

INFORME 2.6-52.18/018 DE 2016. DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA I SEMESTRE DE 2016.

1. Objetivo:

Respecto del eje transversal de Información y Comunicación del MECI, elemento de Información y Comunicación Interna y Externa, se registran los resultados de la verificación al Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad del Cauca- PQRSF, a la luz de la normatividad del servicio, calidad, oportunidad y como estrategia comunicativa de control social, y se informan a revisión por la Dirección Universitaria responsable de instruir sobre las acciones de mejora.

2. Alcance:

Abarca las peticiones tramitadas en el I semestre del 2016.

3. Criterios Normativos:

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley estatutaria 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.

4. Metodología:

Como fuente principal de información se toma el archivo de gestión de la Secretaría General responsable de administrar el Sistema de PQRSF.

5. Desarrollo:

5.1. Normatividad Interna:

La Resolución R 117 de 2013 que regula el trámite de las PQRSF resulta obsoleta frente a la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.

## 5.2. Procedimiento PE-GE-2.1.2-PR-7 de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

 Secretaría General Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones Código: PE-GE-2.1-PR-7 Versión:9 Fecha de actualización: 21-04-2016 Página 1 de 8				 Secretaría General Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones Código: PE-GE-2.1-PR-7 Versión:9 Fecha de actualización: 21-04-2016 Página 2 de 8				 Secretaría General Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones Código: PE-GE-2.1-PR-7 Versión:9 Fecha de actualización: 21-04-2016 Página 3 de 8																															
<b>1. PROCESO/SUBPROCESO</b>				Gestión estratégica / Gestión de la comunicación																																			
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>				Secretaría General, Judicante				Hace seguimiento telefónico o por correo electrónico al 10% de las peticiones para conocer el grado de satisfacción del peticionario frente a la respuesta brindada, lo cual radica en el formato PE-GE-2.1.2-FOR-6 aleatoriamente.																															
<b>3. OBJETIVO:</b>				Responder de forma oportuna las PQRSF cuando se presenta, a través del registro y seguimiento del desarrollo de sus etapas de tal manera que permita controlar el cumplimiento oportuno de las respuestas a los usuarios y la efectividad del sistema.				Presenta dentro de los 15 días siguientes informe trimestral a la Rectoría y remite copia al Centro de Gestión de la Calidad.																															
<b>4. ALCANCE:</b>				Aplica a todos los procesos y al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional e inicia con la recepción de la PQRSF y termina con el informe trimestral a rectoría con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.				Analiza y retroalimenta a la Secretaría General del informe recibido.																															
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>				Constitución Política de Colombia. Art. 23 Resolución R-117 de 2013. Por la cual se reglamenta el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Universidad del Cauca. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.				Presenta recomendaciones a la Dirección.																															
<b>6. CONTENIDO:</b>				<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Actividad / Descripción</th> <th>Cargo Responsable</th> <th>Punto de control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Recibe las PQRSF -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, llegan a través de la Ventanilla Única. NOTA 1: Las PQRSF llegan mediante el portal web, correo institucional, por escrito desde gestión documental - en caso de que la persona manifieste el deseo de elevar una PQRSF verbal se le dirigirá al formato PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales. NOTA 2: si la solicitud es realizada vía telefónica, se le indican los canales oficiales para que sea atendida la PQRSF formalmente. NOTA 3: Las peticiones del buzón de</td> <td>Judicante</td> <td>Verifica recepción de PQRSF, cada vez que sea necesario, Judicante</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control	1	Recibe las PQRSF -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, llegan a través de la Ventanilla Única. NOTA 1: Las PQRSF llegan mediante el portal web, correo institucional, por escrito desde gestión documental - en caso de que la persona manifieste el deseo de elevar una PQRSF verbal se le dirigirá al formato PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales. NOTA 2: si la solicitud es realizada vía telefónica, se le indican los canales oficiales para que sea atendida la PQRSF formalmente. NOTA 3: Las peticiones del buzón de	Judicante	Verifica recepción de PQRSF, cada vez que sea necesario, Judicante	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>Clasifica y re direcciona las PQRSF a las instancias pertinentes. Nota: La Secretaría General al evidenciar una posible vulneración potencial a un Derecho Fundamental, podrá reducir los términos de respuesta considerando cada asunto en particular, en garantía de la protección de los derechos del solicitante.</td> <td>Judicante</td> <td>Verifica oficio, cada vez que sea necesario, Secretaría General</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Realiza seguimientos a las PQRSF en trámite. NOTA 3: Cuando están por vencerse se hace una comunicación preventiva y cuando se vencen los términos se hace requerimiento al funcionario responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.</td> <td>Judicante Secretaría General</td> <td>Verifica correo, cada vez que sea necesario, Judicante</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Recibe y analiza copia de respuesta de la PQRSF realizada por el responsable.</td> <td>Judicante</td> <td>Verifica oficio de respuesta, cada vez que sea necesario, Secretaría General</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Recibida la respuesta, se descarga del formato PE-GE-2.1.2-FOR-8. Nota: Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas serán clasificadas de color rojo.</td> <td>Judicante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td>Judicante</td> <td>Verifica Formato,</td> </tr> </tbody> </table>				2	Clasifica y re direcciona las PQRSF a las instancias pertinentes. Nota: La Secretaría General al evidenciar una posible vulneración potencial a un Derecho Fundamental, podrá reducir los términos de respuesta considerando cada asunto en particular, en garantía de la protección de los derechos del solicitante.	Judicante	Verifica oficio, cada vez que sea necesario, Secretaría General	3	Realiza seguimientos a las PQRSF en trámite. NOTA 3: Cuando están por vencerse se hace una comunicación preventiva y cuando se vencen los términos se hace requerimiento al funcionario responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.	Judicante Secretaría General	Verifica correo, cada vez que sea necesario, Judicante	4	Recibe y analiza copia de respuesta de la PQRSF realizada por el responsable.	Judicante	Verifica oficio de respuesta, cada vez que sea necesario, Secretaría General	5	Recibida la respuesta, se descarga del formato PE-GE-2.1.2-FOR-8. Nota: Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas serán clasificadas de color rojo.	Judicante		6		Judicante	Verifica Formato,
No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control																																				
1	Recibe las PQRSF -peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, llegan a través de la Ventanilla Única. NOTA 1: Las PQRSF llegan mediante el portal web, correo institucional, por escrito desde gestión documental - en caso de que la persona manifieste el deseo de elevar una PQRSF verbal se le dirigirá al formato PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales. NOTA 2: si la solicitud es realizada vía telefónica, se le indican los canales oficiales para que sea atendida la PQRSF formalmente. NOTA 3: Las peticiones del buzón de	Judicante	Verifica recepción de PQRSF, cada vez que sea necesario, Judicante																																				
2	Clasifica y re direcciona las PQRSF a las instancias pertinentes. Nota: La Secretaría General al evidenciar una posible vulneración potencial a un Derecho Fundamental, podrá reducir los términos de respuesta considerando cada asunto en particular, en garantía de la protección de los derechos del solicitante.	Judicante	Verifica oficio, cada vez que sea necesario, Secretaría General																																				
3	Realiza seguimientos a las PQRSF en trámite. NOTA 3: Cuando están por vencerse se hace una comunicación preventiva y cuando se vencen los términos se hace requerimiento al funcionario responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.	Judicante Secretaría General	Verifica correo, cada vez que sea necesario, Judicante																																				
4	Recibe y analiza copia de respuesta de la PQRSF realizada por el responsable.	Judicante	Verifica oficio de respuesta, cada vez que sea necesario, Secretaría General																																				
5	Recibida la respuesta, se descarga del formato PE-GE-2.1.2-FOR-8. Nota: Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas serán clasificadas de color rojo.	Judicante																																					
6		Judicante	Verifica Formato,																																				
				<table border="1"> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>Realiza seguimiento y medición.</td> <td>Centro de Gestión de la Calidad</td> <td>Encuesta de satisfacción.</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td>Centro de Gestión de la Calidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td></td> <td>Centro de Gestión de la Calidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td></td> <td>Centro de Gestión de la Calidad</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				7	Realiza seguimiento y medición.	Centro de Gestión de la Calidad	Encuesta de satisfacción.	8		Centro de Gestión de la Calidad		9		Centro de Gestión de la Calidad		10		Centro de Gestión de la Calidad																	
7	Realiza seguimiento y medición.	Centro de Gestión de la Calidad	Encuesta de satisfacción.																																				
8		Centro de Gestión de la Calidad																																					
9		Centro de Gestión de la Calidad																																					
10		Centro de Gestión de la Calidad																																					
				<table border="1"> <tbody> <tr> <td colspan="2"><b>7. FORMATOS:</b></td> <td colspan="2">PE-GE-2.1-FOR-6 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b></td> <td colspan="2">PQRSF: Peticiones Quejas y Reclamos</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:</b></td> </tr> <tr> <th>Fecha</th> <th>Versión: No.</th> <th>Código</th> <th>Modificaciones</th> </tr> <tr> <td>23-4-2008</td> <td>0</td> <td>SG-PR-011</td> <td>Construcción procedimiento: Administración del Sistema de peticiones, quejas y reclamos universitario</td> </tr> <tr> <td>00-3-2010</td> <td>1</td> <td>PE-GE-2.1-PR-7</td> <td>Ajuste en las actividades y codificación del</td> </tr> </tbody> </table>				<b>7. FORMATOS:</b>		PE-GE-2.1-FOR-6 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF		<b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>		PQRSF: Peticiones Quejas y Reclamos		<b>9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:</b>				Fecha	Versión: No.	Código	Modificaciones	23-4-2008	0	SG-PR-011	Construcción procedimiento: Administración del Sistema de peticiones, quejas y reclamos universitario	00-3-2010	1	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades y codificación del								
<b>7. FORMATOS:</b>		PE-GE-2.1-FOR-6 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF																																					
<b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>		PQRSF: Peticiones Quejas y Reclamos																																					
<b>9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:</b>																																							
Fecha	Versión: No.	Código	Modificaciones																																				
23-4-2008	0	SG-PR-011	Construcción procedimiento: Administración del Sistema de peticiones, quejas y reclamos universitario																																				
00-3-2010	1	PE-GE-2.1-PR-7	Ajuste en las actividades y codificación del																																				

Persisten las debilidades de:

Ítem	Observaciones
Responsable	Señala corresponsable al judicante, con vinculación temporal y funcionalmente un apoyo a las actividades.
Actividades	No se consideran peticiones verbales
	La No. 5 no es clara.
	Sistema desarticulado de la línea 018000 y el banner Escribale al rector como canales de recepción
	Asigna responsabilidades funcionalmente no vinculantes para el Centro de Gestión de la Calidad, tales como la retroalimentación del informe a la Dirección y la aplicación de la encuesta de satisfacción.
Controles	Los buzones de sugerencias iniciaron en abril, sin embargo no cuentan con Sistemización.
Formatos	Ambiguos y condicionados a aplicarse: "cada vez que sea necesario", lo que los hace optativos e ineficaces.
	No figuran los mencionados a lo largo de las actividades. El PE-GE-2.1-FOR-8 de trámites verbales se refiere peticiones y quejas, no a los reclamos, sugerencias ni felicitaciones

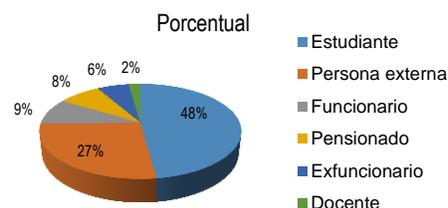
## 5.3. Clasificación de registros: 395

Peticiones	Quejas/ Reclamos	Quejas Anticorrupción	Sin Asunto
361	32	1	1



5.4. Calidad del Peticionario: Un mayor porcentaje en la presentación de PQRS se encuentra en la población estudiantil, seguida de usuarios externos.

Estudiante	Externo	Funcionario	Pensionado	Ex-funcionario	Docente
189	106	35	32	24	9

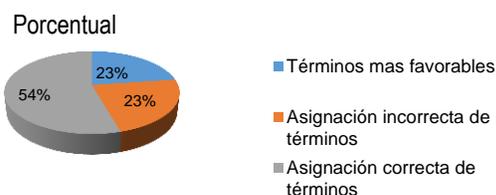


5.5. Excepciones a los términos legales:

La Secretaría General administradora del servicio de PQRSF en garantía de la protección de ciertos derechos fundamentales, acorta los plazos que la Ley 1755 de 2015 establece, lo que evidencian 90 casos (financiamientos, homologaciones, notas y matrículas de materias).

Con todo, se encuentran términos erróneamente calculados en 90 PQRSF (54 peticiones de información y documentos, 34 en interés particular, 1 queja y 1 reclamo).

Términos favorables	Cálculo incorrecta	Cálculo correcto
90	90	215

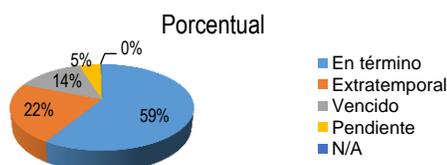


- De las PQRSF con términos reducidos, 60 fueron atendidas dentro del plazo concedido, 13 por fuera, 14 vencidas y 3 aún sin repuesta.
- Respecto de 32 PQRSF relativas a certificaciones laborales para reconocimientos laborales de seguridad social (no los que exceptúa el Dcto 656

de 1994), se ha asignado un término de respuesta superior al legal, sin considerar el trámite que obliga a informar al peticionario motivadamente la necesidad de ampliar el plazo.

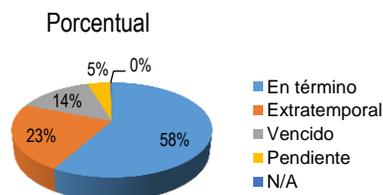
#### 5.6. PQRSF tramitadas: Total: 395

PQRSF tramitadas				
En término	Extra-temporal	Vencido	Pendiente	N/A
233	87	56	18	1 <sup>1</sup>



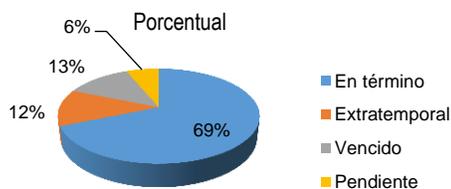
#### ➤ Tiempos de respuesta de las peticiones

En término	Extra-temporal	Vencido	Pendiente	N/A
211	81	52	16	1



#### ➤ Quejas/ reclamos: Total 32.

En término	Extra-temporal	Vencido	Pendiente
22	4	4	2



#### ➤ Queja de corrupción: 1<sup>2</sup>

Registrada	Extra-temporal
1	1

#### 5.7. Consolidado por Dependencias:

Dependencia responsable de la PQRSF	N° PQRSF	Porcentaje
División de Gestión del Talento Humano	94	23,80%

<sup>1</sup> Desistida.

<sup>2</sup> Estudiantes del Programa de Filosofía solicitan apertura disciplinaria por un posible plagio, se responde con 3 días de retraso

Dependencia responsable de la PQRSF	N° PQRSF	Porcentaje
Vicerrectoría Administrativa	70	17,70%
Facultad de Derecho	53	13,40%
Secretaría General	32	8,10%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	32	8,10%
Vicerrectoría Académica	21	5,30%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	18	4,55%
Facultad Ciencias de la Salud	11	2,80%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	10	2,50%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	6	1,50%
Oficina Jurídica	6	1,50%
Rectoría	6	1,50%
Facultad de Ciencias naturales, Exactas y de la Educación	5	1,26%
Facultad de Ciencias Agrarias	5	1,26%
Facultad de Artes	3	0,75%
Facultad de Ingeniería Civil	3	0,75%
División Administrativa y de Servicios	3	0,75%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	0,75%
Centro de Regionalización	3	0,75%
Oficina de Planeación y desarrollo Institucional	2	0,50%
Unidad de Salud	2	0,50%
Área de Gestión Documental	1	0,25%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,25%
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,25%
Centro de Consultoría Jurídica	1	0,25%
Programa de Formación en Idiomas	1	0,25%
Todos los Decanos	1	0,25%
N/A	1	0,25%
<b>TOTAL:</b>	<b>395</b>	<b>99,77%</b>

- Solo en 6 dependencias se reúne el 77% del total de PQRSF.

#### 5.8. Respuestas extra-temporales por dependencias:

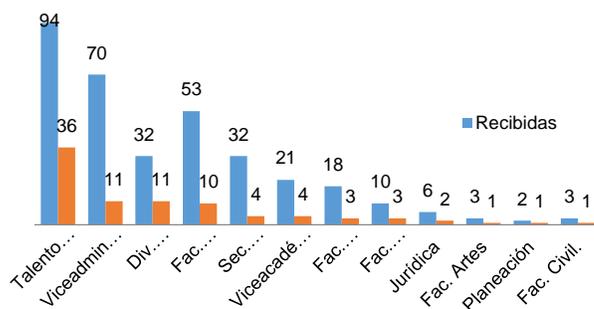
De 395 PQRSF se registran 87 con respuestas por fuera del plazo

Dependencia responsable	Extemporáneas	% individual <sup>3</sup>	% general <sup>4</sup>
División de Gestión del Talento Humano	36	38,00%	41,40%
Vicerrectoría Administrativa	11	15,70%	12,60%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	11	34,37%	12,60%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	10	18,86%	11,50%
Secretaría General	4	15,60%	4,60%
Vicerrectoría Académica	4	19,04%	4,60%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3	16,66%	3,44%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	3	30,00%	3,44%

<sup>3</sup> Respecto de las PQRSF de la Dependencia

<sup>4</sup> Respecto del total de Extemporáneas

Dependencia responsable	Extemporáneas	% individual <sup>3</sup>	% general <sup>4</sup>
Oficina Jurídica	2	33,30%	2,30%
Facultad de Artes	1	33,30%	1,14%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	50,00%	1,14%
Facultad de Ingeniería Civil	1	33,30%	1,14%
<b>TOTAL:</b>	<b>87</b>		<b>99,90%</b>



### 5.9. Desglose de extemporaneidad:

Rad.	Peticionario	Respuesta de Fondo
390	Joaquín E. Montano	8.1.11-51.3/024 del 04-03-16 Alvaro Diaz P.
550	Magaly Antonieta Lucero	5.2-52/0188 del 19-02-16 José Reymir Ojeda
551	Sergio Antonio Sotelo	5.2-52/260, del 08/03/2016 José Reymir Ojeda
599	Francia Marilyn Naspucil	4.2-92/26 del 25/01/16 Martha Chaves.
841	Juan Carlos Cerón	8.8.1/0104 del 17/02/2016 Diego Cruz
846	Juan José Hernández	10/02/16 Jorge Enrique Ayala
854	Julián Andrés Gómez	5.1/038 del 17/02/16 Sonia Eugenia Pajoy
858	Andrés Felipe Serrano	8.3.2-92/093 del 15/02/16 Aldemar J. González
950	Libardo Montenegro	5.1.2/142 del 20/05/16 Dora Insuasty.
953	Edgard Castillo	2.1.2/118 del 6/05/16 Sonia Eugenia Pajoy
965	Yaneth Paola Paz	5-70/362 del 18-02-16 Yaneth Noguera
1165	Mauricio Orozco	5.1/122 del 17/02/16 Sonia Eugenia Pajoy
1206	Jorge Enrique Santamaría	5.1.2/099 del 12/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
1211	Jaime Andrés Echeverri	5.1/063 del 12/02/16 Sonia Eugenia Pajoy
1320	Armando Benedetti	11/02/16 Freddy Eduardo López
1478	Claudia Nedelca Grueso	5.1.2/277 del 21/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
1495	Harold Camilo Cabezas	5-70/474 01/03/16 Yaneth Noguera
1511	Jefferson Jair Benavides	Correo del 03-05-16 Julio Cesar Diago
1574	Kevin Andrés Contreras	Correo del 10/03/2016.
1615	Estudiantes Regionalizac.	8.8.1/0098 del 18/02/16 Diego Cruz
1686	Junta Directiva De ASPU	5.1/216 del 17/03/2016 Sonia Eugenia Pajoy
1754	Zoila Mireya Rosero D.	5.1.2/145 del 20-05-16 Freddy A. Pacheco
1783	Luis Reinel Vásquez	4.92/231 del 23/02/2016 Edgar de J. Velásquez
1804	Luis Fidencio Muñoz	5.1.2/112 del 26/04/2016 Dora Insuasty.
1838	Luis Fidencio Muñoz	5.1.2/141 del 17/05/2016 Dora Insuasty.
1871	Kevin Alexander Checa	4.2-92/111 del 29-02-16 Dokia Marysol Zuñiga
1881	Guillermo Enrique Parra	Vía Web del 1-03-16 Julio Cesar Diago
1985	Julio César Gutiérrez	5.1-187 del 08/03/2016 Freddy Alberto Pacheco

Rad.	Peticionario	Respuesta de Fondo
2028	Luz Gabriela Espindola	Via Web del 10/03/2016.
2034	Diana C.Salamanca	8.1.11-51.3/025 del 4-04-16 Alvaro Díaz Puentes
2221	Ever Daniel Castrillón	5.1.63.1/184, de 07/03/2016 Sonia Eugenia Pajoy
2396	Augusto Cesar Guevara	5.1.2/120 del 6/05/16 Sonia Eugenia Pajoy
2414	Estudiantes Lic.Ed.Básica	8.7.7.6-92.8-015 del 13-05-16 Doris Hurtado
2417	Diana Marcela Ordoñez	8.1.2-92/0225 Del 04-03-16 Roberto Rodríguez
2428	Alexandra Fandiño Chito	92.8/089 del 11/03/2016 William Ordóñez.
2463	Gerardo Herrera Astaiza	5.1.2/125 del 6/05/16 Sonia Eugenia Pajoy
2791	Luz Marina Salazar	5.1.2/078 Del 08/04/2016 Fredy Alberto Pacheco
3115	Cristina Babbage	8.7.2-70/190, 31/03/16 Zamira Díaz
3481	Harlod Horacio Campo	5.1.2/53 del 10/03/2016 Freddy Alberto Pacheco.
3550	María Alicia Cañas	5.1.2/92, Del 07/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
3775	Sebastián Legarda	4.2-92/154 del 11/03/2016 Julio César Diago
3819	Luisa Salazar	Via Web 4.2-92/162 Del 15/03/2016 Dokia Marisol
3975	Estudiantes de Filosofía	Via Web 20/03/2016, Responde Zamira Díaz
3977	Christian D. Fernández	8.1.16-92.8/051 Del 13/04/2016 Álvaro Luis Palta
4248	Estudiantes Ing. Forestal	4.1-52/411 Del 20/05/2016 William García
4249	Estudiantes Ing. Forestal	4.1-52/411 del 20/05/2016 William García
4287	Marco Antonio Gómez	2.5-70/283 del 28/03/2016 Magda Marcela Fernández
4405	Departamento Medicina Laboral, Eps Café Salud	5.1.92/297 del 27/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy.
4497	Maria Del Pilar Cortès	5.1.2/144 Del 20-05-16 Dora Insuasty
4536	Juan Carlos Espada	5.1.2/117 Del 06/05/2016, Sonia Eugenia Pajoy
4694	Julio César Gutiérrez	5.1/253 Del 18/04/2016, Responde Sonia Eugenia Pajoy
4695	Ricaurte Gutiérrez	5.1.2/097 y 5.1/252 del 14 y 18/04/2016, Sonia E. Pajoy.
4773	Claudia Patricia Idrobo	5.1.63.1/226 del 04/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy.
4776	Olga María Astudillo	Resolución VADM 1061 de 12/05/2016.
4813	Carlos Daniel Zambrano	5-70/704 del 30/03/2016 Yaneth Noguera Ramos.
4868	Jackeline Navia Prado	5-70/0852 del 07/04/2016 Yaneth Noguera Ramos.
4961	Gloria Del Socorro Torres	5.1.2/106 del 13/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy.
4985	Juan Felipe Tartabull	Via Web del 13/05/2016 Germán Antonio Tejada.
5052	Zoila Mireya Rosero	5.1.2/86, del 05/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
5122	Luisa Alarcón/otros	5.1.2/119 del 6/05/16 Sonia Eugenia Pajoy
5354	Milena Macías/otros	06/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy.
5412	Juan Diego Oviedo	VADM 0940 del 03/05/2016
5516	Elvio Marino Obando	5.1.2/126 del 6/05/16 Sonia Eugenia Pajoy
5538	Albeiro Quintero	5-31/1255 del 13/05/2016.
5579	Andrés Darío Hoyos	5-70/808 del 06/04/2016 Yaneth Noguera Ramos.
5616	Marvin Yooser Garcés	8.1.16-92.8/058 del 18/04/2016 Álvaro Luis Palta.
5865	Raúl Enrique Serrano	5.1.2/105 del 13/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
5922	Jairo David Erazo	4.2-92/238 del 13/04/2016 Julio César Diago
6026	Jan Marco Cortés	8.1.2-92/0366 del 14/04/2016 Roberto Rodríguez
6285	Luis Jaime Constain	5.1/251 del 18/04/2016 Sonia Eugenia Pajoy
6358	Henry Arenas Núñez	5.1.2/115 del 02/05/2016 Dora Insuasty.
6382	Carlos Andrés López/otro	8.8.1/338 del 18/04/2016 Diego Cruz Jiménez.
6415	Cristian Fabián Arenas	Correo 14/04/2016 Aldemar José González
6448	Andrés Camargo	5.1.2/145 del 20/05/16 Freddy Alberto Pacheco
7276	Mario Ernesto Fernández	2.1-70/534 del 06/05/2016 Laura Castellanos
8377	Carlos Enrique Velasco	5.1.2/144 del 24/05/16 Freddy Alberto Pacheco.
9520	Luis Reinel Vásquez	5.1/355 del 20/05/2016 Fredy Alberto Pacheco.

Rad.	Peticionario	Respuesta de Fondo
9897	Franco Centauro	8.7.7-041 del 10-06-16 Carmelina Encarnación M.
9945	Jon Jairo Cabarcas	2.1-92.18/0223 del 31/05/16 Laura Castellanos
9946	Jon Jairo Cabarcas	2.1-92.18/0223 del 31-05-16 Laura Castellanos.
9951	Martha Yaneth Molano	5-70/1560 del 15-06-16 Diego Cruz
9960	Eduardo José Pérez	5.1.2/219 del 20-06-16 Sonia Eugenia Pajoy.
10328	María Del Pilar Cortés	5.1.2/204 Del 10/06/16 Sonia Eugenia Pajoy.
10377	24 Celadores de Unicauca	5.1/409 Del 16-06-16 Sonia Eugenia Pajoy.
10608	Jon Jairo Cabarcas	2.1-92.18/0223 del 31-05-16 Laura Castellanos.
10867	Luz G. Espíndola/otro	8.1.2-92/0560 del 17-06-16 Katiana Santacruz.
11068	Estudian. Regionalización	8.1.2-92/0575 del 22-06-16 Katiana Santacruz.

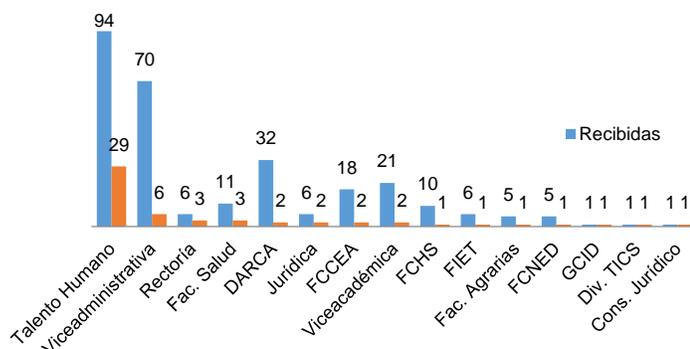
#### 5.10. Peticiones pendientes de respuesta y con el término vencido por dependencias

Se evidencian 56 PQRSF sin respuesta y con término vencido: 52 peticiones y 4 quejas y/o reclamos.

Dependencia Responsable	N°.	% individual <sup>5</sup>	% general <sup>6</sup>
División de Gestión del Talento Humano	29	30,85%	51,70%
Vicerrectoría Administrativa	6	8,60%	10,70%
Rectoría	3	50,00%	5,35%
Facultad de Ciencias de la Salud	3	27,30%	5,35%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	2	6,15%	3,60%
Oficina Jurídica	2	33,33%	3,60%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	11,11%	3,60%
Vicerrectoría Académica	2	9,52%	3,60%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1	10,00%	1,78%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	16,60%	1,78%
Facultad de Ciencias Agrarias	1	20,00%	1,78%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	20,00%	1,78%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	100,00%	1,78%
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	100,00%	1,78%
Centro de Consultoría Jurídica	1	100,00%	1,78%
<b>TOTAL:</b>	<b>56</b>		<b>99,96%</b>

<sup>5</sup> Respecto de las PQRSF de la Dependencia

<sup>6</sup> Respecto del total de PQRSF sin respuesta



#### 5.11. Desglose de PQRSF sin responder:

Se registran 56 peticiones que hasta la fecha del 11/07/167, no habían sido atendidas.

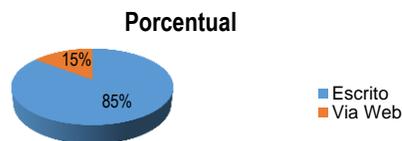
Rad.	Peticionario	Traslado	Fecha límite de respuesta
66	Fabián Andrés Halaby López	Sonia E. Pajoy	02/02/2016
220	Luis Antonio Salazar Cuspián		03/02/2016
566	Hugo Fruto Valencia		02/02/2016
853	Leneida Muñoz Montenegro		10/02/2016
1205	Joaquín Andrés Cuellar Salas		09/02/2016
1612	Elizabeth Jiménez Achuri		12/02/2016
1839	Luis Fidencio Muñoz Riáscos		16/02/2016
1890	Nancy Amparo Muñoz		24/02/2016
1905	Luz Gloria Cárdenas Mejía		17/02/2016
3047	Ofelia María Camacho		01/03/2016
3475	Gladis Sánchez De Arce		04/03/2016
3811	Andre Noel Roth Deubel		09/03/2016
4124	Estudiante Y Padre De Familia		18/03/2016
4962	Claudia Elena Cruz Benavides		01/04/2016
5462	Carlos Landazábal García		06/04/2016
5608	Andrés Felipe Castro López		07/04/2016
6535	Víctor Vicente Briñez Montoya		14/04/2016
6573	Francisco Javier Osorio Garcés		Yaneth Noguera R.
6645	Ricardo Antonio Viveros Benavides	Sonia E. Pajoy	15/04/2016
6745	Álvaro José Escobar Lozada		18/04/2016
6916	Carlos Ariel Samboni Nández	Francisco J. Terán	26/04/2016
6971	Roberto Suárez Montañez	Héctor A. Sánchez	20/04/2016
7176	Fernando Castro Torres	Juan Diego Castrillon	22/04/2016
7398	Yenny María Alexandra Romo	Yaneth Noguera R.	03/05/2016
7402	Fernando Castro Torres	José Luis Diago	26/04/2016
7526	Luz Oliva Herrera Sánchez	Juan Diego Castrillón	04/05/2016
7901	Luz Oliva Herrera Sanchez	Sonia E. Pajoy	09/05/2016
7961	Jesús Hernán Guevara		03/05/2016

<sup>7</sup> Fuente: Secretaría General

Rad.	Peticionario	Traslado	Fecha límite de respuesta
8069	Ariel Quiñones Zemanate		10/05/2016
8351	Inés Caicedo y Yolanda Caicedo	Edgar de J. Velásquez	16/05/2016
8636	María del Carmen Salazar/otros	Yaneth Noguera R.	18/05/2016
8903	Blanca Martínez G	Sonia E. Pajoy	16/05/2016
8911	Abdul De Jesús Reyes Trujillo		17/05/2016
9623	José Fernando Ordoñez Paja		02/06/2016
9794	Carolina Vega Bravo		03/06/2016
9898	Franco Centauro	Carmelina E. Mosquera	06/06/2016
10028	María Del Pilar Cortés Muñoz	Freddy A. Pacheco	01/06/2016
10036	Magaly Antonieta Lucero	Edgar de J. Velásquez	01/06/2016
10083	Hilder Adrián Benavides Villamarín	Julio Cesar Diago	01/06/2016
10141	Sigifredo Turga Avila	Freddy A. Pacheco	02/06/2016
10279	Abdul De Jesus Reyes Trujillo		07/06/2016
10531	Janeth Patricia Gutiérrez	José Luis Diago	07/06/2016
10581	Christian Sánchez Ramírez	Luis A. Londoño	16/06/2016
10675	María De Los Angeles Anaya Díaz	María Del Socorro Cisneros	20/06/2016
10800	Andrés Felipe Fuentes	Yaneth Noguera R.	21/06/2016
10865	Diana Lucina Hincapié Marín	Maite Del Pilar Rada	22/07/2016
10991	Roberto Encarnación Mosquera	Oscar J. Calderón	23/06/2016
11230	Nelmy Benítez Pino	Héctor A. Sánchez	19/06/2016
11306	Celadores de Unicauca	Sonia E. Pajoy	21/06/2016
11339	Ruby Janeth Viveros Hoyos	Dokia M. Zúñiga	22/06/2016
11342	Andrea Martínez	Gabriela Ramírez Z.	22/07/2016
11344	Valentina Fernández Dagua	Edgar de J. Velásquez	22/06/2016
11415	Olga Patricia Baldrich	Yaneth Noguera R.	22/06/2016
11440	Olga Patricia Baldrich		24/06/2016
11498	Nathalia Gómez Vargas		24/06/2016
11499	José Luis Oquendo Constain	Sonia E. Pajoy	24/06/2016

#### 5.12. Medios de Presentación:

Escrito	Vía Web
337	58



#### 5.13. Reiteración de Peticiones:

Rad.	Peticionario	Recepción	Asunto
11415	Olga Patricia Baldrich	09/06/2016	Información Convocatoria Pública No. 20 de 2016
11440		10/06/2016	
7176	Fernando Castro T.	12/04/2016	Solicita la adecuación de los baños públicos en la Facultad Ciencias de la Salud.
7402			

#### 5.14. Seguimientos y Requerimientos:

Se observa que las actividades de seguimientos se realizan de forma más frecuente, oportuna y organizada.

Los seguimientos se realizan previos al vencimiento del término de respuesta y posteriores para la atención de la petición.

Los requerimientos se envían vencido el plazo sin que la petición haya sido resuelta.

Los requerimientos son impulsados por la Rectoría cuando no se han atendido los realizados por la Secretaría General.

No se impone la sanción disciplinaria señalada a los funcionarios reincidentes en el incumplimiento de términos legales de respuesta.

PQRSF con seguimientos y/o Requerimientos					
Rad.	Responsable	Seguimiento preventivo	Requerimientos Secretaría General	Requerimiento Rectoría	Oportunidad
24764	Edgar de J. Velásquez	0	1	0	En término
66	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
328	Yaneth Noguera R.	0	1	0	En término
390	Roberto Rodríguez	0	3	0	Extemporánea
512	Julio Cesar Diago	0	2	0	En término
550	Yaneth Noguera R.	0	1	0	Extemporánea
566	Sonia E. Pajoy	0	1	1	Vencida
841	Diego Cruz	0	3	0	Extemporánea
853	Sonia E. Pajoy	0	3	1	Vencida
854		0	1	0	Extemporánea
858	Edgar Velásquez	0	1	0	Extemporánea
950	Sonia E. Pajoy	0	2	1	Extemporánea
953		0	0	1	Extemporánea
965	Martha Chávez	0	1	0	Extemporánea
1165	Yaneth Noguera R.	0	1	0	Extemporánea
1205	Sonia E. Pajoy	1	3	1	Vencida
1206		1	1	0	Extemporánea
1280	Martha Chávez	1	2	0	En término
1478	Sonia E. Pajoy	1	1	0	Extemporánea
1482	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
1495	Yaneth Noguera R.	1	0	0	Extemporánea
1511	Martha Chávez	1	4	0	Extemporánea
1597	Julio Cesar Diago	1	0	0	En término
1612	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
1615	Ciro A. Figueroa	0	1	0	Extemporánea
1686	Yaneth Noguera R.	0	3	0	Extemporánea
1754	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Extemporánea
1783	Edgar Velásquez	1	0	0	Extemporánea

PQRSF con seguimientos y/o Requerimientos					
Rad.	Responsable	Seguimiento preventivo	Requerimientos Secretaría General	Requerimiento Rectoría	Oportunidad
1786	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
1799		0	1	0	En término
1804	Sonia E. Pajoy	0	4	0	Extemporánea
1838		0	3	0	Extemporánea
1839		1	3	0	Vencida
1871	Dokia M. Zuñiga	1	1	0	Extemporánea
1881	Julio Cesar Diago	1	1	0	Extemporánea
1890	Sonia E. Pajoy	0	3	1	Vencida
1905		0	1	0	Vencida
1985		1	1	0	Extemporánea
2028	Dokia M. Zuñiga	1	2	0	Extemporánea
2034	Álvaro Diaz P.	1	1	0	Extemporánea
2069	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
2109	Sonia E. Pajoy	1	2	0	En término
2150	Decanos	1	0	0	En término
2159	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
2221	Sonia E. Pajoy	1	2	0	Extemporánea
2232	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
2320	Edgar Velásquez	1	0	0	En término
2414	Julio Cesar Diago	0	3	0	Extemporánea
2416	Dokia M. Zuñiga	1	0	0	En término
2417	Roberto Rodríguez	0	1	0	Extemporánea
2428	William Ordoñez	0	2	0	Extemporánea
2463	Sonia E. Pajoy	1	2	0	Extemporánea
2676	Roberto Rodríguez	1	1	0	En término
2791	Sonia E. Pajoy	1	3	0	Extemporánea
2985	Yaneth Noguera R.	1	0	0	En término
3047	Sonia E. Pajoy	1	2	0	Vencida
3111	Lola Molina	0	1	0	En término
3115	Zamira Diaz López	1	1	0	Extemporánea
3399	Nilza Velasco P.	1	0	0	En término
3422	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
3475	Sonia E. Pajoy	1	1	1	Vencida
3481		1	0	0	Extemporánea
3550		1	0	0	Extemporánea
3552	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
3557	Yaneth Noguera R.	1	0	0	En término
3743	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
3771		1	0	0	En término
3775	Julio Cesar Diago	1	0	0	Extemporánea
3811	Sonia E. Pajoy	1	1	0	Vencida
3812		1	0	0	En término

PQRSF con seguimientos y/o Requerimientos					
Rad.	Responsable	Seguimiento preventivo	Requerimientos Secretaría General	Requerimiento Rectoría	Oportunidad
3819	Dokia M. Zuñiga	1	1	0	Extemporánea
3868	Diego Cruz	1	0	0	En término
3915	Julio Cesar Diago	1	0	0	En término
3927	Roberto Rodríguez	1	1	0	En término
3975	Zamira Díaz López	1	0	0	Extemporánea
3977	Roberto Rodríguez	1	1	0	Extemporánea
4122		1	0	0	En término
4124	Sonia E. Pajoy	1	3	1	Vencida
4208	Milton Arango Q.	1	0	0	En término
4248	Edgar Velásquez	0	2	1	Extemporánea
4249		0	2	1	Extemporánea
4258		1	0	0	En término
4260	Julio Cesar Diago	0	1	0	En término
4326	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
4372	Sonia E. Pajoy	0	1	0	En término
4405		0	1	0	Extemporánea
4428	Roberto Rodríguez	1	0	0	En término
4636	Sonia E. Pajoy	0	2	1	Extemporánea
4537	Magda M. Fernández	1	0	0	En término
4561	Yaneth Noguera R.	1	0	0	En término
4562	Oscar J. Calderón	1	0	0	En término
4581	Yaneth Noguera R.	1	0	0	En término
4622		1	0	0	En término
4694	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Extemporánea
4695		0	1	0	Extemporánea
4776		0	1	0	Extemporánea
4799	Edgar Velásquez	0	1	0	En término
4868	Yaneth Noguera R.	0	1	0	Extemporánea
4961	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Extemporánea
4962		0	2	1	Vencida
4985	Germán A. Tejeda	0	2	0	Extemporánea
5052	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Extemporánea
5122		0	1	0	Extemporánea
5400	Leyla M. Llantén	0	1	0	En término
5412	Yaneth Noguera R.	0	1	0	Extemporánea
5462	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
5516		0	1	0	Extemporánea
5538	Magda M. Fernández	0	2	1	Extemporánea
5608	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
5965		0	1	0	Extemporánea
6519	William García - Zamira Díaz	0	1	2	En término

PQRSF con seguimientos y/o Requerimientos					
Rad.	Responsable	Seguimiento preventivo	Requerimientos Secretaría General	Requerimiento Rectoría	Oportunidad
6799	José Luis Diago	0	1	0	En término
6800		0	1	0	En término
6812	Oscar J. Calderón	0	1	0	En término
7402	José Luis Diago	0	1	0	Vencida
7901	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
7916	Magda M. Fernández	0	1	0	En término
8069	Sonia E. Pajoy	0	1	0	Vencida
8307	Yaneth Noguera R.	0	1	0	En término
8499	Sonia E. Pajoy	0	1	0	En término
8636	Yaneth Noguera R.	0	1	0	Vencida
11415		0	1	0	Vencida
11440		0	1	0	Vencida
<b>Total:</b>	<b>123</b>	<b>59</b>	<b>130</b>	<b>15</b>	

Mientras el responsable emite la respuesta y reporta a la Secretaría General encargada de analizar su contenido y registrarla en el sistema, se continúan realizando los requerimientos por el mismo Despacho.

- De las 395 PQRS a 123 correspondientes al 31%, se les realizó al menos un seguimiento y/o requerimiento y 21 hasta por 4 veces.
- A 59 PQRS se hizo seguimiento preventivo con efectividad en 33 tramitadas en término.
- Con seguimiento preventivo, requerimientos por la Secretaría General y de Rectoría 3 PQRSF no registran respuesta: V.U 1205, 3475 y 4124 hasta el 11/07/16<sup>8</sup>.
- De 13 PQR con requerimientos de Secretaría General y de la Rectoría: 7 vencidas, 5 extemporáneas y 1 oportuna.
- 15 PQR respuestas fueron solicitadas a través de requerimientos Rectorales, no obstante 7 de ellas no tienen respuesta.
- 20 de las PQR requeridas, fueron atendidas oportunamente, sin embargo, no se entregó copia de la respuesta a la Secretaría General.
- Se observa reincidencia por parte de algunos funcionarios, en el desconocimiento de los términos de respuesta a las peticiones, con lo que se vulnera gravemente el Derecho Fundamental que se administra a través de este sistema.

#### 5.15. Registros de datos del usuario:

El 99% de las PQRSF registradas, aportan información relativa a los datos de contacto del usuario.

<sup>8</sup> Fuente Secretaría General

Dirección	celular	Correo	Teléfono	Sin datos	Todos los datos
344	271	242	108	3	25
87,10%	68,60%	61,20%	27,30%	0,76%	6,30%

#### 5.16. Mecanismos de retroalimentación:

La Secretaría General toma la percepción sobre la calidad de las respuestas ofrecidas a los petitionarios. Sin embargo no se evidencia una sistematización y análisis de sus resultados para la definición de acciones mejoradoras.

#### 5.17. Automatización del Proceso:

El aplicativo virtual diseñado y entregado a la Secretaría General en mayo de 2016 no se ha dado al servicio en impulso a la mejora en la administración del sistema PQRS y de la facilitación del seguimiento al estado de las peticiones, quejas o reclamos por los interesados.

#### 5.18. Gestión documental:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizada, identificada y actualizada.
- Se observa el uso de clips, ganchos de cosedora y separadores adhesivos, lo cual no se atempera a las disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000 y las proferidas por el Archivo General de la Nación.

#### 5.19. Comparativo con el I semestre del 2016.

- Las PQRSF recibidas aumentaron en 17,2% (327 vs 395)

#### 6. Observaciones:

Se determina un desarrollo del Sistema PQRS que no sustenta de manera ideal el derecho fundamental de petición y el control social a la gestión universitaria, por la persistencia de debilidades relativas a:

- La normatividad interna y el procedimiento no se ajustan a las normas generales vigentes ni a las necesidades en la administración de las PQRSF.
- Mecanismos de atención de PQRSF como la línea 018000, el banner “escribale al rector” y los buzones de sugerencias se gestionan de forma aislada.
- La falta del registro de la fecha de 39 respuestas, no permitieron establecer la oportunidad de las respuestas, lo que exigió revisión de las unidades de conservación documental.

- Las peticiones de información de carácter laboral cuentan con un manejo especial que no se atempera a las normas ni procedimientos.
- Se evidencia reincidencia en la morosidad del trámite de PQR por parte de algunos responsables, tanto en las respuestas como en el reporte a la Secretaría General, respecto de los que no se ha adelantado acciones disciplinarias.
- Los sondeos de opinión no generan acciones de mejoramiento.
- No se cuenta con el aplicativo en línea que permita al usuario conocer el estado de su petición.

#### 7. Recomendaciones:

De acuerdo a las observaciones la OCI se permite recomendar la adopción de medidas tendientes a superar las debilidades encontradas en aras de lograr un adecuado desarrollo del Sistema PQRSF, a través de:

- Adecuación normativa de las disposiciones internas.
- Integración y articulación de los mecanismos: línea 018000, banner Escríbale al Rector y los buzones de sugerencias al Sistema PQRSF, teniendo en cuenta que los rigen las mismas disposiciones, los mismos fines y objetivos, y que por norma debe centralizarse el manejo en una sola dependencia.
- Revisar los términos asignados para la respuesta de PQRS conforme a su naturaleza.
- Realizar una sistematización y análisis de las percepciones obtenidas de los interesados en las PQRSF, comunicarlo a la Dirección para su revisión y orientarla a la mejora de los procesos universitarios.
- Implementar el aplicativo que permitirá la automatización y desarrollo adecuado de las PQRSF y el seguimiento por parte de los usuarios.

Elaboró

*Original Firmado*  
Luisa María Hurtado Astaiza  
Judicante de apoyo

Revisó y aprobó

*Original Firmado*  
Lucía Amparo Guzmán Valencia  
Jefe Oficina de Control Interno