

INFORME 2.6-52.18/02 de 2023 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, SEMESTRE 2022-2

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio, y de cara a su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de informar sus resultados a la Dirección Universitaria para las decisiones de mejora y a los procesos responsables de aplicar sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del segundo semestre del 2022.

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 presentar informes semestrales al particular.
- 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 R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.

4. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control Interno – OCI aplica los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de Auditoría, con base en los registros que aportó la Secretaría General de la Universidad del Cauca en condición de administradora del Sistema, así: “ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN”, “INFORME PQRSF SEMESTRE 2022 CORTE 30 DE DICIEMBRE” y “PLATAFORMA PQRSF A 30 DE DICIEMBRE DE 2022”, además del archivo de gestión soporte de las PQRSF.



Por una Universidad de Excelencia y Solidaridad

5. DESARROLLO:

5.1. Sobre el cumplimiento interno a las normas generales.

La OCI reitera el parcial cumplimiento de los lineamientos por la Universidad frente a lo que determinan: Ley 1755 de 2015, 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81, 1952 del 2019 y el Decreto 019 de 2012 en cuanto a:

- ✓ Se carece de un link de preguntas y respuestas frecuentes sobre su gestión, servicios y trámites.
- ✓ La inexistencia de mecanismos de acceso a la información para la población vulnerable y discapacitada
- ✓ La falta de desarrollo de los mecanismos o herramientas de seguimiento en línea al estado de la PQR (Ley 1712 de 2014, Art. 7).
- ✓ La inoportunidad a las respuestas de las peticiones y el fondo de la mismas

5.2. Revisión de las respuestas a PQRs del semestre 2022-1

Para el 2022 -1 se registraron 122 PQRs sin respuesta, de las que con corte a 31 de diciembre de 2022, 71 es decir el 58% no reportan el registro de atención.

5.3. Registro información PQRSF

En la vigencia 2022 el número de PQRS recibidas mantuvieron un número relativamente estable, al recibir en el semestre 2022-2, 528 frente a 577 del semestre 2022-1.

Durante el semestre de 2022-2 se registró 528 PQRSF discriminadas así:

Tabla 1: Consolidado PQRSF

Clase	Nº	%
Petición	487	92,2%
Queja/Reclamo	39	7,4%
Sugerencia	1	0,2%
Felicitación	1	0,2%
TOTAL	528	100%

5.3.1. Medio de recepción

El correo electrónico es el medio a través del cual se recibe el mayor número de PQR, con un uso del 76,5% del total y, el buzón de sugerencias sin registro de uso.

Tabla 2: Medio de recepción

Medio	N°	%
Web	404	76,5%
Escrito	122	23,1%
Verbal	2	0,4%
TOTAL	528	100%

5.3.2. Registro de datos para notificación del usuario

Los datos de contacto del usuario indican que el correo electrónico es el medio de notificación más solicitado seguido del teléfono celular, el medio con menor solicitud es el Teléfono fijo, como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
76	3	217	524	2
14,4%	0,6%	41,1%	99,2%	0,4%

Es prioritario fortalecer los medios de comunicación para permitir un seguimiento en tiempo real como lo establece la Ley 1712 de 2014 y, dinamizar el link de PQRSF para un uso más frecuente del portal Web, como medio alternativo al correo electrónico, el que es el de mayor uso y el más solicitado para notificación.

5.3.3. Trazabilidad PQRSF

La trazabilidad del Sistema PQRF señala una tendencia decreciente teniendo como referente el semestre 2021-1, cuanto se obtuvo el mayor uso del sistema PQRF (ver gráfico 1), que al periodo evaluado ha disminuido en el 30%.

También es de anotar que entre los periodos 2018-2 y 2022-1 se registran solamente 3 quejas que clasifican en anticorrupción.

Respecto del número de PQRF en el semestre 2022-2, se tiene:

- ✓ Las peticiones registran 92% del total de registros del periodo, decreciendo el 1% frente al semestre anterior.
- ✓ Las quejas/reclamos incrementaron el 1% respecto del semestre pasado llegando a un 7%.
- ✓ Las sugerencias y felicitaciones decrecieron a 1 registro cada una.

Gráfico 1: Comportamiento PQRSF

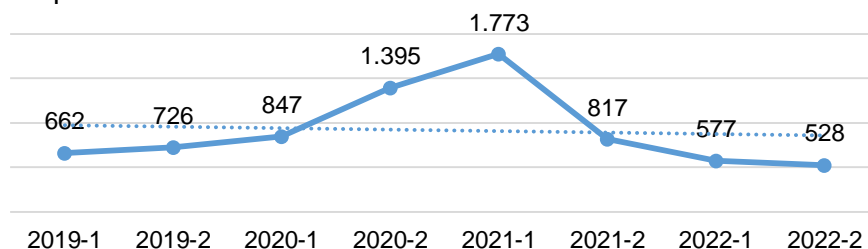


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2
Peticiones	336	521	614	1260	1708	782	535	487
Quejas/Reclamos	284	141	104	123	54	25	36	39
Queja anticorrupción	0	0	0	3	1	0	0	0
Sugerencias	11	17	28	0	1	2	2	1
Felicitaciones	31	47	101	9	9	8	4	1
TOTAL	662	726	847	1.395	1.773	817	577	528

Con relación a los semestres anteriores:

- ✓ Peticiones: Es la de mayor uso en el sistema con una tendencia a la disminución a partir del periodo 2021-2.
- ✓ Quejas/Reclamos: Con tendencia a la disminución en la vigencia 2021, y relativamente estables en los periodos del 2022.
- ✓ Sugerencias y felicitaciones: Se mantienen como los medios de menor uso con una frecuencia casi nula.

5.3.4. PQR por dependencia.

El semestre 2022-2 involucra en el sistema PQR, 32 dependencias, donde la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA y la Vicerrectoría Administrativa registran el mayor número de PQRs.

Tabla 5: Total PQR por dependencia y semestre:

Dependencia	2021 -1		2021 -2		2022-1		2022-2	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	517	29,3%	262	32,1%	132	22,9%	176	33,5%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	470	26,7%	166	20,3%	77	13,3%	74	14,1%
Vicerrectoría Administrativa	231	13,1%	88	10,8%	44	7,6%	55	10,5%
Total	1218	68,7%	516	63,1%	253	43,8%	305	58,1%

La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales mantiene frente a los anteriores semestres, el mayor número de registro de PQRs, seguida de la DARCA y la Vicerrectoría Administrativa.

Respecto de los registros del 2022-1 v/s 2022-2, la mencionada Facultad incrementó el número de registros (44) en el 10,6%.

5.3.5. Asuntos de las PQR

El informe de la Secretaría General “*INFORME PQRSF SEMESTRE 2022 CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022*” y “*PLATAFORMA PQRSF A 31 DE DICIEMBRE DE 2022*” refiere como asuntos recurrentes:

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales:

- ✓ “*Solicitudes para presentación de exámenes preparatorios*”, un total de 139 en la vigencia 2022
- ✓ Las peticiones relativas a “*matriculas académicas*” y “*Adición de materias*” y “*registro de notas en la plataforma SIMCA*”, un total de 56 en la vigencia 2022

División de Admisiones, Registro y Control Académico:

- ✓ “*registro de notas*” con 51 peticiones

Vicerrectoría Administrativa:

- ✓ *solicitudes de reembolso por matrícula financiera*”, un total de 41 PQR

Los asuntos son reiterativos en las últimas 3 vigencias, lo que exige una gestión y solución efectiva por los procesos involucrados.

La matriz de consolidación de la información del Sistema PQR no las ordena con los criterios de la Ley 1755/2015 en cuanto a la clase de petición (Consulta, de mero derecho e información y solicitud documentos) y normas internas como la de reliquidación de matrícula (Acuerdo 052/2016), con influencia en los términos asignados para la respuesta.

5.4. Trámite de PQR

Respecto de la 526 PQR del periodo y en comparación con la gestión de los periodos del 2021, se determina:

Tabla 6: Condición de PQR por semestre

PQR	2021-2	%	2022-1	%	2022-2	%
Con respuesta	560	69,4%	426	74,6%	358	68,1%
Con respuesta parcial	17	2,1%	1	0,2%	0	0%
Sin respuesta	186	23,0%	122	21,4%	144	27,4%
Pendientes de respuesta	44	5,5%	22	3,9%	26	4,9%
Total	807	100%	571	100%	526	100%

Fuente: construcción propia

- ✓ El número de respuestas fue inferior (6.5%) frente a las ofrecidas en el semestre anterior; se recomienda determinar las causas que lo ocasionó e impulsar su gestión para la mejora.
- ✓ En el periodo el sistema registra PQR sin respuesta (VU 14173), sin embargo, se constató que el proceso la direccionó para la competencia según oficio 2.6-70/216 del 21 de octubre de 2022.

Esta situación se repite, pues en el periodo anterior se reportó como incumplidas peticiones a cargo de la División de Gestión del Talento Humano, las cuales evidenciaban el registro de su gestión (VU 7929, VU 6651, VU 7584, VU 7575, VU 7583).

5.4.1. PQR sin respuesta por semestre

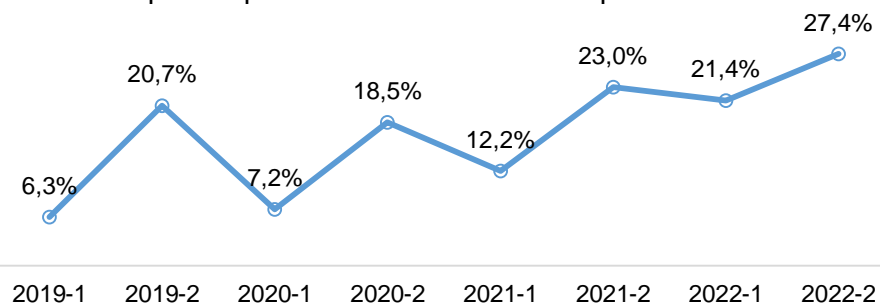
Las PQR sin respuesta aumentaron en el periodo 2022-2 (144) respecto del número que registró el periodo 2022-1 (122), es de anotar que este comportamiento se mantiene en los periodos de vigencias anteriores (ver gráfica 2).

Tabla 7: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2
Total	620	662	718	1383	1823	807	571	526
Sin respuesta	39	137	52	256	223	186	122	144

Fuente: construcción propia

Gráfica 2: PQR sin respuesta por semestres en términos porcentuales



El periodo objeto de la evaluación se registra como el semestre con más PQRS sin respuesta en las últimas 3 vigencias.

5.4.2. PQR sin respuesta por dependencia:

Según el informe de la Secretaría General, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales registra el mayor número de PQR sin respuesta, de 176 requerimientos no respondió 52, que significa el 29,5% de incumplimiento.

Respecto de las dependencias más requeridas, éstas mantienen porcentajes similares de tiempos sin respuesta en comparación al semestre anterior.

Tabla 8: PQR sin respuesta en dependencias más requeridas 2022-1 vs 2021-2

Dependencia	2022-1			2022-2		
	PQR	S.R	% Pr.	PQR	S.R	% Pr.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	132	30	22,7%	176	52	29,5%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	77	16	20,8%	74	18	24,3%
Vicerrectoría Administrativa	44	8	18,2%	55	10	18,1%

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

5.5. Respuesta a PQR

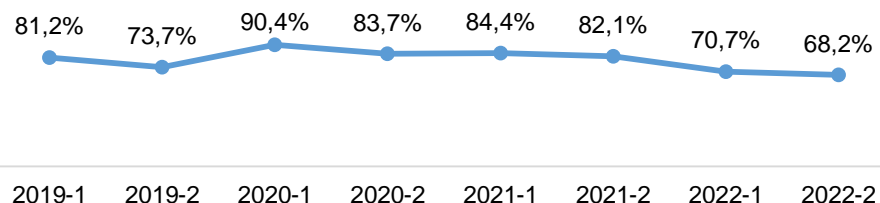
Según los plazos fijados en las resoluciones internas, se encontró que de 358 PQR con respuesta, 114 (33%) están fuera del término.

Tabla 9. Respuestas a PQR por semestres

PQR	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2
En Término	427	355	452	879	1145	460	301	244
Fuera de término	99	127	48	171	212	100	125	114

Fuente: construcción propia

Gráfica 4: Respuestas a PQR en término por semestre



De la evaluación a los últimos 8 semestres se determina como el semestre con más PQRs resueltas por fuera de término.

5.5.1. Verificación de las respuestas a las PQRs

En la revisión aleatoria se tomaron 26 (5%) registros para verificar la consistencia de la información en la matriz de seguimiento a las PQRSF; radicaciones Nos. 579, 584, 589, 594, 599, 604, 609, 611, 619, 777, 782, 786, 827, 830, 834, 887, 891, 894, 897, 921, 924, 928, 985, 989, 1082, 1098) se encontró:

- ✓ Cada PQR cuenta con 2 oficios de remisión, la petición y sus anexos, así como la respuesta y sus anexos.
- ✓ En el registro con radicación 786 la respuesta no fue de fondo y tampoco se remitió para la resolución por la autoridad competente.

5.6. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Se presentan 25 registros de sondeo de opinión que carecen de fecha de diligenciamiento y evalúan la satisfacción a través de 5 preguntas, con las conversiones cualitativas Satisfecho (5), Indiferente (3) e Insatisfecho (1), con los siguientes resultados:

El 48% de las evaluaciones arrojaron resultados de insatisfacción, el 12,8% resultó en indiferente y el 39,2% como satisfecho.

Tabla 10. Evaluación por pregunta:

N°	Pregunta	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
1	¿La institución resuelve su necesidad?	48%	12%	40%
2	¿Frecuentemente se presenta esta queja o reclamo?	80%	20%	0%
3	¿Su petición, queja o reclamo fue resuelta en el tiempo establecido?	44%	8%	48%
4	¿Siente satisfacción con los medios que ofrece actualmente la Universidad para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación?	12%	12%	76%
5	¿Cree haber recibido una respuesta confiable a su petición?	56%	12%	32%

De los porcentajes se resalta la satisfacción del usuario (76%) respecto del criterio relacionado con los medios disponibles para presentar las PQR, sin embargo, en los criterios restantes (4) se determina resultados insatisfactorios superiores al 40%; así:

- ✓ El 80% de las opiniones manifiestan que frecuentemente se presenta esta queja o reclamo.
- ✓ El 56% está insatisfecho con la respuesta a su petición.
- ✓ El 48% se considera insatisfecho frente a la solución de su necesidad.

- ✓ El 44% manifiesta inconformidad en el cumplimiento del plazo para resolverla.

5.7. Requerimientos a PQR morosas:

En el periodo se determinaron 106 requerimientos a PQR morosas, cinco (5) más que en el periodo anterior y con respuesta parcial; de las cuales a 55 (52%) dieron respuesta en forma definitiva y 48% mantuvieron la mora. La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales se presenta nuevamente como la dependencia con mayor morosidad pese a los requerimientos realizados.

5.8. Gestiones de la Administración del Sistema.

En el periodo evaluado, la Secretaría General con acompañamiento del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las PQR de distintas dependencias universitarias; se realizaron capacitaciones virtuales, personalizadas e in situ a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

6. Observaciones:

Con el análisis de la información periodo 2022-2 y sus resultados, se determina que el Sistema de PQR mantiene las deficiencias publicadas y comunicadas a las instancias competentes a través de informes periódicos emitidos desde vigencias anteriores, y para referir los más recientes en las vigencias 2021 y 2022, como consta en:

- ✓ Informe 2.6-52.18/03 De 2022 del semestre 2021-2
- ✓ Informe 2.6-52.18/16 De 2022 del semestre 2022-1
- ✓ Informe 2.6-52.18/03 De 2021 del Semestre 2020-2
- ✓ Informe 2.6-52.18/19 De 2021 del Semestre 2021-1

Y corroborados con los resultados del análisis a la percepción del usuario y el porcentaje de insatisfacción revelado.

- ✓ Insuficientes Instrumentos, herramientas o mecanismos para consulta del usuario al estado de PQR, que contraviene lo que establece la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Una gestión inefectiva para garantizar respuestas en los términos que establecen los lineamientos generales e Institucionales.
- ✓ El tratamiento al servicio no conforme determinado a través de las PQR, no ha logrado el impacto en la mejora, al persistir la reiteración en temas ya determinados que se relacionan con el proceso de formación (misional).

- ✓ Se mantienen en las PQR las mismas dependencias administrativas y académicas involucradas.
- ✓ Aumento en las PQR sin respuesta e incremento en las respuestas por fuera de término.
- ✓ Falencias en la comunicación de las dependencias responsables de las respuestas con la administración del sistema, que sobre estima el número de PQR sin respuesta e incumplidas.
- ✓ Percepción negativa del servicio respecto de la confiabilidad y el fondo de la respuesta.
- ✓ No se evidenció la recepción y la gestión de las PQR relacionadas con el servicio de salud.

7. Recomendaciones:

Teniendo en cuenta que el Sistema de PQR es transversal a la gestión de la Universidad y que se constituye en un referente importante para examinar el desarrollo del Modelo Integrado de Gestión, frente a la satisfacción de la parte interesada beneficiaria del servicio, la OCI recomienda, emprender acciones conjuntas entre el Sistema de PQR, el Centro de Gestión de la Calidad y las dependencias académico administrativas involucrados en los asuntos, para revisar y reorientar las estrategias implementadas hasta la fecha cuyos resultados denotan baja efectividad, enfocadas en especial a:.

- ✓ Gestionar el desarrollo e implementación de herramientas y/o mecanismos ágiles y oportunos para la consulta del estado de las PQR según los lineamientos generales.
- ✓ Reglamentar lo correspondiente a Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- ✓ Establecer al sistema de PQRSF como insumo para la determinación de los riesgos en los Procesos Universitarios.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSI ARBOLEDA
Jefe Encargada Oficina de Control Interno