



Universidad  
del Cauca

Oficina de Control Interno

## INFORME 2.4-52.18/011 DE 2013 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:

Como 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.

### 3. Alcance:

La evaluación abarca los procedimientos, y las peticiones tramitadas entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2013.

### 4. Criterios Normativos

- Constitución Nacional Artículos 23 y 74: consagran el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Código 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, con arreglo a los principios generales.
- Ley 14 de 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 inciso 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.

#### 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 aportadas por la Secretaría General, y se verificó aleatoriamente documentación física soporte.

Adicionalmente se evaluó el desarrollo del Plan de Mejoramiento vigente.

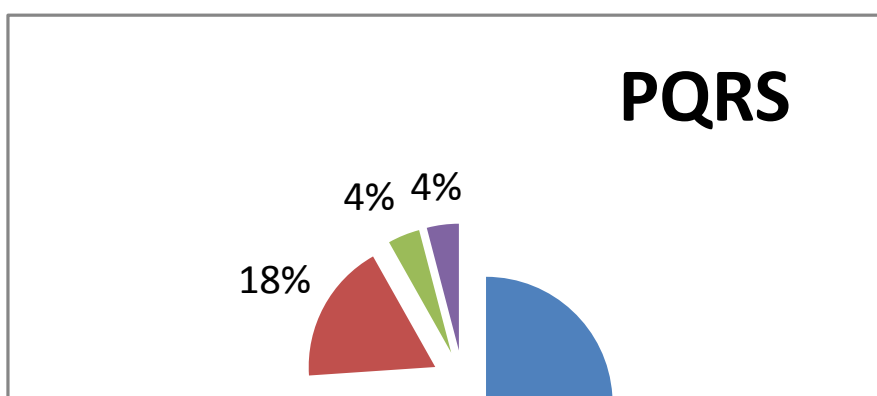
El trabajo contó con el apoyo de la Judicante del programa de Derecho Ángela María López Guzmán.

#### 6. Desarrollo

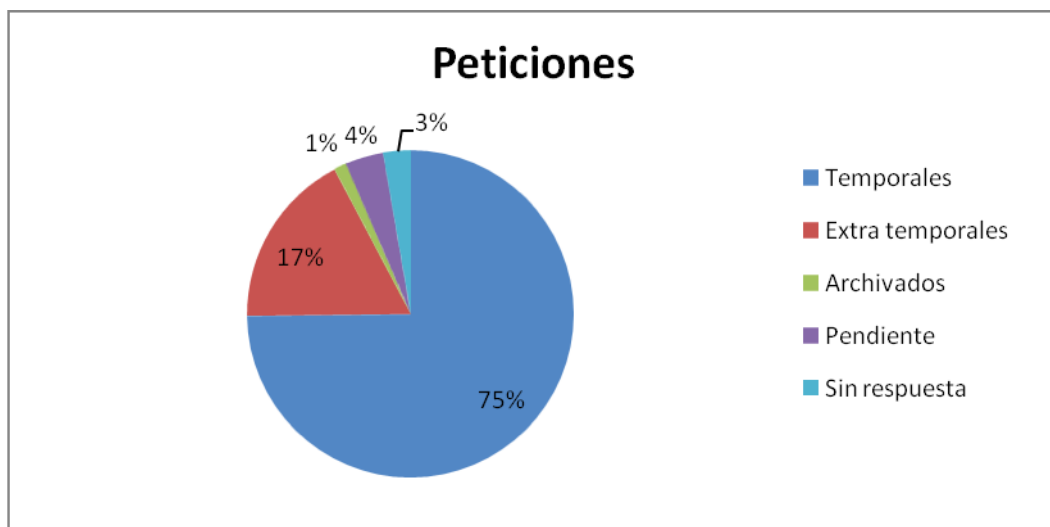
En el procesamiento de las PQRs, la Secretaría General utiliza el Formato ME-GM-2.1-FOR-4 dos hojas electrónicas de Excel, que relaciona a 28 de junio 2013 un total de 515 registros, base para adelantar la evaluación. La primera hoja consigna Peticiones, y la segunda Quejas y Reclamos.

PQRS RECEPCIONADAS						
Recibidas	Tramitadas en tiempo	Extra temporales	Pendientes de trámite y en término	Sin trámite y extra temporales	Con seguimiento	Con Información
514	380	92	21	21	211	372
100%	73.92%	17.89%	4.08%	4.08%	41.05%	72.37%

El ítem 111, con radicado V.U. 3094, cuyo petionario es el señor Jorge Salazar Ferro, no reúne los elementos de un derecho de petición, de conformidad con la consideración hecha mediante oficio 2.4-70/054 del 19 de marzo del 2013, dirigida a la Secretaría General por la Jefatura de la Oficina de Control Interno.



PETICIONES					
Recepcionadas	Respuesta en término	Respuesta extra temporal	Archivado	Trámite pendiente y dentro del término	Sin respuesta y por fuera de término
453	339	79	6	17	12
100%	74.83%	17.66%	1.32%	3.75%	2.20%



QUEJAS Y RECLAMOS					
Recepcionadas	Respuesta en término	Respuesta Extra temporal	Archivado	Trámite pendiente y dentro del termino	Sin respuesta y por fuera de término
61	34	13	1	4	9
100%	55.73%	21.31%	1.63%	6.55%	14.75%



#### 6.1. Respuestas Extra Temporales

Se encontraron 93 PQR con respuestas en término vencido, 80 las que corresponden a Peticiones y 13 restantes a Quejas y Reclamos.

Los días de mora oscilan entre 1 y 41 días, siendo su promedio 7.2 días hábiles.

PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
10	12	Selena Olave	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 14/02/2013
197	10	Andrés Oliverio	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 14/02/2013
469	6	Libia Stella	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 14/02/2013
472	6	Walter	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 14/02/2013
537	1	Astrid Benavides y Laura Andrea Sotelo	Martha Lucía Chaves	Oficio de Respuesta 07/02/2013
777	3	Filiberto Guzmán Chitiva	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico del 14/02/2013
961	2	Diana Marcela Narváez Fajardo	Martha Lucía Chaves	5,2-92/0127 del 23/01/2013. La Profesional Leyla Milena Llantén devuelve los derechos de petición y el oficio 2,1-70/62 del 23/01/2013, y la Secretaría redirección a la Dra. Martha Lucia Chaves, se responde mediante correo electrónico 15/02/2013 Mg. Jhan Sandoval.
962	3	Juan David Narváez Fajardo	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico 15/02/2013
1257	7	Brayan Muñoz Caicedo	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 27/02/2013

PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
1262	6	Jorge Salazar Ferro	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/124 del 25/02/2013. 5,1,228 del 02/04/2213
1466	26	Juan David Trochez	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico 01/04/2013 Ana Julia Muñoz Ibarra
2443	3	Amparo Margoth Martínez Peña apoderada de María Luisa Pineda Paredes	Sonia Eugenia Pajón	5,1,2/60 DEL 05/03/2013 informa que se le RESPONDERÁ CON ANTERIORIDAD AL 11 DE JUNIO DE 2013. - 5,1,1/126 del 14/06/2013
2444	1	Amparo Margoth Martínez Peña apoderada de María Luisa Pineda Paredes	Sonia Eugenia Pajón	5,1/108 del 13/02/2013 remite a la Sra. María Deysi Vivas Manzano tesorera Unisalud, quien expide Certificado de salarios 10 años-
2451	2	Luis Rodrigo Gilon Mosquera	Martha Chaves/ Leyla Llantén	Correo electrónico 06/03/2013 con el oficio 5,2/425, CP. Wilson Alfredo Benavides Rosero.
2618	1	Ciro Molano	Alejandra Miller Restrepo	Correo electrónico 11/03/2013 dra. Alejandra Miller Restrepo Restrepo, se solucionó en tiempo no obstante la respuesta fue extemporánea
2966	18	Jorge Salazar Ferro	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,237 del 08/04/2013
3230	1	Lucrecia Cobo Collazos	Sonia Eugenia Pajón	5,1,2/62 del 08/03/2013 informa que la petición le será respondida antes del 20 de junio de 2013- 5,1,1/129 del 21/06/2013.
3234	3	Andrés Pabón	Roberto Rodríguez	8,1,3-70/042 del 18/03/2013
3601	1	Mauricio Muñoz	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/180 del 19/03/2013
3613	2	Kelly Marcela Angarita Bastidas	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico 13/03/2013 Ruby Diago
3630	2	Beatriz Giraldo	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico 21/03/2013 Claudia Lucía Parra
3640	2	Yeimy Alexandra Lame Ortiz	Hugo Portela	4,1/56 del 21/03/2013
3764	11	Adriana Rosero Torres	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico, con oficio 5-70/1234 del 28/02/2013, dr. Luis Carlos Ayala Caldas informa falta de competencia. Correo electrónico del 11/04/2013 Claudia Lucía Parra- Correo electrónico del 30/05/2013
3788	5	Daniel Camilo Nicolás	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico del

PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
		Pantoja Ocaña		21/03/2013 Claudia Lucia Parra.
3817	5	Yurani Carola Yama Mora	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-52/0168 del 21/03/2013
3896	4	Jorge Salazar Ferro	Sonia Eugenia Pajón	5,1,228 del 02/04/2213
4182	1	Mayra Alejandra Angarita Bedoya	Julio Cesar Diago Franco	8,3,2-52/0166 del 21/03/2013
4213	14	Isa Paz Valencia	Hugo Portela	Correo electrónico 17/04/2013
4247	1	Lyda Mercedes Crespo Ríos	Martha LuciaChaves	4,2-70/061 del 22/03/2013 Jhan Alejandro Sandoval
4292	42	Laurentino León Benítez Delgado	Hugo Portela	Correo electrónico del 28/05/2013 , oficio 4,1-28 del 01/05/2013 y 4,1-29 del 01/05/2013
4375	3	Yeni Angélica Tintinago Muñoz	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 11/04/2013 Eunice Sanchez Ramirez
4532	4	Margoth Martínez Peña apodera a Julio Cesar Gutiérrez Llantén	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/94 del 08/04/2013
4535	4	Margoth Martínez Peña apodera a Julio Cesar Gutiérrez Llantén	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/94 del 08/04/2013
4536	4	Margoth Martínez Peña apoderada de Julio Cesar Gutiérrez Llantén	Sonia Eugenia Pajoy	5,1,2/94 del 08/04/2013
4749	9	Sirley Joaquí	Martha Lucia Chaves	Correo electrónico 24/04/2013 Eliana A. correo electrónico 26/04/2013 con oficio 4,2-70/085
4834	9	Alexander Manuel Cerón Samboní	Alfonso Rafael Buevas Garay	Correo electrónico 24/04/2013 con oficio 8,7,9-92/39 del 20/04/2013
5035	9	Juan Manuel Quiñones Pinzón	Diana C Solarte Mila	5,1-74,4/415 del 21/04/2013
5289	1	Juan Camilo Rengifo	Martha Lucia Chaves	Correo electrónico 22/03/2013 Correo electrónico 12/04/2013 Con oficio 8,1,16/246 el 09/04/2013 Jorge William Ordóñez.
5508	4	Julián Andrés Muñoz	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 19/04/2013 Eliana A.
5509	4	Valentina Gallego Palomino	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 19/04/2013 Eliana A.
5510	4	Sebastián	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 19/04/2013 Eliana A.
5512	4	Cristian	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 19/04/2013 Eliana A.

PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
5614	1	Diego Armando Viveros Gaviria	Laura Ismenia Castellanos	correo electrónico 16/04/2013 ,oficio 2,1-70/538
5616	2	Diana Mayerli	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 17/04/2013
5617	2	Juan Pablo Castro Sambrano	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 17/04/2013
5802	27	Karen Julieth	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 28 de mayo 2013 Martha Chávez
5804	37	Érica Chacón Valencia	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 12/06/2013 Martha L Chaves
6021	13	Abdul Karin Tobar	Hugo Portela	Correo electrónico 20/05/2013
6024	24	Jorge Salazar Ferro	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/399 del 05/06/2013
6234	1	Cesar Augusto Zapata Monje	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/390 del 30/05/2013
6235	27	Cesar Augusto Zapata Monje	Sonia Eugenia Pajón	5,1/394 del 04/06/2013
6830	12	Claudia Marcela Cerón Tovar	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 22/05/2013 Martha L Chávez
7193	3	Francisco Javier Valencia Castillo	William García Bravo	2,3-70/723 14/05/2013 Yaneth Noguera Ramos
7240	17	Lileth Carolina Narváez González	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico del 12/06/2013 Martha L. Chávez
7388	2	Nelson Iván Ortega Cañas	Luis Carlos Ayala Caldas	5-70/585 20/05/2013 Yaneth Noguera - 4,2-70/116 del 22/05/2013 Jhan Alejandro Sandoval
7591	27	María Camila	Alfonso Rafael Buelvas Garay	2,1-70/1071 27/06/2013 Laura Ismenia Castellanos correo electrónico
7647	4	Lucía Esperanza Bonilla	Alfonso Rafael Buelvas Garay	Correo electrónico 29/05/2013 Claudia Hoyos, envía copia electrónica del oficio 8,7,2/294 del 22/05/2013
7685	11	Natalia Villegas	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 12/06/2013 Martha L. Chávez
7686	1	Katerine Melenge	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 27/05/2013 Martha L. Chávez
7687	2	Cristina Fernanda Dorado Nieto	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 28 de mayo de 2013 Martha L. Chávez
7886	10	Leydy Jhoana Villano Montenegro	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 12/06/2013 Martha L. Chaves
7889	1	Liseth Liliana Paz	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico

PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
		Orozco		12/06/2013 Martha L. Chaves
7910	12	Miguel Fernando López Calle	César Augusto Osorio Vera	Correo electrónico 31/05/2013 informa petición y queja son de competencia de Regionalización - Oficio 2,1-70/925 del 05/06/2013 se remite la petición al Dr. Hugo Portela Guarín. vence el 20 de junio de 2013 - Correo electrónico del 18/06/2013 Hugo Portela Guarín- 4,1-92/177 del 17/06/2013 Hugo Portela Guarín.
7927	8	Andrea Gómez	Yaneth Noguera	2,3-70/768 del 20/05/2013 Dra. Yaneth Noguera Ramos le solicita al peticionario aclarar las fechas de los documentos que solicita. Oficio 2,1-70/884 del 30/05/2013 Laura Ismenia Castellanos Vivas remite la complementación realizada por el peticionario a la Doctora Yaneth Noguera Ramos, la complementación vence el 13/06/2013. 2,3-70/950 del 27/06/2013 Yaneth Noguera Ramos
7928	1	Manuel Alejandro Iragorri Velasco	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 22/05/2013 Martha L. Chávez
7929	1	Daniel Ortiz Ortiz	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 22/05/2013 Martha Lucía Chávez
7959	4	José Luis	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 27/05/2013 Martha Lucía Chávez
8024	3	Daniel Rodríguez	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 27/05/2013 Martha Lucía Chávez.
8023	18	Omar Muñoz	ALFONSO RAFAEL BUELVAS GARAY	Correo electrónico 20/06/2013 Claudia Hoyos con oficio 8,7,2,71/282 Alfonso Rafael Buelvas Garay.
8170	1	Adrian Buitrago	Diego Cruz Jiménez	Correo electrónico 24/05/2013 Alejandra Miller Restrepo



PETICIONES				
Rad.	Mora	Peticionario	Traslado a	Respuesta
8214	2	Natalia Flores Anaya	Luis Carlos Ayala Caldas	Correo electrónico 16/05/2013 Dr. Luis Carlos Ayala Caldas remite a la CP. Leyla Llantén - 5,2-52/1023 Marta Cecilia Palomino
8528	3	Jhon Edinson Camay	Martha Lucía Chaves	Correo electrónico 11/06/2013 Martha L. Chaves
8939	10	Fabio Ricardo Rosero Álvarez	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 14/06/2013 Patricia Campo solicita número de cédula y celular del peticionario Correo electrónico del 14/05/2013 el peticionario Fabio Rosero informa que las notas ya le fueron enviadas. Correo electrónico del 19/06/2013 Martha Lucía Chaves Zúñiga
9301	1	Francisco Javier Benavidez	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 19/06/2013 Sonia Elena Casanova Sevillano
9486	2	Celadores Universidad del Cauca	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/1443 del 21/06/2013
9751	3	Juan Carlos Toledo Gómez	Sonia Eugenia Pajoy	5,1442 del 21/06/2013 Sonia Eugenia Pajoy González
10160	5	Alexis Rafael del Carmen Ávila Ortiz	Leyla Milena Llantén	5,2-52/1265 del 27/06/2013 CP. Wilson Alfredo Benavides Rosero remite al Mag. Jhan Alejandro Sandoval 4,1-92/148 del 02/07/2013 Mag. Sandoval informa que no tiene la información para dar respuesta 5,2/1311 del 02/07/2013 Wilson Alfredo Benavides Rosero
10394	2	Diana Carolina	Laura Ismenia Castellanos	Correo electrónico del 29/06/2013 con oficio 2,1-70/1086 Laura Ismenia Castellanos.
10545	1	Leidy Vanessa	Laura Ismenia Castellanos	Correo electrónico 29/06/2013 con oficio 2,1-70/1086 Laura Ismenia Castellanos.

QUEJAS Y RECLAMOS				
Rad	Mora	Peticionario	Trasladado a	Respuesta
1208	3	Mauricio Terán	Leyla Milena Llantén	5,2,346 del 20/02/2013 José Ojeda Ojeda
1831	15	Bilma Janneth Vidal Velasco	Hugo Portela	Correo electrónico del 18/03/2013 con oficio 4,1-92/038 expedido por el Dr. Hugo Portela Guarín.
1987	69	Cristhian Camilo Ruiz	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico del 14/06/2013 Jhan Alejandro Sandoval
2523	26	Diana Mera	Hugo Portela	Correo electrónico del 17/04/2013 Hugo Portela Guarín
2795	26	Wilmer Fabian Tunubalá	Martha Chávez	Correo Electrónico del 19/04/2013 Admisiones
3379	2	Andrés Fernando Guzmán	Roberto Rodríguez	Oficio 8,1,3-70/041 del 18/03/2013 Álvaro Luis Palta.
3763	42	María Lourdes Muelas	Martha Chávez	Correo electrónico, con oficio 5-70/1234 del 28/02/2013, Dr. Luis Carlos Ayala Caldas informado que no son competentes para conocer el asunto. Correo electrónico del 30/05/2013 Martha Lucía Chaves Zúñiga
4374	6	Rocío Corina	Teresa Elizabeth Muñoz	16/04/2013 se reenvía el Correo electrónico del 21/03/2013 Javier Ávila.
4801	35	Claudia Liceth Fajardo H.	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/396 del 04/06/2013
6138	34	Junta Directiva Sindicato de Trabajadores y Empleados Públicos de la Universidad del Cauca	Sonia Eugenia Pajoy	Oficio 5-70/0453 del 12/04/2013 Dr. Luis Carlos Ayala Caldas remite a la Doctora Sonia Eugenia Pajoy G. 5,1/395 del 04/06/2013
7956	24	Luis	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/497 del 04/07/2013
7958	12	Andrea	César Osorio	Oficio 2,1-70/925 del 05/06/2013 se remite la petición al Dr. Hugo Portela G. VENCE EL 20 DE JUNIO DE 2013 Correo electrónico del 18/06/2013 Dr. Portela 4,1-92/177 del 17/06/2013
8211	12	Andrés	Luis Carlos Ayala Caldas	Correo electrónico del 20/06/2013, con oficio 5,70/0735 del 18/06/2013 C.P. Leyla Milena Llantén

## 6.2. Peticiones sin respuesta y por fuera del término:

Se evidencian 21 PQRS que no registran respuesta, y con término vencido. 12 peticiones y 9 quejas y reclamos.

PETICIONES				
Rad.	Vencimiento	Peticionario	Trasladado a	Respuesta
4855	Más de 58	Aura Lucía Sterling	William García Bravo	PENDIENTE----- 11/04/2013 Comunicación telefónica informa que se dará rpta el 06/05/2013 - 8,5,2,52,23/243 del 19/05/2013 solicita plazo hasta el 30 de mayo de 2013
4856	Más de 58	Maryeli Astudillo	William García Bravo	PENDIENTE-11/04/2013 Comunicación telefónica informa que se le dará respuesta el 06/05/2013 - 8,5,2,52,23/243 del 19/05/2013 fija plazo hasta el 30 de mayo de 201 Dr. William G.
7039	Más de 32	Aixa	William García Bravo.	-----
8391	Más de 23	Jaiber Mauricio Molano	Germán Antonio Tejada	PENDIENTE 8,6,2/158 del 24/05/2013 Germán Antonio Tejada solicita complementación al derecho de petición.
9746	Más de 9	Cesar Augusto Zapata	Sonia Eugenia Pajoy	-----
9779	Más de 15	Jaime Francisco Gómez	Sonia Eugenia Pajoy	-----
10025	Más de 7	Maricela Rodríguez	Sonia Eugenia Pajoy	-----
10133	Más de 6	Luis G Serrano/otros	Yaneth Noguera Ramos	-----
10197	Más de 5	Héctor Idrobo	Alfonso Rafael Buelvas Garay.	-----
10448	Más de 8	Jesús Eduardo Iles	Alonso Rafael Buelvas Garay	-----
10407	Más de 8	Guillermo Hernán Latorre	Sonia Eugenia Pajoy	-----
11078	Más de 3	Margarita Salazar S.	Yaneth Noguera Ramos	-----

TRASLADO	PETICIONES SIN RESPUESTA Y FUERA DE TÉRMINO
Sonia Eugenia Pajoy	4
William García Bravo	3
Alfonso Rafael Buelvas Garay	2
Yaneth Noguera	2
Germán Antonio Tejada	1

<b>QUEJAS Y RECLAMOS SIN RESPUESTA Y POR FUERA DEL TÉRMINO</b>				
<b>Recepción</b>	<b>Días extemporáneos</b>	<b>Peticionario</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Traslado</b>
4373	Más de 61	Jimena	-----	Martha Chávez
6023	Más de 47	Camilo Z	-----	Martha Chávez
8576	Más de 22	Anónimo jsgp	-----	Teresa Elizabeth Muñoz
9499	Más de 13	Hoover Cuero Cuellar	-----	Alfonso Rafael Buelvas
10199	Más de 5	María Elena	-----	Sonia Eugenia Pajoy
10249	Más de 5	Rita del Pilar Manjarres	-----	César Gilberto Zúñiga
10300	Más de 5	Rosana Pérez Mera	-----	Leyla Milena Llantén.
10542	Más de 5	Sulma Lilian	-----	Lola Esperanza Molina
10546	Más de 5	Maydee Pérez	-----	Sonia Eugenia Pajoy

<b>TRASLADADO A</b>	<b>QUEJAS Y RECLAMOS SIN RESPUESTA</b>
Sonia Eugenia Pajoy	2
Martha Lucia Chaves Zúñiga	2
Teresa Elizabeth Muñoz	1
Leyla Milena Llantén	1
César Gilberto Zúñiga	1
Lola Esperanza Molina	1
Alfonso Rafael Buelvas Garay	1

Se registran solicitudes, cuya respuesta se emite por funcionario diferente al que figura como competente

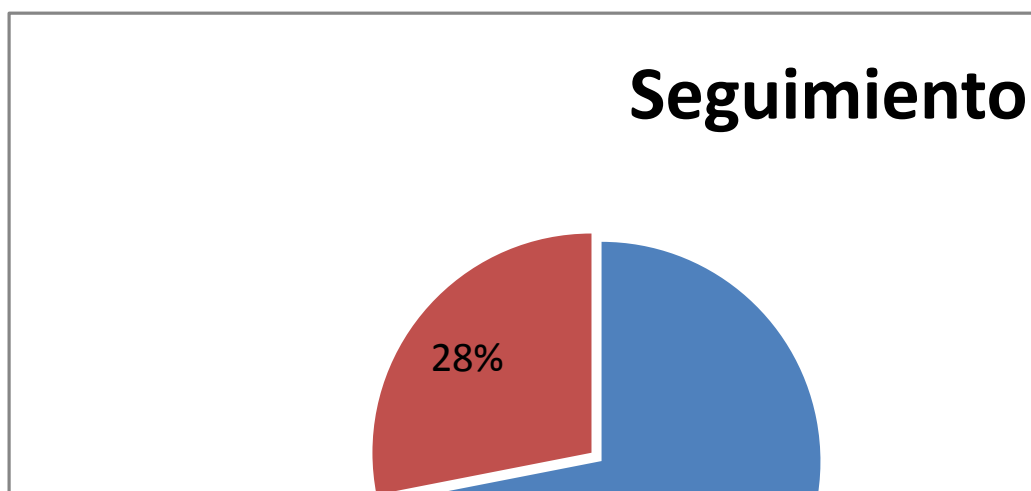
<b>RAD.</b>	<b>PETICIONARIO</b>	<b>TRASLADADO A</b>	<b>RESPUESTA</b>
1466	Juan David Trochez	Martha Lucía Chaves	Corr. electr. 01/04/2013 Ana Julia Muñoz
3613	Kelly Marcela Angarita	Martha Lucía Chaves	Corr. electr. 13/03/2013 Ruby Diago
3630	Beatriz Giraldo	Martha Lucía Chaves	Corr. electr. 21/03/2013 Claudia Lucía Parra
3788	Nicolás Pantoja Ocaña	Martha Lucía Chaves	Corr. electr. 21/03/2013 Claudia Lucía Parra.
4375	Yeni Angélica Tintinago Muñoz	Jhan Alejandro Sandoval	Corr. electr 11/04/2013 Eunice Sánchez
7193	Francisco Javier Valencia	William García Bravo	2,3-70/723 del 14/05/2013 Yaneth Noguera
7591	María Camila	Alfonso Rafael Buelvas	Corr. electr 2,1-70/1071 del 27/06/2013 Laura Ismenia Castellanos

### 6.3. Seguimiento:

Se realizó seguimiento a 211 PQRS.

De 189 peticiones, a 173 con carácter preventivo, y 56 vencido el término (algunos con los dos tipos de controles).

Respecto de las quejas se siguieron 22, del las cuales 9 a título preventivo y 18 una vez vencido el término sin respuesta.



### 6.4. Términos Registrados:

El formato ME-GM-2.1-FOR-4 dispone de 2 columnas para el registro de la fecha de radicación y la fecha límite de respuesta. Se encuentran 72 registros de peticiones sin adecuada contabilización, y 11 de quejas que presentan esta carencia.

RAD.	RECEPCION	VENCE	PETICIONARIO	SOLICITUD/QUEJA	TRASLADADO A	OBSERVACION
5614	01/04/2013	16/04/2013	Diego Armando Viveros	Información sobre amnistía	Laura Ismenia Castellanos	10 días vence: 15/04/13
5803	03/04/2013	23/04/2013	Jorge Salazar Ferro	Información sobre convenio	Ramsés López Santamaría	10 días vence: 17/04/13
6519	15/04/2013	30/04/2013	Mabel Tatiana Jaramillo	Información sobre requisitos de transferencia	Laura Ismenia Castellanos	10 días vence 29/04/13
9779	31/05/2013	17/06/2013	Jaime Francisco Gómez	Solicita información sobre pensión sustitutiva	Sonia Eugenia Pajoy	10 días vence 18/06/13
10729	17/06/2013	02/07/2013	Jhojan Estiven Cabrera	Queja sobre acceso de lista de admitidos	Laura Ismenia Castellanos	15 días vence 30/07/13

### 6.5. Registro del Asunto:

Del relato que se consigna como asunto con frecuencia no se puede clarificar el tipo de petición que se trata. Vgr.

RAD.	RECEPCIÓN	VENCE	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADADO A
5034	18/03/2013	08/04/2013	Juan Manuel Quiñones	Solicita documentos.	Laura Ismenia Castellanos
5431	22/03/2013	19/04/2013	Milton Arango Quintana	Solicitud de información de profesores.	Sonia Eugenia Pajoy

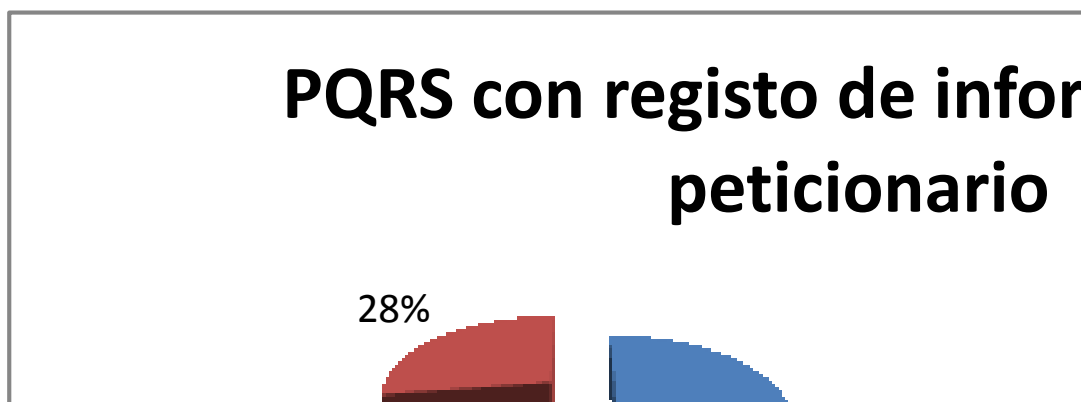
### 6.6. Registro de datos del usuario:

372 de las 514 PQRS incluyen información que permite la localización para respuesta al peticionario.

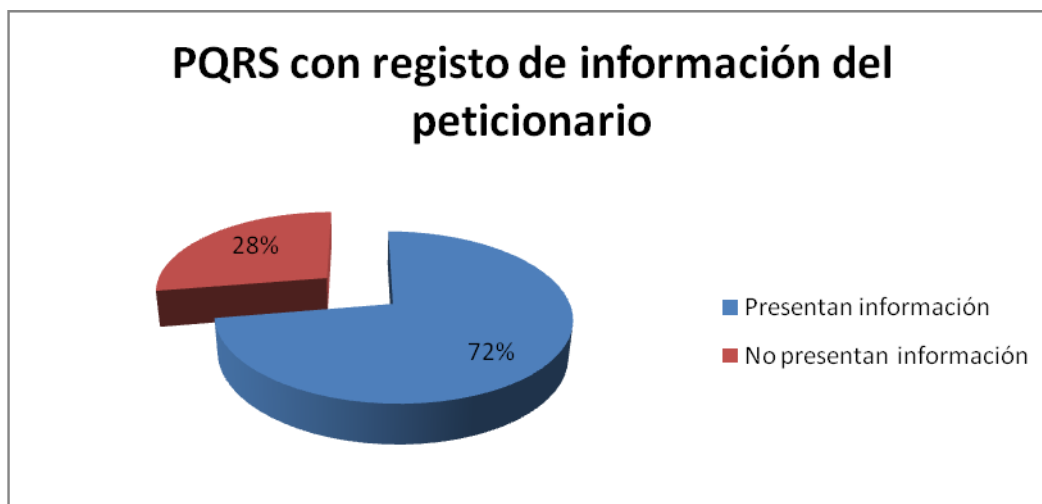
Un total de 142 registros de PQRS no presentan información del peticionario.

De los registros que presentan información 326 corresponden a peticiones y 46 a quejas y reclamos.

Tampoco se cuenta con una base de datos de los usuarios.



RAD.	PETICIONARIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
123	Alexandra Fruto	No registra	No registra	No registra	No registra
470	Jorge Salazar Ferro	--	--	--	--
Correo	Julio Cesar Millán	--	--	--	--
1144	Segundo Cubides	--	--	--	--
1208	Mauricio Terán	--	--	--	--



#### 6.7. Registro de respuestas:

En el formato ME-GM-2.1-FOR-4- de Radicación de PQR- Respuestas:

RAD	RECEPCIÓN	VENCE	PETICIONARIO	SOLICITUD	TRASLADADO	RESPUESTA	OBSERVACION
110	09/01/013	30/01/013	Jaime Alejandro	Solución problema de Registro Calificado SNIES.	Eduardo Rojas Hugo Pórtela Guarín	Correo electrónico 21/01/013	Respuesta no Determinable
193	10/01/013	31/01/013	Bryan Stiven	Información sobre pruebas de admisión	Jhan Alejandro Sandoval	Correo electrónico 11/03/013	Respuesta no Determinable
296	14/01/013	04/02/013	Leonor Guevara	Aceptar renuncia	Sonia Eugenia Pajoy	Resolución 036 del 28/01/013 Juan D. Castrillón.	No hay respuesta, sino anexo de esta.
1269	25/01/2013	15/02/013	Heriberto Mosquera Chantre	Autorizar acceso a propiedad de la Universidad	Yaneth Noguera Ramos	2,3-70/162 del 15/01/2013	Respuesta no Determinable
1729	01/02/2013	22/02/013	Juan Manuel Paz Otero	Solicita información de recurso de apelación	Yaneth Noguera Ramos	Cita notificación personal 01/03/013	Respuesta no Determinable

Debido a la escasez de datos evidenciada respecto de la contestación de fondo de las solicitudes, lo cual representa la efectividad del mecanismo y la satisfacción del usuario, se realizó la verificación aleatoria de documentación física sustento de 10 PQRS registradas.

RAD.	PETICIONARIO	SOLICITUD	TRASLADO	RESPUESTA	OBSERVACIONES OCI
361	Karthian Yanior	Información sobre la venta de PINES	Eduardo Rojas P y Leyla M Llantén	Corr. electr 16/01/013 Hugo Pórtela G; Corr. elect 17/01/013 Jhan Sandoval. 5,2-92/0063 del 17/01/2013 Leyla Llantén remite para respuesta	Respuesta en tiempo y de fondo.

RAD.	PETICIONARIO	SOLICITUD	TRASLADO	RESPUESTA	OBSERVACIONES OCI
1119	María Fernanda Canecio	Sobre Actividad Física Formativa.	Laura Ismenia Castellanos	3-70/014 del 23/01/2013 Laura Ismenia Castellanos Vivas (Archivado por numero de V.U. antes del oficio 2,1-70/75)	Respuesta en tiempo y de fondo.
1679	José Aurelio Martínez	información sobre Matricula Financiera	Luis Carlos Ayala Caldas	5-52/0137 del 08/02/2013 se remite al Mag. Jhan Sandoval. 8,1,3-70/022 Álvaro Luis Palta	Respuesta en tiempo y de fondo.
1729	Juan Manuel Paz Otero	Información sobre recurso de apelación Res 796 de 2012.	Yaneth Noguera Ramos	Citación para notificación personal del 01 de marzo de 2013	Respuesta en tiempo y de fondo.
2315	Diego Fernando Ordoñez Correa compañía de Consultores e Ingenieros L.T.D.A.	Pagos en virtud del contrato de interventoría 2.3-31/42 de 2011	Luis Carlos Ayala Caldas	5-70/0202 Dr. Ayala C. solicita respuesta conjunta con la Of. Jurídica y el Gerente. Rpta a la ampliación Corr elect. 06/02/013 Dra. Sonia Eugenia Pajoy; Conv. 1589-051-2013 /03/013 Ing. Terán informa trámite Comité Conciliación U del C.	Respuesta en tiempo y de fondo.
2444	Amparo Margoth Martínez apodera María Luisa Pineda	Solicita certificado salarial de 10 años de servicio	Sonia Eugenia Pajoy	5,1/108 13/02/013 remite a Tesorera Unidad de Salud.	Extra temporal (1 día) Respuesta de fondo
3021	Jorge Salazar Ferro	Información sobre tiquetes aéreos.	Luis Carlos Ayala Caldas	Correo electr. 11/03/2013 y oficio 5-70/304	Respuesta en tiempo y de fondo.
4293	Sayra Yadira	Información fechas para la inscripción programas	Laura Castellanos V	2,1-70/326 08/03/2013 corr. Electrón.	Respuesta en tiempo y de fondo.
7907	Ángel Pérez Castro, Olga María franco	Inquietudes sobre pagos para pruebas de admisión	Laura Castellanos V	Corr. Electr. 05/05/2013 Laura Ismenia Castellanos Vivas.	Respuesta en tiempo y de fondo
2857	Fabio Trejos	Reclamo por la no publicación de listas de admitidos para derecho en el Municipio de Miranda Cauca.	Hugo Portela Guarín	Correo electrónico del 01/02/2013 Claudia Vega	Respuesta en tiempo y de fondo.

## 6.8. Registro de Remisiones

En diversas oportunidades se da cuenta de traslados de la PQR, sin embargo estas fechas no son tenidas en cuenta para contabilizar los términos, que conforme a estos casos varían (Ley 1437 del 2011, Artículo 21)



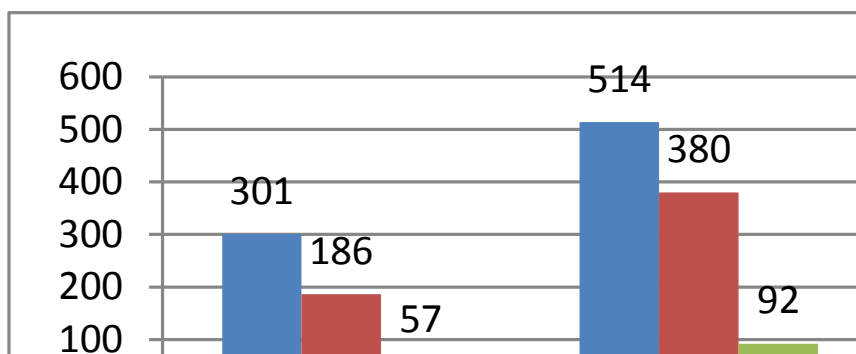
Rad.	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Solicitud	Trasladado	Respuesta
5416	22/03/2013	19/04/2013	Eduard Arturo Hoyos	Información de proyección y ejecución presupuestal para el año 2013.	Luis Carlos Ayala Caldas	5-70/0422 del 08/04/2013 Dr. Ayala remite a la CP Leyla Llantén 5,2-52/716 del 16/04/2013 Martha Cecilia Palomino
6028	08/04/2013	29/04/2013	Julián Delgado Lineros	Declaración prescripción de la obligación a su cargo	Luis Carlos Ayala Caldas	5-70/451 del 12/04/2013 Dr. Ayala Caldas remite al CP Wilson Benavides Comité Técnico de sostenibilidad contable Oficio CTSC-009 26/05/2013 informa que se dará respuesta Oficio CTSC-010 02/05/2013 CP. Benavides informa que se dará respuesta el 22/05/2013. CTSC-017 del 22/05/2013 Wilson A. Benavides Rosero.
7364	25/04/2013	10/05/2013	Sebastián López Rojas e Isabel Cristina Ruano Arias	Petición de documentos de regionalización, convenios sobre Facultad de Derecho	Hugo Pórtela Guarín	4,1-118 del 06/05/2013 Hugo Portela Guarín-8,1,16/318 del 16/05/2013 Jorge William Ordóñez
8214	09/05/2013	24/05/2013	Natalia Florez Anaya	Información de presupuestos de la Universidad del Cauca entre los periodos 2009 y 2012	Luis Carlos Ayala Caldas	Corr. lectr. 16/05/2013 Dr. Luis Ayala remite a la C. Leyla Llantén 5,2-52/1023 Marta Cecilia Palomino

#### 6.9. Comparaciones frente al anterior semestre:

PQR recibidas aumentaron en un 70.43% (301 Vs 514)

PQR respondidas en tiempo aumentaron en un 14.08%. (186 Vs 380).

PQR extemporáneas disminuyeron en un 1.04%. (57 Vs 92)



## 7. Seguimiento al plan de mejoramiento vigente

Las valoraciones siguientes corresponden al seguimiento a las acciones mejoradoras del Plan de Mejoramiento suscrito por el Proceso:

Descripción hallazgo	Acción mejoradora	Descripción actividad	Avance
Procedimiento no se ajusta a requerimientos de operación efectiva	Ajustar el procedimiento	Revisar y ajustar el procedimiento	70%
Falta de mecanismo de publicidad interna o externa sobre el estado de trámite de las PQRS.	Automatizar la administración de PQRS	Construcción del mecanismo de automatización de las PQRS	No se evidencia
Faltan mecanismos de retroalimentación y medición del nivel de satisfacción de las PQRS	Diseñar e implementar mecanismos	incluir información de contacto en el formato de radicación de PQRS	80%
		Diseñar y aplicar mecanismo sobre percepción del cliente.	90%
El tiempo de dedicación a la atención de las PQRS es insuficiente	Prever los recursos de fortalecimiento PQRS	Presupuestar los recursos técnicos y humanos para la prestación de un servicio de calidad.	100%
Ausencia de retroalimentación de los informes del sistema de PQRS con la Dirección Universitaria.	Realizar semestralmente informe que contenga como mínimo estadísticas de tiempos de respuesta, verificación de su calidad y análisis sobre sus incidencias.	Elaboración de informe semestral	50%
Carencia del sitio web para atención de quejas o denuncias por actos de corrupción	Disponer de un sitio web para su recepción	Diseño y puesta en funcionamiento del sitio web	100%
No se evidencian actuaciones por incumplimiento a tiempos de respuesta de las PQRS.	Revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRS	Informes con advertencia de implicaciones disciplinarias.	No se evidencia
La línea 018000 es infectiva para el trámite de PQRS	Revisar y reorientar hacia la mejora el proceso de Atención a las PQRS	Requerir a las TICs para lograr la interacción de la línea 018000 al proceso de PQRS	100%

## 8. Mecanismos de retro alimentación:

### a. Con la dirección:

Se observan mejoras respecto de algunos aspectos de los informes periódicos, pero persisten debilidades en la información estadística de tiempos de respuesta, la

verificación a la calidad de las mismas, y la determinación de responsabilidades por extemporaneidad.

b. Con el usuario:

Como reposa en el Plan de Mejoramiento, se aplicó el formato ME-GM-2.1.FOR-6, diseñado para medir la satisfacción del usuario, sin embargo no se encontró evidencia sobre su utilización.

9. Observaciones:

a. Aspectos positivos:

- Aumenta el porcentaje de PQRS respondidas dentro del término en un 14.08%.
- Disminución del 1.04% de PQRS respondidas extemporáneamente
- Se mejoraron los seguimientos a las PQRS, destacándose el preventivo a 182 PQRS.
- Se encuentran clasificadas independientemente las Peticiones Quejas y Reclamos.
- En el informe que presenta la secretaría general a la dirección se han presentado mejoras como la inclusión de estadísticas que reflejan quienes presentaron el mayor número de PQRs, el tipo de peticiones más recurrente, y las dependencias con mayor número de solicitudes.
- No se han presentado acciones de tutela que tengan directa relación con el manejo de las PQRS en la Universidad.

b. Aspectos por mejorar:

- Inconsistencias en la determinación de fechas límites de respuesta, incidente en el seguimiento a resolución de las PQRS.
- En el trámite de algunas PQRS se registran reiterados traslados, y la participación de organismos multiestamentarios, lo que exige un proceso que escapa a los términos de PQRS, y dilata los tiempos de respuesta.
- Se encuentran vacíos en el registro de los datos de los peticionarios, impidiendo el control a la respuesta.
- El manejo de las PQRS no involucran análisis de la calidad de respuestas, como mecanismo que evita el desgaste administrativo y la insatisfacción del usuario.
- Algunas PQRS aparecen suscritas por funcionario diferente al de la remisión, sin que se consigne su traslado, y en algunos casos sin competencia para emitir las comunicaciones.
- No se encuentran avances sobre la digitalización de las PQRS, por lo que se siguen utilizando carpetas de anillas A-Z, con el consecuente riesgo de deterioro de los documentos y el cúmulo, en contra de la política de racionalización del Papel y las prácticas que abanderó la Secretaría general en su plan de “cero papel”.

- Ausencia de evidencias de acciones sobre responsabilidad en el incumplimiento de oportunas respuestas a las PQRS.
- Los informes a la dirección no consideran tiempos de respuesta, ni reflejan verificación a su calidad.
- No se lleva registro del responsable de la oportuna resolución de cada PQRS.
- La información sobre PQRS muestra exclusivamente al funcionario a quien se traslada y a quien responde y no al proceso responsable, lo que impide un análisis de su gestión frente a las PQRS.
- La línea 01800 continúa siendo subutilizada para la recepción de PQRS.
- El seguimiento al estado del proceso por parte del interesado sigue siendo incipiente por ausencia de un mecanismo automatizado.
- Falta una base de datos de los usuarios para su localización y comunicación fluida, y como información necesaria en los ejercicios para medir el nivel de satisfacción.
- Las herramientas de medición de la satisfacción del usuario se han construido sin materializarse su aplicación.
- Hay solicitudes que se escapan a la clasificación de PQRS y están registradas como tal.
- La actualización de la información no se evidenció permanente, lo que impide un control en tiempo real.
- El formato de Peticiones, Quejas y Reclamos, no otorga la posibilidad de la "Sugerencia", como que involucra participativamente al usuario. No se registran por tanto la presentación de sugerencias.

#### 10. Recomendaciones de la Oficina:

La Oficina de Control Interno señala la necesidad de reorientar el proceso de atención a las PQRS, en el sentido que indican las observaciones de sus aspectos positivos y sus oportunidades de mejora.

- Tal como dicta la Ley 1437 de 2011, la OCI sugiere, la implementación de los derechos de petición de atención prioritaria.
- Ajustar el registro de las PQRS respecto del modo por el cual se presentó la solicitud (escrito, verbal, correo electrónico)
- Incluir el registro de cada traslado y la suscripción de toda respuesta al funcionario señalado, y el registro del funcionario responsable de la oportuna o extra temporal respuesta.
- Crear una base de datos de los usuarios para su localización y comunicación fluida.
- Implementar la herramienta de seguimiento al trámite en tiempo real, tanto por el administrador del sistema PQRS como por el interesado, lo que agilizaría el procedimiento y mejoraría los tiempos de respuesta.
- Complementar los informes a la Dirección, con información de funcionarios responsables, estadísticas de tiempo y calidad de respuestas, base para la toma de medias.

- Aplicar mecanismos de retroalimentación con el usuario en aprovechamiento de la información del formato ME-GM-2.1.FOR-6.
- Enviar los informes y registros sean en formato PDF evitando posibles alteraciones.
- Se propone la revisión del formato, para las incluir las “Sugerencias”, que permiten de igual manera medir la percepción externa del servicio, constituyéndose su información en un referente importante al avance en la efectividad del servicio público encomendado a nuestra Institución.

Se acompaña matriz de evaluación de las PQRS, durante el primer semestre de 2013. Anexo 1.

Elaboró:

Aprobó:

*Original Firmado*

Ángela María López Guzmán  
Judicante

*Original Firmado*

Lucía Amparo Guzmán Valencia  
Jefe