones al riesgo residual: No están determinadas.

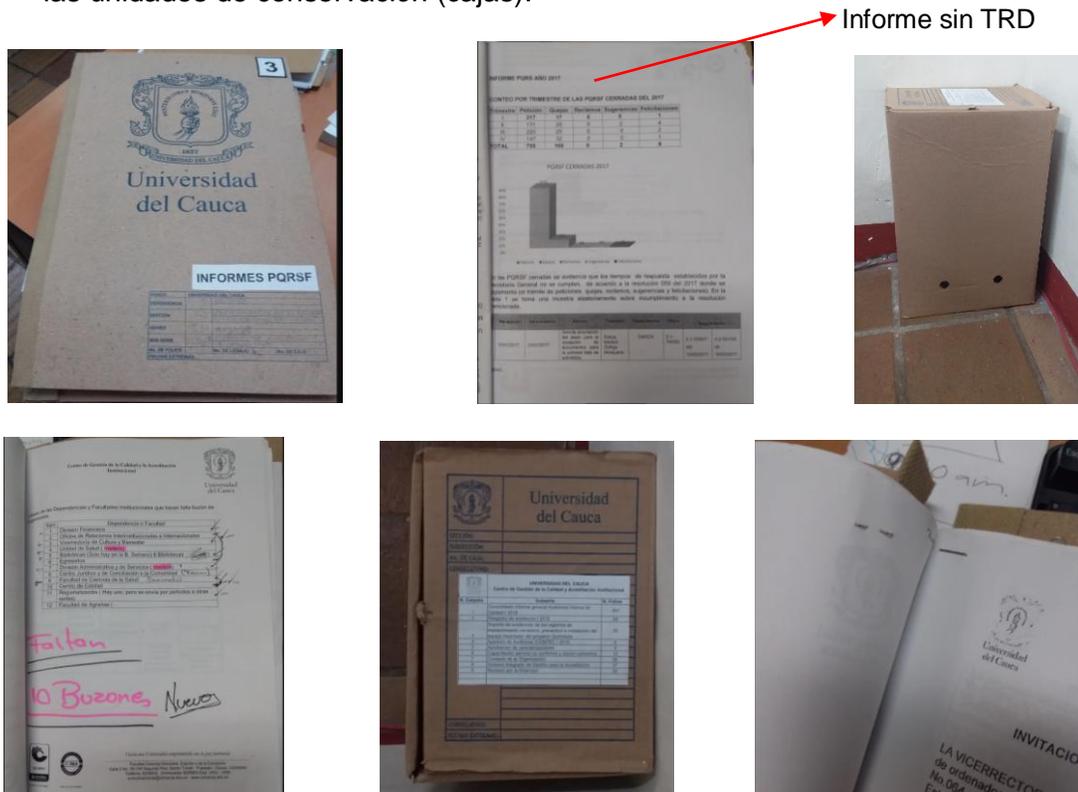
7. Gestión Documental:

7.1. Secretaria General:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas, no obstante, persiste la presencia de material metálico, contra disposiciones de gestión documental (Ley 594 de 2000).

7.2. Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional:

- Carpeta # 3 denominada 2.2-52.18 Informe de evaluación y seguimiento: con rótulo adicional “Informes de PQRSF”: Se evidenció uso de ganchos de cosedora, perforación incorrecta de los tipos documentales, documentos con manuscritos, foliación incompleta, documentos de vigencias diferentes, y medio de conservación (carpeta) con riesgo de deterioro por incorrecto almacenamiento de las unidades de conservación (cajas).



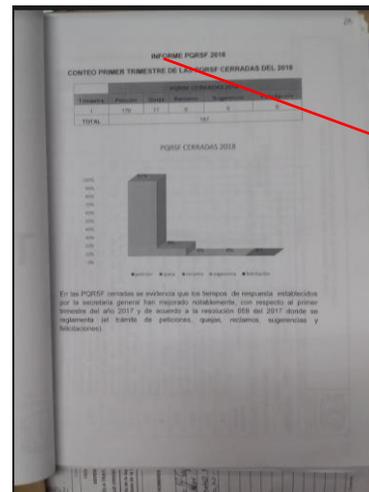
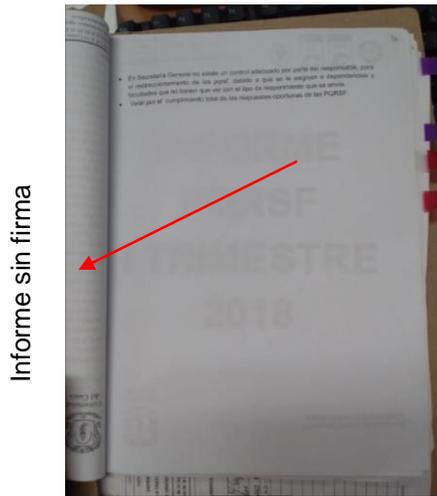
- Carpeta # 6 “Capacitaciones al servicio no conforme y acciones correctivas” se observan documentos con manuscrito y textos resaltados, incorrecto diligenciamiento del formato de “Índice o inventario individual para legajos”, documentos sin foliar y perforados inadecuadamente.

Taller identificación de salidas no conformes

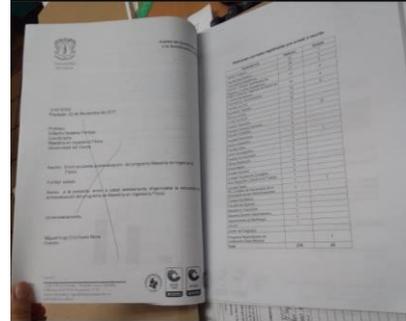
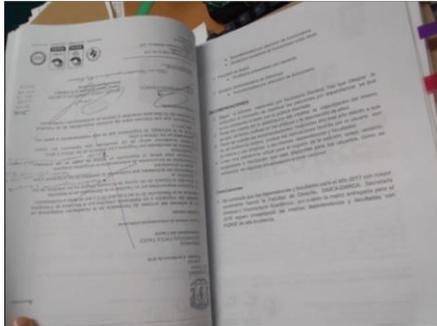
Identificación del servicio no conforme	Persona o cargo que identifica la salida no conforme	¿Acción a tomar (Corrección o Reproceso) (cómo se va a hacer)?	Cargo responsable de la acción	Seguimiento - Líder del Proceso sobre la acción	Fecha de reporte de la acción	Fecha de finalización de la acción	Evaluación de la eficacia de la acción	Requiere acción correctiva	
								SI	NO
Salida no conforme en la clase	Profesor	Reproceso	Fac. Planeación	Equipo de trabajo	2019	2019		✓	
Verificación de profesores para el debate profesional sobre ellos	Profesores	Comunicación	Replicar	de acuerdo a las normas de la institución	2019	2019		✓	✓
otros de los profesores	Coordinador	Comunicación	Coordinador	Coordinador					
Horario de clases	Coordinador	Comunicación	Coordinador	Profesor					

Luis Eduardo Castañeda Abril 19 - 2018

- Informes de PQRSF sin codificación, numeración (TRD) y firma sin apego a las normas institucionales de gestión documental.



- Los informes de PQRSF del 2017 y I y II trimestre del 2018 se imprimieron en papel reciclado, y los de seguimiento del I y II trimestre de 2018 a una sola cara, contrariando las normas de gestión documental y la política "Cero papel" (Resolución Rectoral 741 de 2012).



8. Observaciones:

8.1. Fortalezas:

- En vigencia 2018 se disminuyeron en porcentajes considerables las PQR y aumentaron las sugerencias y felicitaciones.
- La dependencia administradora del sistema PQRSF asigna tiempos de respuesta menores a los que indican las normas que rigen al derecho de petición, en beneficio del peticionario.
- Requerimientos a las dependencias y publicación de comunicados (Comunicado 2.1-22-1/009 del 5 de diciembre de 2018) en la plataforma web solicitando las respuestas a los derechos de petición pendientes, que incrementa el número de respuestas y mejora la satisfacción del usuario.
- Expedición y publicación el 20 de diciembre de 2018 del Folleto de Secretaría General sobre Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca.
- Sensibilizaciones del Centro de Gestión de la Calidad que permiten la recolección de respuestas de peticiones en mora y la concientización de las dependencias sobre la respuesta oportuna de la PQR.

8.2. Debilidades.

- La percepción positiva sobre la calidad del servicio prestado a través de las PQRS en cuanto a su trámite, decreció en el 2018-2 frente al I semestre.
- Sigue siendo la modalidad presencial el mecanismo de mayor uso para la presentación de PQRSF.
- Las PQR pendientes de resolver están concentradas mayormente en dependencias e instancias a cargo de servicios misionales, y el Consejo de Salud de la Unidad de Salud.
- Cerca del 50% de las PQR se relaciona con el servicio al estudiantado.
- Un porcentaje importante de quejas y reclamos se derivan de la inconformidad con los servicios académicos, administrativos y de salud.

- Un 49% de PQRS presentan una alta morosidad en su trámite (de 16 hasta 107 días) y su consecuente reiteración, siendo más recurrentes las que se tramitan en unidades o programas académicos o a dependencias administrativas de apoyo a los procesos académicos.
- Aún no se cuenta con aplicativo en línea para la consulta por el usuario del estado de la PQR.
- La gestión documental no se atempera en su totalidad a las normas generales e internas sobre su manejo.
- Se encuentran materializados los riesgos de incumplimiento y de imagen.

Consecuente con las observaciones, la Oficina de Control Interno emite las siguientes:

9. Recomendaciones:

Implementar acciones y controles efectivos a la mejora de la satisfacción del usuario de las PQRS, y en especial en las relativas a:

- Habilitar el aplicativo en línea para consulta por parte del usuario sobre el estado de la petición, queja o reclamo.
- Promover el uso de las tecnologías de la información de que dispone la Universidad en la recepción de PQRS, con el fin de imprimir mayor agilidad a su trámite.
- Sensibilizar a los responsables internos sobre la importancia del usuario, el papel fundamental del Sistema de PQRS y la obligación legal, reglamentaria y ética en la prestación de un servicio universitario de calidad.
- Fomentar en el servidor universitario una cultura del control que preserve más efectivamente el ejercicio del derecho fundamental de petición a través de las PQRS, basada en respuestas de fondo con atributos de oportunidad, claridad, precisión, congruencia y debida notificación.
- Aplicar las disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000 y la política 0 papel presente en la Resolución R-741 de 2012.
- Gestionar los riesgos de corrupción y reevaluar la probabilidad, los controles y las acciones del riesgo de gestión identificado.

Evaluó

Aprobó:

Original Firmado

NATALIA VALENTINA MERA CONSTAIN
Judicante OCI

Original Firmado

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe OCI