

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.

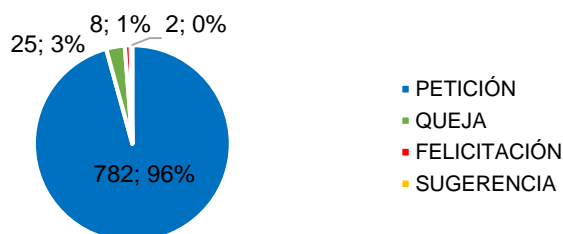
## 5.2. PQRSF sin respuesta semestre 2021 – 2

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

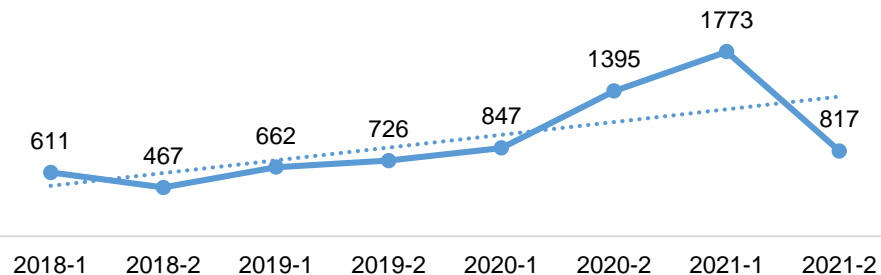


Tabla 3: Comparación Semestral PQRSF

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%
<b>TOTAL</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total General</b>	<b>1335</b>	<b>75,7%</b>	<b>579</b>	<b>70,9%</b>

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%
<b>Total General</b>	<b>565</b>	<b>72,3%</b>	<b>14</b>	<b>52%</b>

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%
<b>Totales</b>	<b>782</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

- ✓ 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%
<b>Totales</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

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

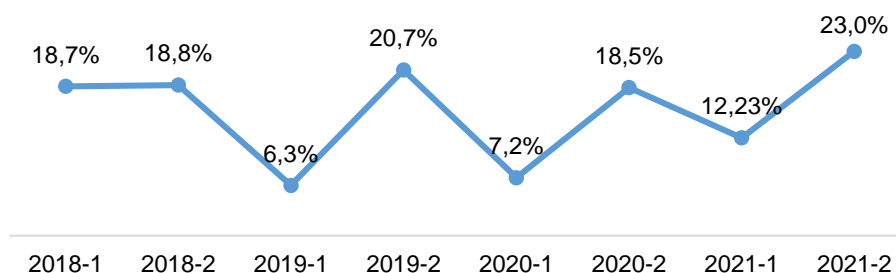
Se observa que las PQR sin respuesta pasaron de 223 (2021-1) a 186 (2021-2) con disminución a nivel general, pero con crecimiento del 10,82% con relación al semestre.

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

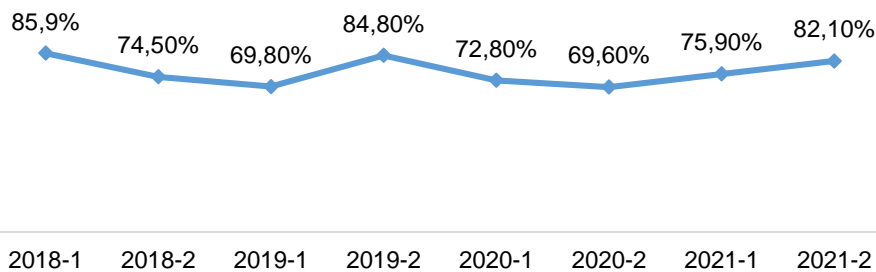
Teniendo en cuenta los plazos fijados en las resoluciones internas, se encontró que de 560 PQR con respuesta, el 17,9% (100) se respondieron por fuera del término.

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:

Revisó:

MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO  
Técnico Administrativo

LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA  
Jefe Oficina de Control Interno