



Universidad
del Cauca

Oficina de Control Interno

INFORME 2.4-52.18/011 DE 2015 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

1. Objetivo

Determinar el nivel de avance del Eje Transversal de Información y Comunicación del Sistema de Control MECI, en lo correspondiente a la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS y Denuncias, e informar sus resultados y recomendaciones a la Dirección Universitaria responsable de sus decisiones de mejoramiento.

2. Objetivos Específicos:

Como objetivos específicos se plantea un análisis y verificación a los siguientes aspectos:

- Tiempos de trámite.
- Calidad de las respuestas, en cuanto a la resolución de fondo.
- Mecanismos de sistematización y monitoreo.
- Funcionamiento de la línea 018000 como medio de atención al usuario.
- Mecanismos de retroalimentación con la Dirección universitaria (informes).
- Gestión documental
- Acciones por extemporaneidad o falta de respuestas.

3. Alcance

La evaluación abarca las PQRS y denuncias tramitados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015.

4. Criterios Normativos

- CN Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Art. 13 y ss.
- Ley 14 de 1474 de 2011 Ar 76 Ley Anticorrupción.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 Inc. 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución Rectoral -117 de 2013 Por la cual se reglamenta el trámite de PQRS.

5. Metodología

Como fuentes documentales de información, se toman los registros obrantes en la Secretaría General y el Grupo de Control Disciplinario Interno.

6. Desarrollo:

El total de 366 registros de PQRS se categorizan:

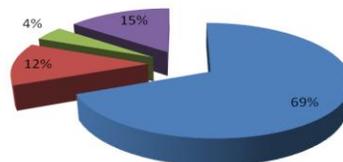
Concepto	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	309	84%
Quejas y/o Reclamos	57	16%
Denuncias por corrupción	0	0

Trámites y Oportunidad				
Registradas	En término	Extra temporal	Pendientes y en término	Pendientes y vencidas
366	247	41	16	62
100%	67%	12%	4%	17%

6.1 Peticiones

Peticiones Tramitadas				
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido
309	213	38	13	45
100%	69%	12%	4%	15%

■ En término ■ Extra temporal ■ Pendiente en término ■ Pendiente vencido



6.2 Quejas y Reclamos

Quejas y/o Reclamos Tramitadas				
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido
57	34	3	3	17

Quejas y/o Reclamos Tramitadas				
Registradas	En término	Extra temporal	Pendiente en término	Pendiente vencido
100%	60%	5%	5%	30%



6.3 . Medios de Recepción de las PQRS.

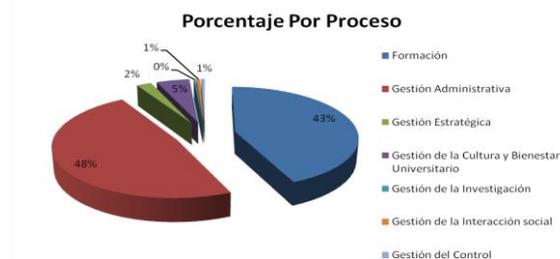
Escrito	Portal Web Unicauca	No registra
329	36	2
90%	10%	0%

6.4. Calidad del peticionario.

Calidad del peticionario	Total	Porcentaje %
Estudiante	193	53
Externos	74	20
Docente	44	12
Pensionado	27	7
Funcionario	11	3
Contratista	6	2
Sintraunical	3	1
ASPU	2	1
Autoridades nacionales	1	0,2
No registra	5	1
Total	366	100

6.5. PQRS por procesos.

Proceso	Peticiones	Quejas y/o Reclamos	Total
Gestión Administrativa	149	28	177
Formación	141	18	159
Gestión de la Cultura y Bienestar Universitario	13	5	18
Gestión Estratégica	6	2	8
Gestión de la Investigación	0	1	1
Gestión de la Interacción social	0	2	2
Gestión del Control	0	1	1
Total	309	57	366



6.6. PQRs por Dependencias:

Dependencia Responsable PQRs	PQRs	Porcentaje
Consejo Académico	2	0,54
Rectoría	7	1,91
Secretaría General	14	3,82
Oficina de Control Interno	1	0,27
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	0,27
Oficina Jurídica	9	2,45
Vicerrectoría Administrativa	43	11,74
Vicerrectoría Académica	34	9,28
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0,27
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	4	1,09
Unidad de Salud	13	3,55
División Administrativa y de Servicios	2	0,54
División Financiera	3	0,81
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	0,27
Area de Adquisiciones e Inventarios	2	0,54
Archivo y Correspondencia	1	0,27
División de Gestión del Talento Humano	53	14,48
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0,54
Facultad de Educación	13	3,55
Facultad Ciencias de la Salud	3	0,81
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	50	13,66
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	14	3,82
Facultad de Ingeniería Civil	11	3,00
Faculta de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	3	0,81
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	9	2,45
Facultad Ciencias Agrarias	2	0,54
Facultad de Artes	5	1,36
Consultorio Jurídico	2	0,54
DARCA	21	5,73
SIMCA	25	6,83
CECAV	1	0,27
PFI	1	0,27
Posgrados	4	1,09

Dependencia Responsable PQRS	PQRS	Porcentaje
Centro de Regionalización	7	1,91
Área de Movilidad y Seguridad	1	0,27
Salud ocupacional	1	0,27
Total	366	100

6.7. Respuestas extra temporales 41 PQRS.

Dependencia Responsable	Extemporáneas	Porcentaje
Facultad Ciencias Humanas y Sociales	4	9,75
Facultad de Artes	2	4,87
Facultad Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	2,43
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	2	4,87
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	2,43
Unidad de Salud	2	4,87
División de Admisiones Registro y control académico	1	2,43
División de Gestión del Talento Humano	21	51,21
Secretaría General de la Universidad del Cauca	1	2,43
Vicerrectoría Académica	3	7,31
Vicerrectoría Administrativa	2	4,87
Vicerrectora de Cultura y Bienestar	1	2,43
Total	41	100

6.8. Desglose Extemporaneidad

PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
5701	10	Jorge Andrés Cortes Velásquez	Alfonso Rafael Vuelvas Garay	8,7,7/043 del 18/04/2015 Richard William Mejía Jefe Departamento de Lenguas Modernas
7102	2	Franco Centauro		8.7. 2-70/364 del 28/04/2015 Dec Alfonso Buelvas G.
2716	3	Valeria Carrillo Sánchez / y otros	Diego Cruz Jiménez	8.8.1/135 del 02/03/2015 Dec. Diego Cruz J.
1400	63	Juan Manuel Paz Otero	Edgar de Jesús Velásquez Rivera	4.92/0724 del 19/05/2015 Vicecad Edgar de Jesús Velásquez R.
1709	59	Manuela Rojas López		Correo electrónico 14/05/2015 respuesta transitoria Vicerrectoría Académica.

PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
6842	6	Diego Hernando Moreno Meneses	Edgar de J. Velásquez R. redirecciona a Roberto Rodríguez	8.1.16-92.8/179 del 22/04/2015 Prof. Álvaro Luis Palta Andrade
752	20	Luis Reinel Vásquez A	Zoraida Ramírez G. / Edgar de Jesús Velásquez	2.3/0175 del 02/03/2015 Andrea Carolina Aramburo Jefe Oficina Jurídica
3833	8	José del Carmen Ruiz Obando	Edgar Parra Romero	101-70/297 del 27/03/2015 Edgar Parra R. Consejo Unisalud.
2871	68	Víctor Hugo Narváez Ruiz	German Tejeda	22/06/2015 Dec. German Antonio Tejeda P.
8738	6	Daniela Tovar, David Manzano, Luisa F. Ochoa	German Antonio Tejeda Puentes	Oficio del 20/05/2015 Dec. German Antonio Tejeda Puentes
2998	11	Álvaro Alfonso Arboleda G	Javier Bernardo Espinel Méndez	Oficio del 23/03/2015
5254	11			
1461	81	Daniel Imbachí	Jhan A Sandoval	4.2-92/268 del 23/06/2015 Jhan Alejandro Sandoval
10265	8	Amparo Prado Paredes	Laura I. Castellanos V.	2.1-70/0581 del 22/06/2015 Laura I. Castellanos Vivas
3602	4	José del Carmen Ruiz O. SINTRAUNICOL	María del Socorro Cisneros	10.1-70/241 del 11/03/2015 María del Socorro Cisneros Enríquez
443	71	Ana Luisa Alarcón A.	Sonia Eugenia Pajoy González	5.1.2/95 del 27/05/2015 Sonia E. Pajoy G.
819	27	José Lixander Cañas		5.1.2/58 del 20/03/2015 Sonia E. Pajoy G.
1158	1	Eduardo Castillo M.		5.1.2/026 del 16/02/2015 Sonia E. Pajoy G.
1835	13	Juan Manuel Paz O.		5.1/147 del 03/03/2015 Sonia E. Pajoy G.
2655	7	Elsa Fontana de G.		5.1.2/65 del 13/03/2015 Sonia E. Pajoy G.
3631	57	Yolanda Polo E.		Transitorio 5.1.2/117 del 12/06/ Sonia E. Pajoy G./ Respuesta de Fondo 5.1.2/125 del 17/06/2015
4015	14	Silvio Avendaño C.		5,1,2/71 del 14/04/2015 Sonia E. Pajoy G.
4590	24	Juan Carlos Pantoja		5.1/319 del 06/05/2015 Sonia E. Pajoy G.

PQRS: Respuestas Extemporáneas				
Rad.	Mora días	Peticionario	Traslado	Respuesta
6148	33	Orlando Casas Santacruz		5. 1.2/107 del 04/06/2015 y 5.1.2/108 del 03/02/2015 Sonia E. Pajoy G.
6782	2	Marlene Orozco de P.		Transitoria 5.1/266 del 20/04/201 Sonia E. Pajoy G.
7455	28	Román E. López C.		5.1.2/112 del 10/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
7649	21	Guillermo Ospina R.		5.1/361 del 27/05/2015 Sonia E. Pajoy G.
7669	21	Luis G. Salazar		5.1.2/98 del 27/05/2015 Sonia E. Pajoy G.
7775	2	Esperanza Martínez		5. 1.2-084 del 29/04/2015 Sonia E. Pajoy G.
7838	31	Mercedes Andrade P		5.1.2/133 del 23/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
7863	28	Alexandra S. Castro		5.1.2/113 de 10/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
8845	26	Serafín Muñoz C.		5.1-/439 del 22/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
10247	4	Olga Meléndez P.	Sonia Eugenia Pajoy	5.1.2/120 del 16/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
10431	15	Andrés Camargo O.		5.1.2/96 del 28/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
10554	11	Miguel A.Salazar U.		5.1.2/133 del 23/06/2015 Sonia E. Pajoy G.
5780	1	Ary Alfredo Bravo E.		5.1.2/73 del 14/04/2015 Sonia E. Pajoy G.
2623	4	Luisa Ma. Ledesma	William García	8.5.2-70/229 del 03/03/2015 William García
9457	17	Piedad Magnolia Ramírez Guachetá	William García Bravo/Dolores C. Montaña	8.5.2-92/599 del 24/06/2015 William García Dec. FACNED
7662	9	Fausto D.Herrera	Yaneth Noguera R.	4-92/714 del 15/05/2015 Edgar Velázquez
3445	3	Alix E.Cabrera V.	Oscar Josué Calderón	8.4.2-51,3/118-16/03/2015 Oscar J. Calderón
7009	9	Nelson R. Prado O.	Teresa E.Muñoz N.	70-74/138 del 17/04/2015 Teresa E. Muñoz

6.9. Peticiones con término vencido y pendientes de responder.

Al corte del seguimiento se evidencian 62 PQRS sin respuesta y en situación de vencimiento de término; de estas 45 son peticiones y 17 Quejas y/o Reclamos:

Consolidado de peticiones sin responder por dependencia:

Dependencia Responsable	PQRS No Respondidas	Porcentaje
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	3
facultad de Ciencias Humanas y Sociales	3	5
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	3
Facultad de Ingeniería Civil	8	13
facultad de Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales	10	16
Facultad Ciencias de la Salud	1	2
Unidad de Salud	5	8
Consultorio Jurídico	1	2
Vicerrectoría Administrativa	6	9
Vicerrectoría Académica	1	2
SIMCA	4	6
CECAD	1	2
División de posgrados	1	2
División de Gestión de Talento Humano	13	21
Archivo y Correspondencia	1	2
Oficina Juridica	3	4
Total	62	100

6.9.1. Desglose de Peticiones sin responder.

Peticiones sin respuesta		
Rad.	Peticionario	Traslado a
3211	Julian Andrés Rodríguez Prada	Aldemar José González Fernández
3452	Santiago Lopéz Piamba	
3624	Julian David Valencia Astaiza	
3778	Andrés Felipe Muños Benítez Ordoñez	
3816	Silvio Andrey Ramírez Sanchez	
8734	Segundo Olivero Liton Vastidas	
7753	Cristina Garrido	Rafael Alfonso Buelvas Garay
1609	Yanni Ximena Caicedo Luna	
3030	Marcela Ceballos Arciniegas	
8482	Olmer Folleco Solarte	Andrea Carolina Aramburo R.
3976	José del Carmen Ruiz Obando	Edgar Parra Romero
7515	Afiliados a la Unidad de Salud	
Portal Web	Maria Yurley Henao Muños	Martha Lucía Chaves Zúñiga
6448	Olga Lucia Perez Arrubla	
7181	Carlos Alberto Tejada Calvache	
3766	Cristian Felipe Zambrano Walteros	Roberto Rodríguez Fernández

Peticiónes sin respuesta		
Rad.	Peticionario	Traslado a
4160	Roger Alejandro Navia Molina	
4691	Juan Alejandro Gallego Higueta	
4693	Sigilferedo Bolaños Salazar	
7753	Cristina Garrido	
7937	Estudiantes del programa de Derecho	
8055	Diego Hernando Moreno Meneses	
10023	José Ramiro Sandoval Mosquera	
11029	Gloria Cecilia Arboleda	
5386	Sandra Milena Maldonado Molina	
1840	Sandra Mayne	Sonia Eugenia Pajoy González
8481	Hernan Valencia Vazquez	
9030	Juan Bautista Solarte Pantoja	
9125	Blanca Nieves Camayo Cuellar	
9300	Jorge Enrique Santamaría Muñoz	
10099	Samuel Quinayas Perafan	
10552	Miguel Antonio Salazar Urbano	
11345	Eladio Solarte Pardo	
11433	Juan Pablo Cristancho Moyano	
23202	Juan Marín Velasco Mosquera	
4482	Estudiante del programa de Ingeniería Física	William García B. redirecc. Edgar de Jesús Velázquez
3001	Monica Alexandra Navia Ruiz	Wilson Betancourt Villalobos
3002	Diana María Quintero Bedoya	
1753	Procuraduría Regional del Cauca / Eduar Ibañez - Director de Justicia y Paz sede Barcelona España	Yaneth Noguera Ramos
1951	Dalila M. Cruz Lasso	
2014	Cristina Ceballos Melodelgado	
5304	Omar Ernesto Pabón Revelo	
7056	Luiz Fernando Ruiz Burbano	
7732	Ernesto Velez Betancur	
11367	Santiago Chocué Rivera	
9507	Manuel Vicente Gomez Valencia	Yaneth Noguera R. Red/0676 08/05/2015 Jhan A. Sandoval

6.9.2. Desglose de quejas sin responder y vencido el término

Quejas y/o Reclamos sin responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
2470	Ciro Alfaro Molano Daza	Edgar de Jesús Velasquez Rivera / Oficio de Redireccionamiento 4- 92/215 del 13/02/2015 Dr Diego Cruz Jimenez

Quejas y/o Reclamos sin responder		
Rad.	Peticionario	Traslado a
9414	Migel Angel Cetina	Gabriela Ramirez Zuluaga
1560	Jorge Javier Peña Caicedo	Lola Esperanza Molina Imbachí
3460	Gerardo Andres Torres Rodriguez	Maria del Socorro Cisneros
3613	Gerardo Andrés Torres Rodríguez	
11355	Ana Milena Olga Beltrán	Martha Chaves Zúñiga
2452	Brayan Yair Guamanga Pareja	Milton Arango Quintana
4521	Juan Manuel Paz Otero	Olga Lucía Cadena Durán
5799	Juan Manuel Paz Otero	
9247	Juan Alejandro Gallego Higueta	Roberto Rodríguez Fernández
11092	Dayana Padilla Trujillo	
7485	Gloria Esperanza Mendez	Sandra Milena Roa Martínez
2344	Gloria Cecilia Lehmann M.	Socorro Cisneros
1016	Sandra Díaz Pérez	Sonia Eugenia Pajoy González
4092	Humberto Eugenio Vidal Paredes	
11231	Andrea Barco Hernandez	
5399	Roberto Fabián Gaviria Gómez	Yilton Riascos Forero

6.10. Otras Situaciones

6.10.1. Peticiones repetidas bajo diferente número de radicación así:

PQRS Repetidas				
Rad.	Fecha Recepción	Usuario	Asunto	Traslado a
2998	13/02/2015	Alvaro Alfonso Arboleda Gerrero	Solicita autorización académica para ofrecer sus conocimientos (...)	Jefe Departamento de Filosofía Facultad Ciencias Humanas y Sociales
5254				
11178	29/05/2015	Leydy Yohana Roa Mejía	Derecho de petición de Información (...)	Rector
11179				

6.10.2. Reiteración de peticiones

Peticiones que reiteran los usuarios, situación que pone de manifiesto la vulneración el derecho fundamental de petición, y el deber legal de dar respuesta de fondo y dentro de los términos.

PQRS			
Rad.	Usuario	Asunto	Responsable
10496	Ana Luisa	Derecho de Petición de reliquidación pensional por del	Sonia Eugenia

PQRS			
Rad.	Usuario	Asunto	Responsable
	Alarcon Alegría	06/11/2014 y radicada con número V.U. 20073.	Pajoy González
10037	Fausto D. Herrera U.	Inconformidad por incumplimiento en respuesta de fondo el derecho de petición 10/04/2015 y radicado con V.U. 7770.	Vicerrectoría Administrativa
2923	José I. Bolaños M.	Solicita Respuesta a peticiones a través de correos electrónicos para ser incluidos en el grupo de los becarios	Yilton Risacos Forero
9914	Luz Marina Guetio Peña	Anteriores solicitudes para el acceso de su cuenta en el Sistema Integrado de Matricula Académica.	Marta Lucia Chaves Zuñiga

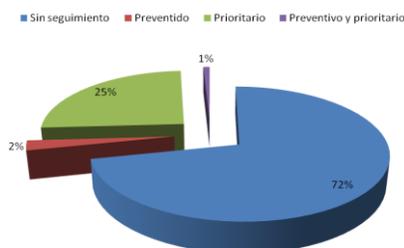
6.10.3. Términos para dar respuesta a las peticiones:

Se observa asignación incorrecta de términos para el trámite de 168 PQRS, de las cuales corresponden a 142 peticiones y 26 quejas y/o reclamos

Total PQRS Registradas	Asignación correcta de términos	Asignación incorrecta de términos
367	199	168
100%	54%	46%

6.11. Seguimiento PQRS

De las 366 PQRS consignadas en el formato de registro de la Secretaría General, 105 cuentan con registro de seguimiento: 92 con seguimiento prioritario, 9 con seguimiento preventivo y 3 con seguimiento preventivo y prioritario. Las restantes 262 PQRS no cuentan con registro de seguimiento.



6.11.1. Correspondencia entre las fechas de seguimiento y las establecidas para dar respuesta a la PQRS

Se presenta debilidad en el control a las PQRS determinándose que los seguimientos se han realizado posteriores al término de vencimiento, reflejando vulneración al derecho de obtener respuesta oportuna dentro de los términos legales.

Rad.	Fecha Recepción	Fecha Vencimiento	Traslado	Último Requerimiento
3452	18/02/2015	10/03/2015	Aldemar J. González	2,1-70/560 del 18/06/2015
4590	02/03/2015	25/03/2015	Sonia Eugenia Pajoy González	2,1-70/374 del 17/04/2015
3631	19/02/2015	12/03/2015		2,1-70/374 del 17/04/2015
6148	18/03/2015	09/04/2015		URGENTE Y PRIORITARIO 2,1-70/374 del 17/04/2015
6448	24/03/2015	17/04/2015	Martha L. Chávez	2,1-70/577 del 23/06/2015
11032	27/05/2015	19/06/2015	Roberto Rodríguez F	2,1-70/566 del 19/06/2015
4691	04/03/2015	26/03/2015		
4693	03/03/2015	25/03/2015		
5304	10/03/2015	08/04/2015	Yanet Noguera R	2,1-70/552 del 22/06/2015

6.11.2. Registros de datos del Usuario

De las 366 PQRS consignadas en el formato de registro de la Secretaría General el 96% contiene información relativa a los datos del usuario para comunicarle sobre la eventual respuesta a su petición, queja o reclamo; el 4% restante no registra información sobre dirección, teléfono o correo electrónico. En el siguiente cuadro se analiza porcentualmente esta situación:

Total PQRS	Dirección Teléfono E-mail	Dirección Teléfono	Dirección E-mail	Teléfono Correo	Teléfono	Dirección	E-mail	Sin Datos
366	133	105	42	14	1	31	22	16
100%	36%	28%	11%	4%	1%	8%	6%	4%

6.11.3. Gestión documental

Los soportes físicos obrantes en la Secretaría General sobre el tema de PQRS se encuentra en proceso de ajuste a las normatividad aplicable de Gestión Documental, en consecuencia se observó que:

- ✓ Unidades de conservación sin su respectiva identificación. (imagen 1)
- ✓ Uso de clips.
- ✓ Documentación sin foliar. (imagen 2)
- ✓ Documentación sin legagar.(imagen 3)

Imagen 1

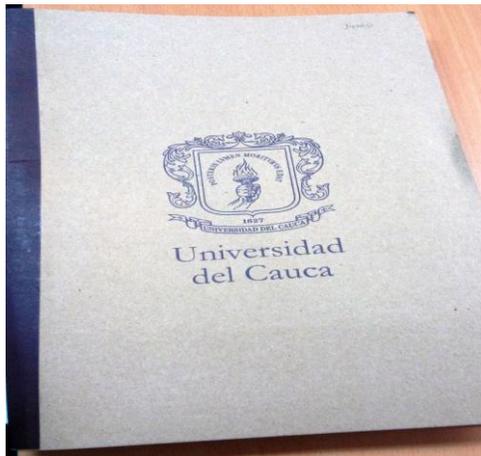


Imagen 2

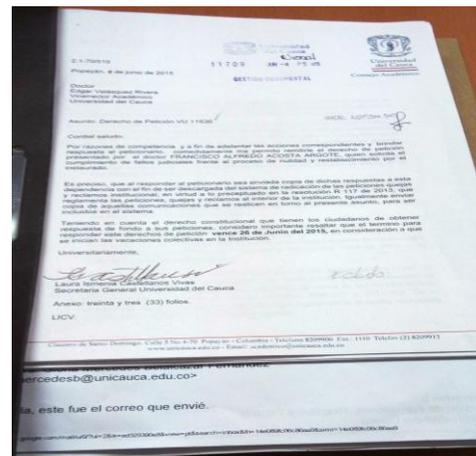
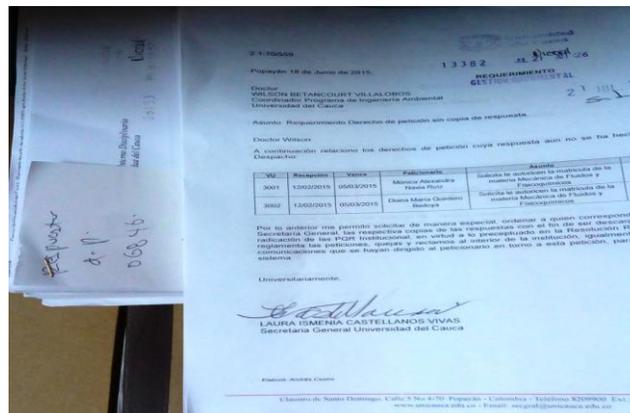


Imagen 3

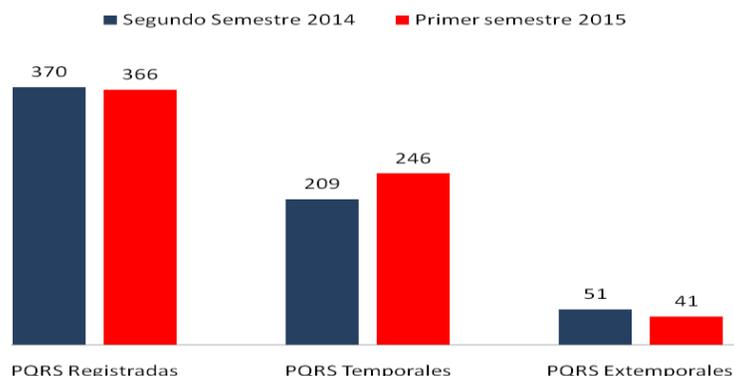


6.12. Comparación con el semestre anterior

La comparación se realizó con el total de 366 PQRS registradas

Respecto al segundo semestre de 2014:

- ✓ PQR recibidas disminuyeron en 1,08% (370 Vs 366)
- ✓ PQR respondidas en tiempo aumentaron en 17,7%. (209 Vs 246)
- ✓ PQR extemporáneas disminuyeron en un 19,6%. (51 Vs 41)



6.13. Mecanismos de Retroalimentación

Ausencia de mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios de las PQRs aplicado por la Secretaría General, lo que dificulta conocer su percepción y consecuentemente la posibilidad de definir acciones mejoradoras.

6.14. Línea 018000

Permanece habilitada para la recepción de PQRs, pero se utiliza para quejas de servicio y solicitudes de información puntual de respuesta inmediata por quien la atiende, quien las consigna en una tabla diseñada para el efecto.

No reposan registros de redireccionamiento ni informes sobre los resultados obtenidos en el proceso de recepción y trámite de las PQRs; de igual manera 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 que administra la Secretaría General.

Entre el 16/01/2015 y el 21/5/2015 se registran 43 llamadas telefónicas, de las cuales el 53% corresponden a manifestaciones de insatisfacción sobre servicio de atención al usuario.

Total llamadas Recibidas	Información	Petición	Insatisfacción
43	5	15	23
100%	12%	35%	53%

Porcentaje



Desglose por dependencia

Dependencia	Número de llamadas	Porcentaje
Area Comercial	1	2,32
Area de Transportes	1	2,32
CECAV	1	2,32
Contacto 55 help desk	1	2,32
DARCA	2	4,6
Director postgrados Derecho	1	2,32
División de Gestión del Talento Humano	5	11,8
División Financiera	7	16,3
Egresados	2	4,6
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y sociales	1	2,32
Oficina Juridica	1	2,32
Oficina Relaciones Interinstituc. ORI	1	2,32
Rectoría	1	2,32
Secretaría General	5	11,6
Unilingua	4	9,3
Unidad de Salud	1	2,32
Vicerrectoría Académica	1	2,32
Vicerrectoría Administrativa	1	2,32
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	7
Sin especificar dependencia	3	7
Total	43	100

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:

Plan de Mejoramiento						
Informe N° 010 del 2012, 001 del 2013 y 016 de 2014 de evaluación al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos						
Código: MV-GC-2.4-FOR-5				Versión: 1		
Fecha de Evaluación: Abril de 2013						
30 de junio 2015						
Nº	Descripción del hallazgo	Causa	Acción Recomendada	Descripción de las Actividades	Implementación de la Unidad de Medición de la Actividad	Porcentaje de Avance Plan de Mejoramiento en las Actividades
	La documentación del procedimiento no se ajusta a los requerimientos necesarios para su operación efectiva, por cuanto:					
98	El procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos, no identifica el subproceso al que pertenece: Comunicación Normativa Institucional	Debilidades en la construcción del procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos	Ajustar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos a los requerimientos de la operación institucional.	Revisar y ajustar el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Procedimiento ajustado y aprobado.	100,00%
99	El objetivo, dista del propósito normativo sobre satisfacción del quejoso, peticionario o reclamante, y adjudica su relevancia a un "registro digital", como mecanismo para verificar las respuestas oportunas.					100,00%
100	No se precisan las actividades desplegadas en atención a la modalidad de presentación de las PQRS: verbal o vía electrónica.					100,00%
101	Las actividades no describen completamente el ciclo PHVA del procedimiento, por lo que no se enuncian integralmente.					75,00%
102	No se concreta actividad sobre la verificación de los requisitos mínimos referidos en la Resolución 146 del 2007, artículo 20 para el trámite o depostación de la petición, queja o reclamo, ni se cuenta con un instrumento de apoyo (p.ej. Una lista de chequeo)					0,00%
103	La descripción de actividades no contemplan la entrega de la respuesta al peticionario o quejoso, ni su aseguramiento por la dependencia responsable sobre la calidad de la respuesta, especialmente en el sentido de ser o no de fondo para su satisfacción.					100,00%
104	Tampoco el procedimiento contempla las condiciones y tiempos de respuesta dependiendo del asunto.					0,00%
105	El procedimiento no incluye puntos de control adecuados a sus actividades, cuando se identifican como: "formato/informe", tampoco asigna al responsable de aplicarlos.					100,00%
106	El procedimiento no prevé actividades de seguimiento a los tiempos y a la calidad de respuestas ofrecidas, excepto para cuando "estén por vencerse o se hayan vencido los términos", y no se hayan allegado las copias de las respuestas a la Secretaría General.					100,00%
107	No se describen actividades y responsabilidades relativas a la gestión documental sobre los trámites de las peticiones, quejas y reclamos, ni sobre la administración del sitio web, conforme a lo dispuesto en el artículo 59 de la Resolución ya citada.					0,00%
108	No se cuenta con ningún mecanismo de publicidad interna o externa acerca del estado de los trámites de las PQRS.	El procedimiento no se apoya en un soporte tecnológico que facilite el seguimiento en tiempo real	Automatizar el procedimiento de administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.	Construcción del mecanismo de automatización de las PQRS	Aplicativo en línea de PQRS	30,00%
109a	Falta mecanismos de retroalimentación y medición del nivel de satisfacción de los usuarios de las PQRS	Se adolece de herramientas necesarias para el apoyo a la retroalimentación de los usuarios de pqrs	Diseñar e implementar mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción del usuario de PQRS	Incluir información de contacto en el formato de radicación de PQRS	Formato de radicación con información de contacto del usuario de PQRS	50,00%
109b				Diseñar y aplicar mínimo un mecanismo para medir la percepción del cliente.	Mecanismo diseñado y aplicado	50,00%
110	El tiempo de dedicación a la atención de las PQRS es insuficiente en detrimento de la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio al usuario	Debilidades en infraestructura y del recurso humano para la atención de las PQRS	Prever los recursos que sustenten el fortalecimiento en la atención de las PQRS	Presupuestar los recursos técnicos y humanos que permitan viabilizar la prestación de un servicio satisfactorio al peticionario.	Equipo físico y recurso humano	100,00%
111	Ausencia de retroalimentación de los informes del sistema de PQRS con la Dirección Universitaria.	Los informes no aportan un análisis sobre el comportamiento de las PQRS, base para el análisis por la Dirección	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	Informe de PQRS	100,00%
112	Carencia del sitio web para atención de Quejas o denuncias del ciudadano por actos de corrupción imputables a los servidores universitarios conforme a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	No se ha acondicionado el portal web universitario con el link correspondiente a las denuncias de los ciudadanos.	Disponer de un sitio web para la recepción de denuncias por actos de corrupción imputables a los servidores universitarios.	Diseño y puesta en funcionamiento del sitio web para atención al ciudadano sobre denuncias por corrupción administrativa.	Sitio web	100,00%

- ✓ Desarrollo en un 60% en la construcción del aplicativo virtual para el trámite de las PQRS.

9. Observaciones

Pese a que el Sistema de PQRS cuenta con un Plan de Mejoramiento producto de evaluaciones anteriores que a la fecha refleja un nivel de cumplimiento del 75,74%, se evidencia que algunas actividades han retrocedido en su proceso de mejora, por lo que nuevamente se constituyen como debilidades para el sistema, las cuales refieren a:

- ✓ Inadecuada contabilización de los términos de respuesta a las PQR.
- ✓ La línea 018000 no cuenta con un sistema de registro de las PQRS tramitadas, por lo que no es posible obtener información ni trazabilidad de las mismas.
- ✓ No se cuenta con registros sobre actuaciones por responsabilidad disciplinaria.
- ✓ Ausencia de acciones de seguimiento a las respuestas de las PQR, y en algunos casos se hacen pero de manera extemporánea.
- ✓ Reiteración de solicitudes o peticiones para obtener respuestas de fondo, lo que deja entrever fallas en la calidad de respuestas al peticionario.

10. Recomendaciones

Con base en las observaciones planteadas la OCI se permite presentar la siguiente recomendación general:

- ✓ Implementar las actividades mejoradoras definidas en el Plan de mejoramiento resultante de los informes N° 010 del 2012, 001 del 2013 y 016 de 2014, en los cuales ya se habían determinado las anteriores debilidades.

Elaboró

Revisó y Aprobó

Original Firmado

Andrés Javier Bonilla Hurtado
Judicante de Apoyo

Original Firmado

Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina de Control Interno