

INFORME 2.6-52.18/03 DE 2021 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA - II SEMESTRE DE 2020

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano frente a los propósitos del control social, acceso a la información y satisfacción de los grupos de valor, con el objeto de informar sus resultados al Comité de Gestión del Desempeño y del Control Interno a cargo de las decisiones de mejora, y a los procesos responsables de aplicar sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del II 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 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 Rectoral 141 de 2019 que establece lineamientos sobre el trámite de las PQRSF.
- Resolución Rectoral 0246 de 2020 establece el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19

4. METODOLOGÍA:



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

Fuente principal de consulta la constituyen 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:

Con la Resolución Rectoral 0246 de 2020, la Universidad del Cauca se atempera a los Decretos Nacionales expedidos por el Gobierno (Decreto Legislativo 491 de 2020) en garantía de la atención y la prestación del servicio a través del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

No obstante, la Oficina de Control Interno reitera el incumplimiento en cuanto a que:

- No se cuenta con 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 a su manejo.
- No se dispone del inventario de Activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla.
- No se cuenta con un link de preguntas frecuentes y respuestas sobre la gestión, servicios y trámites.
- Inexistencia de mecanismos que faciliten el acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- No se cuenta con mecanismos de seguimiento en línea al estado de las PQR (Ley 1712 de 2014, Art. 7).

5.2. Registro información PQRSF

En el semestre de 2020 se registra un total de 1395 PQRSF, discriminadas así:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF

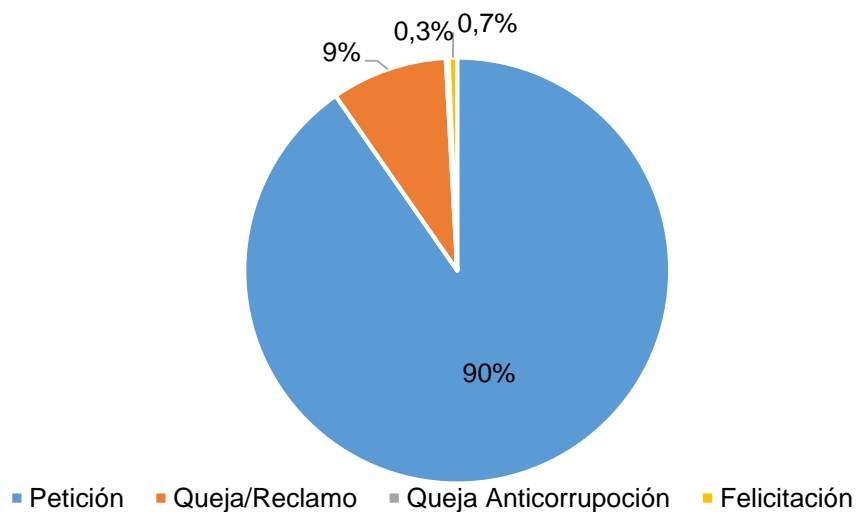


Tabla 1: Medio de recepción:

Clase	Web
Petición	1260
Queja/Reclamo	123
Queja anticorrupción	3
Felicitación	9
Total general	1395

Fuente: construcción propia

No se han establecido canales para que los usuarios realicen sus sugerencias por medio electrónico.

No se evidencian denuncias o quejas por corrupción.

5.2.1. Clase de usuario:

La población usuaria que activó con mayor frecuencia el sistema PQRSF fue la estudiantil de pregrado, seguida de la externa.

Tabla 2: Clase usuario

Usuario	No.	%
Estudiante Pregrado	1066	76,42%
Persona Externa	109	7,81%
Empleado	37	2,65%
Egresado	65	4,66%
Docente	30	2,15%
Estudiante Posgrado	87	6,24%

Pensionado	1	0,07%
------------	---	-------

Fuente: construcción propia

5.2.2. Datos del Usuario.

Los items de información de datos del usuario se presentan así:

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
356	298	640	1395	0
25,52%	21,36%	45,88%	100%	0%

Fuente: construcción propia

Todas las PQRSF presentan datos para notificación.

5.2.3. Trazabilidad PQRSF: Comparativamente la tendencia es ascendente.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

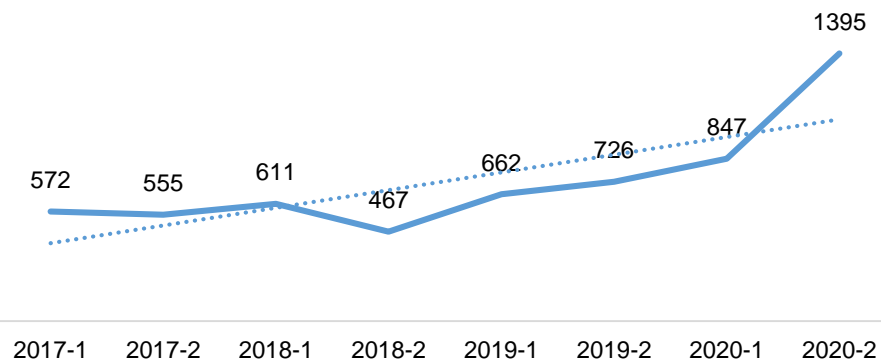


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2
Peticiones	404	02	467	373	336	521	614	1260
Quejas/Reclamos	110	105	128	64	284	141	104	123
Queja anticorrupción	0	0	0	0	0	0	0	3
Sugerencias	18	22	5	9	11	17	28	0
Felicitaciones	40	26	11	21	31	47	101	9

Fuente: construcción propia

Con relación a la vigencia anterior:

- ✓ Peticiones: Incrementaron en un 105,2%
- ✓ Quejas/Reclamos: Disminuyeron en un 18,27%
- ✓ Quejas Anticorrupción: se presentaron por primera vez desde que existe el canal.

- ✓ Sugerencias: Descendieron a 0%
- ✓ Felicidades: Disminuyeron en 91,19%

Con relación a las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: La recepción más alta de todas las vigencias con tendencia ascendente.
- ✓ Quejas/Reclamos: La tendencia es lineal.
- ✓ Quejas Anticorrupción: se presentaron por primera vez desde que existe el canal.
- ✓ Sugerencias: No se presentaron en este semestre.
- ✓ Felicidades: Tendencia a la baja

5.2.4. PQRSF por dependencia.

Las 5 dependencias más requeridas en 2020 II:

Tabla 5: Total PQRSF por dependencia y año:

Dependencia	2020 I		2020 II	
	No.	%	No.	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	79	9,33%	426	30,54%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	57	6,73%	278	19,93%
Secretaría General	39	4,6%	180	12,90%
Vicerrectoría Administrativa	108	12,75%	98	7,03%
Vicerrectoría Académica	76	8,97%	60	4,30%
Total General	359	42,38%	1042	75%

Fuente: construcción propia

Tabla 6: PQR por dependencia:

Dependencia	Peticiones		Quejas/reclamos	
	No.	%	No.	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	399	28,60%	26	1,86%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	246	17,63%	31	2,22%
Secretaría General	162	11,61%	11	0,79%
Vicerrectoría Administrativa	92	6,59%	6	0,43%
Vicerrectoría Académica	52	3,73%	8	0,57%
Total General	951	68,17%	82	5,88%

Fuente: construcción propia

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales 399 (28,6% del total).
- ✓ El mayor registro de quejas/reclamos se concentra en la División de Admisiones, Registro y Control Académico con 31 (2,2% del total).

5.2.5. Asuntos de las PQR

Tabla 7: Asuntos Peticiones

Peticiones	2020-2	%
Asignación de cupos en materias	350	25,09%
Otras	220	15,77%
Solicitud de información	219	15,70%
Certificación y paz y salvos académicos	127	9,10%
Sobre Grados	114	8,17%
Verificación y registro de notas	99	7,10%
Solicitud de documentos	43	3,08%
Reliquidación de matrícula financiera	38	2,72%
Cancelación de semestre y reingresos	18	1,29%
Devolución de dinero	16	1,15%
Solicitud de respuesta a otra PQR	6	0,43%
Pensiones	5	0,36%
Trabajo de Grado	3	0,22%
Asuntos manejo del COVID	2	0,14%
Total Peticiones	1260	90,32%

Fuente: construcción propia

La asignación de cupos en materias es un servicio no conforme potencial que puede enmarcarse en los procesos académicos de las Facultades y la División de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 8: Asuntos Queja o Reclamo

Quejas	2020-2	%
Expedición y remisión de documentos	38	2,72%
Asignación de cupos, registro y cancelación de materias	22	1,58%
Contra servidor público administrativo y docente y contratista	17	1,22%
Proceso y trámite de grado	11	0,79%
Otro	9	0,65%
Proceso de matrícula financiera y académica	7	0,5%
Prestación del servicio de la red de apoyo	6	0,43%
Procesos de contratación	5	0,36%
Trámite de trabajos de grado	5	0,36%
Asuntos relacionados con el manejo del COVID 19	3	0,22%
Total Quejas/Reclamos	123	8,82%

Fuente: construcción propia

Los asuntos reiterativos en cuanto a quejas y reclamos se determinan como servicio no conforme que demandan la atención prioritaria por la Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General, División de Admisiones, Registro y Control Académico y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

5.3. Trámite de PQR

Tabla 9: Condición de PQR 2019 II vs 2020 I

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%
2020 II						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	945	75%	105	85,37%	1050	75,92%
Con respuesta parcial	63	5%	3	2,44%	66	4,77%
Sin respuesta	241	19,13%	15	12,20%	256	18,51%
Pendientes de respuesta	11	0,87%	0	0%	11	0,80%
Total	1260	100%	123	100%	1383	100%

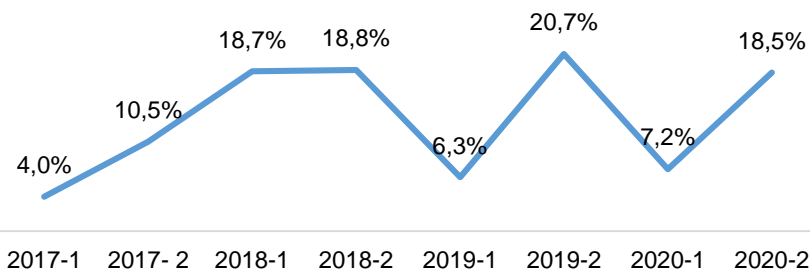
Fuente: construcción propia

El porcentaje de PQR sin respuesta aumentó con relación al semestre pasado al pasar del 7,24% a 18,51%

Tabla 10: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2017-1	2017- 2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2
Total	572	555	595	473	620	662	718	1383
Sin respuesta	23	58	111	89	39	137	52	256

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres



La Facultad de Derecho es la de mayor PQRS recibidas y sin responder.

5.3.1. PQR sin respuesta.

Tabla 11: PQR Sin respuesta por dependencia

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1150	15/09/2020	28/10/2020

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
Centro de Posgrados	581	18/08/2020	15/09/2020
Coordinación Licenciatura en Matemáticas	824	25/08/2020	9/09/2020
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1331	9/10/2020	29/10/2020
División De Gestión Del Talento Humano	526	6/08/2020	21/09/2020
	964	1/09/2020	14/09/2020
	1062	8/09/2020	6/10/2020
	1147	15/09/2020	14/10/2020
	1273	29/09/2020	28/10/2020
	1282	30/09/2020	15/10/2020
	1655	1/12/2020	16/01/2021
Doctorado en Ciencias de la Educación	1337	13/10/2020	25/11/2020
Facultad de Ciencias Agrarias	1490	5/11/2020	21/12/2020
	1741	17/12/2020	18/01/2021
	1742	17/12/2020	18/01/2021
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1561	13/11/2020	23/12/2020
Facultad de Ciencias de la Salud	490	29/07/2020	4/08/2020
	513	5/08/2020	18/09/2020
	543	11/08/2020	25/08/2020
	834	26/08/2020	9/09/2020
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1596	20/11/2020	23/12/2020
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	838	26/08/2020	23/09/2020
	910	29/08/2020	11/09/2020
	999	3/09/2020	17/09/2020
	1281	30/09/2020	13/11/2020
	1369	16/10/2020	1/12/2020
	1371	16/10/2020	30/11/2020
	1380	19/10/2020	2/12/2020
	1627	26/11/2020	11/12/2020
	1722	11/12/2020	16/12/2020
	Facultad De Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	475	27/07/2020
532		10/08/2020	7/09/2020
542		10/08/2020	22/09/2020
656		21/08/2020	4/09/2020
858		27/08/2020	17/09/2020
884		28/08/2020	25/09/2020
895		28/08/2020	4/09/2020
901		29/08/2020	25/09/2020
955		1/09/2020	14/10/2020
977		2/09/2020	15/10/2020
1000		3/09/2020	16/10/2020
1019		4/09/2020	15/10/2020
1057		8/09/2020	6/10/2020
1077		9/09/2020	23/09/2020
1078		9/09/2020	23/09/2020
1099		10/09/2020	24/09/2020

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
	1103	10/09/2020	24/09/2020
	1105	11/09/2020	25/09/2020
	1119	14/09/2020	13/10/2020
	1151	15/09/2020	28/10/2020
	1152	15/09/2020	14/10/2020
	1170	16/09/2020	29/10/2020
	1206	22/09/2020	21/10/2020
	1238	25/09/2020	23/10/2020
	1272	29/09/2020	28/10/2020
	1291	1/10/2020	8/10/2020
	1311	5/10/2020	23/10/2020
	1327	8/10/2020	24/11/2020
	1347	14/10/2020	12/11/2020
	1357	15/10/2020	13/11/2020
	1373	16/10/2020	17/11/2020
	1409	20/10/2020	19/11/2020
	1414	21/10/2020	20/11/2020
	1417	21/10/2020	20/11/2020
	1448	28/10/2020	14/12/2020
	1455	29/10/2020	30/11/2020
	1462	29/10/2020	30/11/2020
	1471	2/11/2020	1/12/2020
	1488	5/11/2020	16/12/2020
	1489	5/11/2020	4/12/2020
	1499	5/11/2020	27/11/2020
	1546	11/11/2020	3/12/2020
	1595	20/11/2020	21/12/2020
	1604	23/11/2020	22/12/2020
	1613	25/11/2020	23/12/2020
	1694	9/12/2020	23/12/2020
	1703	9/12/2020	23/12/2020
	1736	17/12/2020	18/01/2021
	1738	17/12/2020	18/01/2021
Grupo de Control Interno Disciplinario	505	4/08/2020	17/09/2020
Maestría en Ética y Filosofía Política	804	25/08/2020	22/09/2020
Programa Contaduría Pública	1128	14/09/2020	13/10/2020
	1476	3/11/2020	25/11/2020
Programa De Filosofía	1750	21/12/2020	20/01/2021
	1278	30/09/2020	29/10/2020
Programa De Ingeniería Civil	1398	19/10/2020	2/12/2020
	1611	24/11/2020	23/12/2020
Programa De Matemáticas	1550	11/11/2020	23/12/2020
	727	22/08/2020	4/09/2020
Programa Derecho Diurno	732	22/08/2020	4/09/2020
	743	22/09/2020	4/09/2020
	746	22/08/2020	4/09/2020

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
	840	26/08/2020	9/09/2020
	903	29/08/2020	11/09/2020
	904	29/08/2020	11/09/2020
	916	30/08/2020	11/09/2020
	918	31/08/2020	14/09/2020
	997	3/09/2020	17/09/2020
	1052	7/09/2020	21/10/2020
	1394	19/10/2020	18/11/2020
	1444	27/10/2020	11/11/2020
	1511	7/11/2020	22/12/2020
	1531	10/11/2020	23/12/2020
	1533	10/11/2020	23/12/2020
	1541	11/11/2020	23/12/2020
	1632	27/11/2020	23/12/2020
	621	21/08/2020	4/09/2020
	622	21/08/2020	4/09/2020
	624	21/08/2020	4/09/2020
	625	21/08/2020	4/09/2020
	626	21/08/2020	4/09/2020
	633	21/08/2020	4/09/2020
	635	21/08/2020	4/09/2020
	641	21/08/2020	4/09/2020
	643	21/08/2020	4/09/2020
	644	21/08/2020	4/08/2020
	645	21/08/2020	4/09/2020
	646	21/08/2020	4/09/2020
	654	21/08/2020	4/09/2020
	657	21/08/2020	4/09/2020
	658	21/08/2020	4/09/2020
	662	21/08/2020	4/09/2020
	664	21/08/2020	4/09/2020
	668	21/08/2020	4/09/2020
	670	21/08/2020	4/09/2020
	673	21/08/2020	4/09/2020
	674	21/08/2020	4/09/2020
	675	22/08/2020	4/09/2020
	678	21/08/2020	4/09/2020
	679	21/04/2020	4/09/2020
	680	21/08/2020	4/09/2020
	681	21/08/2020	4/09/2020
	682	21/08/2020	4/09/2020
	683	21/08/2020	4/09/2020
	685	21/08/2020	4/09/2020
	687	21/08/2020	4/09/2020
	689	21/08/2020	4/09/2020
	692	21/08/2020	4/09/2020
Programa Derecho Nocturno			

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
	693	21/08/2020	4/09/2020
	698	21/08/2020	4/09/2020
	701	21/08/2020	4/09/2020
	703	21/08/2020	4/09/2020
	705	22/08/2020	4/09/2020
	706	22/08/2020	4/09/2020
	707	22/08/2020	4/09/2020
	709	22/08/2020	4/09/2020
	710	22/08/2020	4/09/2020
	711	22/08/2020	4/09/2020
	712	22/08/2020	4/09/2020
	713	22/08/2020	4/09/2020
	714	22/08/2020	4/09/2020
	717	22/08/2020	4/09/2020
	728	22/08/2020	4/09/2020
	734	22/08/2020	4/09/2020
	737	22/08/2020	4/09/2020
	738	22/08/2020	4/09/2020
	742	22/08/2020	4/09/2020
	749	23/08/2020	4/09/2020
	757	23/08/2020	4/09/2020
	760	24/08/2020	4/09/2020
	764	24/08/2020	7/09/2020
	765	24/08/2020	7/09/2020
	768	24/08/2020	7/09/2020
	769	24/08/2020	7/09/2020
	770	24/08/2020	7/09/2020
	780	24/08/2020	7/09/2020
	781	24/08/2020	7/09/2020
	793	24/08/2020	7/09/2020
	796	24/08/2020	7/09/2020
	802	25/08/2020	8/09/2020
	811	25/08/2020	8/09/2020
	818	25/08/2020	8/09/2020
	819	25/08/2020	8/09/2020
	830	26/08/2020	9/09/2020
	832	26/08/2020	9/09/2020
	837	26/08/2020	9/09/2020
	839	26/08/2020	9/09/2020
	841	26/08/2020	9/09/2020
	842	26/08/2020	9/09/2020
	843	26/08/2020	9/09/2020
	845	26/08/2020	9/09/2020
	846	26/09/2020	9/09/2020
	847	26/08/2020	9/09/2020
	854	27/08/2020	10/09/2020

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
	859	27/08/2020	10/09/2020
	860	27/08/2020	10/09/2020
	861	27/08/2020	10/09/2020
	864	27/08/2020	10/09/2020
	865	27/08/2020	10/09/2020
	868	27/08/2020	10/09/2020
	869	27/08/2020	10/09/2020
	871	27/08/2020	10/09/2020
	873	28/08/2020	11/09/2020
	875	28/08/2020	11/09/2020
	887	28/08/2020	11/09/2020
	890	28/08/2020	11/09/2020
	892	28/08/2020	11/09/2020
	894	28/08/2020	11/09/2020
	898	28/08/2020	11/09/2020
	917	31/08/2020	14/09/2020
	924	31/08/2020	15/09/2020
	953	1/09/2020	15/09/2020
	967	1/09/2020	15/09/2020
	970	2/09/2020	16/09/2020
	974	2/09/2020	16/09/2020
	979	2/09/2020	16/09/2020
	980	2/09/2020	16/09/2020
	981	2/09/2020	16/09/2020
	982	2/09/2020	16/09/2020
	984	3/09/2020	17/09/2020
	986	3/09/2020	17/09/2020
	987	3/09/2020	17/09/2020
	992	3/09/2020	17/09/2020
	1003	3/09/2020	17/09/2020
	1015	4/09/2020	18/09/2020
	1021	4/09/2020	18/09/2020
	1040	7/09/2020	20/10/2020
	1048	7/09/2020	21/09/2020
	1072	8/09/2020	22/09/2020
	1073	8/09/2020	22/09/2020
	1079	9/09/2020	23/09/2020
	1095	10/09/2020	21/09/2020
	1136	14/09/2020	28/09/2020
	1236	25/09/2020	2/10/2020
	1514	8/11/2020	23/11/2020
	1570	17/11/2020	23/12/2020
Unidad de Salud	1687	7/12/2020	11/12/2020
	889	28/08/2020	11/09/2020
Vicerrectoría Académica	1142	15/09/2020	14/10/2020
	1160	16/09/2020	15/10/2020

Dependencia	VU	Recepción	Vencimiento
	1298	2/10/2020	3/11/2020
	1309	5/10/2020	4/11/2020
	1580	18/11/2020	23/12/2020
Vicerrectoría Administrativa	468	23/07/2020	21/08/2020
	520	5/08/2020	18/09/2020
	1016	4/09/2020	2/10/2020
	1038	6/09/2020	2/10/2020
	1104	11/09/2020	26/10/2020
	1114	12/09/2020	9/10/2020
	1118	12/09/2020	13/10/2020
	1163	16/09/2020	15/10/2020
	1191	19/09/2020	2/10/2020
	1345	14/10/2020	24/11/2020
	1350	14/10/2020	12/11/2020
	1379	18/10/2020	17/11/2020
	1433	24/10/2020	9/12/2020
	1512	8/11/2020	22/12/2020
	1562	13/11/2020	30/11/2020
	1564	16/11/2020	30/11/2020
	1657	2/12/2020	14/01/2021
	1660	2/12/2020	23/12/2020
	1672	3/12/2020	18/12/2020
	1704	9/12/2020	16/12/2020
Vicerrectoría De Cultura Y Bienestar	443	15/07/2020	2/09/2020
	627	21/08/2020	18/09/2020
	1547	11/11/2020	11/12/2020

Fuente: construcción propia

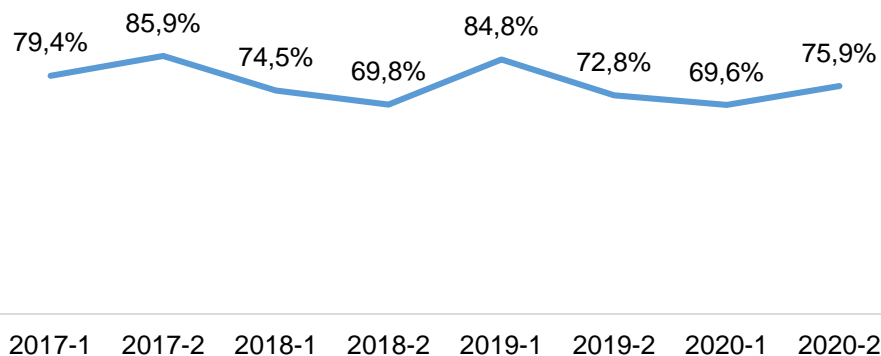
5.4. Respuesta a PQR

Teniendo en cuenta los plazos fijados en las resoluciones internas, 171 de 1050 PQR (16,2%) se respondieron por fuera del término:

Tabla 12: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2
En Término	374	417	233	235	427	355	452	879
Fuera de término	80	60	210	95	99	127	48	171

Gráfica 3: Respuestas a PQR por semestres



Fuente: construcción propia

5.4.1. Respuesta por fuera de término: La mayoría se presentó entre 1 y 5 días posteriores a su vencimiento.

Tabla 13: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	No.
1 a 5 días	54
6 a 15 días	23
16 a 30 días	49
Superior a 30 días	45

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 (237). Se respondieron en dicho término 165, correspondiente al 11,8% del total de PQR y 69,6% de las asignadas con término menor al legal

Tabla 16: Respuestas a PQRSF por fuera de término

Término menor al legal	Término legal
165	58

Fuente: construcción propia

5.6. Revisión de Carpetas y seguimiento a respuestas:

Debido a la situación de emergencia sanitaria y a la faltad 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, la OCI consultó a un total de 70 (50%) usuarios, con el fin de corroborar los resultados del sondeo de opinión de la Secretaría General y sólo 38 de ellos respondieron y calificaron en nivel próximo a satisfactorio (2,6).

Tabla 17: Verificación PQR

VU	Respuesta de fondo	Calificación
434	SI	4
451	SI	3
466	SI	4
504	SI	1
527	NO	1
541	SI	3
588	NO	1
596	SI	2
663	SI	3
669	SI	4
715	NO	1
752	SI	4
778	SI	4
791	SI	2
813	SI	3
826	SI	4
877	SI	2
885	SI	3
905	NO	2
920	NO	1
959	SI	4
1001	NO	2
1012	SI	4
1020	SI	4
1031	SI	3
1045	NO	1
1066	SI	3
1098	NO	2
1135	SI	3
1143	NO	1
1214	NO	2
1247	SI	3
1263	SI	2
1283	SI	3
1303	NO	1
1351	SI	2
1376	NO	1
1474	SI	4

Fuente: construcción propia

- 5.8. Requerimientos: 82 del total de 187 requerimientos de la Secretaría General a las dependencias morosas, no obtuvieron respuesta; principalmente la Facultad de Derecho.

El porcentaje de requerimiento con relación al semestre anterior bajó considerablemente con relación al número de PQR (54,4%)

- 5.9. Seguimiento a PQR direccionadas por la OCI

N°	Oficio	Peticionario/Quejoso	Dependencia Competente	Trámite
1	2.6-70/067	Gerardo Eliud López Vargas	Oficina Jurídica	Respuesta de fondo 2.5-52.5/240 del 20/03/2020.
2	2.6-70/095	Erick Yesid Muñoz Daza	Facultad de Ingeniería Electrónica	Respuesta de fondo 8.4.2/157 del 05/05/2020.
3	2.6-70/126	Juan Sebastián Guerrero	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Respuesta de fondo 8.1.2-52.5/120 del 08/06/2020.
4	2.6-70/144	Jhonny Solarte Orozco	Secretaría General	Respuesta de fondo oficio 2.1-52.5/2360 del 25/06/2020 y Resolución Rectoral 0351 del 25/06/2020.
5	2.6-70/192	Juna Sebastián Guerrero Núñez	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Respuesta de fondo 8.1.2-52.5/287 del 02/10/2020.
6	2.6-70/197	Bertilda Carvajal Gómez	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Respuesta de fondo 4.2-52/539 del 09/09/2020
7	2.6-70/198	Concepción Hinestroza Núñez	División de Admisiones, Registro Y Control Académico	Respuesta de fondo 4.2-52/606 del 17/09/2020
8	2.6-70/210	German Alberto Reyes Sanabria	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Respuesta parcial con oficio 8.1.2-52.5/337 del 21/10/2020
9	2.6-70/211	Yeison Alexander Hurtado Puerta	Oficina Jurídica	Respuesta de fondo 2.5-70/019 del 05/11/2020
10	2.6-70/216	Dora Isabel García Quinayas	Equipo de Seguimiento Exámenes Preparatorios	Respuesta de fondo 4.2-52/1090 del 21/12/2020 Dra. Martha Lucía Chaves
11	2.6-70/231	Bernardo José Delgado Vargas y Nohora Esperanza Pico Berdugo	Vicerrectoría Administrativa	Sin respuesta de fondo y con término vencido
12	2.6-70/244	Diego Fernando Cárdenas Astudillo	Grupo de Control Interno Disciplinario	Respuesta de fondo 5.1-74.4/301
13	2.6-70/301	Iris Maeve Chantre Alvear	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Respuesta de fondo 4.2-52/934 del 26/11/2020

N°	Oficio	Peticionario/Quejoso	Dependencia Competente	Trámite
14	2.6-70/340	Javier Alberto Nebrijo	Vicerrectoría Académica	Respuestas de fondo 10/12/2020 y 4.2-52/1013 de 10/12/2020
15	2.6-70/342	Victor Javier Mosquera	Vicerrectoría Académica	Respuesta de fondo 4.2-52/1021 de 11/12 /2020.

6. Gestión del Riesgo

Componente analizado en el Mapa de Riesgo de 2020 actualmente en ajuste.

- 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 para considerarse como control, porque no anticipa la materialización de un evento adverso; además se relaciona con una responsabilidad habitual del personal asociado mensajería.

7. Observación

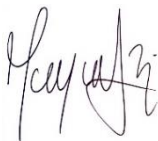
- En cuanto a la normativa que fundamenta el sistema de administración de PQRSF, se encuentra que no regula lo relativo a tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de Activos de información pública.
- No se cuenta con herramientas o mecanismos web de consulta de las PQR por el usuario.
- Alto crecimiento de peticiones especialmente relacionados con los procesos Académicos.
- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
- El nivel de satisfacción de respuesta de los usuarios del sistema es medianamente satisfactorio.

8. Recomendaciones:

- Reglamentar lo correspondiente a: Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública.
- Implementar la herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQR.

- Establecer acciones frente a las situaciones de servicio no conforme asociados a los procesos académicos.
- 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.
- Revisar y reformular los riesgos determinados para el sistema PQRSF.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y publicitar la Resolución Rectoral 0246 de 2020 de regulación transitoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19.

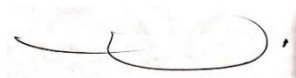
Elaboró



Firmado Digitalmente por
MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Fecha: 03/02/2021 11:00 Am

MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Evaluador

Revisó y aprobó



Firmado Digitalmente por
LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Fecha: 03/02/2021 11:00 Am

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno