

INFORME 2.6-52.18/15 de 2018. DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
I SEMESTRE DE 2018

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, en cuanto a la oportunidad y calidad, y al logro de los objetivos propuestos como estrategia de control social y componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para enviar sus resultados a la Dirección responsable de la toma de decisiones de mejora.

2. ALCANCE:

Se realizó un análisis a las peticiones tramitadas en el I semestre del 2018.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber de las oficinas de control interno de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales sobre el tema.
- Ley estatutaria 1755 /2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución interna 059/2017 que establece lineamientos sobre el trámite de las PQRSF.

4. METODOLOGÍA:

Fuente principal de consulta la constituye la información que provee la Secretaría General a cargo del desarrollo y mantenimiento del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF analizada por el Equipo OCI.

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna:

La Resolución 059/2017 que regula internamente las PQRSF aún se encuentra en proceso de ajuste hacia una administración más eficiente del Sistema y mejora en la prestación del servicio al usuario.



ISO 9001: SC-CER450832



IO Net: CD- SC-CER450832

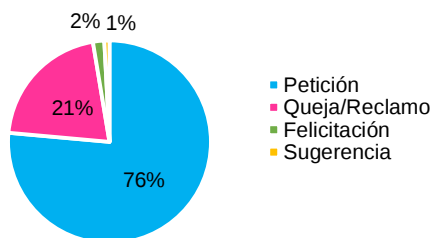
Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

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

5.2. Registro información PQRSF

La información suministrada por la Secretaría General para el I semestre de 2018 registra 611 PQRSF cuyos asuntos se clasificaron en:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



El escrito es el medio de recepción de mayor número de PQRSF:

Tabla 1: Medio de recepción

Tipo	Escrito	Web	Buzón de sugerencia	No registra
Petición	312	140	12	3
Queja/Reclamo	31	25	72	0
Felicitación	1	0	10	0
Sugerencia	0	0	5	0
Total	344	165	99	3

5.2.1. Clase de usuario:

La población usuaria de mayor número de PQRSF fue la estudiantil de pregrado.

Tabla 2: Clase usuario

Usuario	No.	%
Persona Externa	207	33,9%
Estudiante Pregrado	200	32,7%
Egresado	68	11,1%
Empleado administrativo	42	6,9%
Anónima	26	4,3%
Docente	25	4,1%
Estudiante Posgrado	24	3,9%
Pensionado	10	1,6%
Afiliado Unidad de Salud	9	1,5%

5.2.2. Registro de Datos del Usuario.

Los registros de información de datos de contacto del usuario se presentan:

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos	Todos datos
407	100	338	389	71	25
66,6%	16,4%	55,3%	63,7%	11,6%	4,1%

5.2.3. Comparación PQRSF semestres anteriores.

En comparación con los semestres pasados la tendencia de las PQRSF es ascendente.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

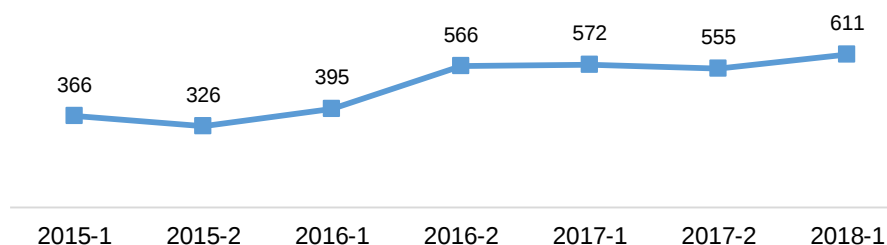


Tabla 4: Comparación PQRSF 2017-2 Vs. 2018-1.

Variable	2015-1	2015-2	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1
Peticiones	309	303	361	408	404	402	467
Quejas/Reclamos	57	23	33	95	110	105	128
Sugerencias	0	0	0	19	18	22	5
Felicitaciones	0	0	0	44	40	26	11

- ✓ Peticiones: Incrementadas en 14%
- ✓ Quejas/Reclamos: Incrementados en 18%.
- ✓ Sugerencias: Disminuyeron en el 77%.
- ✓ Felicitaciones: Disminuyeron en el 68%.

5.2.4. PQRSF por dependencia: Se registraron 38 dependencias requeridas por PQRSF.

Tabla 5: Desglose PQRSF:

Dependencia	PQRSF	%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	91	14,9%

Dependencia	PQRSF	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	87	14,2%
División de Gestión del Talento Humano	79	12,9%
Vicerrectoría Administrativa	60	9,8%
Secretaría General	56	9,2%
Vicerrectoría Académica	45	7,4%
Unidad de Salud	45	7,4%
Facultad de Ingeniería Civil	17	2,8%
Oficina Jurídica	13	2,1%
Facultad de Ciencias de la Salud	12	2,0%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	11	1,8%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	1,8%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	9	1,5%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	8	1,3%
Centro Universitario de Salud	8	1,3%
División de Gestión Financiera	7	1,1%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	5	0,8%
Facultad de Artes	5	0,8%
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,7%
Centro de Consultoría Jurídica	4	0,7%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	4	0,7%
Centro de Posgrados	3	0,5%
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	0,5%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	3	0,5%
División de Gestión de la Recreación y el Deporte	3	0,5%
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	3	0,5%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	0,3%
Consejo Académico	2	0,3%
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0,3%
Rectoría	2	0,3%
Centro de Regionalización	1	0,2%
Comité de Conciliación	1	0,2%
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0,2%
Consejo Superior	1	0,2%
Área Gestión Documental	1	0,2%
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0,2%
División Administrativa y de Servicios	1	0,2%

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 79 (16,9% del total).
- ✓ Las dependencias con mayor número de registros por Quejas/Reclamos es la Secretaría General con 32 (25% del total), 27 de ellas por incumplimiento de los calígrafos.

5.2.5. Naturaleza de las PQR

Tabla 6: Asuntos Peticiones

Asuntos	N°	%
Pensiones	69	14,8%
Reliquidación o devolución de matrícula financiera	48	10,3%
Solicitud de documentos e información	39	8,4%
Proceso de matrícula	35	7,5%
Preparatorios	25	5,4%
Proceso de admisión	24	5,1%
Verificación de títulos	18	3,9%
Reingresos	16	3,4%
Cursos y cupos	15	3,2%
Registro de notas	13	2,8%
Solicitudes relacionadas con los servicios de salud	13	2,8%
Homologaciones	11	2,4%
Reglamento	10	2,1%
Trabajo de grado	8	1,7%
Asuntos de regionalización	8	1,7%
Retraso en pago de honorarios	7	1,5%
Trámite de grado	6	1,3%
Residencias	2	0,4%
Otras peticiones	100	21,4%

Tabla 7: Asuntos Quejas/Reclamos

Asuntos	No.	%
Inconformidad con el servicio universitarios o prestado por administrativos	82	64,1%
Otra PQRSF	21	16,4%
Inconformidad con los servicios de salud y entrega de medicamentos	16	12,5%
Inconformidad con el servicio prestado por docentes	4	3,1%
Retraso en pago de honorarios	3	2,3%
Registro de notas	2	1,6%

5.3. Trámite de PQR

El 74,5 % de las PQR tramitadas fueron objeto de respuesta por las dependencias universitarias y el 18,7 % no cuentan con registro de respuesta.

Tabla 8: Condición de PQR.

PQR	No.	%
Con respuesta	443	74,5%
Sin respuesta	111	18,7%
Desistidas	4	0,7%
Pendientes de respuesta	37	6,2%
Total	595	100%

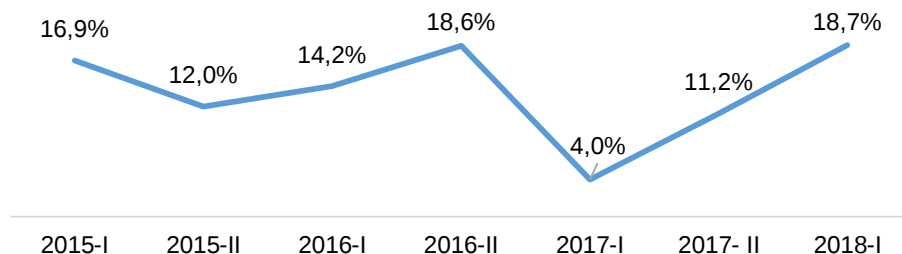
5.4. PQR sin respuesta:

Las PQR sin respuesta pasaron de 62 (2017-2) a 111 (2018-1) con incremento del 55%.

Tabla 9: Comparativo sin respuesta desde el año 2015

PQR	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I	2017- II	2018-I
Total	366	326	395	566	572	555	595
Sin respuesta	62	39	56	105	23	62	111

Gráfica 3: Comportamiento PQRSF sin respuesta



5.4.1. PQR sin respuesta (S.R.)

Tabla 9: Desglose PQR.

Dependencia	PQR	(S.R)	% Total	% Proporción
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	87	39	35,1%	44,8%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	88	14	12,6%	15,9%
División de Gestión del Talento Humano	79	13	11,7%	16,5%
Vicerrectoría Administrativa	60	10	9,0%	16,7%
Secretaría General	55	7	6,3%	12,7%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	8	5	4,5%	62,5%
Oficina Jurídica	13	4	3,6%	30,8%
Unidad de Salud	43	4	3,6%	9,3%
Unidad de Salud	43	4	3,6%	9,3%
Vicerrectoría Académica	45	3	2,7%	6,7%
Facultad de Artes	5	2	1,8%	40,0%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	11	2	1,8%	18,2%
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	8	2	1,8%	25,0%
Comité de Conciliación	3	1	0,9%	33,3%
División Administrativa y de Servicios	1	1	0,9%	100%
Facultad de Ciencias Agrarias	1	1	0,9%	100%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	1	0,9%	50%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	1	0,9%	9,1%
Facultad de Ingeniería Civil	17	1	0,9%	5,9%

La Secretaría General realizó 318 requerimientos a las dependencias morosas.

5.5. Respuesta a PQR

Teniendo en cuenta el plazo otorgado por la Secretaría General para las respuestas, de 443 PQR el 47,4% (210) fueron extemporáneas.

Tabla 10: Respuestas a PQR por semestres.

Repuestas PQR	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I	2017-II	2018-I
En Término	247	198	233	237	374	437	233
Fuera de término	41	42	87	129	80	190	210

5.5.1. Respuestas por fuera de término.

La mayoría de respuestas por fuera de término se presentaron entre 6 y 15 días posteriores al vencimiento del término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 11: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término.

Días por fuera de término	No.	Porcentaje
1 día	45	21,42
2 a 5 días	44	20,95
6 a 15 días	69	32,85
16 a 30 días	24	11,42
Superior a 30 días	28	13,33

5.5.2. Trámite de Peticiones en pensiones.

Con relación a las 10 peticiones cuyo asunto se relaciona con pensiones (emisión de bonos, liquidaciones, reliquidaciones e indemnización sustitutiva), se asignan términos menores de los contemplados la Ley 100 de 1993, art. 33, modificado por el artículo 9 de la Ley 797 de 2003; art. 1° de la Ley 717 de 2001 modificado por el art. 4 de la Ley 1204 de 2008; Art. 4 de la Ley 700 de 2001; art. 3 de la Ley 1204 de 2008 y la Sentencia de Unificación 975 del 2003 de la Corte Constitucional.

Tabla 12: Términos menores para el trámite de peticiones en pensiones

Radicación	Recepción	Vencimiento	Días hábiles
VU 4701	20/03/2018	17/04/2018	15
VU 5401	20/03/2018	17/04/2018	15

5.6. Asignación de términos menores.

La Secretaría General asigna tiempos de respuesta menores a 10 días con motivación en la urgencia, requerimiento de entes externos o atención de asuntos académicos que requieren trámite prioritario. Éstos tuvieron acogida positiva del 20,4% de las 98 PQR con menores tiempos.

5.7. Satisfacción PQR

La Oficina de Control Interno aplicó en una muestra aleatoria de 26 usuarios de PQR, un sondeo de percepción sobre la conformidad en el servicio obtenido para resolver sus derechos de petición, obteniendo una opinión satisfactoria de 18 usuarios.

5.8. Calidad de respuestas:

Sobre la muestra, la Oficina constató sobre la calidad de las respuestas, en el sentido de contener resoluciones de fondo.

Tabla 13: Calidad PQR

VU	Respuesta	De fondo
1187	30/01/2018	Si
1415	2/02/2018	Si
1569	6/02/2018	Parcial
1707	7/02/2018	Si
1845	8/02/2018	No contestó
1986	12/02/2018	Si
2064	12/02/2018	Parcial
2071	12/02/2018	Si
2112	13/02/2018	Parcial
2639	20/02/2018	Si
2716	21/02/2018	No
3366	1/03/2018	Cambió de domicilio
4374	14/03/2018	No contestó
4377	14/03/2018	No
4476	15/03/2018	No contestó
4537	16/03/2018	No contestó
4763	21/03/2018	No
5222	3/04/2018	Si
5512	6/04/2018	No
6585	23/04/2018	Si
6790	27/04/2018	No contestó
8265	23/05/2018	Cambió de domicilio
8350	24/05/2018	Si
8751	31/05/2018	No
9104	6/06/2018	No contestó
9376	8/06/2018	Si

- Los usuarios de peticiones radicadas V.U. 5512 y 6585 de 2018 del grupo de consultados, informaron que sus peticiones no fueron solucionadas por las dependencias competentes, por lo que debieron recurrir a directivas universitarias que impulsaron su respuesta.

5.9. Satisfacción de usuario aplicada por Secretaría General.

En sondeo realizado por el Administrador del Sistema sobre el nivel de satisfacción registra una mejora pasando de 2,5 a 2,9 la calificación cuantitativa.

Tabla 15: Encuesta de satisfacción.

Calificación	Escala Calificación	2018-1
1	Completamente insatisfecho	8
2	Insatisfecho	8
3	Satisfecho	12
4	Completamente satisfecho	18
Total consultados		46
Promedio Calificación		2,9

Tabla 16: Opinión del usuario

Criterios	No.	%
Fuera de término	4	8,7%
No fue de fondo	5	10,9%
Respuesta grosera	1	2,2%
Ninguna	36	78,3%
Total	46	100,0%

5.10. Capacitaciones y sensibilizaciones

La Secretaría General desarrolló capacitaciones relacionadas con el Sistema de PQRSF, los días 18, 19, 23, 24, 25, 26 y 27 de julio de 2018, con la asistencia de las facultades y demás dependencias administrativas.

5.11. Avances del Plan de Mejoramiento.

Acciones de mejora.	Estado de la Acción
Solicitar a la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entrega Oficial del aplicativo en línea actualizado.	100%
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%

Acciones de mejora.	Estado de la Acción
Analizar las debilidades al Sistema de PQRSF identificadas por los usuarios mediante sondeo de opinión.	100%
Realizar sensibilización a las dependencias Universitarias con mayor número de requerimientos y tiempo de mora en sus respuestas	100%
Capacitar a las dependencias con mayor flujo de PQRSF conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.	100%
Analizar y aplicar en la matriz de seguimiento los criterios de "queja" y reclamo".	100%
Capacitación en Gestión Documental al Administrador del Sistema PQRSF	100%
Revisión semestral del archivo de gestión del Sistema PQRSF	45%
Revisión Y Actualización del Procedimiento y Formatos del Sistema PQRSF	100%
Total avance	66,15%

La Secretaría General con oficio 2.1-70/842 de 25 de abril de 2018 requirió información a la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sobre el avance del aplicativo en línea, sin respuesta a la fecha.

6. Gestión Documental:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas.
- En las unidades de conservación se encuentran elementos metálicos (clips, ganchos de cosedora) no permitidos por las disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000.

7. Fortalezas.

Percepción

- La administración del Sistema de PQRSF proporciona términos menores de respuesta de acuerdo con la prontitud que requiere el trámite, lo cual implica mayor satisfacción del usuario frente a la oportunidad de respuesta a su petición.
- El mejoramiento de los mecanismos de control que se materializan con el requerimiento a las dependencias, ha sido incrementado en beneficio de los peticionarios implicando una mayor satisfacción del usuario frente a la oportunidad de respuesta a su petición.

8. Recomendaciones:

- Implementar el aplicativo en línea para consulta por el usuario del estado de la petición, queja o reclamo.
- Establecer otros mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.
- Aplicar controles a los registros de PQRS respecto de la clasificación y los términos de trámite.

- Promover acciones de mejora al interior de los procesos y del proceso responsable del Sistema PQRS, tomando en cuenta los resultados que arrojan las herramientas de percepción del servicio.
- Dar cumplimiento a las acciones pendientes del plan de mejoramiento vigente.

Evaluó:

Aprobó:

Original Firmado

MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Contratista OCI

Original Firmado

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe OCI