



Universidad
del Cauca

Oficina de Control Interno

INFORME 2.6-52.18/02 DE 2016 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA II SEMESTRE 2015

1. Objetivo:

En el marco del Eje transversal Información y Comunicación del MECI y su elemento de Información y Comunicación Interna y Externa, realizar un estudio pormenorizado a la administración del Sistema de PQRS, respecto del cumplimiento de la normatividad que regulan este servicio, y de la calidad y oportunidad y efectividad como estrategia comunicativa de control social, e informar sus resultados y recomendaciones a la Dirección Universitaria responsable de las decisiones de mejoramiento.

1.1 Objetivos Específicos:

Se plantea un análisis y verificación al trámite de las PQRS en lo que respecta a:

- Tiempos y mecanismos de respuesta
- Tiempos y mecanismos de monitoreo al trámite (términos y respuestas de fondo).
- Mecanismos de sistematización
- Funcionamiento Línea 018000.
- Mecanismos de retroalimentación con la Dirección a través de los informes.
- Gestión documental.
- Medidas disciplinarias o administrativas por extemporaneidad en las respuestas.

2. Alcance

La evaluación abarca los procedimientos, y las peticiones tramitadas entre el 1 de julio y el 30 de diciembre de 2015.

3. Criterios Normativos

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley estatutaria 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de Petición.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76 sobre el trámite de quejas, sugerencias y reclamos relacionadas con la misión de la entidad.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Decreto 943 del 2014 adopta el nuevo modelo MECI.

4. METODOLOGÍA


La fuente principal de información la constituye el archivo de gestión de la Secretaría General como dependencia encargada de administrar el Sistema de PQRS.

5. Desarrollo.

5.1 Normatividad Interna:

El trámite de las PQRS se encuentra señalado en la Resolución R 117 de 2013, la cual es obsoleta frente a la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición.

5.2 Procedimiento PE-GE-2.1.2-PR-7 de Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos:

		Secretaria General Administración del sistema de peticiones, quejas y reclamos	
Código: PE-GE-2.1.2-PR-7		Versión:7	
		Fecha de actualización: 23-11-2015	
		Página 1 de 8	
1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:		Gestión estratégica / Gestión de la comunicación	
2. RESPONSABLE(S):		Secretaria General, Judicante	
3. OBJETIVO:		Responder de forma oportuna las PQRs cuando se presenta, a través del registro y seguimiento del desarrollo de sus etapas de tal manera que permita controlar el cumplimiento oportuno de las respuestas a los usuarios y la efectividad del sistema.	
4. ALCANCE:		Aplica a todos los procesos y al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad e inicia con la recepción de la PQRs y termina con el informe trimestral a rectoría con copia al área de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.	

Nombre.- “Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos”: El procedimiento no refleja las actividades de una administración del Sistema, sino las del trámite de una petición, queja o reclamo, y una actividad para la presentación del informe a la Dirección.

Responsable.- asigna como responsable al Secretario General y de manera inapropiada al judicante de apoyo, cuya naturaleza de vinculación es temporal y contractual, por lo que funcionalmente no debe figurar en el procedimiento.

Alcance.- inconsistencias en su determinación, su inicio y culminación, ya que el trámite de una petición, queja o reclamo no termina con el informe a la Rectoría con copia al Área de SIGC.

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
1	Recibe las PQRs -peticiones, quejas y reclamos llegan a través de la Ventanilla Única. NOTA 1: Las peticiones pueden llegar mediante el portal web, correo institucional y por escrito desde gestión documental NOTA 2: si la solicitud es realizada vía telefónica, se le indican los canales oficiales para que sea atendida la petición formalmente	Judicante	Verifica recepción de PQRs, cada vez que sea necesario, Judicante
2	Imprime las PQRs recibidas a través de correo electrónico se radican en Ventanilla Única.	Judicante	
3	Redacta oficio de direccionamiento de PQRFs a las instancias pertinentes para que otorguen respuesta a los peticionarios, indicándole la fecha límite para dar respuesta acorde con los términos de ley. NOTA 2: Cuando la respuesta es competencia de la secretaría general, no se realiza oficio remisorio, se da respuesta inmediata	Judicante	Verifica oficio, cada vez que sea necesario, Secretaria General
4	Realiza seguimientos a las PQRFs en trámite. NOTA 3: Cuando están por vencerse o se han vencido los tiempos y no han hecho llegar copia de la respuesta, se solicita la misma al funcionario responsable, por correo electrónico, por oficio o telefónicamente, las veces que sean necesarias.	Judicante Secretaria General	Verifica correo, cada vez que sea necesario, Judicante
5	Recibe copia de respuesta de la PQRs otorgadas por el responsable de la dependencia competente y se descarga del formato PE-GE-2.1.2-FOR-8.	Secretaria General Judicante	Verifica oficio de respuesta, cada vez que sea necesario, Secretaria General
6	Hace seguimiento telefónico o por correo electrónico para conocer el grado de satisfacción del peticionario frente a la respuesta brindada, lo cual radica en el formato PE-GE-2.1.2-FOR-6 y realiza informe del seguimiento del cual se remite copia al área de Sistema Integrado de Gestión de	Judicante	Verifica Formato, cada vez que sea necesario, Judicante
7	Presenta dentro de los 10 días siguientes informe trimestral a la Rectoría sobre el comportamiento de las PQRs en la Institución, desarrollo y efectividad del sistema PQRs y remite copia a la área de Sistema Integrado de Gestión de la Calidad para seguimiento y medición	Secretaria General Judicante	Verifica documento, cada vez que sea necesario, Secretaria General.
8	El SIG realiza seguimiento de la respuesta recibida por el solicitante de la petición, para conocer el nivel de satisfacción de este. Se	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad	Encuesta de satisfacción.

Actividades:

- Al describir la recepción enuncia las formas de presentación de las PQRs sin tener en cuenta las verbales, para las cuales está definido y normalizado el formato
- No está articulado con la línea 018000 como canal de PQRs.
- Los controles son ambiguos y se acompañan de la frase “cada vez que sea necesario”, lo cual resta la obligatoriedad y la eficacia que se espera de un control.

- Adjudica al SIGC la actividad del seguimiento de la respuesta para medir la satisfacción, responsabilidad que funcionalmente está a cargo de la Secretaría General.

Formatos:

- No relaciona todos los formatos que deben implementarse, el único que se menciona es el PE-GE-2.1.2-FOR-6 para el seguimiento de la satisfacción del usuario, que no se aplica.
- El formato Código: PE-GE-2.1.2-FOR.9 no se aplica, en cambio la tabla de registro y control de las PQRS no se encuentra normalizada.
- El formato normalizado para trámites verbales están referidas a las peticiones y quejas, dejando de lado los reclamos y sugerencias.

 Universidad del Cauca	Secretaría General Recepción de peticiones o quejas verbales	
	Código: PE-GE-2.1.2-FOR-8	Versión: 0

Popayán,

Señores
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Ciudad

Asunto: Derecho de Petición

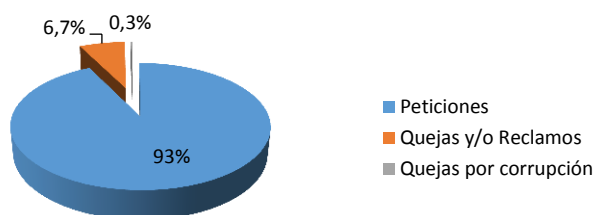
Queja

con cédula de ciudadanía número de en ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Nacional, me permito solicitar lo siguiente:

5.3 Clasificación de registros: Total 327

Clasificación de Registros		
Peticiones	Quejas y/o Reclamos	Quejas por corrupción
303	23	1

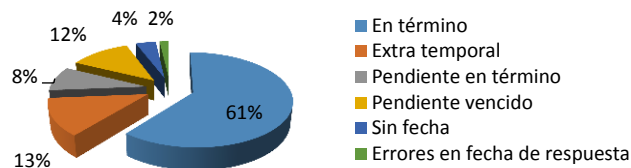
Porcentual



5.4 PQRS tramitadas:

PQRS Tramitadas						
Registradas	En término	Extra temporal	Pendientes en término	Pendientes vencidos	Sin fecha	Inconsistencias fecha de respuesta
327	190	42	28	39	13	6

Porcentual



Nota. Algunos registros presentan inconsistencias respecto de la fecha de respuesta:

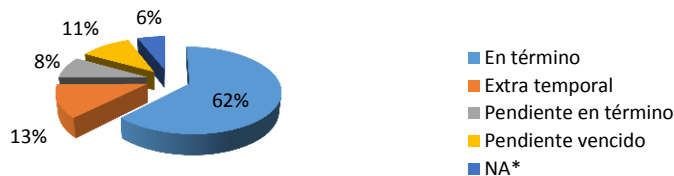
Radicación	Recepción	Vencimiento	Oficio de respuesta
13437	21/07/2015	12/08/2015	8,1,2-70/666 04/06 2015 Roberto Rodriguez Fac. Der. Cien Pol y Soc.
16231	25/08/2015	06/10/2015	5-70/1277 del 08/02/2015 Yaneth Noguera R. Vicerrectora Adminis.
Verificac. titulo	16/09/2015	30/09/2015	2,1-92,18/299 del 04/09/2015 Laura I. Castellanos V. Secretaria Gral.
Verificac. titulo	21/09/2015	05/10/2015	2,1-92,18/303 del 04/09/2015 Laura I Castellanos V. Secretaria Gral
18636	24/09/2015	16/10/2015	10,1/633 del 31/08/2015 María del Socorro Cisneros, Direct. Unisalud
24276	09/12/2015	22/01/2015	4.92/1664 del 11/11/2015 Edgar de J. Velásquez, Vicerrec. Académ.

- Peticiones

Peticiones Tramitadas					
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido	NA*
303	189	38	25	33	18

* Oficio de respuesta sin fecha o con errores

Porcentual



- Quejas y Reclamos

Quejas y/o Reclamos Tramitadas					
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido	Sin fecha
23	9	4	3	6	1

Porcentual



- Queja de corrupción

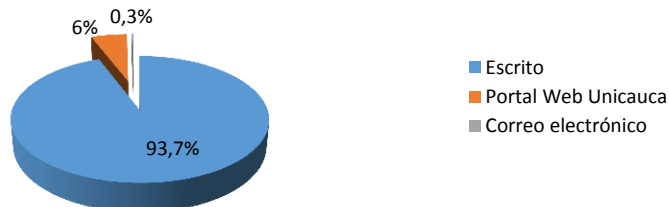
Registrada	En término
1	1

5.5 Medios de Presentación:

- ✓ De mayor uso: el escrito
- ✓ De menor uso: el sitio web
- ✓ No usado: verbal

Medios de Recepción			
Total Recepcionadas	Escrito	Portal Web Unicauca	Correo electrónico
327	308	18	1

Porcentual

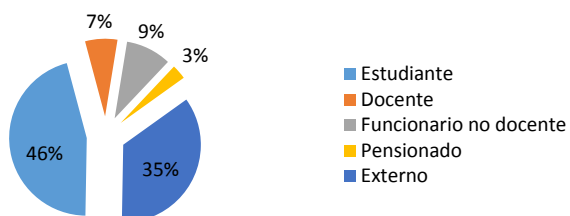


5.6 Calidad del Peticionario:

La mayoría de peticionarios son estudiantes de la Universidad, seguido de persona externo:

Calidad del peticionario	Total
Estudiante	149
Docente	22
Funcionario no docente	31
Pensionado	10
Externo	115

Porcentual



5.7 Consolidado por procesos:

En el II semestre de 2015 se determinaron los procesos responsables de PQRs, conforme a la siguiente caracterización.

PQRS por Procesos		
Proceso	Total	Porcentaje
Gestión Estratégica	21	6,4%
Formación	131	40
Gestión de interacción social	1	0,4
Gestión Administrativa	151	46
Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario	12	3,7
Otros*	10	3,1
No registra	1	0,4

*Centro de regionalización y centro de posgrados.

Desglose por dependencias

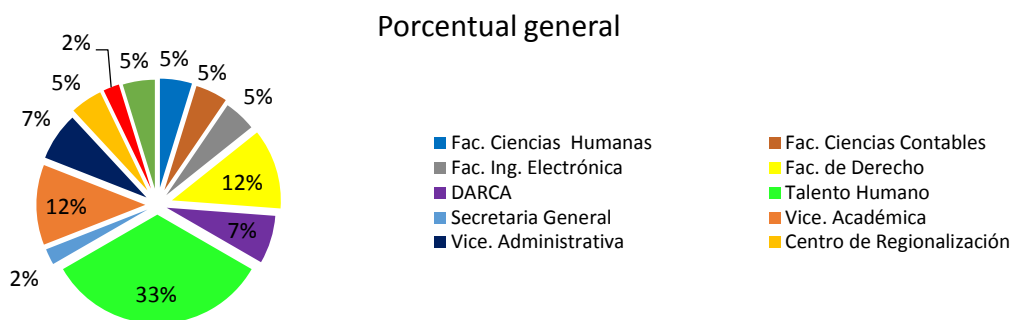
Dependencia Responsable PQRS	Número de PQRS	Porcentaje
Rectoría	1	0,3%
Secretaría General	16	4,9%
Oficina de Planeación y de Desarrollo Institucional	4	1,2%
Oficina Jurídica	11	3,3%
Vicerrectoría Administrativa	49	14,9%
Vicerrectoría Académica	32	9,7%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1	0,3%
Unidad de Salud	9	2,7%
División Administrativa y de Servicios	3	0,9%
Archivo y Correspondencia	1	0,3%
División de Gestión del Talento Humano	58	17,7%
Grupo de control Interno Disciplinario	1	0,3%
Facultad de Educación	13	3,9%
Facultad Ciencias de la Salud	7	2,1%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.	44	13,4%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	4	1,2%
Facultad de Ingeniería Civil	6	1,8%
Faculta de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	6	1,8%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	10	3%
Facultad Ciencias Agrarias	3	0,9%
Facultad de Artes	5	1,5%
DARCA	24	7,3%
Programa de Formación en Idiomas	1	0,3%
Centro de Posgrados	4	1,2%

Dependencia Responsable PQRS	Número de PQRS	Porcentaje
Centro de Regionalización	6	1,8%
Movilidad y Seguridad	3	0,9%
Salud ocupacional	1	0,3%
Museo de Historia Natural	1	0,3%
División de Salud Integral	1	0,3%
Consultorio Jurídico	1	0,3%
No registra	1	0,3%

5.8 Respuestas Extra temporales por dependencias:

De 327 se registran 42 PQRS con respuestas en término vencido (peticiones en interés particular, de información y/o documentación, quejas y/o reclamos)

Dependencia Responsable	Extemporáneas	Porcentaje general	Porcentaje individual
Facultad Ciencias Humanas y Sociales	2	4,7%	50%
Facultad Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	4,7%	20%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	2	4,7%	33,33%
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	5	12%	11,36%
División de Admisiones Registro y control académico	3	7%	12,5%
División de Gestión del Talento Humano	14	34,2%	24,13%
Secretaría General	1	2,3%	6,25%
Vicerrectoría Académica	5	12%	15,62%
Vicerrectoría Administrativa	3	7%	6,12%
Centro de Regionalización	2	4,7%	33,33%
Oficina Jurídica	1	2,3%	9,09%
Centro de Posgrados	2	4,7%	50%



- Desglose Extemporaneidad por Funcionarios Responsables:

PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Días Mora	Peticionario	Traslado	Oficios de Respuesta
13436	2	Enrique Yanza V.	Roberto Rodríguez Fernández	Redireciona. 8,1,2-70/780 del Resp.23/07/2015 8,1,16-92,8/253 del 14/08/2015 Claudia N. García
13878	63	José I Vásquez D	Yaneth Noguera Ramos	5-70/1818 del 18/11/2015 Yaneth Noguera Ramos, Vicerrectora Administrativa.
14014	3	William Mauricio Ochoa Carreño	Yaneth Noguera Ramos	Redireciona 5-70/1092 del 06/08/2015 Resp. 4,1-52/628 del 25/08/2015 José M. Tobar M. Centro

PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Días Mora	Peticionario	Traslado	Oficios de Respuesta
				Regionalización
14453	3	William Mauricio Ochoa Carreño	Yaneth Noguera Ramos / Oficio de Redireccionamiento 5-70/1092 del 06/08/2015 José M. Tobar Mesa.	4,1-52/628 del 25/08/2015 José Manuel Tobar Mesa Director del Centro de Regionalización
14655	1	Paco William Benítez Delgado	Edgar de Jesús Velásquez	Redirecciona 8,1,2-70/875 del 12/08/2015. Resp parcial 8,1,7-60/021 del 27/08/2015 del 27/08/2015; 2 Resp. 4,92/1052 del 05/08/015 Edgar de J. Velásquez Vicerrector Académica
14767	67	Francisco Luis Álvarez Velasco	Sonia Eugenia Pajoy González	Oficio 5.1.2/268 del 3/12/2015 Sonia Eugenia Pajoy G.PE Div. Gestión T.H.
14915	3	Marco Antonio Gómez Albornoz	Oscar Josué Calderón Cortés	8.4.2/396 del 26/08/15. Oscar Josué Calderón Cortés Decano FIET
15059	41	Adriana del Pilar Mogollón López	Martha Chávez Zúñiga	4,2-92/451 del 29/10/2015 Martha L. Chávez Z. Coordin, SIMCA
15098	35	Jordan Smith Flórez	Martha Chávez Zúñiga	4,2-92/434 del 21/10/2015 Martha Lucia Chávez Z. Coordin. SIMCA
15123	1	Marco Antonio Gómez Albornoz	Oscar Josué Calderón Cortés	Vía Web 26/08/2015 Oscar Josué Calderón Decano FIET
15381	37	Luis Reinel Vásquez	Edgar de Jesús Velásquez	Respuesta parcial 4,92/1131 del 21/08/2015 2 resp. 4.92/1726 del 23/11/2015 Edgar de J. Velásquez Rivera
15603	13	Marly Clavijo M/otros	Diego Cruz Jiménez	24/09/15 José Reinel Bermeo FCCEAD
15705	12	Marly Clavijo Martínez y otros	Diego Cruz Jiménez	8,8,1/576 del 24/09/2015 Diego Cruz Jiménez Decano FCCEAD
15794	5	Federico Guillermo Herrera Mera	Juan Diego Castrillón / Freddy Eduardo Lopez	2,3-31/729 del 09/09/2015 Magda Marcela Fernández P. y Freddy E. Lopez D. Jefe OPDI
15834	61	Mauricio Ricardo Salazar Santana	Sonia Eugenia Pajoy González	5.1/818 del 02/12/2015 Sonia E. Pajoy G. PE. División Gestión Talento Humano
16083	12	Leidy Vanessa Useche Acevedo	Yaneth Noguera Ramos / Martha Chaves Zúñiga	4,2/431 del 30/09/2015 Martha Lucia Chaves Zuñiga Coordin. SIMCA
16758	3	Alfredo Bermeo Molano	Roberto Rodríguez Fernández	8,1,2-92,8/1073 del 25/09/2015 Roberto Rodríguez Fernández, Decano Fac. Derecho
16877	53	Paulo Cesar Cobo Muriel	Sonia Eugenia Pajoy González	Oficio de Respuesta 5,1/836 del 11/12/2015 Sonia Eugenia Pajoy PE. Div. Gestión Tal.Hum.
16963	7	María Isabel Plaza G. y otros	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1/636 del 28/09/2015 Sonia Eugenia Pajoy G.PE. Div. Gestión Tal.Hum.
17191	5	Luz Myriam Cano	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1,2/2103 del 05/10/2015 Sonia E. Pajoy PE. Div. Gestión Tal.Hum.
17198	39	Gloria Inés Villalobos Martínez	Clara Imelda Torres	Portal web 18/11/2015 Clara Imelda Torres Artunduaga Fac. Cienc. Salud
17292	21	Arnoldo Guañarita Zamora	Sonia Eugenia Pajoy González	Oficio de Respuesta 5,1,2/223 del 22/10/2015 Sonia E. Pajoy PE. Div. Gestión Tal.Hum.
17314	4	Augusto César Guevara	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1,2/204 del 28/09/2015 Sonia E. Pajoy G, Div. Gestión Tal.Hum
17352	4	Andrés Camargo Ortiz	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1,2/204 del 28/09/2015 Sonia E. Pajoy G. PE. Div. Gestión Tal.Hum
17356	4	María del Pilar Cortes	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1,2/204 del 28/09/2015 Sonia E Pajoy G. PE. Div. Gestión Tal.Hum
17618	30	Lady Diana Sauca Guañarita	Roberto Rodríguez Fernández	Redirecciona 8,1,2-70/1014 del 15/09/2015 dra Claudia Nohemí Garcia Mejía. Resp8,1,2-70/1257 del 17/11/2015 con Resol 452 del 04/06
17696	24	Jorge Ariel Vivas Ramos	Sonia Eugenia Pajoy Gonzalez	5,1,2/237 del 10/11/2015 Sonia E. Pajoy G. PE. Div. Gestión Tal.Hum
17711	1	Johanna Andrea Correa Salgado	Edgar de Jesús Velásquez	4,92/1484 del 06/10/2015 Edgar de J. Velásquez R. Vicerrector Académico

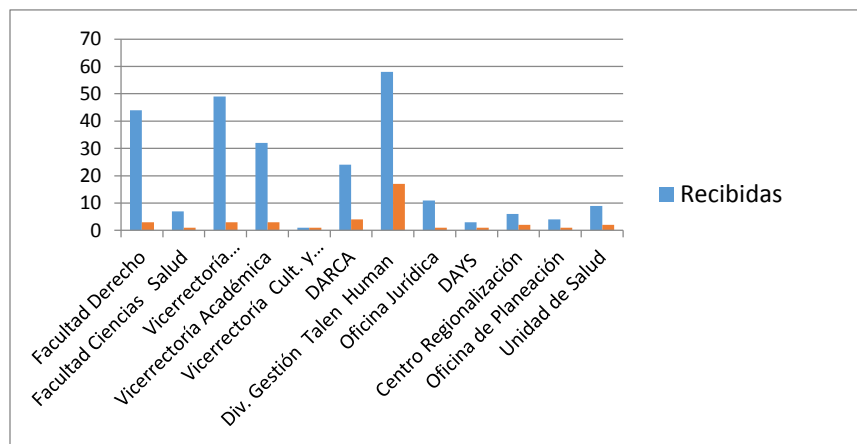
PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Días Mora	Peticionario	Traslado	Oficios de Respuesta
17789	6	Otto H. Rodríguez	Laura Ismenia Castellanos Vivas	2,1-70/0827 del 06/10/2015 Andrés Felipe Castro
17946	3	Jorge Hernán Nieves Rojas	Roberto Rodríguez Fernández	Redirecciona 8,1,2-70/1049 del 21/09/2015 a dra Caudia No. García Mejía, Resol 897 09/10
18034	18	José Aureliano Guzmán Pino	Roberto Rodríguez Fernández	8,1,2-92,8/1223 del 04/11 al Ary Ortega Fac. Derecho y CPyS.
19402	11	Yaqueline del Rocío Martínez	Sonia Eugenia Pajoy Gonzalez	5,1/716 del 04/11/2015 Sonia E. Pajoy PE. Div. Gestión Tal.hum
19661	13	Mayra Alejandra Vargas Mejía	Yaneth Noguera Ramos	Transitoria 5-84/1578 del 21/10/2015 Yaneth Noguera R de Fondo 4,2-474 del 17/11/2015 Martha L. Chávez Z. Coordin. SIMCA
19735	9	Julieth Fernanda Martínez Silva	Zamira Díaz López	8,7,2-70/858 del 12/11/2015 Usuardo Ramírez Rico Decano (e) Fac. Ciencias Hum. y Sociales
20408	1	Luis Reinel Vásquez	Edgar de Jesús Velásquez	4,92/1620 del 04/11/2015 Edgar Velásquez Viceacad
20704	4	Lizeth Burbano Guevara	Yaneth Noguera Ramos	Redirecciona 5-52/1701 del 04/11/2015 Depto Der. Público. Resp. 5-70/1801 del 18/11/2015 Yaneth Noguera R Viceadm.
21498	5	Danyela Betancur Cifuentes	Zamira Díaz López	Portal Web el 30/11/15. Richard Mejía, docente Fac Cien Hum. y Soc.
21880	11	Claudia Nedelca Grueso M.	Sonia Eugenia Pajoy González	5,1/834 del 11/12/2015 Sonia E. Pajoy G. Profesional Especializada Gestión Tal. Hum.
21905	4	Ricardo Quintero Araújo	Sonia Eugenia Pajoy González	5.1/754 del 25/11/15. Sonia E. Pajoy G. PE. Div. Gestión Tal.Hum
22021	8	Luz Oliva Herrera Sánchez	Sonia Eugenia Pajoy González	2-92/2026 del 11/12/2015 Juan Diego Castrillón Orrego Rector
22500	3	Luis Reinel Vásquez	Edgar de Jesús Velásquez	4.92/1828 de 03/12/15, Edgar Velásquez, Viceacad.
17198	39	Gloria I. Villalobos M.	Clara Imelda Torres	Portal 18/11/2015 Clara Imelda T Fac. Cien Salud

5.9 Peticiones pendientes de respuesta y con término vencido por dependencias.

Se evidencian 39 PQRS sin respuesta y con vencimiento de término: 33 son peticiones y 6 Quejas y/o Reclamos:

- PQRS sin responder.

Dependencia Responsable	Nº	Porcentaje General	Porcentaje Individual
Facultad de Der. Cienc. Políticas y Soc.	3	7,6	6,8 %
Facultad Ciencias de la Salud	1	2,5	14,2 %
Vicerrectoría Administrativa	3	7,6	6,1 %
Vicerrectoría Académica	3	7,6	9,3 %
Vicerrectoría de Cultura y bienestar	1	2,5	100%
DARCA	4	10,2	16,6 %
División de Gestión de Talento Humano	17	43,5	29,3 %
Oficina Jurídica	1	2,5	9%
División Administrativa y de Servicios	1	2,5	33,3
Centro de Regionalización	2	5,1	33,3
Oficina de Planeación	1	2,5	25
Unidad de Salud	2	5,1	22,2



- Desglose de Peticiones sin responder.

Peticiones sin responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
13342	Andrés Gerardo Jurado Flórez	Martha Lucía Chávez Zúñiga
13923	Karen Fabiana Deabreu Pedroza	José Manuel Tobar Mesa
15007	Manuel Vicente Gómez Valencia	Jhan A. Sandoval / Redirección 5,4-92,8/0220 22/06/2015
15461	José Wilmer Chilito Rivadeneira	Magda Marcela Fernández Pérez
15596	Armando Benedetti Villaneda	Edgar de Jesús Velásquez Redirección. 4-92/1128 del 19/08/2015 Martha Chávez Zúñiga
16474	Laura Virginia Villaquirán Castro	Roberto Rodríguez Fernández
19670	Álvaro Humberto Díaz Puentes	Edgar de Jesús Velásquez/Redirección 4,92/1509 del 08/10/2015 Roberto Rodríguez Fernández
19786	Cesar Augusto Morales Rizo	Sonia Eugenia Pajoy González
20409	Luis Reinel Vásquez	Edgar de Jesús Velásquez
20946	Luis Eduardo Arévalo	Freddy Eduardo López Daza
21555	José Arnulfo Camacho Yacumal	Yaneth Noguera Ramos / Oficio de Redirección Sonia Eugenia Pajoy González
21722	Jaime Cayetano Hidalgo R	Yaneth Noguera Ramos
21769	Filemón Melenje	Yaneth Noguera Ramos / Redirección 5-70/1715 del 05/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
21793	Helder Armando Calvache Hoyos	Yaneth Noguera Ramos / Redirección 5-70/1722 del 06/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
21999	Jesús Antonio Caicedo Camilo	Yaneth Noguera Ramos / Redirección 5-70/1724 del 06/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
22013	Laurencio Hoyos Ordoñez	Yaneth Noguera Ramos / Redirección. N° 5-70/1723 del 06/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
22064	Humberto Eugenio Vidal Paredes	Yaneth Noguera Ramos/Redirección 5-70/1732 09/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
22102	Julián Andrés Arcos Ramírez	Yaneth Noguera Ramos /Redirección 5-70/1750 Sonia Eugenia Pajoy González
22310	Jaime Darío López Cortes	Yaneth Noguera Ramos / Redirección 5-70/1781 del 13/11/2015 Sonia Eugenia Pajoy González
22514	Henry José Vallejo Vargas	Sonia Eugenia Pajoy González
22527	William Mauricio Ochoa	Edgar de Jesús Velásquez
22626	Javier Quilindo Solarte	Sonia Eugenia Pajoy González
22594	Natalia Achipiz Mulcué	José Manuel Tobar Mesa
22865	Juan Carlos Játiva Ruales	Sonia Eugenia Pajoy González
23038	Myriam Hormiga Cruz	
23039	Eddier Mario Alvarado	
23354	León Santiago Diez Chamorro	José Luis Diago Franco
23355	Jorge Eliecer Quintero Esquivel	María del Socorro Cisneros
23383	Carlos Alberto Anaya Hidalgo	Sonia Eugenia Pajoy González

Peticiónes sin responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
23487	Armando Benavides Cárdenas	Edgar de Jesús Velásquez
23572	James Orlando Gutierrez	Yaneth Noguera Ramos
23574	José Nixon Cifuentes	Sonia Eugenia Pajoy González
24275	Omaira Espinoza Aguilar	Ondina Hormiga, Socorro Cisneros y Consejo Unisalud

- Desglose de quejas sin responder y con término vencido.

Quejas/ Reclamos sin responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
14708	Giana Liceth Gutiérrez Vidal	Martha Lucía Chávez Zúñiga
16279	María Francisca Medina	Roberto Rodríguez F. /redirección 8,1,2-70/937 del 28/08/2015 a Juliet A. Quintero González; 8,1,2-70/1000 Claudia N. García Mejía, 2,1-70/0784 del 04/09/2015 a Roberto Rodríguez Fernández, oficio 8,7-60/258 al VRA.
17632	Milton Arango Quintana	Yaneth Noguera Ramos / redirección Queja 5-70/1322 del 15/09/2015 a Fabián Andrés Montúa
19472	John Alejandro Villa	Zoraida Ramírez Gutiérrez
21952	Mariela Sánchez	Sonia Eugenia Pajoy González
22834	Laura Amaya	Yaneth Noguera R /Redirección. 5-70/1885 del 25/11/2015 Hernando Vergara V. Director Museo de Historia Natural

5.10 Peticiónes con doble radicación:

Rad.	Fecha Recepción	Usuario
14014	19/08/2015	William Mauricio Ochoa Carreño MEN
14453		
15381	13/08/2015	Luis Reinel Vásquez
20408	19/10/2015	
23203	24/11/2015	León Santiago Diez Chamorro
23354	26/11/2015	
15661	18/08/2015	Mabel Forero Mesa
15751	19/08/2015	
18063	16/09/2015	Héctor Heber Fernández Gallardo
18072		
Validación de título	13/10/2015	Vanessa Céspedes
	21/07/2015	
	21/07/2015	Jhon Jairo Cabarcas
	11/08/2015	
	01/09/2015	
	21/09/2015	
25/09/2015		

5.11 Petición Registrada dos veces:

Rad.	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Trasladado a:
24211	09/12/2015	18/01/2016	Juan Manuel Paz Otero	Olga Lucía Cadena
24211	09/12/2015	18/01/2016	Juan Manuel Paz Otero	Olga Lucía Cadena

5.12 Reiteración de peticiones:

Rad.	Usuario	Responsable
13411	Maira Inés Reina Cuellar	División de Admisiones Registro y control académico

Rad.	Usuario	Responsable
13890	Angélica Julieth Fernandez Quila/ Erika Yoslany Orozco Mompotes	Decano Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
15007	Manuel Vicente Gómez Valencia	División de Admisiones Registro y control académico
23038	Myriam Hormiga Cruz	División de Gestión del Talento Humano
24360	Sandra Milena Gutiérrez	Vicerrector Académico

5.13 Inconsistencia en la contabilización de términos.

Se observan términos erróneamente calculados en 136 PQRS: 131 peticiones y 5 quejas y/o reclamos.

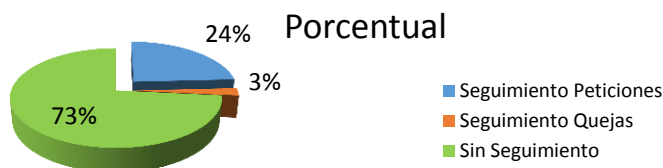
Algunas veces se acortan los términos para peticiones prioritarias, sin dejar registrada su condición.

Total PQRS	asignación correcta de términos	Asignación incorrecta de términos
327	191	136

5.14 Seguimientos PQRS.

- De 327 PQRS un total de 87 presentan seguimiento a través de 56 comunicaciones.

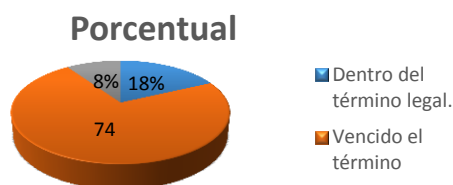
Seguimiento Peticiones	Seguimiento Quejas	Sin Seguimiento
79	8	240
24,2%	2,4%	73,4%



- Con un mismo oficio se requieren hasta 14 PQRS agrupadas y sin considerar la oportunidad. Con 6 oficios se agotó el 48% de los requerimientos.
- No se evidencia continuidad ni oportunidad en el seguimiento, cuando el 56,4% de los oficios se emitieron el 12, 13 de noviembre y 16 de diciembre, en su mayoría con posterioridad al vencimiento hasta de 85 días de extemporaneidad.
- Inconsistencias en las fechas de requerimiento respecto de la de recepción (Rad. 14521) y número consecutivo de oficio de seguimiento (Rad. 18833) (requerimiento anterior a la fecha de recepción).
- Inoportunidad en la entrega de las evidencias de respuesta a la Secretaría General, observándose seguimientos posteriores a respuestas de 5 PQRS.

Oportunidad de seguimiento

Requerimientos	Oportunos	Extemporáneos	Otras situaciones
83	15	61	7



Desglose de Seguimientos después de término:

Oficio	Radicado PQRS	Responsable	N° días después de término
2,1-70/1035 del 12/11/2015	13437	Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	63
	16279		39
	16844		34
	17618		28
	17873		25
	17946		25
	18034		24
	14648		54
2,1-70/1043 12/11/015	13878	Vicerrectoría Administrativa	60
	15461	Oficina Jurídica	47
	16599	Vicerrectoría Administrativa	41
	17203		31
2,1-70/1038 12/11/015	15098	Div. Admisiones Registro y control académico	50
2,1-70/782 03/09/015			2
2,1-70/0870 23/09/015			16
2,1-70/1037 12/11/015	15123	Facultad Ing. Electrón y Telecom	55
2,1-70/0869 23/09/015	16384	Facultad de Ingeniería Civil	38
	15461	Oficina Jurídica	13
2,1-70/1033 12/11/015	15603	Facultad Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	46
	20540		1
2,1-70/1034 12/11/015	15875	Facultad de Artes	42
2,1-70/1032 12/11/015	16705	Div. Admisiones Registro y control académico	35
2,1-70/1040 12/11/015	18570	Oficina Jurídica	20
2,1-70/1030 12/11/015	19735	Facultad de Cienc Hum y Soc.	9
	17198	Centro de Posgrados	36
2,1-70/1041 13/11/015	21019	Vicerrectoría Académica	3
	15596		52
	19670		10
2,1-70/0873 22/09/015	15705	Fac Cienc Cont Económ y Admin	10
2,1-70/0874 3/09/2015	15791		10
2,1-70/0876 23/09/015	17314	Divis. Gestión. Talento Humano	1
2,1-70/0945 21/10/015	19402		2
2.1-70/1098 16/12/15	13342	DARCA	85
	14708		74
	15596		73
2.1-70/1156 16/12/015	15007	Oficina Planeación y Des Inst.	71
	20946		25
2.1-70/1106 16/12/15	15461	Oficina Jurídica	63
2.1-70/1157 16/12/15	15603	Fac. Cienc. Cont, Econ y Admin.	55
2.1-70/1126 16/12/15	16279	Fac. Derecho Cienc. Políticas y Sociales	61
	16474		59
	19670		31
2.1-70/1159 16/12/15	19472	Vicerrectoría de Cult y Bienestar	33

Oficio	Radicado PQRS	Responsable	N° días después de término
2.1-70/1160 16/12/015	20409	Vicerrectoría Académica	29
	22527		6
2.1-70/1092 16/12/15	21555	División de Gestión del Talento Humano	15
	21769		13
	21793		13
	21952		12
	21999		1
	22013		11
	22064		11
	22102		10
	22310		9
	22514		5
	22626		5
2.1-70/1093 16/12/015	22865	Vicerrectoría Administrativa	2
	23038		1
2.1-70/1161 16/12/15	23039		6
	21722		14
	22834		3

* Para la fecha del requerimiento las peticiones habían sido atendidas extemporaneamente.

**Requiere aunque las peticiones fueron atendidas oportunamente

5.15 Registros de datos del Usuario

El 96% de las 327 PQRS consignadas en el formato de registro de la Secretaría General, contiene información relativa a los datos de contacto del usuario, mientras el 4% restante no registra información sobre dirección, teléfono o correo electrónico.

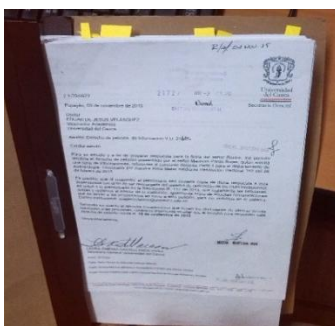
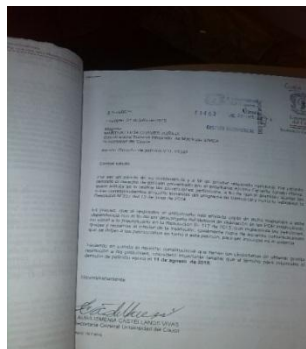
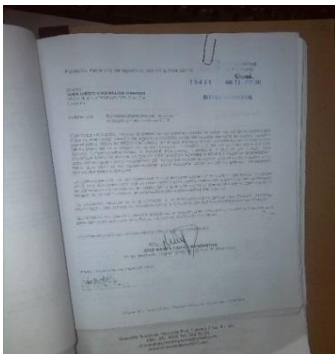
Total PQRS	Dirección	Teléfono	Correo	Celular	Más de un dato	Todos los datos	Sin Datos
327	278	73	139	172	215	16	11
100%	85%	22,3%	42,5%	52,6%	65,7%	5%	3,3%

5.16 Gestión Documental:

Se observó un manejo documental de las PQRS en unidades de conservación con su respectiva identificación y folios organizados cronológicamente. No obstante la información correspondiente al mes de diciembre no estaba incorporada al archivo de gestión.

En contravía de las normas de gestión documental se observa:

- ✓ Uso de clips.
- ✓ Uso de ganchos de cosedora
- ✓ Numero de folios mayor al permitido por legajo (Noviembre)



5.17 Del contraste entre la información de la tabla de control y las carpetas se encontró:

- ✓ V.U 13342: no se encontró la comunicación 2,2-92,8/608 del 03/09/2015.
- ✓ V.U 13923: el oficio 4,1-52/572 del 04/08/2015 es de redireccionamiento no de respuesta de fondo como se registra.
- ✓ V.U 14014: no se encontró en la carpeta.
- ✓ V.U 15007 (reiterativa): no se encontró respuesta transitoria del 01/09/ 2015.
- ✓ V.U 15463: el oficio 8.6.2/284 del 02/09/2015 registrado como respuesta de fondo, es solicitud de plazo, el que tampoco se cumple.
- ✓ V.U 16003: la resolución de respuesta no se encuentra en carpeta.
- ✓ V.U 17314: el oficio 5.1.2/204 del 28/09/2015 no es respuesta de fondo, indica el término para atender la solicitud; el que vencido no se tiene respuesta.
- ✓ V.U 10552 su radicado es incorrecto pues es el 19786.
- ✓ V.U 23189 y 23202: su número y ubicación corresponde a noviembre, sin embargo, fueron recepcionadas en enero de 2015. Adicionalmente, de la petición 23202 se encontró en carpeta de noviembre sólo el oficio de respuesta, y de la 23189 no se encontraron documentos.

Radicación inconcordante con la fecha:

Radicación	Recepción	Vencimiento	Peticionario
23039	23/11/2015	07/12/2015	Edier Mario Alvarado
23189	19/01/2015	23/01/2015	Elmer Iván Villamarín Segura
23202	09/01/2015	26/01/2015	Juan Marín Velasco Mosquera
23203	24/11/2015	11/12/2015	León Santiago Diez Chamorro

5.18 Calidad de respuesta:

- ✓ V.U 13411: solicita contestación de fondo de una petición anterior, con lo cual se reitera la misma respuesta con la que la peticionaria no está conforme.
- ✓ V.U 13437: la fecha de recepción es el 21 de julio y se registra como oficio de respuesta el 8.1.2-70/666 del 04 de junio de 2015, que corresponde a un anexo de la petición.
- ✓ Solicitud de información 15596 desde agosto se informó solo el redireccionamiento sin ser atendida.

5.19 Línea 018000

UNIVERSIDAD DEL CAUCA					
Área de Atención al Cliente II-15					
PQRS P B X 8209800 & 8209900					
FECHA			PROCEDENCIA	No. CONTACTO	HORA
D	M	A			
24	6	15	local	8380898	3:00-4:00-4:10
28	6	15	Bog UN	14065022	09:00
29	6	15	local	emtel l p	14:32
30	6	15	celular	3013641065	14:10-14:25
12	8	15	local	8239798	17:15
18	8	15	local	28331500	14:10
27	8	15	local	emtel l p señor	17:00
9	9	15	Cali USABU	24882222	15:35
14	9	15	local	28219221	15:44-15:46
15	9	15	Pasto	27200902	10:00-10:10-10:20
16	9	15	local	28237497	10:30
17	9	15	larga distancia	63401004	14:50
22	9	15	local	8375265	09:00
10	11	15	local	28329007	14:14-14:16-14:18
12	11	15	Bog Universia	16293100	10:50
12	11	15	Cali	22304700	15:55 a 16:07
25	11	15	local	8232335	08:40
25	11	15	Bogotá	49055110	15:40
26	11	15	Bogotá	49055110	15:20
3	12	15	Bog Contralor Gen Rep	14926400	1030
7	12	15	Oracle cel funcionaria	3182852598	08:10
Observaciones					
Las ext 2616, 2635, 2649 no contestaron.					
La ext 2200 si contestó.					
Que la va a spiar en Control Interno					
Que descuelga y cuelga la ext y no deja hablar.					
Le comenté del daño de la tarjeta de teléfonos desde mayo.					
La ext 2585 no le contestó dos veces.					
Insultó a la Universidad con vocabulario muy soez y solo guardé silencio.					
La ext 2103 si le contestó.					
Las ext 2192, 2174 no le contestaron.					
2174, 2179 no contestan, 2198 desc y cuelga, que trate a la 1pm le sugerí.					
Que la ext 2193 no contesta desde ayer.					
La ext 2451 no contestó pero dijo que estaba dañada.					
La ext 2130 si contestó.					
Las ext 2179, 2585 no contestaron y la 2174 le colgó; llamo tres veces.					
Le informé a la ori por el interno, el asesor envió a Universia su número cel conmigo.					
2174, 2179,2198 no contestaron le di correo de darca para que solicite su nueva contraseña					
2179 no contestó, 2191 reenv a 2179, la ext 2582 lo comunicó me dio su cel personal y se concretó.					

- En la generalidad la línea se usa para quejas de servicio y solicitudes de información puntuales que la responsable intenta resolver de inmediato, no obstante su organización y funcionamiento e instrumentos carecen de aptitud para el trámite formal y eficaz de PQRS.
- No se cuenta con su normalización.
- Los registros no son redactados de forma clara, comprensible y con lenguaje apropiado.

- la identificación de las PQRS no va de acuerdo a la normas.
- No se registra un seguimiento permanente.
- No se evidencian comunicaciones a los responsables sobre las quejas recibidas, ni las decisiones al respecto.
- La información no se retroalimenta con la Secretaría General ni se tiene en cuenta para consolidarse en el informe presentado a la Dirección; todo lo cual indica que el funcionamiento de la atención a través de la línea 018000 se presenta aislado del Sistema PQRS.
- De la información recibida por la responsable, se puede extraer:
 - Se registran 21 llamadas.
 - El 40% son reclamos dirigidos a la División de Registro y Control Académico por falta de atención en las extensiones.
 - Procedencia: 12 locales, 6 larga distancia, 2 Universia, 1 Contraloría General de la República.
 - Solo una llamada fue atendida formalmente como queja.

5.20 Comparación con el semestre anterior

- PQR recibidas disminuyeron en 10,6% (366 vs 327).

Extemporánea			
I Semestre	Porcentaje	II Semestre	Porcentaje
41	12%	42	13%
Vencimiento de términos sin respuesta			
62	16.9%	39	11.9%
Sin Seguimiento			
262	71.6%	240	73,4%

5.21 Mecanismos de Retroalimentación:

- Ausencia de mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios de las PQRS, lo que dificulta conocer su percepción y la consecuente posibilidad de definir acciones mejoradoras.
- El informe a la Dirección 2015 y 2016 no aportan elementos para la toma de decisiones de mejora.
- El diseño del aplicativo virtual para el trámite de las PQRS ha concluido, sin embargo no ha iniciado su etapa de prueba.

6. Observaciones:

Como resultado de las verificaciones adelantadas por la Oficina de Control Interno, se determina un incipiente desarrollo en la implementación y aplicación de controles a las Peticiones, Quejas y Reclamos, lo que no contribuye a la organización y fortalecimiento de un Sistema institucional llamado a garantizar el derecho fundamental de Petición.

Sustenta lo anterior las debilidades relativas a:

- La línea 018000 no se articula al Sistema PQRS como mecanismo eficaz de atención al usuario.
- Las normas internas y procedimientos no se encuentran atemperados a las exigencias de la normatividad general.

- Asuntos registrados con redacción ambigua e incomprensible, lo que no permite obtener datos relevantes a la mejora.
- El Procedimiento PE-GE-2.1.2-PR-7 de Administración del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos no refleja la realidad de la operación.
- Se ha incrementado la desatención de las PQRS en cuanto a los términos de respuesta, cuya morosidad se presenta con rangos entre 11 y 61 días hábiles.
- Términos contabilizados inadecuadamente.
- Inconsistencias en las fechas de las respuestas.
- Inconsistencias en el registro de las PQRS (doble radicación, repetición de registros, fechas y consecutivos no corresponden).
- Falta de seguimiento a la calidad de las respuestas.
- Actividades de seguimientos no permanentes y oportunas.
- Inoportunidad en la entrega de las evidencias.
- Reiteración de solicitudes o peticiones para obtener respuesta de fondo.
- Registros incompletos y con errores en los datos del contacto de los usuarios.
- Desactualización de la información.
- No se cuenta con registros sobre acciones disciplinarias por incumplimiento de las obligaciones derivadas de las PQRS.
- No se encuentran advertencias a título preventivo sobre las implicaciones por incumplimiento a los términos en la respuesta de las PQRS.
- No se cuenta con la herramienta tecnológica en línea que permita al usuario, conocer en tiempo real el estado de su petición.

7. Recomendaciones:

Con base en las observaciones la OCI se permite presentar las siguientes:

- ✓ Establecer, documentar e implementar las medidas de mejoramiento de controles necesarios para la solución de las debilidades halladas en el sistema PQRS.
- ✓ Diseñar y proponer un nuevo procedimiento que enmarque los aspectos y actividades necesarios para la correcta prestación del servicio de atención a las PQRS, atemperado a los lineamientos de la Ley estatutaria.
- ✓ Establecer e implementar el aplicativo de control y seguimiento de las PQRS por parte de los usuarios.

Original Firmado
Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina de Control Interno

Original Firmado
Luisa Hurtado Astaíza
Evaluadora