



INFORME 2.6-52.18/15 de 2020 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA I SEMESTRE DE 2020

1. OBJETIVO:

Evaluar al Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades– PQRSF su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor y su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para brindar información estratégica como insumo a las decisiones de mejora por la Dirección, y a los procesos responsables de sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRSF del I semestre del 2020.

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 a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y publicar sus informes semestrales.
- 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.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Resolución Rectoral 141 de 2019 sobre lineamientos para el trámite de las PQRSF.
- Resolución Rectoral 0246 de 2020 establece el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19

4. METODOLOGÍA:

Como fuentes primarias de consulta la constituyen principalmente la información que suministra la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

Edificio de Rectoría - Claustro de Santo Domingo
Calle 5 N° 4-70 Segundo Piso. Centro Histórico - Popayán - Cauca - Colombia
Teléfono: 8209922 Conmutador 8209900 Exts. 1362 – 1154
cinterno@unicauca.edu.co - www.unicauca.edu.co

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna:

La Resolución Rectoral 0246 de 2020 acoge las disposiciones del Gobierno Nacional, en especial el Decreto Legislativo 491 de 2020, para garantizar la prestación de los servicios de acceso al derecho fundamental de petición, mediante los canales electrónicos como principales, y modificación en los términos de respuestas.

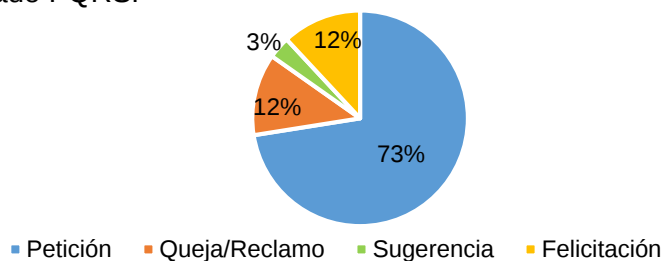
La Oficina de Control Interno reitera las observaciones de incumplimiento a las Leyes generales en cuanto a la inexistencia de:

- El índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21 de la; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y Ss) para la protección de los derechos inherentes.
- El inventario de Activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla.
- El link de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites.
- Mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- Medios web para el seguimiento a las PQR por parte del peticionario, quejoso o reclamante (Ley 1712 de 2014, Art. 7).

5.2. Registro información PQRSF g

En el I semestre de 2020 se plasmaron 847 PQRSF de las cuales 418 se registraron en el I trimestre conforme a los trámites normales y 429 en el II con regulación especial teniendo en cuenta la declaratoria de emergencia (Resolución Rectoral 0246 de 2020):

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



El medio de mayor uso es el escrito seguido del portal web.

Tabla 1: Medio de recepción:

Clase	Escrito	Web	Buzón	Total
Petición	173	435	6	614
Queja/Reclamo	9	57	38	104
Sugerencia	1	3	24	28
Felicitación	1	16	84	101
Total general	184	511	152	847

Fuente: construcción propia

- No se registran denuncias o quejas por corrupción.

5.2.1. Clase de usuario:

La población usuaria que activó mayormente el sistema PQRSF fue la estudiantil de pregrado seguida de la externa.

Tabla 2: Clase usuario

Usuario	N°	%
Estudiante Pregrado	506	59,74%
Persona Externa	113	13,34%
Empleado	65	7,67%
Egresado	34	4,01%
Docente	38	4,49%
Estudiante Posgrado	82	9,68%
Pensionado	9	1,06%
Total general	847	100%

Fuente: construcción propia

5.2.2. Datos del Usuario.

Los ítems de información de datos de contacto del usuario se presentan así:

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
238	47	235	789	35
28,10%	5,55%	27,74%	93,15%	4,13%

Fuente: construcción propia

5.2.3. Trazabilidad: Comparativamente la tendencia de uso de las PQRSF es ascendente.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

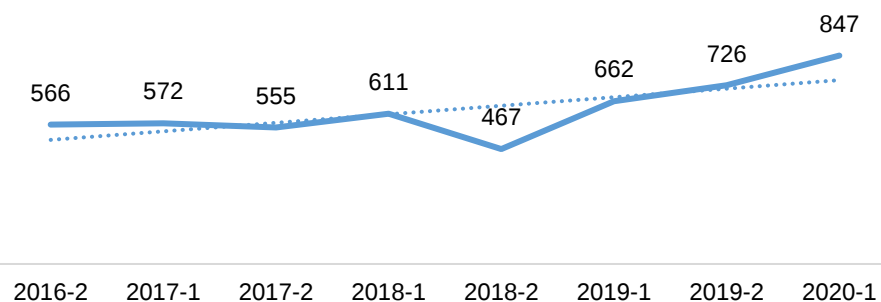


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1
Peticiones	408	404	402	467	373	336	521	614
Quejas/Reclamos	95	110	105	128	64	284	141	104
Sugerencias	19	18	22	5	9	11	17	28
Felicitaciones	44	40	26	11	21	31	47	101

Fuente: construcción propia

Con relación al semestre anterior:

- ✓ Peticiones: Incrementaron en un 17,8%
- ✓ Quejas/Reclamos: Disminuyeron en un 26,24%
- ✓ Sugerencias: Incrementaron en un 64,7%
- ✓ Felicitaciones: Incrementaron en un 114,8%

Comparativamente con las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: Es el asunto de más alta recepción.
- ✓ Quejas/Reclamos: Tendencia lineal.
- ✓ Sugerencias: Su frecuencia más alta.
- ✓ Felicitaciones: Su frecuencia más alta.

5.2.4. PQRSF por dependencia: Se registraron 37 dependencias requeridas por PQRSF.

Tabla 5: PQRSF por dependencia:

Dependencia	N°	%
Vicerrectoría Administrativa	108	12,75%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	94	11,10%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	79	9,33%

Dependencia	N°	%
Unidad de Salud	79	9,33%
Vicerrectoría Académica	76	8,97%
División de Gestión del Talento Humano	68	8,03%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	57	6,73%
Secretaría General	39	4,60%
División de Gestión de la Recreación y Deportes	23	2,72%
División de Gestión Financiera	17	2,01%
Oficina Jurídica	16	1,89%
División de Gestión de Bibliotecas y Recursos Bibliográficos	15	1,77%
Centro de Regionalización	13	1,53%
Facultad de Ciencias de la Salud	12	1,42%
Facultad de Ciencias Agrarias	12	1,42%
Rectoría	12	1,42%
Oficina de Control Interno	11	1,30%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	1,30%
Centro Universitario de Salud - Alfonso López	9	1,06%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas	9	1,06%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	8	0,94%
Centro de Consultoría Jurídica	8	0,94%
Grupo Control Interno Disciplinario	7	0,83%
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	7	0,83%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	7	0,83%
Área de Seguridad, Control y Movilidad	6	0,71%
Facultad de Ingeniería Civil	6	0,71%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	6	0,71%
Consejo de Salud	5	0,59%
División Administrativa y de Servicios	4	0,47%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	4	0,47%
División de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,47%
Centro de Posgrados	4	0,47%
Vicerrectoría de Investigaciones	4	0,47%
Área de Egresados	3	0,35%
Facultad de Artes	2	0,24%
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	2	0,24%
Total General	847	100,00%

Fuente: construcción propia

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Vicerrectoría Administrativa 76 (8,9% del total de los registros PQRSF y 12,3% del total de peticiones)
- ✓ El mayor registro de quejas/reclamos se concentra en la Unidad de Salud con 37 (4,3% del total del sistema PQRSF y 35,5% del total de quejas/reclamos).
- ✓ El mayor registro de sugerencias se concentra en la División de Salud Integral y Desarrollo Humano con 11 (1,3% del total del sistema PQRSF y 39,2% del total de sugerencias).
- ✓ El mayor registro de felicitaciones se concentra en la División de Salud Integral y Desarrollo Humano con 65 (7,6% del total de PQRSF y 64,3% del total de felicitaciones).

5.2.5. Asuntos de las PQR

Tabla 6: Asuntos Peticiones

Peticiones	2019-2	%	2020-1	%
Otras	87	16,70%	51	8,31%
Solicitud de documentos	71	13,60%	17	2,77%
Reliquidación de matrícula financiera	50	9,60%	31	5,05%
Verificación y registro de notas	44	8,40%	79	12,87%
Asignación de cupos en materias	43	8,30%	68	11,07%
Proceso de selección docente	36	6,90%	5	0,81%
Solicitud de información	31	6,00%	73	11,89%
Pensiones	27	5,20%	0	0,00%
Ampliación plazo pago matrícula	24	4,60%	0	0,00%
Mejora en prestación del servicio	18	3,50%	0	0,00%
Constancias laborales	18	3,50%	28	4,56%
Certificación y paz y salvos académicos	17	3,30%	31	5,05%
Cancelación de semestre y reingresos	14	2,70%	12	1,95%
Devolución de dinero	13	2,50%	1	0,16%
Solicitud de respuesta a otra PQR	12	2,30%	27	4,40%
Trabajo de Grado	10	1,90%	9	1,47%
Becas	6	1,20%	0	0,00%
Sobre Grados	0	0,00%	117	19,06%
Asuntos manejo del COVID	0	0,00%	65	10,59%
Totales	521	100%	614	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 7: Asuntos Queja o Reclamo

Quejas	2019-2	%	2020-1	%
Deficiente prestación del servicio	68	48,2%	35	33,65%
Inconformidad con el servicio prestado por el servidor	38	27,0%	29	27,88%
Otras	15	10,6%	9	8,65%
Mora en los pagos de honorarios	7	5,0%	2	1,92%
Ausentismo del servidor	6	4,3%	11	10,58%
Reliquidación de matrícula financiera	4	2,8%	7	6,73%
Mora en PQR	2	1,4%	6	5,77%
Verificación y registro de notas	1	0,7%	5	4,81%
Totales	141	100%	104	100%

Fuente: construcción propia

5.3. Trámite de PQR

Con oficio 2.1-70/2415 del 03 de julio de 2020 la Secretaría General remitió la información parcial del Sistema de PQRSF, quedando pendiente lo relativo a la consolidación de respuestas y el seguimiento a los usuarios mediante el sondeo de opinión.

Tabla 8: Condición de PQR 2019 II vs 2020 I

2019 II						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	385	73,90%	97	68,79%	482	72,81%
Con respuesta parcial	3	0,58%	0	0,00%	3	0,45%
Sin respuesta	105	20,15%	32	22,70%	137	20,69%
Pendientes de respuesta	28	5,37%	12	8,51%	40	6,04%
Total	521	100%	141	100,00%	662	100%
2020 I						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	427	69,54%	73	70,19%	500	69,64%
Con respuesta parcial	28	4,56%	9	8,65%	37	5,15%
Sin respuesta	38	6,19%	14	13,46%	52	7,24%
Pendientes de respuesta	121	19,71%	8	7,69%	129	17,97%
Total	614	100%	104	100%	718	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 9: Asuntos sin respuesta

Asuntos	Petición	%
Solicitud de documentos	17	44,74%
Reliquidación matrícula financiera	11	28,95%
Otras	7	18,42%
Cancelación de semestre y reingresos	3	7,89%
Total	38	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 10: Asuntos de Quejas y Reclamos

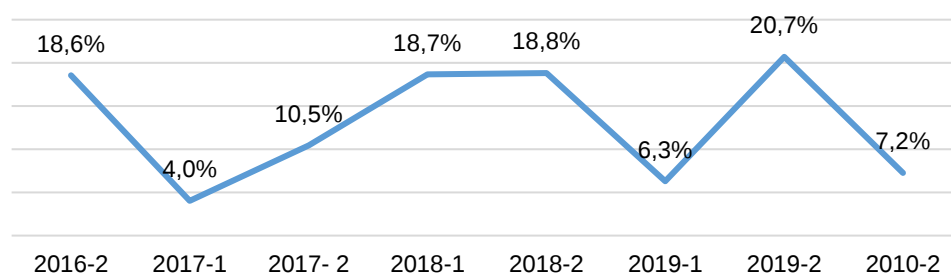
Asuntos	Queja/Reclamo	%
Deficiente prestación del servicio	7	50%
Inconformidad con servicio prestado	4	28,57%
Otras	2	14,29%
Mora en PQR	1	7,14%
Total	14	100%

Las PQR sin respuesta pasaron de 137 (2019-2) a 52 (2020-1) con decrecimiento del 63,1% con relación al total.

Tabla 11: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2016-2	2017-1	2017- 2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2010-2
Total	566	572	555	595	473	620	662	718
Sin respuesta	105	23	58	111	89	39	137	52

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres



5.3.1. PQR sin resolver: La Vicerrectoría Administrativa cuenta con PQRS recibidas y de mayor cantidad de PQR sin responder.

Tabla 12: PQR sin respuesta (S.R)

Dependencia	PQR	S.R	% pr.
Vicerrectoría Administrativa	81	11	13,58%
Unidad de Salud	42	9	21,43%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	72	8	11,11%
Vicerrectoría Académica	76	8	10,53%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	38	4	10,53%
División De Gestión de Bibliotecas Y Recursos Bibliográficos	9	2	22,22%
División de Gestión del Talento Humano	61	1	1,64%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	53	1	1,89%
Oficina Jurídica	15	1	6,67%
Centro de Regionalización	11	1	9,09%
Facultad de Ciencias de la Salud	9	1	11,11%
Facultad de Ciencias Agrarias	10	1	10,00%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	9	1	11,11%
Centro Universitario de Salud - Alfonso López	8	1	12,50%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas	9	1	11,11%
Centro de Posgrados	4	1	25%
Del Total General	847	52	6,14%

*% pr. Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia
Fuente: construcción propia

5.3.2. PQR sin respuesta.

Tabla 13: PQR Sin respuesta (52)

VU	Recepción	Venció		VU	Recepción	Venció
427	15/01/2020	5/02/2020		3659	26/02/2020	18/03/2020
549	16/01/2020	30/01/2020		3820	27/02/2020	19/03/2020
561	16/01/2020	30/01/2020		3942	28/02/2020	20/03/2020
1081	24/01/2020	14/02/2020		4228	3/03/2020	17/03/2020
1304	28/01/2020	3/03/2020		4240	3/03/2020	25/03/2020
1409	29/01/2020	12/02/2020		4247	3/03/2020	25/03/2020
1562	30/01/2020	6/02/2020		4368	4/03/2020	26/03/2020
1904	4/02/2020	18/02/2020		4370	4/03/2020	26/03/2020
2138	6/02/2020	27/02/2020		4412	4/03/2020	18/03/2020
2193	6/02/2020	20/02/2020		4540	6/03/2020	20/03/2020
2580	11/02/2020	3/03/2020		4540	6/03/2020	20/03/2020
2705	13/02/2020	27/02/2020		4541	6/03/2020	20/03/2020
2751	13/02/2020	5/03/2020		4541	6/03/2020	20/03/2020
3029	17/02/2020	3/03/2020		4542	6/03/2020	20/03/2020
3066	18/02/2020	3/03/2020		4620	6/03/2020	30/03/2020
3118	18/02/2020	10/03/2020		4665	10/03/2020	1/04/2020
3139	18/02/2020	10/03/2020		4679	10/03/2020	1/04/2020
3168	19/02/2020	4/03/2020		4686	10/03/2020	1/04/2020
3169	19/02/2020	4/03/2020		4780	10/03/2020	1/04/2020
3194	19/02/2020	4/03/2020		4804	10/03/2020	1/04/2020
3303	20/02/2020	12/03/2020		5150	13/03/2020	6/04/2020
3311	20/02/2020	12/03/2020		5164	13/03/2020	6/04/2020
3358	20/01/2020	12/03/2020		5266	13/03/2020	30/03/2020
3461	24/02/2020	16/03/2020		5346	17/03/2020	4/01/2020
3505	24/02/2020	3/03/2020		5431	18/03/2020	16/04/2020
3509	24/02/2020	16/03/2020		5473	19/03/2020	4/03/2020

Fuente: construcción propia

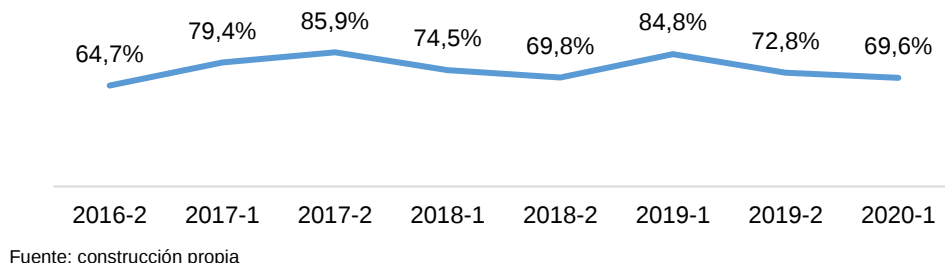
5.4. Respuesta a PQR

Teniendo en cuenta los plazos fijados en las resoluciones internas, 48 de 500 PQR (9,6%) se respondieron por fuera del término:

Tabla 14: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1
En Término	237	374	417	233	235	427	355	452
Fuera de término	129	80	60	210	95	99	127	48

Gráfica 3: Respuestas a PQR por semestres



5.4.1. Respuesta por fuera de término: La mayoría se presentó entre 1 y 5 días de vencido el término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 15: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	Nº
1 a 5 días	21
6 a 15 días	10
16 a 30 días	5
Superior a 30 días	12

Fuente: construcción propia

5.5. Excepciones a los términos legales:

Con motivación en la urgencia, la Secretaría General asignó tiempos de respuesta menores a los legales, requerimiento de entes externos o atención de asuntos académicos que requieren trámite prioritario (97). Se respondieron en término 72, correspondiente al 10% del total de PQR y 74,2% de las asignadas con término menor al legal

Tabla 16: Respuestas a PQRSF por fuera de término

Término menor al legal	Término legal
25	48

Fuente: construcción propia

5.6. Revisión de Carpetas y seguimiento a respuestas:

Debido a la situación de emergencia sanitaria y a la falta de información, no se realizó verificación física ni asistida por la Secretaría General.

5.7. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Sobre la calidad de respuesta del total de PQR, de 72 (10%) usuarios consultados sólo 31 respondieron calificando en nivel próximo a insatisfactorio (2,4) En la escala de satisfacción

manejada por la Secretaría General que corresponde 1: Muy insatisfactorio, 2: Insatisfactorio 3: Satisfactorio y 4: Muy satisfactorio.

Tabla 17: Verificación PQR

N° VU	Respuesta de fondo	Calificación
7	SI	4
9	NO	1
13	SI	4
20	NO	1
24	NO	1
28	SI	3
31	NO	1
32	NO	1
35	NO	1
37	SI	4
39	NO	1
63	SI	4
76	SI	4
194	NO	1
209	SI	3
237	SI	4
238	NO	1
313	SI	3
314	SI	3
317	SI	3
318	SI	1
255	SI	4
259	NO	1
271	NO	4
255	SI	4
259	NO	1
310	SI	3
317	NO	4
318	SI	1
332	NO	3
368	NO	3
403	SI	3

Fuente: construcción propia

- 5.8. Requerimientos: 78 del total de 125 requerimientos de la Secretaría General a las dependencias morosas, no tuvieron respuesta; principalmente la Vicerrectoría Administrativa.

- 5.9. Sensibilización: En las capacitaciones efectuadas por la dependencia administradora del Sistema PQRS, no se ha contemplado la socialización de la Resolución Rectoral 0246 de 2020 por la cual se regula su trámite transitorio durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19

6. GESTIÓN DEL RIESGO

Componente analizado en el mapa de riesgo integral de 2020, se encuentra actualmente en ajuste.

- A. Riesgo: “*No redireccionar oportunamente la PQRSF al área correspondiente*”. No cumple con la metodología técnica para considerarse como un riesgo de gestión, pudiendo ser una causa asociada a la falta de repuesta.
- Causa: “*Extravío de las PQRSF*”.
 - Control: “*Entregas diarias de las PQRSF a medida que ingresan*”. No cumple con la metodología técnica para considerarse como control, porque no anticipa la materialización de un evento adverso, además de que se relaciona con la responsabilidad del personal de mensajería, diferente de quien tiene el deber funcional de aplicar controles documentados o espontáneos al Sistema.

7. OBSERVACIÓN

- La normativa interna sobre PQRSF no regula lo relativo al tratamiento de anónimos, el índice de información clasificada o reservada, la lista de preguntas frecuentes y el inventario de Activos de información pública.
- No se cuenta con herramientas o mecanismos para la consulta de las PQR por el usuario.
- Alto porcentaje de crecimiento de peticiones especialmente en asuntos relacionados con la atención al público en servicios de salud y trámite de grados.
- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en Vicerrectoría Administrativa
- El nivel de satisfacción de respuesta de los usuarios del sistema es deficiente.

8. RECOMENDACIONES:

- Reglamentar lo correspondiente al Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 por la cual se regula el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica, por la situación derivada de las medidas de prevención de la pandemia Covid – 19.

- Implementar las herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQR.
- Establecer 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 PQR, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.
- Informar a la instancia de control disciplinario interno sobre la morosidad o falta de respuesta de los derechos de petición, con garantía constitucional y legal.

Evaluó

Aprobó

Original Firmado

MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Original Firmado

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno