



Universidad
del Cauca

Oficina de Control Interno

INFORME 2.4-52.18/002 DE 2014 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

1. OBJETIVO:

Determinar el grado de avance del componente de Información y Comunicación del subsistema del Control de Gestión- Sistema de Control Interno, en la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Se plantea un análisis y verificación a los siguientes aspectos:

- Tiempos y mecanismos de monitoreo al trámite de las PQR, en garantía de respuestas oportunas y de fondo.
- Mecanismos de Sistematización de las PQRs.
- Funcionamiento Línea 018000 y grado de contribución en el control social del ciudadano.
- Mecanismos de retroalimentación de las Peticiones, Quejas y Reclamos con la Dirección, a través de los informes.
- Reincidencias por extemporaneidad en las respuestas.
- Frecuencia y contenido de Informes.
- Gestión documental.
- Sanciones por extemporaneidad en las respuestas o ausencia de estas.

3. ALCANCE:

La evaluación abarca los procedimientos, y las peticiones tramitadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2013.

4. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74: consagra el derecho de petición por motivos de interés general o particular.
- Ley 1437 del 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: determina los alcances de la función administrativa frente a la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados.
- Ley 1474 de 2011 capítulo VI Artículo 76: prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 962 de 2005 artículo 6 inc.3: trámite de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos por medios tecnológicos o electrónicos.

- Resolución Rectoral 146 del 2007 que reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Universidad del Cauca.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente informe se evaluaron las fuentes documentales de información secundaria referente a la recepción y tramitación de las PQRs, de la Secretaría General, verificando aleatoriamente la documentación física soporte.

Adicionalmente se evaluó el avance del plan de mejoramiento vigente.

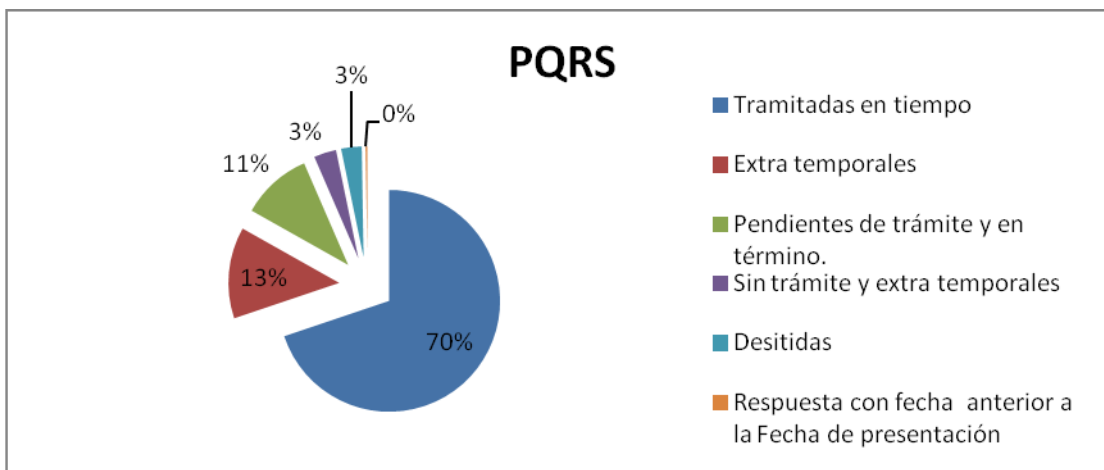
Para el informe se contó con el apoyo de la Judicante del programa de Derecho Ángela María López Guzmán.

6. DESARROLLO

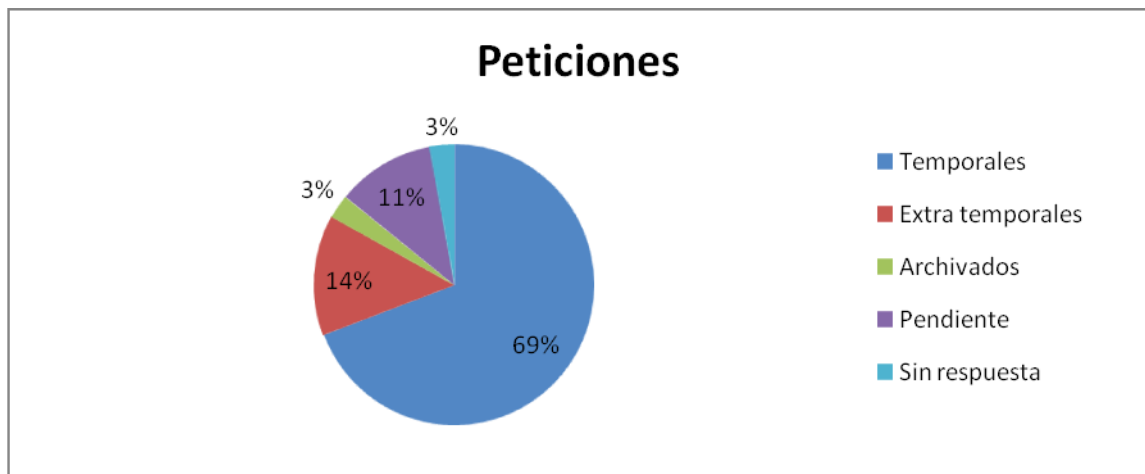
En el procesamiento de las PQRs del Formato ME-GM-2.1-FOR-4 entre el 1 de julio y 31 de diciembre del 2013 se tienen 368 registros base para adelantar la evaluación, entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

6.1. TRÁMITE DE PQRs

TRÁMITE DE PQRs								
Recibidas	En tiempo	Extra temporales	Desistidas	Respuesta anterior a la fecha de presentación	Pendientes en término	Sin trámite y extra temporales	Con seguimiento	Con Información
368	257	49	11	1	38	13	254	359
100%	69.83%	13.31%	2.98%	0.27%	10.32%	3.26%	69.02%	97.55%



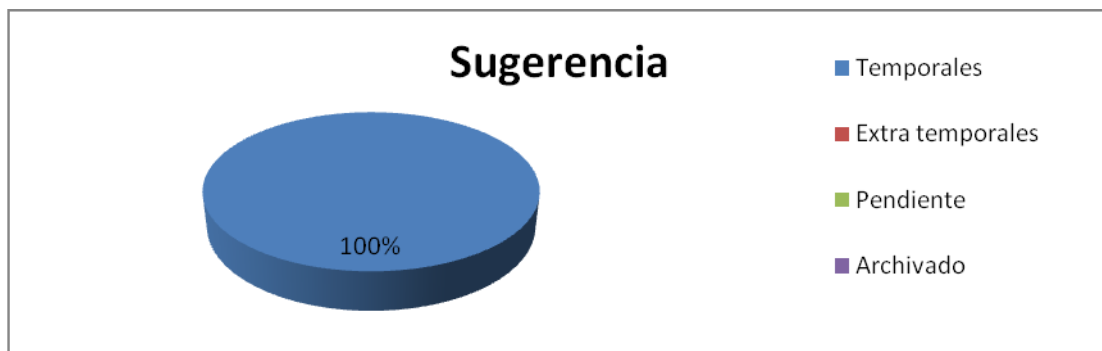
TRÁMITE DE PETICIONES						
Recibidas	En tiempo	Extra temporales	Archivado	Pendientes en término	Sin trámite y extra temporales	Respuesta anterior a la fecha de presentación
326	225	45	9	37	9	1
100%	69.01%	13.80%	2.76%	11.34%	2.76%	0.30%



TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS					
Recibidas	En término	Extra temporales	Archivados	Pendiente y dentro del término	Sin respuesta y por fuera del término
38	28	4	2	1	3
100%	73.68%	10.52%	5.26%	2.63%	7.89%



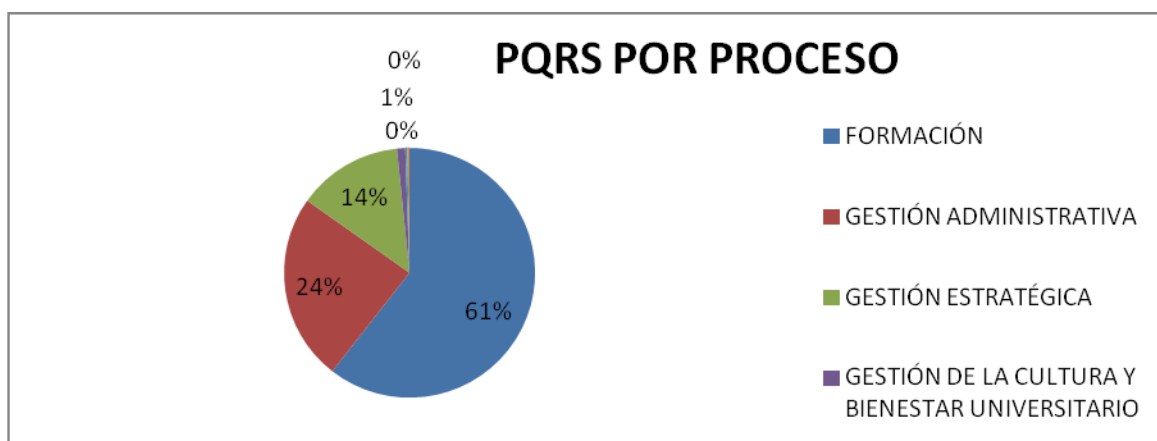
TRÁMITE DE SUGERENCIAS					
Recibidas	Respuesta en término	Respuesta Extra temporal	Archivado	Trámite pendiente y dentro del termino	Sin respuesta y por fuera de término
4	4	0	0	0	0
100%	100%	0%	0%	0%	0%



6.2. ESTADÍSTICAS POR PROCESOS:

En el II del 2013 el proceso con mayor número de PQRS fue el de Formación, seguido de los de Gestión Administrativa y Gestión Estratégica, según se pormenoriza:

Proceso	Peticiones	Quejas y reclamos	Sugerencias	Total	Porcentaje
Formación	200	20	3	223	60.59%
Gestión Administrativa	76	12	1	89	24.18%
Gestión Estratégica	46	4		50	13.58%
Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario	3	1		4	1.08%
Gestión del Control	1			1	0.27%
Gestión del SIG		1		1	0.27%



6.3. RESPUESTAS EXTRA TEMPORALES.

Se registraron 53 PQRS con respuestas posteriores al vencimiento del término, de las cuales 45 corresponden a Peticiones y 4 a Quejas y Reclamos.

Los días de mora van entre 1 y 62 días, con un promedio de extemporaneidad de 18.32 días hábiles.

PETICIONES				
Radicado	Días mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
12168	62	Jaime Alberto Triana Calle	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. elect. 13/11/013 Jhan Alejandro Sandoval
12176	62	Julio Andrés Mosquera Bolaños	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. elect. 11/10/013 y del 13/11/013
12184	16	Misael Rodríguez Sarria	Sonia Eugenia Pajoy	Pendiente 5,1,2/147 del 01/08/013 informa que cuenta con 4 meses 013 informa que cuenta con 4 meses para responder a la solicitud de pensiones con límite al 29/11/013 5,1,2/03 del 07/01/2014 SEPG
12234	9	Ma. del Pilar Cortés M. Consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/163 del 03/09/013 y 5,1,2/164 del 03/09/013
12389	35	Johana Rojas T. Apoderada de Alfredo Illera López	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/191 del 10/10/013
12469	58	Nancy García P. Operaciones y Tecnología de SALUD TOTAL EPS	Jhan Alejandro Sandoval	4,1-92/178 del 02/09/013 informa que se encuentran cierre del proceso 013-2 y señala fecha a 16/09/013

PETICIONES				
Radicado	Días mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
				para respuesta. 4,2-92/252 DEL 10/12/013
12585	60	Luis Ángel Flórez Salazar	Martha Lucía Chaves Z.	Corr. Elect. del 13/11/013 MLCHZ
12992	17	Daniel Camilo Nicolás Pantoja O.	Martha Lucía Chaves Z.	Corr. Elect. Del 16/09/013 Ana Julia Muñoz. Con oficio del 16/09/013
13059	2	María del Pilar Restrepo	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/158 del 30/08/013 SEPG
13077	1	Johana Alejandra Villota M	William García Bravo	8,5,2,2,1-70/366 del 26/08/013
13080	55	Fides Isabelly Martínez R.	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. Elect. del 09/08/013 oficio 5-70/0866 Luis Carlos Ayala C. Remite Mag. Jhan Sandoval Corr. Elect. del 13/11/013
13412	6	Amparo Margoth Martínez P. Apoderada Efrain Muñoz L.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/157 del 21/08/013 informa que cuenta con 4 meses para responder a la solicitud de pensiones con límite a 13 de diciembre de 013 5,1,2/2 del 07/01/2014
13413	6	Amparo Margoth Martínez P. Apoderada Efrain Muñoz L.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/157 del 21/08/013 informa que cuenta con 4 meses para responder a la solicitud de pensiones con límite a 13 de diciembre de 013 5,1,2/2 del 07/01/2014
13441	6	Juan David Salgado Tuquerres	Oscar Josué Calderón	Corr. elect. del 06/09/013 ofico 8,4,2-51,3/308 del 03/09/013
13571	55	Ángela María Montes Correa	Jhan Alejandro Sandoval	4,1-92/178 del 02/09/013 informa que se encuentran cierre del proceso 2013-2 y seña fecha 16/09/013 para respuesta. 4,2-92/175 del 05/12/013
13705	19	Karen Liliana Rios S. y Carlos Alberto Guerrero Z.	Germán Antonio Tejeda	8,6,2/248 del 30/08/013
13827	3	Diego Hernando Moreno Meneses	Martha Lucía Chaves Zúñiga	Corr. Elect. del 23/08/013 con oficio 4,1-92/163 del 210/013 4,1-92/163 del 210/013, Y 8,1,16-92/517 del 16/09/013 Jorge William Ordóñez F. 8,1,16-92,8/516 del 05/09/013
13854	5	Juan Manuel Paz Otero	Alejandra Miller Restrepo	8,8,4,452 del 10/09/013
13865	4	Yimmi Campo	Oscar Josué Calderón	Corr elect del 09/09/013

PETICIONES				
Radicado	Días mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
				oficio 8,4,2-51,3/314
14238	2	Jorge Salazar Ferro	Víctor Felipe Terán Y Jorge Javier Peña C	Convenio 1589 - 148 -013 del 11/09/013 VFT
14380	1	José Neftali Cobo Ordóñez	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/168 del 10/09/013
14449	6	Sandra milena	Hugo Portela Guarín	Corr. elect. del 17/09/013
14490	44	Natalia Castro Casas	Martha Lucía Chaves Z.	Corr elect. del 14/11/013
15050	1	Diego H. Moreno Meneses	Jorge William Ordóñez F.	8,1,16-92,8/559 del 18/09/013
15137	12	Judith de la Merced Muñoz	Leyla Milena Llantén E.	Corr electron del 04/10/013 oficio 5.2/1958 Wilson Benavides.
15644	11	Diana Marcela Martínez B.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,1693 del 10/10/013
15646	11	Meyer Muñoz López	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/696 del 10/10/013
15831	28	Henry Amid Cano	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. Elect. del 08/11/013
16111	19	Oscar González Arevalo apoderado de Eparquio Rafael González	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. Elect 06/11/013 oficio 4,2-92/194
16140	1	José Orlando Muñoz Arias	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. Elect del 03/10/013 oficio 4.2-92/201
16527	3	Hugo F. Burbano Santacruz y Rigoberto Nastul Guepud	Jorge William Ordóñez F.	8,1,16-92,8/649 del 21/10/013
16531	5	Freddy Lorenzo Trujillo Z	Jorge William Ordóñez F.	8,1,16-92,8/636 del 17/10/013
16884	41	Serafín Muñoz Campo	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,925 del 20/12/
16915	36	Juan Carlos Toledo Gómez	Sonia Eugenia Pajoy	2,3/1328 DEL 07/10/013 Yaneth Noguera Ramos remite a Sonia Eugenia Pajoy 5,1,926 del 20/12/013 SEPG
17025	3	Edgar Erazo de la Torre	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/193 del 21/10/013
17157	1	Jose Neftali Cobo Ordoñez	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/194 del 21/10/013
17818	17	Jorge Salazar Ferro	Yaneth Noguera Ramos	2.1-70/1696 DEL 30/10/013 Laura I. Castellanos V 2.1-70/1766 del 30/10/013 remite a Yaneth Noguera R. Vence el 22/11/013 Corr. elect. del 17/12/014 Ramsés López S.
19198	3	Lina María Burbano Quiñones	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. elect del 20/11/013 oficio 4,2-92/451 del 20/11/013 redirigido a Facultad de Derecho 8,1,11-52,20/263 del 22/11/013 Ma. Cristina Guevara A.

PETICIONES				
Radicado	Días mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
19287	2	Diego H. Moreno M.	William Ordóñez F	8,1,16-92,8/698 del 02/12/013
19787	4	Rómulo Jesús Constaín F.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/860 del 04/12/013
19377	6	Estudiantes programas de licenciatura en Lenguas Modernas y Derecho (Regionalización)	Hugo Pórtela Guarín	4,1-443 del 29/11/013
20072	10	Andrés C. Ortiz Colfondos	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/05 del 07/01/2014
20322	5	Julie Fernanda Tovar B.	Yaneth Noguera Ramos	2,3/1772 del 10/12/013
20639	4	Andrés Felipe Coral Vargas	Sonia Eugenia Pajoy	Corr. elect. del 07/01/014

QUEJAS Y RECLAMOS				
Radicado	Días mora	Quejoso o Reclamante	Trasladado	Respuesta
12174	37	Elizabeth Velasco Bedoya	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. elect. de 11/10/013
18180	28	María Cristina Arroyo	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,923 20/12/013
18181	28	Sonia Eugenia Pajoy	Sonia Eugenia Pajoy	oficio 5,1,924 del 20/12/
2523	26	Diana Mera	Hugo Portela Guarín	Correo electrónico del 17/04/013
18217	22	Ferney Fernández Luna	Jhan Alejandro Sandoval	5-70/1225 del 28/10/013 Luis Carlos Ayala remite a Jhan Sandoval

6.4. PETICIONES SIN RESPUESTA Y POR FUERA DEL TÉRMINO.

Se evidencian 12 PQRS que no registran respuesta y con vencimiento de términos: 9 peticiones y 3 quejas y reclamos. Se registran PQRS cuyo vencimiento acaeció hasta pasados más de 62 días.

PETICIONES SIN RESPUESTA Y POR FUERA DE TÉRMINO				
Rad	Días Mora a fecha de informe	Peticionario	Trasladado a	Respuesta
12044	58	Edilma Mariana Chacón	Jhan Alejandro Sandoval Luis Carlos Ayala C	PENDIENTE Oficio 4,2-92/253 11/12/013 Jhan Sandoval remite por competencia a Luis Carlos Ayala
13193	9	María Helena Ruiz Martínez	Sonia Eugenia Pajoy G	PENDIENTE 5,1,2/155 Informa que cuenta con 4 meses para responder a la solicitud de pensiones con límite 09 de diciembre de 2013
18131	13	Amparo Margoth Martínez P. apoderada de Juan B. Solarte P	Sonia Eugenia Pajoy G	PENDIENTE 5,1/781 del 08/11/013 informa que dará respuesta el 03/12/013
18132	13	Amparo Margoth Martínez P. apoderada	Sonia Eugenia Pajoy G	PENDIENTE 5,1/781 del 08/11/013 SEPG dará respuesta

PETICIONES SIN RESPUESTA Y POR FUERA DE TÉRMINO				
Rad	Días Mora a fecha de informe	Peticionario	Trasladado a	Respuesta
		de Juan B Solarte P		el 03/12/013
19663	13	José del Carmen Ruiz O.	Sonia Eugenia Pajoy G	Pendiente 5-70/1279 del 15/11/013 Luis Carlos Ayala traslada a SEP para dar respuesta al 1er punto. 5-70/1280 y a Jhan A Sandoval para dar respuesta al 2do punto quien en 4,2-92/166 del 03/12/013 informa que escapa a su competencia. Remitido a SEPG.
20646	Más de 3	Alvaro A Arboleda Guerrero	Alfonso Rafael Buelvas – Horacio Salcedo	-----
20656	Más de 9	Carlos Hernan Ruiz R	Sonia Eugenia Pajoy G.	
21489	Más de 2	Gustavo Andrés Valencia B	Sonia Eugenia Pajoy G.	-----
21577	Más de 1	Miller Alejandro Prado S	Jhan Alejandro Sandoval	-----

NOMBRE DEL FUNCIONARIO A QUIEN SE TRASLADÓ	PETICIONES SIN RESPUESTA Y FUERA DE TÉRMINO
Sonia Eugenia Pajoy	6
Jhan Alejandro Sandoval	2
Luis Carlos Ayala Caldas	2
Alfonso Rafael Buelvas	1
Horacio Salcedo	1

Rad	Días fuera de término	Peticionario	Traslado a
15768	Más de 35	Ana Patricia Chaves Rengifo	Sonia Eugenia Pajoy G.
19776	Más de 12	Sandra (sin apellido)	Sonia Eugenia Pajoy G.
20934	Más de 2	Diego Ignacio Torres Cárdenas	Sonia Eugenia Pajoy G.

Traslado a	Quejas y reclamos sin responder
Sonia Eugenia Pajoy	1

Se registra una petición cuya fecha de radicación es anterior al oficio de respuesta.

Rad	Fecha	Término	Usuario	Solicitud	Empleado	Respuesta
15553	10/09/013	01/10/013	Elsy Beatriz Orozco S	Certificado de información laboral con destino Colpensiones	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/166 09/09/013

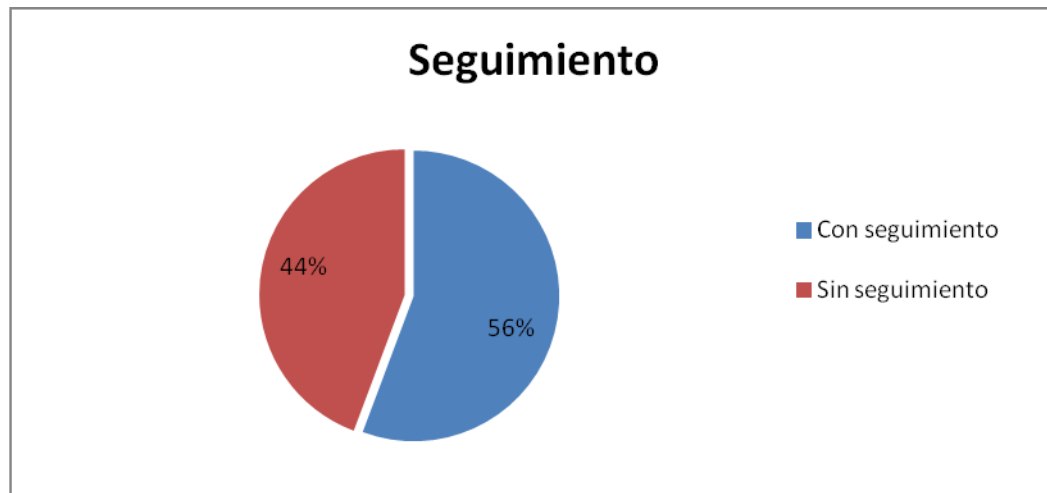
6.5. SEGUIMIENTOS:

La Secretaría General realizó seguimiento a 205 PQRS, tanto preventivo como una vez vencido el término.

A 187 peticiones se efectuó seguimiento: 172 preventivo y 59 vencido el término.

Respecto a quejas se hizo seguimiento a 18, de las cuales 17 preventivo y 6 vencido el término y no se daba respuesta.

Ninguna de las 4 sugerencias presenta actividad de seguimiento.



Se registra el seguimiento y conminación al funcionario, no obstante el término legal de la respuesta a su petición se venció.

Radic	Fecha	Venció	Usuario	Solicitud	Empleado	Seguimiento	
						1°.	2°.
16884	30/09/013	22/10/013	Serafín Muñoz Campo	Revocatoria de acto administrativo	Sonia Eugenia Pajoy	2.1-70/1788 18/10/013 Corr elect preventivo	2.1-70/1738 24/10/013 Corr elect comunicación telefónica 05/11/013 informa que la solicitud está a punto de vencer.

Se registraron seguimientos a PQRS ya tramitadas, respecto de los cuales el responsable no remitió oportunamente la respuesta a la Secretaría General, lo que dificulta su efectiva administración Vgr.

Rad	Fecha	Vence	Usuario	Funcionario	Seguimiento	Respuesta
13169	09/08/013	02/09/013	Julián Ortega y Carlos A. Ordóñez	Germán Antonio Tejeda	2.1-70/1342 del 29/08/013 y 1404 del 06/09/013 por corr.elect.y Telefónico con Facultad	8,6,2/238 de 27/08/013
14239	22/08/013	05/09/013	Rubén Darío	Eduardo Rojas Pineda	2,1-70/1403 06/09/013	Correo electrónico del 02/09/013 con oficio 2,92/598
14450	26/08/013	16/09/013	Yefer Arlinson Ramos Q.	Jhan Alejandro Sandoval	2,1-70/1453 del 13/09/013 2,1-70/1534 del 27/09/013 2.1-70/1566 del 02/10/013 2.1-70/1025 10/10/ 013 2.1-70/1675 del 17/10/013	Correo electrónico del 06/09/013
14452	26/08/013	16/09/013	Augusto Velásquez	Yaneth Noguera Ramos	2.1-70/1463 del 13/09/013 2.1-70/1544 del 27/09/013 2.1-70/1633 del 10/10/013 2.1-70/1692 del 18/10/013	2,70/2033 del 6/09/013 Hugo Aldemar Cosme Vargas

Rad	Fecha	Vence	Usuario	Funcionario	Seguimiento	Respuesta
16036	17/09/013	01/10/0 13	Juan Manuel Paz O.	Eduardo Rojas Pineda	02/10/013 Comunicación telefónica	4,92/690 del 01/10/013
17267	04/10/013	21/10/ 013	Alexandra Fruto Nieto	Alejandra Miller Restrepo	2.1-70/1724 del 24/10/013	8,8,2/567 del 21/10/013
18343	22/10/013	06/11/ 013	Mónica Vélez A	Jhan Alejandro Sandoval	2.1-70/1832 del 13/11/013 Corr elec 02/12/013	Corr elect del 06/11/013

6.6. PERCEPCIÓN DEL USUARIO.

En el plan de mejoramiento se contempló la realización de acciones que ayuden a determinar la percepción y nivel de satisfacción de los usuarios, en respuesta a esto, en el registro se encuentran las anotaciones de llamadas a 3 peticionarios realizadas por un funcionario de la secretaría general: Vgr.

Rad.	Fecha	Vence	Usuario	Solicitud	Funcionario	Concepto
13669	15/08/013	29/08/013	Diana María Quintero B	Autorización para cursar materias	Julio César Diago Franco	Comunicación telefónica 29/08/013 José Ramón Cerón informa que le resolvieron positivamente
13670	15/08/013	29/08/013	Karen Liseth Vargas Ceballos	Autorización para cursar materias		8,3,2-52/433 del 26/08/013 Julio César Diago Comunicación telefónica 29/08/013 José Ramón Cerón informa que le resolvieron positivamente

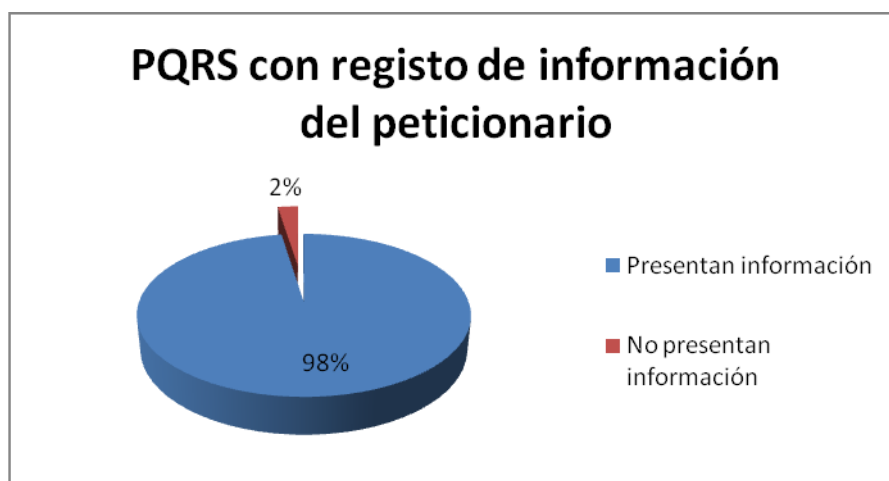
6.7. TÉRMINOS REGISTRADOS:

El cumplimiento de los términos para el trámite y respuestas de las PQRS es obligatorio y se enmarca en la efectivización del derecho de petición. El formato ME-GM-2.1-FOR-4- de Radicación posee columnas de información para facilitar el seguimiento (fecha de radicación y límites de término), no obstante 44 registros de peticiones no se contabilizaron adecuadamente y 11 de los registros de quejas Vgr.

Rad.	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Trasladado a	Observaciones
11811	02/07/013	13/08/013	Norma Nelly Veloza S	Cancelar rendimientos, copia del acta de saneamiento de aportes patronales.	Cesar Gilberto Zúñiga	Derecho de Petición: 15 días. Vencimiento: 14/08/013
1174	02/07/013	13/08/013	Yuly Andrea	Tener en cuenta para listas de admitidos	Laura Ismenia Castellanos V.	Derecho de Petición: 15 días. Vencimiento: 14/08/013
12123	05/07/013	16/08/013	Germán David Muñoz	Reingreso a programa	William García Bravo	Derecho de petición: 15 días. Vencimiento: 20/08/013
16140	18/09/013	03/10/013	José Orlando Muñoz	Reporte de base de datos	Jhan Alejandro Sandoval	Solicitud de información: 10 días. Vencimiento: 02/10/013
21497	04/12/013	20/12/013	Yeison José	Justificar inasistencia a prácticas del 23 y 24/10/013 en que se encontraba enfermo	Sandra Morales Decana (e) Ciencias Agropecuarias	Derecho de Petición: 15 días. Vencimiento: 09/01/014
21416	04/12/013	20/12/013	Gerardo Emiro Gómez	Queja por comportamiento de funcionaria	Sonia Eugenia Pajoy G.	Queja 15 días Vencimiento: 09/01/013

6.8. REGISTRO DE DATOS DEL USUARIO:

El registro de la información del usuario permite la comunicación efectiva. De 368 PQRS del II de 2013, 359 cuentan con información básica del usuario: 322 Peticiones, 34 Quejas y 3 sugerencias.



La falencia de datos se presenta en 9 de las PQRS, y tampoco se ha diseñado una base de datos de los usuarios.

Rad	Peticionario	Dirección	Teléfono	Celular	Correo electrónico
18181	Guillermo H.Latorre C.	No registran	No registran	No registran	No registran
21267	Silvio Avendaño				
20656	Carlos Hernan Ruiz R				

6.9. REGISTRO DE RESPUESTAS:

En el formato de radicación de PQRS, la información correspondiente a las respuestas, no reflejan un análisis a su calidad, en el sentido de haberse resuelto de fondo la petición, queja o reclamo.

6.10. REGISTRO DE REMISIONES:

Algunas PQRS requieren redirigirse a otro funcionario, lo que altera el término inicial para sus respuestas a partir de la recepción por el competente. No obstante el formato de registro no considera esta situación para su contabilización, afectando la eficacia en el seguimiento. Tampoco se evidencia el cumplimiento del procedimiento del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, según el cual debe informarse al interesado dentro de los diez (10) días siguientes. Vgr.

Rad.	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Trasladado	Respuesta
13982	21/08/013	04/09/013	Vanessa Pedraza A	Se aclare fundamento jurídico de suspensión de vínculo contractual	Luis Carlos Ayala C.	5-70/0925 del 22/08/013 remite a Yaneth Noguera R. 2,31/1172 del 03/09/013 Yaneth Noguera Ramos.

Rad.	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Trasladado	Respuesta
14026	21/08/013	04/09/013	Gerardo H. Jiménez L.	Copia de la reglamentación del Ac. 085 de 2008	Edgar de Jesús Velásquez Rivera	4,4/1237 del 22/08/013 remite Eduardo Gómez - Corr. elect. 26/08/013. 8,5,4/202 del 23/08/013 Eduardo Gómez Cerón
14627	28/08/013	18/09/013	Yuliana (XX)	Información costos programas	Edgar de Jesús Velásquez Rivera	Corr. elect. 30/08/013 con oficio 4,4-92/1332 del 29/08/013, remite William Ordóñez Fernández. 8,1,16-92,8569 17/09/013 Jorge William Ordóñez F

Se registran solicitudes cuya respuesta es emitida por funcionario diferente del que se consigna como remitente, y no se tienen señalamientos de un traslado. Vgr.

Rad.	Peticionario	Funcionario	Oficio	Respuesta
13531	Natalia Collazos Zapata	Giovanny A. de los Reyes	2.1-70/1255 15/08/013	Corr. elect. 15/08/013 Fabían Patiño
12843	Amibel Jordán Iriarte	Laura Ismenia Castellanos Vivas	Sin oficio	Corr. electrónico 06/08/013 Sonia M. Guzmán L. (Archivo despues del 2,1-70/1178 del 06/08/013)
13957	Sully J. Muñoz B.	Martha L Chaves	2.1-70/1289 del 21/08/013	Corr. elect. 26/08/013, Eunice Sanchez de R.
12166	Jairo Elias Pineda Z	Roberto Rodríguez F	2,1-70/1123 29/07/013	8,1,11-92,8/165 08/08/013 Jaime Fajardo O.
12584	José Luis Verhelst Solano	Geovanni Andrés de los Reyes	2,1-70/1147 del 01/08/013	Correo electrónico del 02/08/013 Servidores y servicios de internet Corr elect. 02/08/013 Fabián Andrés Mera

Se hallaron PQRS en cuyo registro de respuesta se registran dos oficios, sin se refleje procedimiento de remisión o solicitud de complementación alguna. Vgr.

Rad.	Fecha	Vencimiento	Usuario	Solicitud	Funcionario	Respuesta
12176	29/07/013	13/08/013	Julio A Mosquera B.	Información promedio de notas	Jhan A. Sandoval	Corr. elect. 11/10/013 y del 13/11/013
12700	01/08/013	26/08/013	Gonzalo Alberto Urbano Vivas	Admisión y reconocer situaciones personales.	Jhan Alejandro Sandoval	Corr.elec 21/08/013 y 4,1-92/167 de 21/08/013

Rad.	Fecha	Vencimiento	Usuario	Solicitud	Funcionario	Respuesta
16453	23/09/013	07/10/013	Karol Natalia Omen Quinayas	Información recursos ICETEX	Teresa Elizabeth Muñoz Ñañez	Correo electrónico del 07/10/013 con oficio 7,74/484 Oficio 7,74/484 08/10/013

En diversos casos se hallaron oficios de respuesta cuyo emisor no figura en el registro. Vgr.

Rad.	Peticionario	Solicitud	Funcionario	Oficio de Respuesta
13530	Alex Esteban Ordóñez representa a Diana Cuartas	Información sobre costos de matrículas sede Norte del Cauca.	Hugo Pórtela Guarín	Corr elect 22/08/013 con oficio 4,1-200 del 09/07/013 enviado el 10/07/013
14916	Consuelo Velasco M.	Ampliación del tiempo para pago de matrícula	Luis C. Ayala C.	05/09/2013 comunicación telefónica con la peticionaria informa plazos
20269	William Arley Rengifo	Solicita beca trabajo	Aristides Obando Cabezas	4,4-92/050 del 10/12/013

El registro de radicación presenta casos en que solicitada la complementación del derecho de petición, y vencido el término para hacerlo por el interesado, no se ha realizado el archivo de la solicitud por desistimiento tácito (art. 17 CCA).

Rad.	Fecha	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Funcionario	Oficio de Respuesta
16451	23/09/013	07/10/013	Ma. Rosminda Valencia S.	Aclarar formato de inscripción	Jhan Alejandro Sandoval	Pendiente. Corr elect 03/10/013 oficio 4,2-92/198 solicita complementar
16452	23/09/013	07/10/013	Karen Lizeth Samboní Añasco	Eliminar correo electrónico	Jhan Alejandro Sandoval	Pendiente. Corr. elect. del 03/10/013 oficio 4,2-92/199 solicita complementar

Se encuentra un registro de petición que sin mediar desistimiento tácito o expreso o algún otro tipo de acción, fue archivado:

Rad.	Fecha	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Funcionario	Respuesta
16793	27/09/013	11/10/013	Juan Manuel Paz O	Informar sobre reglamentación del Decreto 1279 de 2002	Laura Ismenia Castellanos Vivas	oficio 1-70/555 del 01/10/2013 archivado después del 2,1-70/1529 del 26/09/2013

La respuesta a los derechos de petición debe ser allegada a su peticionario en el término de ley, no obstante el registro de radicación contiene observación de que la respuesta no pudo ser entregada:

Rad.	Peticionario	Solicitud	Funcionario	Oficio de respuesta
18886	Marisol Orozco G	Información respecto a programas y sus convenios	Laura Ismenia Castellanos V	Corr. elect 30/10/013 Laura Ismenia Castellanos Vivas--- se informa que el correo enviado a la peticionaria no es entregado a su destinatario

6.11. LINK ANTICORRUPCIÓN

El link anticorrupción se encuentra dispuesto en la página web de la Universidad las 24 horas del día, con miras a obtener información que alerte sobre situaciones que de tal carácter involucre la conducta de los servidores universitarios. En el II de 2013 se allegó por este conducto una solicitud al margen de la temática.

Rad.	Peticionario	Solicitud	Funcionario
18921	Luis Carlos Ojeda M	Información sobre inscripciones	Laura I Castellanos V

6.12. LÍNEA 018000.

Informa la Operadora que ha sido registrada una queja.

Rad.	Peticionario	Solicitud	Funcionario	Respuesta
12174	Elizabeth Velasco B.	No le fueron entregadas notas del estudiante Cristian Fernández (05/07/2013)	Jhan A. Sandoval	Corr. elect. 11/10/013 de JAS

En el procedimiento de registro y gestión de PQRS presentadas por la línea 018000 se encuentran debilidades de cumplimiento del trámite publicado y en vigencia, sobre el cual no se admite responsabilidad alguna por el proceso a cargo del mismo.

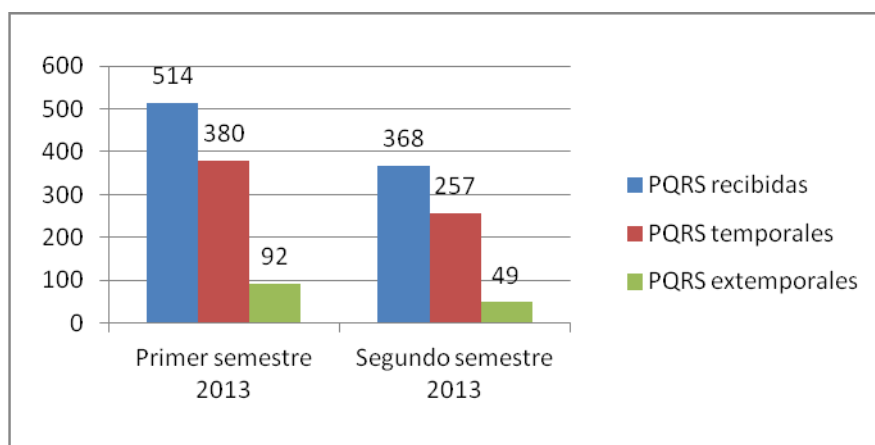
7. COMPARACIÓN CON EL ANTERIOR SEMESTRE:

Respecto del primer semestre de 2013:

PQR recibidas disminuyeron en un 28.404% (514 Vs 368)

PQR respondidas en tiempo disminuyeron en un 4.09%. (380 Vs 257).

PQR extemporáneas aumentaron en un 4.58%. (92 Vs 49)



8. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO:

DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ACCIÓN MEJORADORA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	AVANCE	OBSERVACIONES OCI
No se evidencian actuaciones frente al incumplimiento de las disposiciones legales que regulan los tiempos de respuesta de las PQRs.	Revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRs, como mecanismo vital de atención al ciudadano, y de satisfacción del servicio encomendado a la Institución.	Informes con advertencia de implicaciones disciplinarias.	0%	Los informes a la Dirección por la Secretaría General no advierten las implicaciones disciplinarias, por lo cual no se adelantan acciones de la misma naturaleza.
La línea 018000 no es efectiva para el trámite de PQRs		Requerir a las TICs para lograr la interacción de la línea 018000 al proceso de PQRs	100%	La línea existe como medio y mecanismo, pero el procedimiento de tramitación de las PQRs por la línea 018000 no se encuentra implementado.
Incremento del porcentaje de extemporaneidad en las respuestas		Aplicación de seguimientos preventivos a los tiempos de respuesta al estado de la PQRs a través de correos electrónicos al responsable de la respuesta.	100%	Se aplicaron mecanismos de seguimiento a 205 PQRs.
Persisten deficiencias en la calidad de los informes presentados a la Dirección y no se contó con el informe del II periodo del 2012		Elaboración de informe semestral con información relevante a la toma de decisiones por la Dirección.	100%	
Inconsistencias en: - El resumen del formato de registro de las PQRs, que dificultan su comprensión, efectivo seguimiento y control, y la clasificación de la Petición, Queja, Reclamo		Diligenciar completamente el formato de radicación de PQRs con información concreta y comprensible sobre el asunto, y los términos de respuesta.	100%	Si es por medio diferente del portal web esto dependerá del usuario.

DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ACCIÓN MEJORADORA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	AVANCE	OBSERVACIONES OCI
o Sugerencia. - - Ausencia de soportes de respuestas. - La contabilización de tiempos de respuesta de las solicitudes, relacionadas con: copias de documentos o información.				
Falta de seguimiento o seguimientos extemporáneos por la dependencia responsable de las PQRS.		Revisar y ajustar el procedimiento de seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos.	30%	Falta efectividad al seguimiento de las PQRS extemporáneas.
La información presentada por la Secretaría General en el formato ME-GM-2.1-FOR-4 (Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRS) no permite hacer una verificación por procesos, sino por funcionario		Ajustar el formato ME-GM-2.1-FOR-4 que incluya el proceso o sub proceso que involucra la PQRS.	0%	
Aún no se cuenta con mecanismos de seguimiento al estado de los trámites de las PQRS.	Automatizar el procedimiento de administración de PQRS.	Construcción del mecanismo de Automatización de las PQRS.	0%	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO :	53.75%			

9. MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN:

9.1. Con la Dirección: el informe anual presentado por la Secretaría General a la dirección evidencia mejoras en cuanto presenta estadísticas de tiempo de respuesta, además de una detallada información acerca de asuntos, dependencias y tipos de PQRS con mayor asiduidad. Falta aún concretar lo relativo a la calidad de las respuestas, y el análisis de las implicaciones disciplinarias en casos de extemporaneidad y morosidad en las respuestas a las peticiones.

9.2. Con el usuario: el registro de radicaciones revela llamadas telefónicas a 3 usuarios, procedimiento que no consultó los criterios y parámetros de calificación de satisfacción del servicio, a través de la aplicación del formato ME-GM-2.1.FOR-6, además de que su muestra es apenas del 0.81% del total de las PQRS.

10. GESTIÓN DOCUMENTAL:

El archivo de los sustentos físicos de PQRS se realiza cronológicamente en carpetas de anillas A-Z que arriesgan su conservación por deterioro físico e integridad; además se utilizan ganchos de metal para seleccionar los folios de cada solicitud.

11. OBSERVACIONES:

11.1. Como aspectos positivos se destacan:

- El número de Quejas y Reclamos presentados descendió de 61 a 38 respecto al primer semestre de 2013.
- Las PQRS sin trámite y no se encuentran dentro del término legal disminuyeron en un 0.82%.
- El seguimiento realizado al trámite de las PQRS por la secretaría General se incrementó en un 14.65%.
- Se establecieron mejoras a los registros sobre los datos del peticionario.
- El ítem de “Asunto” presenta una mayor claridad y precisión que permiten diferenciar el tipo de petición y facilitan su seguimiento.
- Se implementó en las PQRS el aspecto de las sugerencias, siendo tramitadas en tiempo.
- Se introdujeron mejoras al informe a la Dirección.

11.2. Como aspectos por mejorar se observan:

- Imprecisiones en las fechas de vencimiento y falta de registro de los traslados que afectan sus términos, por lo que, además, algunas respuestas se emiten por uno o más funcionarios diferentes al receptor original.
- No se registra el proceso responsable de la oportuna resolución de cada PQRS, siendo sólo visible el nombre del funcionario a quien se remitió.
- Se registran varias respuestas de diferentes funcionarios, y el archivo por tácito desistimiento u otra causa carece de oportunidad.
- El porcentaje respuestas en tiempo a PQRS disminuyó comparativamente en 4,09% en el segundo semestre de la misma anualidad y el promedio de la mora en días aumentó de 7.2% a 18.3%.
- Los informes a la dirección aún adolecen de la falta de advertencias y consecuente impulso a acciones disciplinarias por mora.
- No se examina la calidad de las respuestas, ni se dispone de una base de datos de los usuarios que facilite la comunicación efectiva para informar, y para medir el nivel de satisfacción del usuario, además de que el formato ME-GM-2.1.FOR-6 que establece sus criterios no se aplica en dicho ejercicio.
- La gestión documental incumple con las normas de archivística y su articulación a la política de “cero papel” no se refleja en el manejo de las PQRS.
- Falta el procedimiento de recepción de PQRS a través de la línea 01800.
- Continúa aún sin sistematizar el mecanismo interactivo que facilite al usuario hacer seguimiento y control externo a su PQRS.
- Las dependencias universitarias no remiten oportuna copia de sus respuestas para su adecuado control, ni se ha tomado medidas que exhorten a efectuarlo.
- Se evidencian falencias en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente en tiempo real en garantía de la oportunidad.

- El registro de las solicitudes no refleja la modalidad de presentación (escrito, oral, correo electrónico...).

12. SUGERENCIAS:

La Oficina de Control Interno reitera la necesidad de revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRS, como mecanismo vital de atención al ciudadano, y de satisfacción del servicio encomendado a la Institución y como dicta la ley 1437 de 2011, la OCI sugiere la implementación de los derechos de petición de atención prioritaria.

Original Firmado

Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina de Control Interno

Original Firmado

Ángela María López Guzmán
Judicante OCI

Proyectó: Ángela María López Guzmán
Revisó y aprobó: Lucía Amparo Guzmán Valencia