

INFORME 2.6-52.18/03 de 2022 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA II SEMESTRE DE 2021

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio, y de cara a su desarrollo como componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el objeto de informar sus resultados a la Dirección Universitaria para las decisiones de mejora y a los procesos responsables de aplicar sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del segundo semestre del 2021.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular.
- Ley Estatutaria 1755 /2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- Resolución Rectoral 141 de 2019 que establece lineamientos sobre el trámite de las PQRSF.
- Resolución Rectoral 0246 de 2020 establece el trámite transitorio de PQRSF durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus Covid – 19

4. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control interno – OCI aplica los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría sobre las fuentes la información que provee la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema, y su archivo de gestión soporte a las PQRSF.

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna

La Resolución Rectoral 0246 de 2020 amplió de manera transitoria los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en respuesta a



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

la situación de emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. Se analizó la Resolución en concordancia con la Resolución R – 141 de 2019 que reglamenta el manejo del Sistema PQRSF.

Se reiteran observaciones por incumplimientos a las Leyes 1755 de 2015, 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81 y 734 de 2002 y Decreto 019 de 2012:

- Falta el índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y Ss) para la protección de los derechos que involucran su manejo.
- No se dispone de un link de preguntas y respuestas frecuentes sobre su gestión, servicios y trámites.
- Inexistencia de mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- Ausencia de mecanismos o herramientas de seguimiento en línea del estado de la PQR Ley 1712 de 2014, Art. 7.

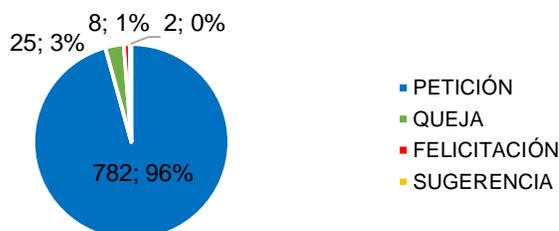
5.2. PQRSF sin respuesta semestre 2021 – 2

Un total de 64 PQR (9%) del total del primer semestre de 2021 no tienen respuesta en el II semestre de 2021, del que 108 (66%) corresponde a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

5.3. Registro información PQRSF

Durante el II semestre de 2021 se registró 817 PQRSF discriminadas así:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



Conforme a la Matriz reportada, el sistema se alimentó a través del medio de información Web

5.3.1. Tipo de usuario:

El grupo de mayor uso del sistema PQRSF la conforma la población estudiantil de pregrado, seguida de externos.

Tabla 1: Tipo de usuario

Tipo de Usuario	N°	%
Estudiante Pregrado	592	72,5%
Persona Externa	94	11,5%
Estudiante Posgrado	45	5,5%
Egresado	39	4,8%
Empleado	23	2,8%
Docente	20	2,4%
Pensionado	4	0,5%
TOTAL	817	100%

Fuente: construcción propia

5.3.2. Registro de datos para notificación del usuario.

Los ítems de información de datos de contacto del usuario se presentan como aparece en la tabla.

Tabla 2: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
33	3	240	789	4
4,0%	0,4%	29,4%	96,6%	0,5%

Fuente: construcción propia

5.3.3. Trazabilidad PQRSF

Aunque la tendencia ha sido ascendente, el uso del Sistema de PQRSF para el II del 2021 tuvo notable descenso.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

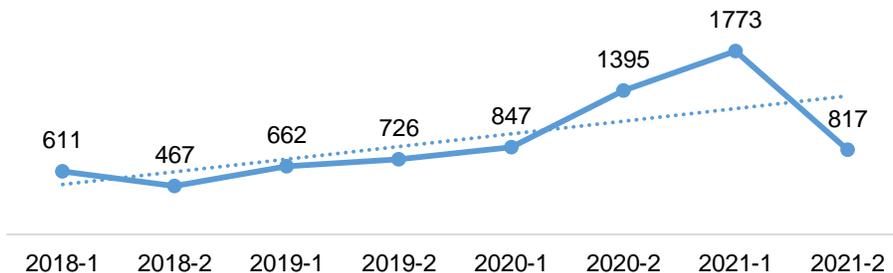


Tabla 3: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
Peticiones	467	373	336	521	614	1260	1708	782
Quejas/Reclamos	128	64	284	141	104	123	54	25
Queja anticorrupción	0	0	0	0	0	3	1	0
Sugerencias	5	9	11	17	28	0	1	2
Felicitaciones	11	21	31	47	101	9	9	8

Fuente: construcción propia

Con relación a la vigencia anterior:

- ✓ Peticiones: Disminuyeron en un 54,2%
- ✓ Quejas/Reclamos: Disminuyeron en un 53,7%
- ✓ Quejas Anticorrupción: Disminuyeron en un 100%
- ✓ Sugerencias: Ascendieron a 100%
- ✓ Felicitaciones: Disminuyeron en un 11,1%

Con relación a las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: Con promedio de peticiones de 870 durante los 6 semestres, para el II de 2020 decreció un 10%.
- ✓ Quejas/Reclamos: fue la más baja recepción con tendencia descendente.
- ✓ Quejas Anticorrupción: Se mantiene con poco uso, la promoción del canal habilitado para su recepción ha sido incipiente.
- ✓ Sugerencias: Continúa siendo un medio de poco uso en los últimos tres semestres.
- ✓ Felicitaciones: Recepción con tendencia a la baja

Se observó inconsistencias en la clasificación de las PQR en la matriz de seguimiento (38), no obstante, la información del archivo de gestión de la Secretaría General es correcta.

5.3.4. PQRSF por dependencia.

Para el segundo semestre de 2021, se registraron 29 dependencias con el siguiente número de PQRSF:

Tabla 4: PQRSF por dependencias

Dependencia	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	262	32,1%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	166	20,3%
Vicerrectoría Administrativa	88	10,8%
División de Gestión del Talento Humano	33	4,0%
Secretaría General	30	3,7%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	28	3,4%
Unidad de Salud	26	3,2%
Facultad de Ingeniería Civil	21	2,6%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	20	2,4%

Dependencia	N°	%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	20	2,4%
Facultad de Ciencias De La Salud	17	2,1%
Centro de Posgrados	13	1,6%
Facultad de Ciencias Agrarias	13	1,6%
División de Gestión Financiera	12	1,5%
Vicerrectoría Académica	11	1,3%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	10	1,2%
División de Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones	9	1,1%
Facultad de Artes	7	0,9%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	7	0,9%
Oficina Jurídica	6	0,7%
Vicerrectoría de Investigaciones	5	0,6%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	5	0,6%
División de Gestión De Medios y Recursos Bibliográficos	2	0,2%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0,1%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	0,1%
Grupo de Control Interno Disciplinario	1	0,1%
Área de Adquisiciones d Inventario	1	0,1%
Rectoría	1	0,1%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,1%
TOTAL	817	100%

Fuente: Construcción propia.

✓ Las 5 dependencias más requeridas en 2021 – 2 en cuanto PQR son:

Tabla 5: Total PQR por dependencia y semestre:

Dependencia	2021 -1		2021 -2	
	N°	%	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	517	29,3%	262	32,1%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	470	26,7%	166	20,3%
Vicerrectoría Administrativa	231	13,1%	88	10,8%
División de Gestión del Talento Humano	34	1,9%	33	4%
Secretaría General	83	4,7%	30	3,7%
Total General	1335	75,7%	579	70,9%

Fuente: construcción propia

Tabla 6: PQR por dependencia:

Dependencia	Petitionen		Quejas/reclamos	
	N°	%	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	257	98,1%	5	1,5%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	161	97,0%	5	2,4%
Vicerrectoría Administrativa	86	97,7%	2	2,3%
División de Gestión del Talento Humano	32	97,0%	1	3,0%
Secretaría General	29	96,7%	1	3,3%
Total General	565	72,3%	14	52%

Fuente: construcción propia

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 257 (32,8% del total de las peticiones del sistema y 98,1% del total de sus PQR).
- ✓ El registro de quejas/reclamos, sugerencias y felicitaciones decrecieron.
- ✓ Se reitera durante 5 semestres mayor registro de peticiones en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, y en la División de Admisiones, Registro y Control Académico, sin evidencia del tratamiento de servicio no conforme.

5.3.5. Asuntos de las PQR

Para el segundo semestre de 2021 se encuentra que los asuntos más reiterativos son:

Tabla 7: Asuntos Peticiones

Peticiones	2021-2	%
Otra	160	20,5%
Asignación de cupos	89	11,4%
Solicitud de información y/o documentos	86	11,0%
Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	78	10,0%
Verificación, registro y cambio de notas	69	8,8%
Constancias y certificaciones	56	7,2%
Reingresos, cancelación y aplazamiento de semestre y materias	53	6,8%
Información sobre grados	47	6,0%
Reintegro de dineros	43	5,5%
Peticiones reiterativas	40	5,1%
Expedición de recibos para pago	24	3,1%
Pago y/o reconocimiento de incentivos, honorarios o conceptos laborales	23	2,9%
Reliquidación de matrícula financiera	8	1,0%
Proceso de admisiones	6	0,8%
Totales	782	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 8: Asuntos Quejas

Quejas	2021-2	%
Deficiente prestación del servicio	21	84%
Inconformidad con el servicio prestado por el servidor	2	8%
Deficiente prestación del servicio por la unidad de Salud	2	8%
Totales	25	100%

- ✓ Se exponen procedimientos y trámites generales que podrían ser resueltos a través de preguntas frecuentes tales como:
 - Cupos y presentación de exámenes preparatorios
 - Grados privados
 - Cambio de datos personales en la plataforma SIMCA
 - Expedición de recibos para pago
 - Reliquidación de matrícula

- Expedición de certificados académicos
- ✓ Sin evidencia del tratamiento de servicios no conformes derivados de quejas, reclamos y peticiones reiterativas de la División de Admisiones, Registro y Control Académico, y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
- ✓ La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es la dependencia con mayor número y mayor cantidad de PQR sin responder en vigencia 2021, con lo que se ha materializado el Riesgo de incumplimiento legal frente a las normas del derecho de petición.

5.4. Trámite de PQR

Se analizó el estado actual de respuestas a PQR encontrando:

Tabla 9: Condición de PQR 2021 - 2 vs 2021 -1

2021 – 1						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	1484	84,08%	37	63,79%	1521	83,43%
Con respuesta parcial	47	2,66%	3	5,17%	50	2,74%
Sin respuesta	223	12,63%	10	17,24%	233	12,78%
Pendientes de respuesta	11	0,62%	8	13,79%	19	1,04%
Total	1765	100%	58	100%	1823	100,00%
2021 – 2						
PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	543	69,44%	17	68,00%	560	69,39%
Con respuesta parcial	16	2,05%	1	4,00%	17	2,11%
Sin respuesta	181	23,15%	5	20,00%	186	23,05%
Pendientes de respuesta	42	5,37%	2	8,00%	44	5,45%
Total	782	100,00%	25	100,00%	807	100,00%

Fuente: construcción propia

Pese a que el número total de PQR disminuyó, el porcentaje sin respuesta subió de un 12,23% a un 23,05% para un total de un 10,82%.

5.4.1. Peticiones y quejas sin respuesta por asunto

La asignación de cupos y la atención de solicitudes de exámenes preparatorios son los temas de recurrente incumplimiento.

Tabla 10: Asuntos de peticiones sin respuesta

Asuntos	2021-2	%
Otras	39	21,5%
Asignación de cupos	30	16,6%
Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	28	15,5%
Verificación, registro y cambio de notas	19	10,5%

Asuntos	2021-2	%
Solicitud de información y/o documentos	14	7,7%
Reingresos, Cancelación y aplazamiento de semestre y materia.	13	7,2%
Constancias y certificaciones	9	5,0%
Expedición de recibos para pago	9	5,0%
Pago y/o reconocimiento de incentivos, honorarios o conceptos laborales	7	3,9%
Peticiones reiterativas	6	3,3%
Información sobre grados	4	2,2%
Reintegro de dineros	3	1,7%
Totales	181	100%

Fuente: construcción propia

Tabla 11: Asuntos de quejas y reclamos

Asuntos	2021-2	%
Deficiente prestación del servicio	5	100%

Fuente: construcción propia

5.4.2. PQR sin respuesta por semestre

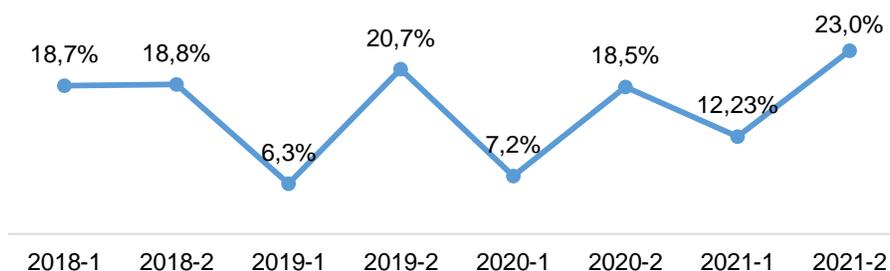
Se observa que las PQR sin respuesta pasaron de 223 (2021-1) a 186 (2021-2) con disminución a nivel general, pero con crecimiento del 10,82% con relación al semestre.

Tabla 12: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
Total	595	473	620	662	718	1383	1823	807
Sin respuesta	111	89	39	137	52	256	223	186

Fuente: construcción propia

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres en términos porcentuales



5.4.3. PQR sin respuesta por dependencia:

Se evidencia que las dependencias con el mayor porcentaje de PQR sin respuesta son la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Admisiones, Registro y Control Académico, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13: PQR sin respuesta en términos porcentuales (S.R)

Dependencia	PQR	S.R	% Pr.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	262	59	22,5%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	165	37	22,4%
Vicerrectoría Administrativa	88	18	20,5%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	27	9	33,3%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	16	8	50,0%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	20	8	40,0%
División de Gestión del Talento Humano	33	7	21,2%
Facultad de Ingeniería Civil	21	6	28,6%
Secretaría General	30	6	20,0%
Vicerrectoría Académica	11	5	45,5%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	7	3	42,9%
Facultad de Ciencias de la Salud	17	3	17,6%
Oficina Jurídica	6	3	50,0%
Unidad de Salud	25	3	12,0%
División de Gestión Financiera	12	2	16,7%
Facultad de Artes	7	2	28,6%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	1	100,0%
Centro de Posgrados	13	1	7,7%
Facultad de Ciencias Agrarias	12	1	8,3%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	11	2	18,2%
División De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	1	11,1%
Vicerrectoría de Investigaciones	5	1	20,0%
Total	798	186	23,3%

% pr. Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia

Tabla 14: PQR Sin respuesta por dependencia con mora a 30 enero de 2022

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
Centro de Gestión de las Comunicaciones	2509	26/11/2021	11/12/2021	9,00	21,00
Centro de Posgrados	2162	08/10/2021	24/11/2021	30,00	33,00
División de Admisiones, Registro y Control Académico	1870	03/08/2021	01/09/2021	20,00	90,00
	1872	04/08/2021	02/09/2021	20,00	89,00
	1877	05/08/2021	03/09/2021	20,00	88,00
	1890	09/08/2021	07/09/2021	20,00	86,00
	1962	23/08/2021	06/09/2021	10,00	87,00
	2061	17/09/2021	02/11/2021	30,00	48,00
	2076	21/09/2021	20/10/2021	20,00	56,00
	2106	29/09/2021	13/10/2021	10,00	60,00

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
	2126	02/10/2021	15/10/2021	9,00	58,00
	2179	12/10/2021	11/11/2021	20,00	41,00
	2186	12/10/2021	26/11/2021	30,00	31,00
	2190	13/10/2021	12/11/2021	20,00	40,00
	2198	14/10/2021	30/11/2021	30,00	29,00
	2209	15/10/2021	17/11/2021	20,00	38,00
	2217	17/10/2021	17/11/2021	19,00	38,00
	2229	19/10/2021	18/11/2021	20,00	37,00
	2231	19/10/2021	18/11/2021	20,00	37,00
	2234	20/10/2021	27/10/2021	5,00	51,00
	2241	20/10/2021	03/12/2021	30,00	26,00
	2249	20/10/2021	19/11/2021	20,00	36,00
	2258	21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
	2260	21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
	2262	21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
	2276	21/10/2021	05/11/2021	10,00	45,00
	2288	22/10/2021	06/11/2021	9,00	44,00
	2340	27/10/2021	11/11/2021	10,00	41,00
	2345	27/10/2021	13/12/2021	30,00	21,00
	2350	28/10/2021	12/11/2021	10,00	40,00
	2357	28/10/2021	29/11/2021	20,00	30,00
	2369	02/11/2021	01/12/2021	20,00	28,00
	2383	04/11/2021	19/11/2021	10,00	36,00
	2405	08/11/2021	22/12/2021	30,00	14,00
	2422	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
	2447	11/11/2021	26/11/2021	10,00	31,00
	2466	18/11/2021	17/12/2021	20,00	17,00
	2469	18/11/2021	17/12/2021	20,00	17,00
	2490	24/11/2021	23/12/2021	20,00	13,00
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	1983	30/08/2021	11/10/2021	30,00	62,00
	2281	21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
	2431	09/11/2021	24/11/2021	10,00	33,00
División de Gestión del Talento Humano	1915	11/08/2021	09/09/2021	20,00	84,00
	2052	15/09/2021	13/10/2021	20,00	60,00
	2131	04/10/2021	03/11/2021	20,00	47,00
	2174	11/10/2021	10/11/2021	20,00	42,00
	2182	12/10/2021	11/11/2021	20,00	41,00
	2331	26/10/2021	25/11/2021	20,00	32,00
	2462	17/11/2021	16/12/2021	20,00	18,00
División de Gestión Financiera	2283	21/10/2021	05/11/2021	10,00	45,00
	2526	01/12/2021	16/12/2021	10,00	18,00
Facultad de Artes	1874	04/08/2021	02/09/2021	20,00	89,00

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
	2330	26/10/2021	25/11/2021	20,00	32,00
Facultad de Ciencias Agrarias	2446	11/11/2021	13/12/2021	20,00	21,00
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1900	10/08/2021	08/09/2021	20,00	85,00
	2412	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
Facultad de Ciencias de la Salud	2143	05/10/2021	04/11/2021	20,00	46,00
	2220	19/10/2021	03/11/2021	10,00	47,00
	2364	29/10/2021	30/11/2021	20,00	29,00
Facultad de Ciencias Humanas Y Sociales	2016	09/09/2021	07/10/2021	20,00	64,00
	2113	01/10/2021	15/10/2021	10,00	58,00
	2119	01/10/2021	17/11/2021	30,00	38,00
	2223	19/10/2021	03/11/2021	10,00	47,00
	2334	26/10/2021	10/12/2021	30,00	22,00
	2363	29/10/2021	30/11/2021	20,00	29,00
	2408	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
	2434	09/11/2021	09/12/2021	20,00	23,00
	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2114	01/10/2021	15/10/2021	10,00
2192		13/10/2021	12/11/2021	20,00	40,00
2210		15/10/2021	01/11/2021	9,00	48,00
2282		21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
2289		22/10/2021	07/12/2021	30,00	24,00
2343		27/10/2021	26/11/2021	20,00	31,00
2351		28/10/2021	12/11/2021	10,00	40,00
2358		28/10/2021	29/11/2021	20,00	30,00
2437		09/11/2021	24/12/2021	30,00	12,00
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales	1785	12/07/2021	10/08/2021	20,00	105,00
	1831	21/07/2021	19/08/2021	20,00	99,00
	1873	04/08/2021	02/09/2021	20,00	89,00
	1901	10/08/2021	22/09/2021	30,00	75,00
	1912	11/08/2021	09/09/2021	20,00	84,00
	1957	20/08/2021	01/10/2021	30,00	68,00
	1981	30/08/2021	27/09/2021	20,00	72,00
	2021	09/09/2021	07/10/2021	20,00	64,00
	2035	13/09/2021	11/10/2021	20,00	62,00
	2036	14/09/2021	28/09/2021	10,00	71,00
	2043	14/09/2021	27/10/2021	30,00	51,00
	2050	15/09/2021	13/10/2021	20,00	60,00
	2053	16/09/2021	30/09/2021	10,00	69,00
	2078	21/09/2021	05/10/2021	10,00	66,00
	2091	24/09/2021	09/11/2021	30,00	43,00

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
	2095	27/09/2021	26/10/2021	20,00	52,00
	2098	28/09/2021	27/10/2021	20,00	51,00
	2109	30/09/2021	29/10/2021	20,00	49,00
	2110	30/09/2021	29/10/2021	20,00	49,00
	2138	05/10/2021	12/10/2021	5,00	61,00
	2177	11/10/2021	10/11/2021	20,00	42,00
	2183	12/10/2021	27/10/2021	10,00	51,00
	2187	12/10/2021	11/11/2021	20,00	41,00
	2200	14/10/2021	16/11/2021	20,00	39,00
	2202	14/10/2021	30/11/2021	30,00	29,00
	2205	15/10/2021	17/11/2021	20,00	38,00
	2211	15/10/2021	17/11/2021	20,00	38,00
	2224	19/10/2021	18/11/2021	20,00	37,00
	2225	19/10/2021	18/11/2021	20,00	37,00
	2270	21/10/2021	22/11/2021	20,00	35,00
	2271	21/10/2021	06/12/2021	30,00	25,00
	2328	26/10/2021	10/12/2021	30,00	22,00
	2329	26/10/2021	25/11/2021	20,00	32,00
	2336	26/10/2021	25/11/2021	20,00	32,00
	2384	04/11/2021	20/12/2021	30,00	16,00
	2390	05/11/2021	03/12/2021	19,00	26,00
	2397	05/11/2021	03/12/2021	19,00	26,00
	2399	06/11/2021	22/11/2021	9,00	35,00
	2400	06/11/2021	22/11/2021	9,00	35,00
	2401	06/11/2021	22/11/2021	9,00	35,00
	2402	06/11/2021	22/11/2021	9,00	35,00
	2403	07/11/2021	03/12/2021	18,00	26,00
	2410	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
	2411	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
	2415	08/11/2021	23/11/2021	10,00	34,00
	2426	08/11/2021	07/12/2021	20,00	24,00
	2435	10/11/2021	25/11/2021	10,00	32,00
	2436	10/11/2021	24/12/2021	29,00	12,00
	2439	10/11/2021	25/11/2021	10,00	32,00
	2448	12/11/2021	28/12/2021	27,00	12,00
	2451	12/11/2021	14/12/2021	20,00	20,00
	2455	16/11/2021	28/12/2021	26,00	12,00
	2475	19/11/2021	20/12/2021	20,00	16,00
	2495	24/11/2021	29/11/2021	3,00	30,00
	2528	01/12/2021	16/12/2021	10,00	18,00
	2530	02/12/2021	17/12/2021	10,00	17,00
	2532	03/12/2021	20/12/2021	10,00	16,00

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
	2535	03/12/2021	20/12/2021	10,00	16,00
	2536	03/12/2021	20/12/2021	10,00	16,00
Facultad de Ingeniería Civil	2347	27/10/2021	11/11/2021	10,00	41,00
	2349	27/10/2021	11/11/2021	10,00	41,00
	2361	29/10/2021	30/11/2021	20,00	29,00
	2381	03/11/2021	02/12/2021	20,00	27,00
	2389	04/11/2021	19/11/2021	10,00	36,00
	2393	05/11/2021	03/12/2021	19,00	26,00
	Oficina Jurídica	1966	24/08/2021	07/09/2021	10,00
2194		13/10/2021	21/10/2021	5,00	55,00
2438		10/11/2021	25/11/2021	10,00	32,00
Secretaría General	1938	17/08/2021	14/09/2021	20,00	81,00
	1980	28/08/2021	08/10/2021	29,00	63,00
	2072	20/09/2021	04/10/2021	10,00	67,00
	2155	07/10/2021	23/11/2021	30,00	34,00
	2207	15/10/2021	17/11/2021	20,00	38,00
	2450	12/11/2021	14/12/2021	20,00	20,00
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2277	21/10/2021	06/12/2021	30,00	25,00
Unidad de Salud	2028	13/09/2021	27/09/2021	10,00	72,00
	2441	10/11/2021	10/12/2021	20,00	22,00
	2461	17/11/2021	16/12/2021	20,00	18,00
Vicerrectoría Académica	2094	27/09/2021	11/10/2021	10,00	62,00
	2129	04/10/2021	03/11/2021	20,00	47,00
	2335	26/10/2021	10/11/2021	10,00	42,00
	2391	05/11/2021	03/12/2021	19,00	26,00
	2456	16/11/2021	23/11/2021	5,00	34,00
	Vicerrectoría Administrativa	1914	11/08/2021	23/09/2021	30,00
1916		11/08/2021	09/09/2021	20,00	84,00
1990		31/08/2021	28/09/2021	20,00	71,00
2018		09/09/2021	07/10/2021	20,00	64,00
2029		13/09/2021	26/10/2021	30,00	52,00
2068		20/09/2021	19/10/2021	20,00	57,00
2108		30/09/2021	05/10/2021	3,00	66,00
2173		11/10/2021	20/10/2021	6,00	56,00
2175		11/10/2021	22/10/2021	8,00	54,00
2204		14/10/2021	29/10/2021	10,00	49,00
2273		21/10/2021	05/11/2021	10,00	45,00
2300		23/10/2021	06/11/2021	8,00	44,00
2406		08/11/2021	22/12/2021	30,00	14,00

Dependencia	N° PQR	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días otorgados	Mora
	2424	08/11/2021	22/12/2021	30,00	14,00
	2454	16/11/2021	14/12/2021	19,00	20,00
	2459	17/11/2021	01/12/2021	10,00	28,00
	2493	24/11/2021	23/12/2021	20,00	13,00
	2529	02/12/2021	10/12/2021	5,00	22,00
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1848	26/07/2021	24/08/2021	20,00	96,00
	2009	07/09/2021	20/10/2021	30,00	56,00
	2176	11/10/2021	25/10/2021	9,00	53,00
	2322	26/10/2021	25/11/2021	20,00	32,00
	2398	06/11/2021	22/11/2021	9,00	35,00
	2429	09/11/2021	23/12/2021	30,00	13,00
	2497	25/11/2021	10/12/2021	10,00	22,00
	2525	01/12/2021	16/12/2021	10,00	18,00
Vicerrectoría de Investigaciones	2002	05/09/2021	01/10/2021	19,00	68,00

Fuente: construcción propia

En reunión sostenida el pasado 27 de enero del 2022, conforme a Acta 2.1-56/04, la Facultad de Derecho se comprometió a impulsar las PQR sin respuesta, y a entregar el resultado de su seguimiento para el día 14 de marzo del 2022.

5.5. Respuesta a PQR

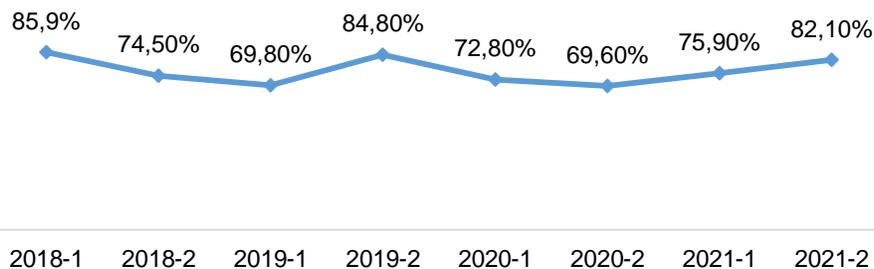
Teniendo en cuenta los plazos fijados en las resoluciones internas, se encontró que de 560 PQR con respuesta, el 17,9% (100) se respondieron por fuera del término.

Tabla15: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
En Término	233	235	427	355	452	879	1145	460
Fuera de término	210	95	99	127	48	171	212	100

Fuente: construcción propia

Gráfica 4: Respuestas a PQR por semestres



Fuente: construcción propia

Respecto de las PQR resueltas por la Secretaría General se encontró que 10 de ellas carecen de la notificación al peticionario sobre los tiempos asignados para dar respuesta.

5.5.1. Respuesta por fuera de término por tiempos:

La mayoría presentó mora entre 6 y 15 días, frente a los términos otorgados por la Secretaría General.

Tabla 16: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	N°
1 a 5 días	26
6 a 15 días	33
16 a 30 días	29
Superior a 30 días	12

Fuente: construcción propia

5.5.2. Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales presenta mayor morosidad, con 31 PQR por fuera del término otorgado por la Secretaría General

Tabla 17: Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

Dependencia	No	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	31	31%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	19	19%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	7	7%
Facultad de Ingeniería Civil	7	7%
Vicerrectoría Administrativa	7	7%
Vicerrectoría de Cultura Bienestar	6	6%
Centro de Posgrados	5	5%
Facultad de Ciencias Agrarias	4	4%
División de Gestión del Talento Humano	3	3%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	2%
Facultad de Ciencias de la Salud	2	2%
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	1%
Facultad de Artes	1	1%
Oficina Jurídica	1	1%
Secretaría General	1	1%
Unidad de Salud	1	1%
Vicerrectoría Académica	1	1%
Vicerrectoría de Investigaciones	1	1%

Fuente: construcción propia

5.6. Excepciones a los términos legales:

Con motivación en la urgencia, la Secretaría General asignó tiempos de respuesta menores a los legales, entre ellos los requerimientos por entes externos y atención de asuntos

académicos que requieren trámite prioritario (324). Se respondieron en dicho término 213, correspondiente al 26,3% del total de PQR y 65,7% de las asignadas con término menor al legal.

5.7. Revisión de Carpetas y seguimiento a respuestas:

La organización documental del archivo virtual da cuenta de las PQRSF organizadas cronológicamente y con sus soportes.

5.8. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Sobre la calidad de respuesta del total de PQR, la OCI consultó a un total de 26 (10%) usuarios, resultando un nivel mediano de satisfacción.

5.9. Requerimientos:

La Secretaría General realizó 65 requerimientos sobre 65 PQR morosas y con respuesta parcial, encontrando que se dio respuesta a 45 de ellas, es decir, que aún el 30,7% no se resuelve de fondo (20) lo solicitado.

Se observa que Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es la dependencia que presenta mayor morosidad pese a los requerimientos realizados.

El porcentaje de requerimiento con relación al semestre anterior bajo de forma considerable con relación al número de PQR, siendo que para este semestre bajo un 47,3% (Pasaron de 122 a 65). También se evidencia que se realizaron 17 requerimientos sobre PQR del primer semestre de 2021.

5.10. Seguimiento a las oportunidades de mejora

Con oficio de 2.6-52.18/010 del 18 de enero de 2022 se invitó al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para realizar el seguimiento conjunto al Sistema de PQRSF sin recibir respuesta.

6. Observaciones:

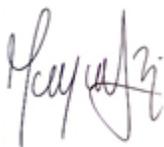
- La normativa del sistema de administración de PQRSF no regula lo relativo al índice de información calificada como clasificada o reservada y lista de pregunta frecuentes, conforme a lo establecido en las prescripciones nacionales Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- No se cuenta con instrumentos, herramientas o mecanismos para la consulta del estado de PQR por los usuarios, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1712 de 2014.
- Siguen presentando alto porcentaje de peticiones los asuntos relacionados con los procesos académicos (misionales).

- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.
- No se realiza una correcta clasificación de PQR.
- Se ha reducido el número de requerimientos a las dependencias morosas.

7. Recomendaciones:

- Atender a la obligación legal de reglamentar lo correspondiente a: Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- Aplicar controles a los registros de PQR relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.
- Realizar seguimientos a las dependencias morosas y promover la acción disciplinaria en respuesta a su renuencia.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y publicitar lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 y el uso de la herramienta publicada en el Banner Institucional.
- Orientar a los servidores encargados de resolver los trámites y procedimientos generales, para que guíen al usuario en el correcto uso del sistema de PQRSF
- Implementar las herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQR.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.
- Establecer acciones frente a las PQR reiterativas, potenciales Servicios No Conformes asociados a los procesos misionales.
- Determinar el Riesgo existente sobre las PQR por parte de los procesos involucrados en su incumplimiento.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno