

**INFORME 2.6-52.18/18 DE 2019 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, I SEMESTRE DE 2019**

**1. OBJETIVO:**

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, frente a la oportunidad y satisfacción hacia el logro de los objetivos de control social, de acceso a la información y a los servicios universitarios por parte de los grupos de valor, y de cara a su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de informar a la Dirección sobre sus resultados para las decisiones de mejora.

**2. ALCANCE:**

El análisis abarca el trámite dado a las peticiones, quejas y reclamos, elevados a la Administración Universitaria durante el I semestre del 2019.

**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.
- ✓ Ley 1712 de 2014, de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Resolución Rectoral 141 de 2019 que establece lineamientos sobre el trámite de las PQRSF.

**4. METODOLOGÍA:**

Fuente principal de consulta la constituye la información que provee la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

**5. DESARROLLO:**

**5.1. Normatividad Interna:**



ISO 9001 SC-EPRA0002



IONet ED-SC-EPRA0002

*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



La Resolución R-141 de 2019 que reglamenta el trámite a las PQRSF no regula lo correspondiente al tratamiento de quejas o peticiones anónimas, que prevén las Leyes 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81 y 734 de 2002, Art. 69.

Para efectos esenciales de la atención de peticiones, la Institución no cuenta con un índice de los actos, documentos e información pertinente a su clasificación 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., con el fin de garantizar la protección de los derechos institucionales y de la comunidad universitaria.

No se dispone de un inventario de Activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla (Ley 1712/2014 Art. 11)

Tampoco se cuenta con la publicación de una lista de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites, ni con mecanismos que faciliten el acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada (Ley 1712/2014, Art. 8).

#### 5.2. Mecanismos de seguimiento a PQR

No se cuenta con mecanismos o herramientas que permitan realizar seguimiento al peticionario, quejoso o reclamante (Ley 1712/2014, Art. 7).

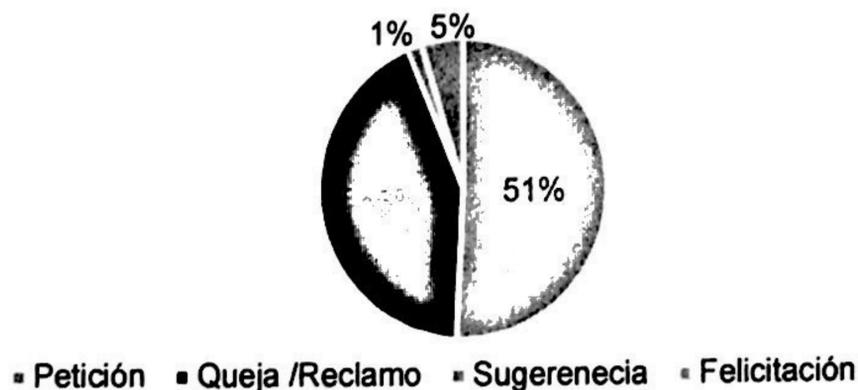
#### 5.3. Del Procedimiento PE-GE-2.1-PR-7 de PQRSF se observa:

La versión 12 publicada el 12/04/2019 recoge las mejoras a las observaciones relacionadas en informes anteriores y a la nueva reglamentación.

#### 5.4. Registro información PQRSF:

Se registra total de 662 PQRSF discriminadas así:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF 2019-1



El medio de recepción de mayor frecuencia de PQRSF es el escrito.

Tabla 1: Medio de recepción

Clase	Escrito	Web	Buzón	Total
Petición	277	50	9	336
Queja/Reclamo	165	29	90	284
Sugerencia	0	3	8	11
Felicitación	3	8	20	31
Total general	445	90	127	662

La ubicación de los buzones de sugerencias en las instalaciones de la Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General y Decanatura de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales es interna y no se visibiliza en garantía de una eficaz utilización.

La periodicidad en la recolección de las PQRS de los buzones se hace en forma quincenal, susceptible de dar lugar a la respuesta extemporánea a las peticiones presentadas por este medio.

#### 5.4.1. Clase de usuario:

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

Tabla 2: Clase Usuario

Usuario	N°	%
Estudiante pregrado	231	34,9%
Docente	164	24,8%
Persona externa	131	19,8%
Empleado	68	10,3%
Estudiante posgrado	42	6,3%
Egresado	18	2,7%
Pensionado	8	1,2%
Total general	662	100%

#### 5.4.2. 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
368	95	429	469	2
55,59%	14,35%	64,80%	70,85%	0,30%

5.4.3. Comparativo PQRSF: En comparación con los semestres anteriores la tendencia de las PQRSF es ascendente.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

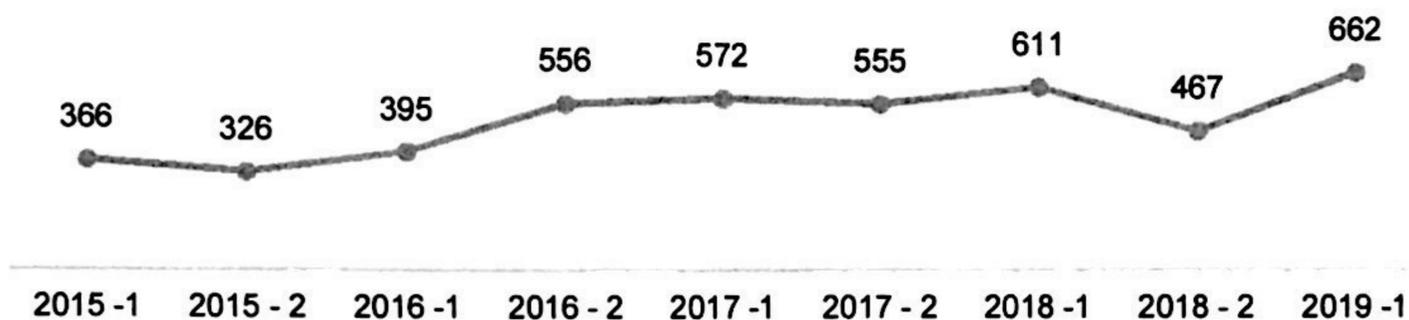


Tabla 4: Comparación semestral PQRSF

Variable	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1
Peticiones	361	408	404	402	467	373	336
Quejas/Reclamos	33	95	110	105	128	64	284
Sugerencias	0	19	18	22	5	9	11
Felicitaciones	0	44	40	26	11	21	31

Con relación a la vigencia anterior 2018-2

- ✓ Peticiones: Disminuyeron en un 10%.
- ✓ Quejas/Reclamos: Incrementaron en un 344%.
- ✓ Sugerencias: Incrementaron en un 22%.
- ✓ Felicitaciones: Incrementaron en un 48%.

Con relación a las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: Se cuenta con la recepción más baja.
- ✓ Quejas/Reclamos: Se cuenta con la recepción más alta.
- ✓ Sugerencias: La tendencia es descendente.
- ✓ Felicitaciones: La tendencia es lineal.

5.4.4. PQRSF por dependencia

Se registraron 37 dependencias con PQRSF.

Tabla 5: PQRSF por dependencia:

Dependencia	N°	%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	132	19,9%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	79	11,9%
División de Gestión del Talento Humano	54	8,2%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	53	8%

Dependencia	N°	%
Vicerrectoría Administrativa	42	6,3%
Unidad de Salud	38	5,7%
Secretaría General	34	5,1%
Vicerrectoría Académica	25	3,8%
División de Recreación y Deporte	20	3%
División de Gestión Financiera	19	2,9%
Facultad de Ingeniería Civil	14	2,1%
Centro de Posgrados	13	2%
Rectoría	13	2%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	10	1,5%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	10	1,5%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	10	1,5%
Vicerrectoría de Investigaciones	10	1,5%
Área de Seguridad, Control y Movilidad	9	1,4%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	9	1,4%
Oficina Jurídica	9	1,4%
Facultad de Ciencias de la Salud	8	1,2%
Centro de Consultoría Jurídica	6	0,9%
Centro de Regionalización	6	0,9%
Centro de Formación En Idiomas	5	0,8%
Área de Egresados	4	0,6%
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional	4	0,6%
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	4	0,6%
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,6%
Facultad de Ciencias Agrarias	4	0,6%
División Administrativa y de Servicios	3	0,5%
Centro Universitario en Salud "Alfonso López"	2	0,3%
Facultad de Artes	2	0,3%
Grupo Control Interno Disciplinario	2	0,3%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	0,3%
Área de Mantenimiento	1	0,2%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,2%
Oficina de Control Interno	1	0,2%
<b>Total General</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 59 (9% del total del sistema PQRSF y 18% del total de peticiones).
- ✓ El mayor registro de quejas/reclamos se concentra en la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar con 129 (19% del total del sistema PQRSF y 45% del total de quejas/reclamos)
- ✓ El mayor registro de sugerencias se concentra en la Unidad de Salud con 4 (0,6 % del total del sistema PQRSF y 36% del total de sugerencias).
- ✓ El mayor registro de felicitaciones se concentra en la Rectoría con 9 (1,4% del total de PQRSF y 29% del total de peticiones).



#### 5.4.5. Reporte de asuntos de PQR

Tabla 6: Asuntos Peticiones

Peticiones	N°	%
Varios	71	21,1%
Solicitud de documentos	58	17,3%
Verificación y registro de notas	36	10,7%
Asignación de cupos en materias	33	9,8%
Pensiones	32	9,5%
Reliquidación de matrícula financiera	21	6,3%
Mejora en la prestación del servicio	17	5,1%
Cancelación de semestre y reingresos	12	3,6%
Inconformidad prestación del servicio*	12	3,6%
Devolución de dinero	9	2,7%
Mora en los pagos de honorarios*	9	2,7%
Becas	8	2,4%
Ampliación de Grados	8	2,4%
Trabajo de Grado	6	1,8%
Mora en PQR*	4	1,2%

\* Registradas en el Sistema Peticiones, su asunto corresponde a queja o reclamo.

Tabla 7: Asuntos Queja o Reclamo.

Quejas	N°	%
Consumo de sustancias psicoactivas en edificios universitarios	128	45,1%
Deficiente prestación del servicio	59	20,8%
Ausentismo del servidor	28	9,9%
Inconformidad con el servicio prestado por el servidor	27	9,5%
Mora en los pagos de honorarios	16	5,6%
Mora en PQR	15	5,3%
Otras	7	2,6%
Reliquidación de matrícula financiera	2	0,7%
Verificación y registro de notas	2	0,7%

#### 5.5. Trámite de PQR

Tabla 8: Condición de PQR

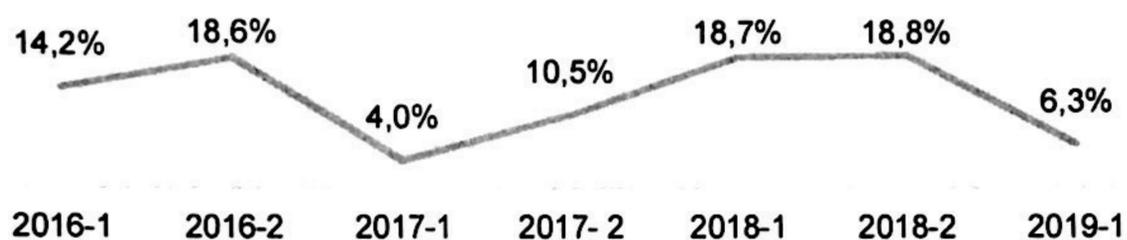
PQR	N°	%
Con respuesta	524	84,5%
Con respuesta parcial	38	6,1%
Sin respuesta	39	6,3%
Pendiente de respuesta	19	3,1%
Total	620	100%

Las PQR sin respuesta pasaron de 89 (2018-2) a 39 (2019-1) con decrecimiento del 12,5% con relación al total.

Tabla 9: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1
Total	395	566	572	555	595	473	620
Sin respuesta	56	105	23	58	111	89	39

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres



## 5.5.1. PQR sin respuesta por dependencia

Se registran sin respuesta 22 peticiones y 17 quejas.

Tabla 10: PQR sin respuesta (S.R)

Dependencia	PQR	S.R	% pr.
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	74	24	32,4%
División de Gestión del Talento Humano	52	3	5,8%
Oficina Jurídica	9	3	33,3%
Unidad de Salud	33	3	9,1%
Vicerrectoría Administrativa	38	2	5,3%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	49	1	2,0%
División de Gestión Financiera	19	1	5,3%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	6	1	16,7%
Vicerrectoría Académica	16	1	6,3%

% pr. Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia

Tabla: PQR Sin respuesta a 01 de julio de 2019

Dependencia	VU	Recepción	Venció	Mora
División de Admisiones, Registro y Control Académico	10	8/01/2019	29/01/2019	-101
División de Gestión del Talento Humano	8058	17/05/2019	10/06/2019	-15
	8996	29/05/2019	13/06/2019	-12
	9142	31/05/2019	25/06/2019	-5
División de Gestión Financiera	8761	27/05/2019	18/06/2019	-9
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	9394	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9395	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9396	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9397	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9398	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9399	5/06/2019	27/06/2019	-3

*[Handwritten signature]*

Dependencia	VU	Recepción	Venció	Mora
	9400	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9401	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9402	5/06/2019	27/06/2019	-3
	9403	5/06/2019	27/06/2019	-3
	4798	26/03/2019	23/04/2019	-47
	5072	27/03/2019	24/04/2019	-46
	5686	8/04/2019	22/04/2019	-48
	6432	23/04/2019	15/05/2019	-32
	7189	6/05/2019	27/05/2019	-24
	7190	6/05/2019	27/05/2019	-24
	7224	7/05/2019	28/05/2019	-23
	7395	8/05/2019	29/05/2019	-22
	8064	17/05/2019	10/06/2019	-15
	8263	21/05/2019	12/06/2019	-13
	8885	28/05/2019	19/06/2019	-8
	8929	29/05/2019	20/06/2019	-7
	9088	30/05/2019	21/06/2019	-6
9376	5/06/2019	27/06/2019	-3	
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	7383	8/05/2019	12/06/2019	-13
Oficina Jurídica	1565	6/02/2019	20/02/2019	-85
	3862	12/03/2019	26/03/2019	-62
	9568	6/06/2019	20/06/2019	-7
Unidad de Salud	755	24/01/2019	14/02/2019	-89
	6604	26/04/2019	13/05/2019	-34
	8971	29/05/2019	31/05/2019	-20
Vicerrectoría Académica	9142	31/05/2019	25/06/2019	-5
Vicerrectoría Administrativa	6712	29/04/2019	21/05/2019	-28
	8722	27/05/2019	18/06/2019	-9

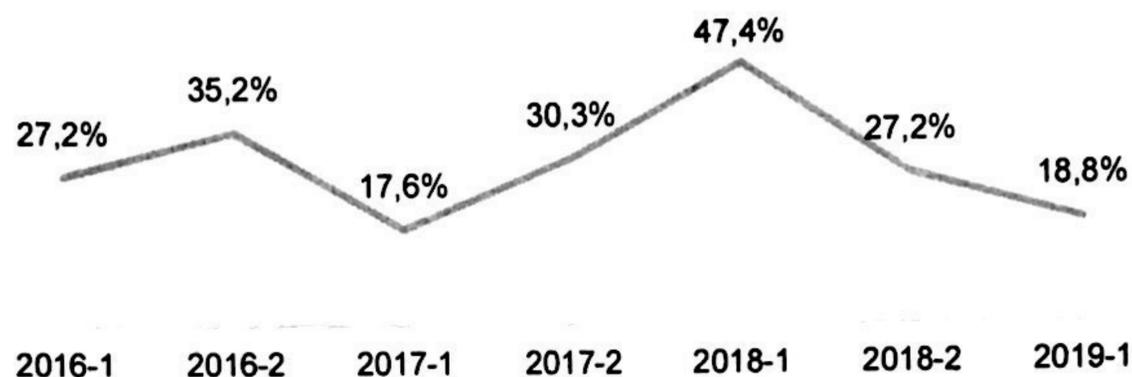
## 5.6. Respuesta a PQR

Teniendo en cuenta el plazo otorgado por la Secretaría General, de 524 PQR el 18,5% (99) se respondieron por fuera del término:

Tabla 11: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1
En Término	233	237	374	437	233	335	427
Fuera de término	87	129	80	190	210	125	99

Gráfica 3: Respuestas a PQR por semestres



### 5.6.1. Respuestas por fuera de término

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

Tabla 12: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	N°
1 a 5 días	24
6 a 15 días	38
16 a 30 días	20
Superior a 30 días	17

Tabla 13: Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

VU	Dependencia	Vencimiento	Respuesta	Mora
3699	Área de Seguridad, Control y Movilidad	29/03/2019	14/06/2019	50
4535		04/04/2019	20/05/2019	28
4536		04/04/2019	20/05/2019	28
4537		04/04/2019	20/05/2019	28
5375	Centro de Posgrados	29/04/2019	27/06/2019	42
5863		08/05/2019	10/05/2019	4
3123	Centro de Regionalización	22/03/2019	01/04/2019	7
94	División de Admisiones, Registro y Control Académico	31/01/2019	01/02/2019	3
5526		08/04/2019	31/05/2019	35
5833		23/04/2019	06/06/2019	32
6093		10/05/2019	16/05/2019	6
6416		15/05/2019	26/06/2019	30
8928		20/06/2019	25/06/2019	4
691	División de Gestión del Talento Humano	13/02/2019	05/03/2019	16
845		15/02/2019	21/02/2019	6
848		15/02/2019	05/03/2019	14
1416		26/02/2019	03/03/2019	5
3282		26/03/2019	08/04/2019	11
3924		02/04/2019	10/04/2019	8

*[Handwritten signature]*

VU	Dependencia	Vencimiento	Respuesta	Mora
4226		05/04/2019	10/04/2019	5
5195		25/04/2019	06/05/2019	8
5633		07/05/2019	12/06/2019	27
6559		16/05/2019	28/05/2019	10
6560		16/05/2019	30/05/2019	12
6561		16/05/2019	28/05/2019	10
6562		16/05/2019	28/05/2019	10
6721		21/05/2019	11/06/2019	16
6722		21/05/2019	11/06/2019	16
8313		12/06/2019	19/06/2019	7
8604		17/06/2019	25/06/2019	7
8607		17/06/2019	19/06/2019	4
1136		20/02/2019	05/03/2019	11
10177	División de Gestión Financiera	02/07/2019	05/07/2019	5
6773		21/05/2019	23/05/2019	4
1822	Facultad de Ciencias Agrarias	04/03/2019	23/04/2019	32
2365	Facultad de Ciencias de la Salud	12/03/2019	28/03/2019	13
2035		27/02/2019	05/03/2019	6
5245	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	26/04/2019	24/05/2019	21
5235		26/04/2019	13/05/2019	12
7346	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	29/05/2019	20/06/2019	17
754		14/02/2019	07/03/2019	17
1037		19/02/2019	20/02/2019	3
1063		19/02/2019	21/02/2019	4
1105		13/02/2019	25/02/2019	10
1685		21/02/2019	28/02/2019	7
2458		27/02/2019	11/03/2019	10
2922		20/03/2019	12/06/2019	54
2965		20/03/2019	28/03/2019	7
4126	Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	04/04/2019	09/05/2019	21
5151		25/04/2019	27/06/2019	44
5487		30/04/2019	07/05/2019	6
5497		30/04/2019	07/05/2019	6
5814		08/05/2019	21/05/2019	11
6163		13/05/2019	15/05/2019	4
6318		14/05/2019	02/06/2019	15
8247		12/06/2019	20/06/2019	8
1138		20/02/2019	22/04/2019	39
6036		10/05/2019	21/05/2019	9
186		01/02/2019	04/02/2019	3
1804	Facultad de Ingeniería Civil	04/03/2019	05/03/2019	3
6248		14/05/2019	17/05/2019	5
6634		20/05/2019	22/05/2019	4
1829		04/03/2019	11/04/2019	29
5364	Oficina Jurídica	22/04/2019	29/04/2019	7
9041		21/06/2019	27/06/2019	5
8836	Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	12/06/2019	18/06/2019	6
7649	Rectoría	31/05/2019	12/06/2019	9

VU	Dependencia	Vencimiento	Respuesta	Mora	
1203	Secretaría general	21/02/2019	31/03/2019	27	
1292		15/02/2019	25/02/2019	8	
5066		24/04/2019	29/04/2019	5	
9872		04/06/2019	11/06/2019	7	
2382	Unidad de Salud	12/03/2019	24/05/2019	48	
5666		07/05/2019	29/09/2019	102	
6413		15/05/2019	13/06/2019	22	
6479		16/05/2019	21/05/2019	5	
8707		04/06/2019	05/06/2019	3	
8971		31/05/2019	05/06/2019	4	
415		07/02/2019	08/09/2019	143	
415		07/02/2019	08/09/2019	143	
416		07/02/2019	08/09/2019	143	
2171		11/03/2019	12/03/2019	3	
2592		14/03/2019	20/03/2019	6	
2956		06/03/2019	07/03/2019	3	
2957		06/03/2019	07/03/2019	3	
2958		06/03/2019	12/03/2019	6	
2959		06/03/2019	12/03/2019	6	
582		Vicerrectoría Académica	12/02/2019	25/02/2019	11
5094			24/04/2019	06/05/2019	9
6617	20/05/2019		02/07/2019	30	
8530	14/06/2019		27/06/2019	10	
4084	Vicerrectoría Administrativa	04/04/2019	21/06/2019	51	
96		31/01/2019	07/06/2019	85	
777		14/02/2019	18/02/2019	4	
1602		28/02/2019	27/03/2019	20	
4785		23/04/2019	20/05/2019	20	
5452		30/04/2019	18/06/2019	35	
8836		12/06/2019	18/06/2019	6	
10093	28/06/2019	02/07/2019	3		
6887	Vicerrectoría de Investigaciones	23/05/2019	18/06/2019	19	

La dependencia de mayor morosidad es la División de Gestión del Talento Humano, con 18 PQR por fuera del término otorgado por la Secretaría General.

#### 5.7. Excepciones a los términos legales:

Se han determinado los plazos conforme lo establecido en la ley 1755/2015

Tabla 14: Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

Término menor al legal	Término legal	Término mayor al legal
38	587	7

La Secretaría General asigna tiempos de respuesta menores a los legales con motivación en la urgencia, requerimiento de entes externos o atención de asuntos académicos que

requieren trámite prioritario. Se respondieron en término 32 (84,2%), 3 con respuesta parcial y 3 sin respuesta.

#### 5.8. Percepción PQR:

Sobre la calidad de respuesta del total de PQR, 87 (20 %) se tiene:

Tabla 15: Opinión PQR

VU	Fecha	Respuesta de fondo
186	04/02/2019	No
289	15/01/2019	Si
5490	02/07/2019	Si
6617	02/07/2019	No
7286	10/05/2019	Si
9872	11/06/2019	Si
578	04/02/2019	No contesta
3774	15/03/2019	Si
9704	26/06/2019	Si
8830	04/06/2019	SI
8441	11/06/2019	No
8445	11/06/2019	Si
777	18/02/2019	Si
1085	06/02/2019	No
1203	11/02/2019	Si
1292	25/02/2019	Si
1063	26/03/2019	SI
1105	25/02/2019	No contesta

La usuaria de petición V.U. 9704 manifiesta que, pese a que la respuesta fue oportuna y de fondo, su materialización no ha sido efectiva.

#### 5.9. Satisfacción del Usuario

Consultado el 5% de los usuarios frente a la satisfacción del servicio PQRSF, en escala de 1 a 5, se obtuvo puntaje de 2,8 promedio, encontrando el 33% completamente satisfecho.

#### 5.10. Requerimientos

Un total de 15 de 208 requerimientos de la Secretaría General a las dependencias morosas, no tuvieron respuesta.

Tabla 16: Dependencias con PQR requeridas sin respuesta.

Dependencia	Asunto
División Gestión Talento Humano	Inconformidad con servicio de laboratorios de química.
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	Trámite de reingreso al programa de Derecho Regionalización.
	Solicita medidas frente al comportamiento de un estudiante.

Dependencia	Asunto
	Solicita aplicar Resolución 398 de 2017 que autorizó reingreso al programa de Derecho.
	Solicita la homologación del voluntariado de servicio social por Seminario.
	Solicita conservar su cupo como estudiante del programa de Derecho.
	Solicita la homologación de una materia.
	Inconformidad por mora en la expedición de resolución de homologación.
	Solicita se asigne la nota correspondiente a la materia Consultorio Jurídico
	Solicita adición de materia.
Oficina Jurídica	Solicita información sobre el manejo del acoso en general y acoso sexual en la institución.
	Solicita información respecto a estudios y actividades realizadas en la propiedad privada 432, "Minas del Naya".
Unidad de Salud	Solicita homologación de cargos dentro de la planta personal de Unidad de Salud, conforme el Decreto 2489 de 2006.
	Solicita copia acta de sesión del Consejo de Salud 22/02/2019.
Vicerrectoría Administrativa	Solicita cancelación de saldo final de liquidación del contrato N° 2.5.31.4/083 de 2016.

### 5.11. Sensibilización

La Secretaría General y la Oficina de Control Interno desarrollaron capacitaciones y sensibilizaciones, sobre el sistema PQRSF con participación de 23 servidores y socializó la Resolución R – 141 de 2019 que lo reglamenta.

### 5.12. Avances del Plan de Mejoramiento. Se determina el 13,3%.

N°	Acciones de mejora.	Avance	Observación
1	Determinar y conceptuar los criterios de calidad exigibles en las respuestas de las PQR.	20%	Con Circular Informativa 2.1-22.1/006 del 09/08/2019, se comunicó a las dependencias la obligación de responder de fondo a las PQR, sin determinar sus criterios claros, por lo que se plantea revisar la herramienta de evaluación de satisfacción del servicio bajo código PE-GE-2.1-FOR 6, con aspectos relacionados con el fondo de las respuestas, fundamento jurídico, oportunidad, satisfacción y solución efectiva de la petición.
2	Socializar en las capacitaciones los criterios exigibles y el control que ejercerá la Secretaría General.	0%	No reporta avance
3	Verificar la aplicación de los criterios de calidad en las respuestas de las PQR, y	50%	Pese a que su cumplimiento depende del desarrollo de la actividad N° 1, la Secretaría

N°	Acciones de mejora.	Avance	Observación
	devolver al responsable en caso de incumplimiento.		General realiza requerimientos a las dependencias que no dan repuestas de fondo.
4	Diseñar y publicar en las carteleras institucionales información sobre los canales de recepción de las PQRSF.	0%	No reporta avance
5	Publicar en las redes sociales institucionales información sobre los canales de recepción de las PQRSF.	0%	No reporta avance
6	Publicar en el banner noticias del portal web institucional información sobre los canales de recepción de las PQRSF.	0%	No reporta avance
7	Realizar visitas misionales conjuntas entre la Secretaría General y la Oficina de Control Interno a cada dependencia con incumplimientos en los criterios establecidos para las respuestas a las PQR.	25%	Se realizó cambio de la meta de porcentaje a unidad de medida. Se plantearon 4 jornadas trimestrales de seguimiento a las dependencias morosas. La Secretaría General adelantó una primera jornada entre el 26 de junio y el 21 de julio de la anualidad, con resultados positivos.
8	Suscribir compromisos con las diferentes dependencias con el fin de dar cumplimiento a los criterios establecidos para las respuestas de las PQR.	25%	En las jornadas de seguimiento, se levantaron actas de reunión de compromisos asociados a tiempos de respuesta.
9	Realizar seguimiento a los compromisos acordados.	0%	No reporta avance

## 6. Administración del Riesgo

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

6.2. Riesgos de Gestión, fueron identificados:

A. Riesgo: *"No redireccionar oportunamente la PQRSF al área correspondiente"*. No cumple con la metodología técnica para considerarse como un riesgo, puede ser una causa asociada a la no repuesta de PQRSF.

➤ Causa: *"Extravío de las PQRSF"*.

➤ Control: *"Entregas diarias de las PQRSF a medida que ingresan"*. No cumple con la metodología técnica de control que prevenga la materialización de evento adverso; además se relaciona con una responsabilidad habitual del personal asociado a mensajería no responsable del Sistema.

B. Riesgo: *"Pérdida de la información de la plataforma y/o física de PQRSF"*.

➤ Causa 1: *"Fallas en el sistema"*

➤ Control 1: *"Copia de seguridad (Backup) de información"*

➤ Causa 2: *"Eventos naturales (Naturales y biológicos)"*. No se describe de manera correcta la causa, lo que no permite establecer un control adecuado.

- Control 2: "Archivo físico ordenado" No cumple con la metodología de control, pues relaciona una responsabilidad habitual del administrador del Sistema.
  - Gestión Documental: Se mantienen condiciones que incumplen con disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000 respecto de: uso de clips, ganchos de cosedora y legajos con más de 200 folios.
  - No se encuentra el soporte físico de las respuestas a PQR de V.U. 2458 y 10523.
7. Fortaleza:
- La administración del Sistema de PQRSF gestiona términos menores de respuesta de acuerdo con la prioridad.
  - La nueva Resolución que regula el Sistema contempla términos especiales para asuntos relacionados con reliquidación de matrícula, consulta de información personal y asuntos que impliquen riesgos en el sistema de salud de la Unidad 2.
8. Observación
- En cuanto a la normativa que fundamenta el sistema de administración de PQRSF, se encuentra que no regula lo relativo a tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e 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 las quejas, especialmente en el proceso de Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario, relacionado con el consumo de psicoactivos en las instalaciones universitarias.
  - Las PQR sin respuesta se concentran mayormente sobre servicios misionales de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, y de apoyo a la División de Gestión del Talento Humano.
  - Extemporaneidad en los tiempos de respuesta, principalmente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, División de Gestión del Talento Humano, Unidad de Salud y Vicerrectoría Administrativa, con mora hasta de 143 días hábiles.
  - Bajo nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema.
  - La gestión documental no se atempera en su totalidad a las normas generales e internas.
  - Los buzones de sugerencias no se ubican en lugares estratégicos.
  - La recolección de los buzones de sugerencias se efectúa en tiempos que pueden arriesgar a términos extemporáneos de respuesta a las peticiones realizadas a través de dicho mecanismo.



**9. Recomendaciones:**

- Reglamentar lo correspondiente a tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de Activos de información pública.
- Implementar herramientas o mecanismos de consulta 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,
- Ajustar la herramienta de percepción del servicio valorando principalmente los atributos de la respuesta, tales como, oportunidad, claridad, precisión, congruencia y debida notificación.
- Gestionar los riesgos de corrupción y reevaluar los riesgos de gestión identificados.
- Reubicar los buzones de sugerencias en lugares donde sean visibles y permita su uso frecuente.
- Replantear la periodicidad de recolección de las PQRS de los buzones de sugerencias.

Evaluó:

  
Miguel Angel Rosales Caicedo  
Contratista OCI

  
Jose Brayan Cristofer Rojas Suarez  
Judicante OCI

Aprobó:

  
Lucía Amparo Guzmán Valencia  
Jefe Oficina de Control Interno