



Universidad
del Cauca

Oficina Asesora de Control Interno

**INFORME 2.6-52.18/04 DE 2020 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL
CAUCA II SEMESTRE DE 2019**

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 para las decisiones de mejora y a los procesos responsables de aplicar sus controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del II semestre del 2019.

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.

4. METODOLOGÍA:

Fuentes principales de consulta la constituyen: la información que provee la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

5. DESARROLLO:

- 5.1. Normatividad Interna: Se reiteran observaciones por incumplimientos a las Leyes generales sobre la materia: en cuanto a:



- Falta de reglamentación sobre PQRS anónimas (Leyes 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81 y 734 de 2002, Art. 69)
- No se cuenta con índice de información clasificada o reservada (Ley 1712 de 2014 Arts. 2, 5, 6, 19, 20 y 21 de la; y Ley 1755 de 2015, Arts. 24 y Ss) para la protección de los derechos inherentes a su manejo.
- No se dispone de un inventario de Activos de información pública relativa a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma o controla.
- No se cuenta con un link de preguntas frecuentes y respuestas sobre su gestión, servicios y trámites.
- Inexistencia de mecanismos que faciliten el acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- No se cuenta con mecanismos o herramientas que permitan al usuario realizar seguimiento a las PQR (Ley 1712/2014, Art. 7).

5.2. Registro información PQRSF

En El semestre de 2019 se registra 726 PQRSF discriminadas:

Gráfica 1: Consolidado PQRSF



El medio de recepción de mayor frecuencia de uso es el escrito, seguido por el portal web.

Tabla 1: Medio de recepción:

Clase	Escrito	Web	Buzón	Total
Petición	419	95	7	521
Queja/Reclamo	46	32	63	141
Sugerencia	419	95	7	521
Felicitación	0	1	16	17
Total general	466	130	130	726

Fuente: construcción propia

Los buzones de sugerencias de la Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General y Decanatura de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales son internos, lo que los invisibiliza restando eficacia en la utilización.

5.2.1. Clase de usuario:

La población usuaria que activó mayormente el sistema PQRSF fue la estudiantil de pregrado, seguida de la externa.

Tabla 2: Clase usuario

Usuario	N°	%
Estudiante Pregrado	344	47,4%
Persona Externa	169	23,3%
Empleado	81	11,2%
Egresado	49	6,7%
Docente	42	5,8%
Estudiante Posgrado	30	4,1%
Pensionado	11	1,5%
Total general	726	100%

Fuente: construcción propia

5.2.2. Datos del Usuario.

Los items de información de datos de contacto del usuario se presentan así:

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
488	72	436	554	85
67,2%	9,9%	60,1%	76,3%	11,7%

Fuente: construcción propia

5.2.3. Trazabilidad PQRSF: Comparativamente la tendencia es ascendente.

Gráfico 2: Comportamiento PQRSF

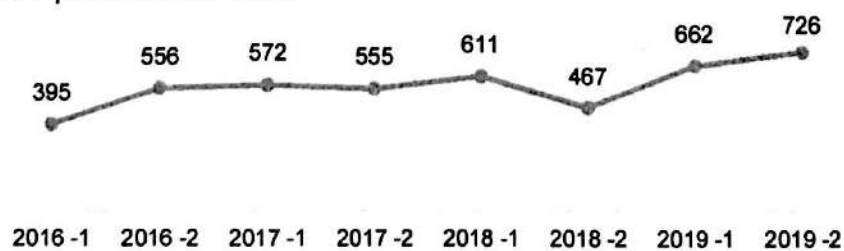


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2
Peticiones	361	408	404	402	467	373	336	521

Yee

Quejas/Reclamos	33	95	110	105	128	64	284	141
Sugerencias	0	19	18	22	5	9	11	17
Felicitaciones	0	44	40	26	11	21	31	47

Fuente: construcción propia

Con relación a la vigencia anterior:

- ✓ Peticiones: Incrementaron en un 55,1%
- ✓ Quejas/Reclamos: Disminuyeron en un 50,1%
- ✓ Sugerencias: Incrementaron en un 54,5%
- ✓ Felicitaciones: Incrementaron en un 51,6%

Con relación a las 3 vigencias anteriores:

- ✓ Peticiones: La recepción más alta.
- ✓ Quejas/Reclamos: La tendencia es ascendente
- ✓ Sugerencias: La tendencia es lineal.
- ✓ Felicitaciones: La tendencia es lineal.

5.2.4. PQRSF por dependencia: Se registraron 37 dependencias requeridas por PQRSF.

Tabla 5: PQRSF por dependencia:

Dependencia	N°	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	148	20,4%
Vicerrectoría Administrativa	93	12,8%
Vicerrectoría Académica	76	10,5%
División de Gestión Del Talento Humano	56	7,7%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	49	6,7%
Unidad de Salud	39	5,4%
División de Gestión De Salud Integral y Desarrollo Humano	25	3,4%
Secretaría General	24	3,3%
División de Gestión de la Recreación y Deportes	23	3,2%
División de Gestión Financiera	17	2,3%
Oficina Jurídica	16	2,2%
Centro de Regionalización	13	1,8%
Facultad de Ciencias de la Salud	12	1,7%
Facultad de Ciencias Agrarias	12	1,7%
Oficina de Control Interno	11	1,5%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	1,5%
Centro Universitario de Salud - Alfonso López	9	1,2%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	8	1,1%
Centro de Consultoría Jurídica	8	1,1%
Grupo Control Interno Disciplinario	7	1,0%
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	7	1,0%
Área de Seguridad, Control y Movilidad	6	0,8%
Facultad de Ingeniería Civil	6	0,8%
División De Gestión De Bibliotecas Y Recursos Bibliográficos	6	0,8%

Dependencia	Nº	%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas	6	0,8%
Consejo de Salud	5	0,7%
Rectoría	5	0,7%
División Administrativa y de Servicios	4	0,6%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	4	0,6%
División de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,6%
Centro de Posgrados	4	0,6%
Vicerrectoría de Investigaciones	4	0,6%
Facultad de Artes	2	0,3%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	2	0,3%
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	2	0,3%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,1%
Área de Egresados	1	0,1%
Total General	726	100%

Fuente: construcción propia

- ✓ El mayor registro de peticiones se concentra en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 136 (18,7% del total del sistema PQRSF y 26 del total de peticiones).
- ✓ El mayor registro de quejas/reclamos se concentra en la Vicerrectoría Administrativa con 14 (1,9% del total del sistema PQRSF y 10% del total de quejas/reclamos).
- ✓ El mayor registro de sugerencias se concentra en la Unidad de Salud con 3 (0,4% del total del sistema PQRSF y 18% del total de sugerencias).
- ✓ El mayor registro de felicitaciones se concentra en la Unidad de Salud con 8 (1,1% del total de PQRSF y 17% del total de felicitaciones).

5.2.5. Asuntos de las PQR

Tabla 6: Asuntos Peticiones

Peticiones	2019-1	%	2019-2	%	+%
Otras	71	21,1%	87	16,7%	23%
Solicitud de documentos	68	20,2%	71	13,6%	4%
Reliquidación de matrícula financiera	31	9,2%	50	9,6%	62%
Verificación y registro de notas	36	10,7%	44	8,4%	22%
Asignación de cupos en materias	33	9,8%	43	8,3%	30%
Proceso de selección docente	0	0,0%	36	6,9%	100%
Solicitud de información	0	0,0%	31	6,0%	100%
Pensiones	32	9,5%	27	5,2%	-16%
Ampliación plazo pago matrícula	0	0,0%	24	4,6%	100%
Mejora en prestación del servicio	22	6,5%	18	3,5%	-18%
Constancias laborales	0	0,0%	18	3,5%	100%
Certificación y paz y salvos académicos	0	0,0%	17	3,3%	100%
Cancelación de semestre y reingresos	12	3,6%	14	2,7%	17%
Devolución de dinero	9	2,7%	13	2,5%	44%

Handwritten signature

Peticiones	2019-1	%	2019-2	%	+%
Solicitud de respuesta a otra PQR	0	0,0%	12	2,3%	100%
Trabajo de Grado	6	1,8%	10	1,9%	67%
Becas	8	2,4%	6	1,2%	-25%
Ampliación de Grados	8	2,4%	0	0,0%	-100%
Totales	336	100%	521	100%	55%

Conversión: +% = porcentaje de crecimiento
Fuente: construcción propia

Tabla 7: Asuntos Queja o Reclamo

Quejas	2019-1	%	2019-2	%	+%
Deficiente prestación del servicio	45	15,8%	68	48,2%	51%
Inconformidad con el servicio prestado por el servidor	26	9,2%	38	27,0%	46%
Otras	7	2,5%	15	10,6%	114%
Mora en los pagos de honorarios	25	8,8%	7	5,0%	-72%
Ausentismo del servidor	28	9,9%	6	4,3%	-79%
Reliquidación de matrícula financiera	2	0,7%	4	2,8%	100%
Mora en PQR	19	6,7%	2	1,4%	-89%
Verificación y registro de notas	2	0,7%	1	0,7%	-50%
Consumo de sustancias psicoactivas en edificios universitarios	118	41,5%	0	0,0%	-100%
Inconformidad prestación del servicio*	12	4,2%	0	0,0%	-100%
Totales	284	100%	141	100%	-50%

Conversión: +% = porcentaje de crecimiento
Fuente: construcción propia

5.3. Trámite de PQR

Tabla 8: Condición de PQR

PQR	Peticiones	%	Quejas	%	Total	%
Con respuesta	385	73,90%	97	68,79%	482	72,81%
Con respuesta parcial	3	0,58%	0	0,00%	3	0,45%
Sin respuesta	105	20,15%	32	22,70%	137	20,69%
Pendientes de respuesta	28	5,37%	12	8,51%	40	6,04%
Total	521	100,00%	141	100,00%	662	100,00%

Fuente: construcción propia

Tabla 9: Asuntos sin respuesta

Asuntos	Petición	%
Solicitud de documentos	33	31,43%
Reliquidación matrícula financiera	18	17,14%
Otras	17	16,19%
Verificación y registro de notas	11	10,48%
Asignación de cupos en materias	7	6,67%
Trabajo de Grado	5	4,76%

Asuntos	Petición	%
Pensiones	5	4,76%
Devolución de dinero	3	2,86%
Mejora en prestación del servicio	3	2,86%
Cancelación de semestre y reingresos	3	2,86%
Total	105	100

Fuente: construcción propia

Tabla 10: Asuntos de Quejas y Reclamos

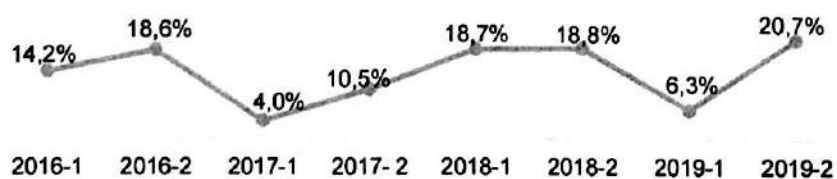
Asuntos	Queja/Reclamo	%
Deficiente prestación del servicio	20	62,50%
Inconformidad con servicio prestado	8	25,00%
Otras	2	6,25%
Mora en pagos de honorarios	1	3,13%
Mora en PQR	1	3,13%
Total	32	100%

Las PQR sin respuesta pasaron de 39 (2019-1) a 137 (2019-2) con crecimiento del 14,4% con relación al total.

Tabla 11: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2
Total	395	566	572	555	595	473	620	662
Sin respuesta	56	105	23	58	111	89	39	137

Gráfica 3: PQR sin respuesta por semestres



5.3.1. PQR sin resolver: La Facultad de Derecho es la de mayor PQRS recibidas y de mayor cantidad de PQR sin responder.

Tabla 12: PQR sin respuesta (S.R)

Dependencia	PQR	S.R	% pr.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	148	53	35,8%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	25	12	48,0%
Vicerrectoría Administrativa	93	12	12,9%

See

División de Gestión del Talento Humano	56	12	21,4%
Vicerrectoría Académica	76	11	14,5%
Oficina Jurídica	16	7	43,8%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	49	5	10,2%
Facultad de Ciencias Agrarias	12	5	41,7%
Consejo de Salud	5	4	80,0%
División de Gestión Financiera	17	3	17,6%
Grupo Control Interno Disciplinario	7	2	28,6%
División de Recreación y Deportes	23	2	8,7%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	8	2	25,0%
Vicerrectoría de Investigaciones	4	2	50,0%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	1	9,1%
Unidad de Salud	39	1	2,6%
Secretaría General	24	1	4,2%
Rectoría	5	1	20,0%
Área de Seguridad, Control y Movilidad	6	1	16,7%
Total	624	137	22%

*% pr. Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia
Fuente: construcción propia

Tiempos de mora de PQR sin respuesta.

Tabla 13: PQR Sin respuesta a 20 de diciembre de 2019

VU	Recepción	Venció	Mora	VU	Recepción	Venció	Mora
11135	02/07/2019	06/08/2019	84	16179	16/09/2019	30/09/2019	59
11161	02/07/2019	23/07/2019	108	16191	16/09/2019	07/10/2019	54
11207	02/07/2019	16/07/2019	113	16508	18/09/2019	09/10/2019	52
11414	04/07/2019	25/07/2019	106	16569	18/09/2019	09/10/2019	52
11464	04/07/2019	11/07/2019	116	16702	19/09/2019	10/10/2019	51
11652	08/07/2019	29/07/2019	104	16743	20/09/2019	11/10/2019	50
11673	08/07/2019	29/07/2019	104	16814	20/09/2019	28/10/2019	39
12037	11/07/2019	25/07/2019	106	17160	25/09/2019	17/10/2019	46
12253	15/07/2019	29/07/2019	104	17196	25/09/2019	17/10/2019	46
12267	15/07/2019	29/07/2019	104	17381	27/09/2019	21/10/2019	44
12297	15/07/2019	29/07/2019	104	17383	27/09/2019	21/10/2019	44
12318	15/07/2019	29/07/2019	104	17462	27/09/2019	11/10/2019	50
12492	16/07/2019	06/08/2019	98	17667	01/10/2019	23/10/2019	42
12629	16/07/2019	30/07/2019	103	18055	07/10/2019	29/10/2019	38
12667	16/07/2019	30/07/2019	103	18127	07/10/2019	29/10/2019	38
12667	16/07/2019	30/07/2019	103	18368	09/10/2019	31/10/2019	36
12668	16/07/2019	30/07/2019	103	18390	09/10/2019	15/10/2019	48
12672	16/07/2019	23/07/2019	108	18447	10/10/2019	19/11/2019	23
12702	17/07/2019	31/07/2019	102	18449	10/10/2019	01/11/2019	35
12709	17/07/2019	08/08/2019	96	18630	15/10/2019	06/11/2019	32
12710	17/07/2019	08/08/2019	96	18734	16/10/2019	07/11/2019	31
12736	17/07/2019	08/08/2019	96	18777	17/10/2019	31/10/2019	36
12862	18/07/2019	09/08/2019	95	18870	18/10/2019	12/11/2019	28

VU	Recepción	Venció	Mora	VU	Recepción	Venció	Mora
12928	19/07/2019	01/08/2019	101	18907	18/10/2019	01/11/2019	35
13145	22/07/2019	05/08/2019	99	18907	18/10/2019	01/11/2019	35
13148	22/07/2019	05/08/2019	99	18973	21/10/2019	27/11/2019	17
13148	22/07/2019	05/08/2019	99	19019	21/10/2019	27/11/2019	17
13148	22/07/2019	05/08/2019	99	19219	23/10/2019	07/11/2019	31
13165	22/07/2019	05/08/2019	99	19367	25/10/2019	12/11/2019	28
13165	22/07/2019	05/08/2019	99	19635	29/10/2019	21/11/2019	21
13166	22/07/2019	05/08/2019	99	19871	05/11/2019	11/12/2019	7
13198	23/07/2019	04/09/2019	77	19933	05/11/2019	22/11/2019	20
13227	23/07/2019	06/08/2019	98	19952	05/11/2019	27/11/2019	17
13359	24/07/2019	08/08/2019	96	19983	05/11/2019	20/11/2019	22
13384	24/07/2019	08/08/2019	96	20041	05/11/2019	20/11/2019	22
13523	25/07/2019	06/09/2019	75	20077	06/11/2019	21/11/2019	21
13531	25/07/2019	06/09/2019	75	20108	06/11/2019	21/11/2019	21
13693	29/07/2019	10/09/2019	73	20306	08/11/2019	25/11/2019	19
13694	29/07/2019	10/09/2019	73	20357	08/11/2019	02/12/2019	14
13705	29/07/2019	10/09/2019	73	20473	12/11/2019	03/12/2019	13
13945	31/07/2019	12/09/2019	71	20487	12/11/2019	26/11/2019	18
14106	01/08/2019	27/09/2019	60	20597	13/11/2019	04/12/2019	12
14227	02/08/2019	16/09/2019	69	20616	13/11/2019	04/12/2019	12
14227	02/08/2019	16/09/2019	69	20617	13/11/2019	27/11/2019	17
14271	02/08/2019	16/09/2019	69	20656	13/11/2019	04/12/2019	12
14371	05/08/2019	01/10/2019	58	20947	18/11/2019	09/12/2019	9
14548	08/08/2019	12/09/2019	71	21065	19/11/2019	10/12/2019	8
14671	08/08/2019	19/09/2019	66	21163	20/11/2019	11/12/2019	7
14652	08/08/2019	19/09/2019	66	21196	25/11/2019	16/12/2019	4
14657	08/08/2019	19/09/2019	66	21205	25/11/2019	09/12/2019	9
14925	02/09/2019	23/09/2019	64	21233	25/11/2019	16/12/2019	4
14932	02/09/2019	23/09/2019	64	21426	27/11/2019	16/12/2019	4
14963	02/09/2019	23/09/2019	64	21546	28/11/2019	19/12/2019	1
15019	03/09/2019	08/10/2019	53	21575	28/11/2019	12/12/2019	6
15054	03/09/2019	24/09/2019	63	21676	29/11/2019	13/12/2019	5
15177	04/09/2019	11/09/2019	72	21866	03/12/2019	17/12/2019	3
15340	05/09/2019	19/09/2019	66	21998	05/12/2019	19/12/2019	1
15341	05/09/2019	10/10/2019	51	21134	20/11/2019	11/12/2019	7
15486	06/09/2019	20/09/2019	65	21135	20/11/2019	11/12/2019	7
15494	06/09/2019	27/09/2019	60	21136	20/11/2019	11/12/2019	7
15495	06/09/2019	27/09/2019	60	21137	20/11/2019	11/12/2019	7
15604	09/09/2019	15/10/2019	48	21138	20/11/2019	11/12/2019	7
15620	09/09/2019	30/09/2019	59	21139	20/11/2019	11/12/2019	7
15845	11/09/2019	02/10/2019	57	21140	20/11/2019	11/12/2019	7
16046	12/09/2019	20/09/2019	65	21284	20/11/2019	13/12/2019	5
16116	13/09/2019	27/09/2019	60	16408	17/09/2019	08/10/2019	53
16248	16/09/2019	30/09/2019	59	16505	18/09/2019	09/10/2019	52
16327	17/09/2019	01/10/2019	58				

Fuente: construcción propia

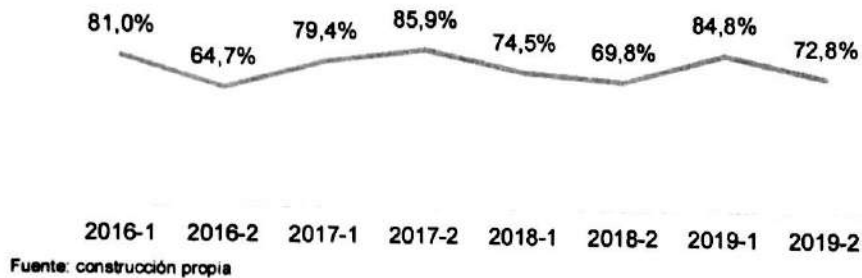
5.4. Respuesta a PQR

Teniendo en cuenta el plazo otorgado por la Secretaría General, 99 de 524 PQR (18,5%) se respondieron por fuera del término:

Tabla 14: Respuestas a PQR por semestres

PQR	2016-1	2016-2	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2
En Término	233	237	374	417	233	235	427	355
Fuera de término	87	129	80	60	210	95	99	127

Gráfica 3: Respuestas a PQR por semestres



5.4.1. Respuesta por fuera de término: La mayoría se presentó entre 1 y 5 días de vencido el término otorgado por la Secretaría General.

Tabla 15: Resumen respuestas a PQRSF por fuera de término

Días por fuera de término	No.
1 a 5 días	47
6 a 15 días	33
16 a 30 días	25
Superior a 30 días	22

Fuente: construcción propia

Tabla 16: Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

VU	Vencimiento	Respuesta	Mora	VU	Vencimiento	Respuesta	Mora
11162	23/07/2019	06/12/2019	113	14903	06/09/2019	20/09/2019	14
11207	16/07/2019	17/07/2019	11	14920	23/09/2019	07/10/2019	25
11258	24/07/2019	23/09/2019	58	14931	23/09/2019	06/11/2019	47
11287	24/07/2019	29/07/2019	18	14995	24/09/2019	28/09/2019	18
11288	24/07/2019	29/07/2019	18	14996	17/09/2019	28/09/2019	18
11326	17/07/2019	05/09/2019	46	15010	17/09/2019	27/09/2019	18
11446	18/07/2019	05/09/2019	45	15012	17/09/2019	01/10/2019	20
11794	24/07/2019	10/09/2019	45	15127	17/09/2019	01/10/2019	20
11964	24/07/2019	06/08/2019	19	15181	18/09/2019	23/09/2019	13
11991	31/07/2019	10/09/2019	44	15357	19/09/2019	25/09/2019	14
12276	29/07/2019	05/08/2019	15	15395	19/09/2019	03/12/2019	63
12277	29/07/2019	05/08/2019	15	15402	19/09/2019	04/12/2019	216
12277	29/07/2019	03/12/2019	101	15492	27/09/2019	07/11/2019	44
12278	29/07/2019	05/08/2019	15	15563	27/09/2019	05/11/2019	42
12282	29/07/2019	05/08/2019	15	15843	26/09/2019	07/10/2019	18
12285	29/07/2019	05/08/2019	15	16181	30/09/2019	11/10/2019	19
12303	29/07/2019	05/08/2019	15	16221	07/10/2019	08/11/2019	39
12475	30/07/2019	05/08/2019	14	16274	07/10/2019	23/10/2019	27
12475	30/07/2019	05/08/2019	14	16651	10/10/2019	31/10/2019	30
12705	08/08/2019	12/12/2019	106	16721	10/10/2019	30/10/2019	29
12748	08/08/2019	23/10/2019	70	16789	11/10/2019	25/10/2019	25
12841	09/08/2019	18/11/2019	87	17044	16/09/2019	08/10/2019	10
12973	02/09/2019	29/10/2019	72	17124	17/10/2019	29/10/2019	24
12975	02/08/2019	05/08/2019	11	17149	17/10/2019	22/10/2019	19
12976	02/08/2019	05/08/2019	11	17150	17/10/2019	20/10/2019	17
12979	02/09/2019	04/10/2019	55	17382	21/01/2019	04/10/2019	5
12993	02/08/2019	05/08/2019	11	17436	21/10/2019	29/10/2019	22
13001	02/08/2019	05/08/2019	11	17444	21/10/2019	28/10/2019	21
13003	02/09/2019	28/09/2019	50	17478	22/10/2019	22/12/2019	59
13004	02/08/2019	05/08/2019	11	17489	07/10/2019	04/12/2019	47
13007	02/09/2019	24/09/2019	47	17489	07/10/2019	15/10/2019	11
13054	02/09/2019	07/11/2019	79	17737	02/10/2019	16/10/2019	10
13145	05/08/2019	06/08/2019	11	17780	17/10/2019	18/10/2019	12
13158	03/09/2019	20/09/2019	44	17856	25/10/2019	08/11/2019	26
13165	05/08/2019	06/08/2019	11	17924	28/10/2019	06/12/2019	45
13166	05/08/2019	06/08/2019	11	18302	31/10/2019	14/11/2019	26
13228	06/08/2019	04/10/2019	53	18370	31/10/2019	05/11/2019	19
13275	04/09/2019	04/10/2019	53	18371	31/10/2019	05/11/2019	19
13339	05/09/2019	04/10/2019	52	18624	06/11/2019	06/12/2019	38
13460	08/08/2019	04/10/2019	51	18894	12/11/2019	25/11/2019	26
13526	06/09/2019	20/09/2019	41	18887	12/11/2019	25/11/2019	26

VU	Vencimiento	Respuesta	Mora	VU	Vencimiento	Respuesta	Mora
13528	09/08/2019	02/09/2019	27	18947	05/10/2019	30/10/2019	7
13529	09/08/2019	02/09/2019	27	19174	14/11/2019	25/11/2019	24
13532	09/08/2019	02/09/2019	27	19515	20/11/2019	12/12/2019	33
13533	06/09/2019	18/09/2019	39	19553	21/11/2019	25/11/2019	19
13545	09/08/2019	02/09/2019	27	19654	22/11/2019	02/12/2019	23
13627	03/09/2019	04/10/2019	49	19755	25/11/2019	02/12/2019	22
13652	10/09/2019	26/09/2019	43	19757	25/11/2019	02/12/2019	22
13656	03/09/2019	04/10/2019	49	19762	25/11/2019	15/12/2019	31
13696	03/09/2019	10/09/2019	31	20352	02/12/2019	05/12/2019	19
13702	03/09/2019	20/09/2019	39	20373	02/12/2019	09/12/2019	21
13703	03/09/2019	04/09/2019	27	20842	22/11/2019	25/11/2019	6
13856	11/09/2019	20/09/2019	38	20857	22/11/2019	26/11/2019	7
13915	09/08/2019	12/08/2019	8	21560	06/12/2019	11/12/2019	9
14202	09/09/2019	04/10/2019	45	22167	14/01/2019	13/12/2019	4
14242	30/09/2019	31/10/2019	64	14067	13/09/2019	19/09/2019	35
14310	09/09/2019	23/10/2019	57	14072	13/09/2019	19/09/2019	34
14430	17/09/2019	23/09/2019	35	14078	13/09/2019	19/09/2019	34
14476	18/09/2019	28/10/2019	59	14394	17/09/2019	18/09/2019	32
14547	12/09/2019	04/10/2019	41	14395	17/09/2019	18/09/2019	32
14589	12/09/2019	12/12/2019	90	14396	17/09/2019	18/09/2019	32
14668	12/09/2019	16/10/2019	49	17552	22/10/2019	12/11/2019	31
14654	19/09/2019	25/09/2019	34	17553	22/10/2019	12/11/2019	31
14759	19/09/2019	04/10/2019	40				

Fuente: construcción propia

La dependencia de mayor morosidad es la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con 44 PQR por fuera del término otorgado por la Secretaría General

5.5. Excepciones a los términos legales:

Con motivación en la urgencia, La Secretaría General asignó tiempos de respuesta menores a los legales, requerimiento de entes externos o atención de asuntos académicos que requieren trámite prioritario (85). Se respondieron en término 70, correspondiente al 10,5% del total de PQR y 91,7% de las asignadas con término menor al legal

Tabla 16: Respuestas a PQRSF por fuera de término por dependencias

Término menor al legal	Término legal	Término mayor al legal
15	106	4

Fuente: construcción propia

5.6. Carpetas: Del 10% (60) de PQR revisadas, se encontró:

- De 15 (25% de la muestra) PQR que versan sobre el procedimiento de reliquidación de matrícula realizado por la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano, 13 de las respuestas son negativas, debido a que los estudiantes no cuentan con una adecuada orientación sobre el trámite y los requisitos. Los estudiantes indican que la situación socio económica puede incidir en su desempeño académico y puede generar deserción.
- De 11 (18% de la muestra) PQR que versan sobre aspectos relacionados con registro e información sobre notas de preparatorios de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales; 7 no cuentan con respuestas de fondo o no se han resuelto.

5.7. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Sobre la calidad de respuesta del total de PQR, se consultó un total de 61 (10%) y sólo 20 de los usuarios consultados respondieron calificando en nivel próximo a insatisfactorio (2,4).

Tabla 17: Verificación PQR

VU	Respuesta de fondo	Calificación
11673	SI	4
12276	NO	1
12276	SI	4
12277	NO	1
12277	NO	1
12277	SI	3
12475	NO	1
12475	NO	1
12975	NO	1
13004	SI	4
13350	NO	1
13946	SI	4
14351	SI	4
15190	NO	1
17000	SI	3
18947	SI	4
19187	NO	1
19624	SI	3
20109	SI	3
20842	SI	3

Fuente: construcción propia

- 5.8. Requerimientos: 100 del total de 272 requerimientos de la Secretaría General a las dependencias morosas, no tuvieron respuesta; principalmente de la Facultad de derecho Ciencias Políticas y Sociales.

Key

- 5.9. Sensibilización: Para el segundo semestre de 2019, la Secretaría General desarrolló capacitaciones y sensibilizaciones sobre el sistema PQRSF y la aplicación de la Resolución R – 141 de 2019 que lo reglamenta, con participación de 177 asistentes entre servidores y personal de apoyo.

6. Gestión del Riesgo

- 6.1. Riesgos de Corrupción: El proceso responsable de la administración de PQRS no ha identificado riesgos de corrupción.

6.2. Riesgos de Gestión:

- A. Riesgo: *"No redireccionar oportunamente la PQRSF al área correspondiente"*. No cumple con la metodología técnica para considerarse como un riesgo, puede ser una causa asociada a la no respuesta de PQRSF.

➤ Causa: *"Extravío de las PQRSF"*.

➤ Control: *"Entregas diarias de las PQRSF a medida que ingresan"*. No cumple con la metodología técnica para considerarse como control, porque no anticipa la materialización de un evento adverso; además se relaciona con una responsabilidad habitual del personal asociado mensajería.

7. Gestión Documental:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas.
- Se observa el uso de clips, ganchos de cosedora y legajos con más de 200 folios, lo cual no se atempera a las disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000.
- Fortaleza: La administración del Sistema de PQRSF proporciona términos menores de respuesta de acuerdo con la prontitud que requiere el trámite.

8. Observación

- En cuanto a la normativa que fundamenta el sistema de administración de PQRSF, se encuentra que no regula lo relativo a tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de Activos de información pública.
- No se cuenta con herramientas o mecanismos para la consulta de las PQR por el usuario.
- Alto porcentaje de crecimiento de peticiones especialmente en asuntos relacionados con el proceso de registro y verificación de notas.

- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales sobre servicios misionales y la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano sobre servicios de apoyo.
- Extemporaneidad en los tiempos de respuesta por las dependencias principalmente en la Facultad de Derecho, Ciencias políticas y Sociales, la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano.
- El nivel de satisfacción de respuesta de los usuarios del sistema es bajo.
- La gestión documental no se atempera en su totalidad a las normas generales e internas sobre su manejo


9. Recomendaciones:

- Reglamentar lo correspondiente a: Tratamiento de quejas o peticiones anónimas, índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública.
- Implementar la 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.
- Aplicar controles a los registros de PQR, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta,
- Ajustar la herramienta de percepción del servicio valorando principalmente los atributos de la respuesta, tales como, oportunidad, claridad, precisión, congruencia y debida notificación.
- Reevaluar los riesgos de gestión identificados.

Elaboró:


MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Evaluador

Aprobó:


LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe OCI