

INFORME 2.6-52.18/04 DE 2017. DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA II SEMESTRE DE 2016.

1. Objetivo:

Hacer seguimiento al Eje transversal MECI de Información y Comunicación-elemento de Información y Comunicación Interna y Externa, en lo que corresponde al mecanismo de atención al Ciudadano de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones de la Universidad del Cauca- PQRSF, a la luz de las reglamentarias, la calidad y oportunidad del servicio como estrategia comunicativa y de control social, para revisión por la Dirección.

2. Alcance:

Abarca las PQRSF tramitadas en el II semestre del 2016.

3. Criterios Normativos:

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley estatutaria 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución R 117 de 2013 que regula el trámite de las PQRS

4. Metodología:

Como fuente principal de información se toma la que provee la Secretaría General a cargo del desarrollo y mantenimiento del Sistema, y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

5. Desarrollo:

5.1. Normatividad Interna:

Ante la emisión posterior de normas superiores a la Resolución R 117 de 2013 que regula el trámite de las PQRSF, la reglamentaria interna no ha se ha actualizado.

5.2. Del Procedimiento PE-GE-2.1.2-PR-7 de 04/2016 V9 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se observa:

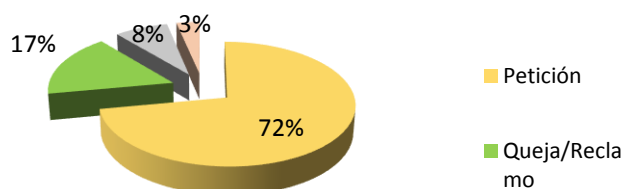
Al igual que la Resolución Interna, el Procedimiento regulatorio de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones no se encuentra atemperado a la Ley estatutaria 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de Petición.

La Oficina de Control Interno presentó el informe 2.6-52.18/018 de 2016 de seguimiento al Sistema PQRS con corte al I Semestre de esa vigencia, con lo que se afirma que persisten sus observaciones, en cuanto a las debilidades en la documentación del procedimiento referentes a: los responsables, las actividades, los controles, los formatos de apoyo.

5.3. PQRFS 2016-II: 566

Registros II Semestre 2016			
Petición	Queja/Reclamo	Felicitación	Sugerencia
408	95	44	19

En porcentaje



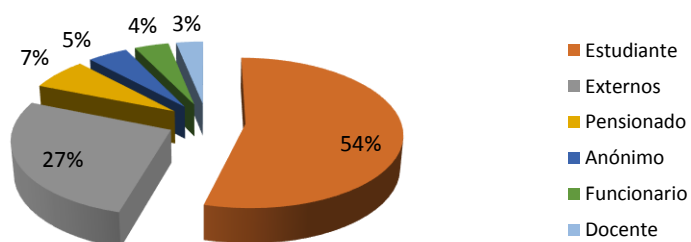
5.4. Calidad del Peticionario:

El mayor porcentaje de usuarios se encuentra la población estudiantil (54%), seguida de usuarios externos (27%), en contraste con los docentes que representan el 5% y con poca diferencia los pensionados, funcionarios y anónimos.

Usuarios	
Estudiante	307
Externo	152

Usuarios	
Pensionado	39
Anónimo	27
Funcionario	23
Docente	18

En porcentaje



5.5. Medio de Recepción:

Clase de PQRS	Vía escrita	Vía web	Buzón de sugerencias
Peticiones	322	85	1
Quejas/reclamos	14	27	54
Felicitaciones	0	2	42
Sugerencias	0	1	18

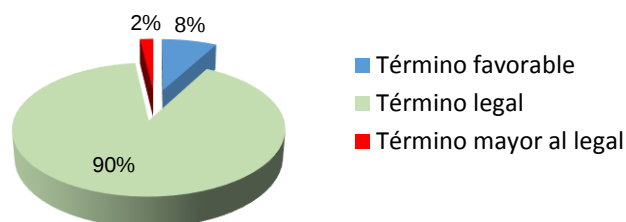
El medio de mayor uso por los usuarios en la presentación de PQRSF es la Vía escrita (50%)

5.6 Términos asignados para Respuesta.

La Secretaría General administradora del servicio de PQRSF ha dado prelación de respuesta a 41 peticiones, privilegiando derechos fundamentales a la luz de la Ley 1755 de 2015. Con ello se tiene respecto de los términos:

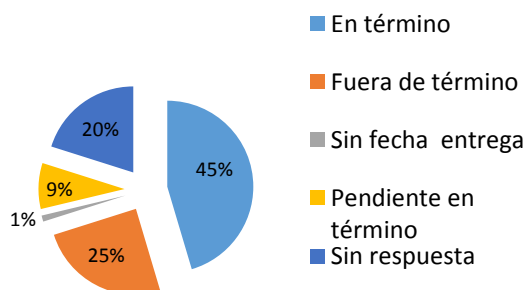
Término favorables	Termino legales	Termino mayor al legal
41	471	10

En porcentaje



5.7. Trámite PQRS

En término	Fuera de término	Sin fecha entrega	Pendiente en término	Sin respuesta
237	129	6	45	105

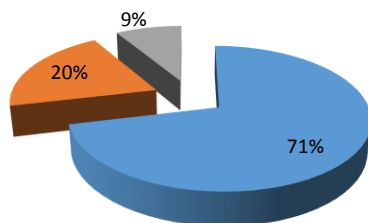


5.8 Respuesta PQRS presentadas:

Se ha dado respuesta	No se ha dado respuesta	Pendiente
372	105	45

En porcentajes

■ Se ha dado respuesta ■ No se ha dado respuesta ■ Pendiente



5.9. Dependencias más requeridas:

Dependencias más requeridas en PQRSF	N° PQRSF
División De Admisiones Registro y Control Académico	80
División De Deportes Y Recreación	14
División De Gestión De Medios Y Recursos Bibliográficos	4
División De Gestión De Talento Humano	64
División De Salud Integral	17
Facultades	93
Sistema Integrado De Matricula Académica	51
Unidad De Salud	5
Vicerrector Académico	17
Vicerrectora Administrativa	83

6.0. Desglose respuestas dadas por fuera de término.

Radicado	Peticionario	Traslado	Respuesta
18405	Guillermo Wilson Muñoz O.	Andrea Carolina Aramburo	5.1.2/416 del 15/12/2016
14501	Franklyn Fajardo Sandoval	Claudia Nohemy García Mejía	8.1.7-60/030 20/09/2016
16325	Francisco Javier Ortiz Villota	Diego Cruz Jiménez	8.8.1/626 del 12/09/2016r
12393/ VU 12669	Nathaly Sofía Ortiz Sánchez	Dokia Marisol Zúñiga	2,5-70/014 10/08/2016
15234	Fernanda Carolina Parra		4.2-52/696 del 07/10/2016,
17656	Angie Julieth Burbano Figueroa		4.2-52/744 del 25/10/2016,
19014	Camila Andrea Álvarez Bonilla,		4.2-52/718 del 19/10/2016,
19962	Julián Ruiz		4.2-52/866 del 23/11/2016, .
14972	Victor Guapacha Zuluaga		4.2-52/924 del 22/12/2016,

14973	Luis Gabriel Rivera Ordoñez		4.2-52/925 del 22/12/2016,
14975	Daniel Alejandro Rivera		4.2-52/927 del 22/12/2016,.
17461	Antonio Jose Lopez Garcia		Web del 8-11-16
17462	María Josefina Mejiasantander		Web del 8-11-16
17463	Edisson Gabriel Paz Arrieta		Web del 8-11-16.
17464	Angy Cedeño Burbano		Web del 8-11-16
17465	Piedad Marcela Mera Montilla		4.2-52/733 del 20-10-16
17466	Richard Orlando Jaramillo V		4.2-52/733 del 20-10-16
17467	Isaac Yair Moreno		4.2-52/733 del 20-10-16
15569	Francisco Cifuentes Ch.		4.92/1382 del 07/10/2016,
16204	Christian Burbano/otro	Edgar De Jesús Velásquez	4.92/1336, 1334 27/09/2016
19952	Kelly Alejandra Medina M		4-92/1596 l 22/11/2016
13801	Juan Camilo Fuli Alfaro		8,1,16-92,8/125 29/08/2016,
13993	Jesús Antonio Méndez Collazos		Web 8.1.16-92,8/222 21/10/2016
14097	Diana Isabel Paz Pino y otra	Fabián Andrés Díaz Navia	8,1,16-92,8/126 9/08/2016,
14742	Jesús Antonio Méndez Collazos		Web 8.1.16-92,8/222 21/10/2016
15102	Inés Cecilia Pino Flórez		8.1.16-92,8/160 14/09/2016.
20437	Javier Dario Benavides Barbosa		8.1.16-92,8/269 18/12/2016.
19872	Guillermo Castro Lopez	Francisco Javier Terán	5.3-92.8/1964 01/12/2016.
1469	Diego Alonso Paz		2.4/1078 29-09-16
14970	Anónima	Freddy Eduardo López Daza	2.4/1079 29-09-16
17030	Pablo Giraldo Bustamante Y Lisbeth Galves Cubillos		Web 08/11/2016, 10 anexos
17459	Beatriz Collazos	German Tejeda Puentes	Web 8.6.2/521 07/11/2016
17460	Anónima		Web 8.6.2/520 07/11/2016.
19871	Victor Orlando Martinez	José Javier Ávila Viveros	7.4-52/293 del 02/12/2016.
12692	Nathalia .Romero, Carolina López. Luis Fernando Muñoz		Web 4.2-52/526 11/08/2016
12705	Anderson Stiven Burgos Q.		4.2-52/527 del 11/08/2016.
13440	Alejandro Vivas Ruiz		4.2-52/567 del 26/008/2016.
13588	Luisa Fernanda Caviche G		4.2-52/561 del 24/08/2016.
13634	Angie Katherine Palacios P		4.2-52/536 16/08/2016.
15265	Luz Mery Cajas Cajas,		4.2-52/645 del 13/09/2016.
15266	Angie Bravo Ordoñez		4.2-52/665 del 20/09/2016,
16985	Miguel Angel Cetina C		4.2-52/734 l 19/10/2016.
17163	Roberth Danilo Dueñas López		4.2-52/721 19/10/2016.
17164	Roberth Danilo Dueñas López		4.2-52/721 19/10/2016.
17166	Linda Gisela Castillo Betancourt		4.2-52/720 del 19/10/2016.
17167	Julian David Rosero Estrada	Julio César Diago Franco	4.2-52/723 del 19/10/2016.
17168	Julian David Rosero Estrada		4.2-52/723 del 19/10/2016.
17169	José Reynel Cristancho Diaz		4.2-52/722 del 19/10/2016,
17170	José Reynel Cristancho Diaz		4.2-52/722 del 19/10/2016
17171	Victoria Eugenia Valencia		4.2-52/724 del 19/10/2016.
17172	Victoria Eugenia Valencia		4.2-52/724 del 19/10/2016.
17173	Nelcy Fernanda Pantoja		4.2-52/725 del 19/10/2016.
17174	Nelcy Fernanda Pantoja		4.2-52/725 19/10/2016.
17175	Nazly Andrea Mamian A		4.2-52/726 19/10/2016.
17176	Juliana Díaz Acosta		4.2-52/727 19/10/2016.
17177	Juliana Díaz Acosta		4.2-52/727 del 19/10/2016.
17263	David Alejandro Muñoz Ibarra		4.2-52/719 del 19/10/2016.
18510	Jesús Antonio Méndez Collazos		4,2-52/753 27/10/2016.

19961	Miguel Vargas Leyra		Web 4.2-52/867 23/11/2016.
21243	María Alejandra Buitrón Eraso		4.2-52/919 20/12/2016.
22081	José Manquillo, Luz María Cuchillo, Víctor Certuche V.		4.2-52/918 21/12/2016.
19176	Mabel Forero Mesa	Lucía A. Guzmán Valencia	5.1-74.4/800 06/12/2016,
13526	Anónima	Luis Alfredo Londoño	8.9.2/1068 23-09-16
13527	Andrés Guerrero		8.9.2/1069 23-09-16
13540	Andrés Felipe Pillimue	Luis Guillermo Jaramillo Echeverri	8.5.2-70/1603 29-08-16
13541	Yordy Werley Polindara		8.5.2-70/1603 29-08-16
13542	Felipe Orozco		8.5.2-70/1603 29-08-16
13543	Angela Martinez		8.5.2-70/1603 del 29-08-16
13544	Daniel Muñoz Collazos		8.5.2-70/1603 del 29-08-16
13545	Yesika Natalia Velásquez		8.5.2-70/1603 29-08-16
13623	Denis Augusto Lara Papamija	Martha Lucía Chaves Zúñiga	4.4-52.20/0776 24/08/2016
13903	Jonathan Alexander Cerón L	Milton Arango Quintana	7.74/454 del 19/09/2016,
15450	Jonathan Alexander Cerón L		Web 7.74/463 22/09/2016,
15865	Natalia Mera Constain		Web 7.74/464 22/09/2016,
19188	Ana Gabriela Astudillo R	Myriam Cristina Vargas	8.1.16-92.8/239 04/11/2016.
12394	Jesús Hernán Guevara	Norela Perdomo	2.5-70/010 09/08/2016
15858	Cristhiana Favian España A		2.5-70/020 23/09/2016
16496	Edgar Ivan Quintero Zuluaga		2.5-694 del 04/10/2016
12425	Jefferson Jair Benavides O	Pilar Campos	2-3/457 del 25/11/2016
12365	George Willian Medina Alarcón	Roberto Rodríguez Fernández	8.1.2-92/0741 18/08/2016,
12488	Luis Gabriel Rodríguez		8.1.16-92.8/112 17/08/2016.
12637 Y 13924	Diego Hernando Moreno M		8.1.16-92.8/161 14/09/2016.
13127	5 estudiantes Derecho Regionalizado		8.1.2-92/0866 06/09/2016,
13330	Marcela Fernanda Torres S		8.1.6-92.8/111 17/08/2016
15882	Yineth Juliana Orozco López		8.1.16-92.8/186 22/09/2016.
16917	Alejandro Anacona y/o otros		8.1.1-1.39/108 20/10/2016,
18543	July Alejandra Patiño G y/o otros		8.1.2-92/1107 28/10/2016.
19015	Luis Felipe Rebolledo		8.1.2-92.8/1068 24/10/2016.
19601	Cristian Leonardo Santander Cardona		8.1.2-92/1141 09/11/2016.
12450	Andrés Camargo Ortiz	Sonia Eugenia Pajoy González	5.1.2/281 17/08/2016
12834	Hugo Hernán Herrera González		5-84/2017 09/08/2016.
13381	Shyrley Ovalle Ramirez		Web 10.1-70/583 17/08/2016
14019	Javier Quilindo Solarte		5.1/570 13/09/2016,
14318	Oswaldo José Gómez Guzmán		5.1.2/284 22/08/2016.
14450	Victor Vicente Briñez Montoya		5.1.2/407 7/12/2016.
14773	Antonio José Hurtado Tejada		5.1.2/302 06/09/2016.
14931	Rosa Alicia Escobar Pinzón		Vía Web del 07/09/2016,
15012	Marlene Orozco De Pérez		5.1/557 del 13/09/2016,
15172	Jaime Francisco Gómez Lindo,		5.1.2/300 del 15/09/2016.
15372	Dario Barbosa Vélez	Yaneth Noguera Ramos	5.1.2/369 del 09/11/2016
15730	Gladys Sánchez De Arce		5.1.2/330 del 27/09/2016
12588	Diana Marcela Medina Pérez		4.2-52/624 del 02/09/2016
12934	Saúl Rojas Amazo		2.5-70/43 21/12/2016,
13560	Jairo Mauricio Chilito Lasso		5-70/2282 26/08/2016.
13698	Diana Marcela Medina Pérez		5-70/2547 13/09/2016
13811	Gloria Amparo Navarro Pomeo		Vía Web 31/08/2016,
14001	Julio Cesar Pito Urbano		5-70/2281 26/08/2016
14014	Jessica Carolina Chirimuscay Valbuena		5-70/2274 26/08/2016.
14396	Seida Oliva Trujillo Rivera		5-70/2598 19/09/2016,

15071	Ana Milena Suárez Sánchez	Yaneth Noguera Ramos	5-70/3535 21/11/2016
15842	Maritza Castro Muñoz,		5.70/2742 27/09/2016,
18962	Carlos Alberto Caicedo Guzmán		2.5-70/033 del 24/11/2016
18963	Jesús Orlando Ordoñez Chavez		2.5-70/033 24/11/2016
18964	Jaime Armando Chávez Gómez		2.5-70/033 24/11/2016.
18965	Vicente Javier Apraez Rodriguez,		2.5-70/033 24/11/2016
18966	Manuel Cabrera Solís		2.5-70/033 24/11/2016.
18967	Leosmar Javier Guzmán Reina		2.5-70/033 24/11/2016.
18968	Bernardo Andrés Muñoz García		2.5-70/033 24/11/2016.
18969	Luis Ferley Piedrahita Muñoz		2.5-70/033 24/11/2016,
18970	Jhonathan Renné Solarte Cualés		2.5-70/033 24/11/2016.
18971	Weimar Chicangana Piamba		2.5-70/033 24/11/2016.
19097	Yohanna Del Socorro Urrea Garcés		4.2-52/755 27/10/2016,
21175	Yola Del Socorro Insuasty		5-70/3886 12/12/2016,
21179	Saul Rojas Amazo		5.2-70/43 21/12/2016,
21439	Gilberto Muñoz Coronado		8.2.97-101 20/12/2016
12960	Erika Jhoana Narváez Mosquera	Zamira Díaz Lopéz	23/09 2016
17457	Anónima		8.7.2-70/742 02/12/2016,
17458	Anónima		8.7.2-70/742 02/12/2016.

6.1 Inconsistencias del registro:

La matriz de registro de PQRSF presenta las siguientes:

Radicación	Inconsistencia	Clase
14648	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
15071	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
15102	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
15372	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
17847	La fecha asignada a la respuesta es anterior a la presentación.	Petición
20000	Adjudicación del término de respuesta	Petición
20545	La respuesta informa que se resolverá en fecha pasada	Petición
21055	La fecha de la respuesta es anterior a la presentación	Petición
22498	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
22933	Adjudicación del termino de respuesta	Petición
17247	No tiene desarrollo de los hechos ocurridos	Queja

6.2 Reiteración de Quejas: presentadas en tres o más ocasiones.

Radicado	Asunto	Tipo de Peticionario
13541	Inconformidad con la señora Luz Marina, respecto del servicio de atención al	Estudiante Pregrado

Radicado	Asunto	Tipo de Peticionario
	usuario y el horario de labores de la funcionaria	
14972	Inconformidad por el servicio de atención de la funcionaria Claudia Parra	Estudiante Pregrado
17462	Quejas por la tardanza en la expedición de certificados	Estudiante Pregrado
17465	Quejas por el servicio de carnetización.	Estudiante Pregrado
17473	Quejas por el servicio de piscinas y el funcionario que labora como salvavidas	Estudiante Pregrado
19866	Queja de la vigilancia privada por el actuar del estudiante Ricardo Concha	Funcionario

6.3 Diferencia Queja y Reclamo.

Se presentan clasificaciones de quejas y reclamos sin distinción (Resolución R 117 de 2013).

Radicado	Peticionario
13635 y 13708	Estudiante Pregrado
14300	Estudiante Pregrado
14869	Estudiante Pregrado
15511	Estudiante Pregrado
15513	Estudiante Pregrado
15569	Estudiante Pregrado
16037	Estudiante Pregrado
16985	Estudiante Pregrado
18501	Funcionario
18792	Estudiantes Pregrado
18924	Docente
18930	Estudiante Pregrado
19341	Persona Externa
19962	Estudiante Pregrado
21178	Persona Externa
22450	Estudiante Pregrado
22831	Persona Externa
22963	Persona Externa
13526	Estudiante Pregrado
13540	Estudiante Pregrado
13544	Estudiante Pregrado
14976	Anónima
17461	Persona Externa
17462	Estudiante Pregrado
17463	Estudiante Pregrado
17464	Anónima

Radicado	Peticionario
17465	Estudiante Pregrado
17466	Estudiante Pregrado
17467	Estudiante Pregrado
17478	Anónima
17479	Anónima
19867	Anónima
19871	Estudiante Pregrado
19872	Funcionario
18975	Anónima
22024	Estudiante Pregrado
22026	Estudiante Pregrado
22716	Anónima
22718	Estudiante Posgrado
22719	Estudiante Posgrado
22720	Estudiante Pregrado
22724	Anónima
22725	Estudiante Pregrado

6.4 Registro de Datos del Usuario.

El 92% de las PQRSF registradas, aportan información relativa a los datos de contacto del usuario.

Dirección	Celular	Correo	Teléfono	Sin datos	Todos
450	370	368	87	41	19
79%	65%	65%	15%	7.2%	3.3%

6.5 Comparación PQRSF 2016-1

Variables	Semestre I 2016	Semestre II 2016	Crecimiento %
Petición	361	408	11.6%
Queja	32	95	66%
Felicitación	0	44	100%
Sugerencias	0	19	100%

6.6 Verificación PQRSF:

Se tomaron aleatoriamente 20 peticiones y 20 quejas para verificar la calidad de la respuesta obtenida.

Respuesta de fondo		Parcial
Si	No	
26	4	3
79	12%	9%

Radicado Petición/Queja	Oficio de respuesta	Respuesta de fondo
P- V.U.12586	5.3-92.8/1848	Si
P. V.U 12588	4.2-52/488	No
P. V.U. 12631	4.2-52/474	No
P.V.U.13143	4.2-52/477	No
P.V.U. 13247	8.1.16-92.8/121	Parcial
P. V.U.13261	-	Sin respuesta
P.V.U.13309	5-84/2054	Parcial
P.V.U.13330	8.1.16-92.8/111	Si
P.V.U.13333	4.2-52/530	No
P.V.U.13353	8.1.2-92.8/0667	Si
P.V.U.13381	10.11-70/583	Si
P. V.U.13349	4.92/1032	Si
P. V.U.13440	4.2-52/567	Si
P. V.U.13461	7.74/369	Si
P. V.U.13493	4.2-52/577	Si
P. V.U.13560	5-70/2282	Si
P.V.U.13561	4.2-52/519	Si
P. V.U.13588	4.2-52/561	Si
P.V.U.13634	4.2-52/536	Si
P. V.U.13698	5-70/2547	Si
Q. V.U 14122	4.2-52/529	Si
Q. V.U 14300	-	Sin respuesta
Q. V.U 14869	-	Sin respuesta
Q.V.U 15716	4.92/1194	Si
Q. V.U 15513	5-70/2661	Si
Q. V.U 15720	4.92/382	Si
Q. V.U 16037	8.1.2-92/0918	Si
Q. V.U 18501	-	Sin respuesta
Q. V.U 18930	8.1.2-92/01075	Si
Q. V.U 14706	8.1.2-92/0750	Si
Q. V.U 19341	4.2.52/747	Si
Q. V.U 19341	2.3/435	Si
Q. V.U 19919	-	Sin respuesta

Radicado Petición/Queja	Oficio de respuesta	Respuesta de fondo
Q..V.U 19962	4.2-52/866	Parcial
Q.V.U 21012	-	Sin respuesta
Q.V.U 20937	7.7/696	Si
Q.V.U 21606	5.1.2/376	Si
Q. V.U 21608	5.31/3561	Si
Q. V.U 21625	-	Sin respuesta
Q.V.U 22831	4.2-52/928	Si

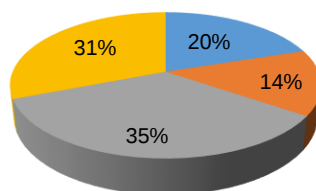
6.7 Satisfacción al Usuario

La Secretaria General registró la toma de percepción del servicio de 55 (10%) de los peticionarios y quejosos, con los siguientes resultados:

Calificación	Criterio	Usuarios
1	Completamente insatisfecho	11
2	Insatisfecho	8
3	Satisfecho	19
4	Completamente satisfecho	17
Ns/Nr	No sabe, No responde	0

En porcentajes:

- Completamente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Completamente satisfecho



6.8 Plan de Mejoramiento.

El procedimiento PV-GC-2.6-PR-6 “*Evaluación y Seguimiento*” define como actividad posterior al informe de evaluación, la formulación y suscripción de plan de mejoramiento con el proceso y/o subproceso evaluado.

La OCI a través de los informes 2.4-52.18/010 del 2012; 2.4-52.18/001 del 2013; 2.4-52.18/016 de 2014 de evaluación al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, con Secretaria General, suscribió tres planes de mejoramiento unificados con avance a diciembre de 2015 del 81% en el rango de desempeño aceptable.

Plan de mejoramiento	Responsable	Porcentaje de avance				Incumplidos
		90%- 100%	50%- 89%	20%- 49%	0%- 19%	
PQRSF	Secretaria General	17	10	1	1	29

De las evaluaciones realizadas en las vigencias 2015 y 2016, no se suscribió plan de mejoramiento por el Proceso responsable.

6.8.1. Análisis y Efectos de la información de PQRS.

No se evidencian análisis ni acciones de mejora al interior de los procesos, con base en las PQRS.

6.9 Actuaciones disciplinarias.

No se han adelantado acciones disciplinarias a los incumplidos y morosos de las PQRS.

Al particular, a instancias de la solicitud de información que la Oficina de Control Interno hace al Grupo de Control Interno Disciplinario sobre las acciones adelantadas, en escrito 5.1-74.3/013 del 11 de enero del 2017, se hace una reconvención a los Líderes de Proceso frente al cumplimiento de la Ley disciplinaria y previene de transgredir las disposiciones que prohíben omitir, negar, retardar y entabrar el despacho de asuntos a su cargo o en la prestación servicios.

7.0 Gestión Documental

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas, no obstante se observa la ausencia de rótulos para marcación, la falta de

identificación de la TRD y el uso de ganchos y cosedoras, en contravía de la Ley 594 de 2000 de Archivos.



7.1 Fortalezas:

- Se observa avance en la articulación de las herramientas del buzón de sugerencias, lo que ha permitido notificaciones a las dependencias responsables y sus respuestas en tiempo.

7.2 Oportunidades de Mejora:

En el Sistema de PQRSF.

- La normatividad interna y el procedimiento no se encuentran atemperadas a la ley 1755/2015 que regula el Derecho de Petición.
- Aun no se encuentra en operatividad el aplicativo en línea que permita al usuario conocer el estado de su petición, queja o reclamo.
- Se encontró un porcentaje del 20% de PQRS no resueltas, frente al 71% de resueltas.
- Se evidencia inconsistencias en los registros de PQRS en cuanto a la clasificación, asignación de términos.
- Los procesos involucrados en las PQRS, no realizan una sistematización y análisis periódico sobre su contenido, como insumo a la mejora.
- Los resultados que surgen de la medición de las encuestas de satisfacción a las PQRS realizadas vía telefónica, no genera acciones o recomendaciones de mejora.
- La Gestión documental no se adecúa completamente a la Ley General de Archivos y a la Reglamentaria interna.

7.3 Recomendaciones.

De acuerdo a las observaciones la OCI se permite recomendar la adopción de medidas tendientes a superar las debilidades encontradas en aras de lograr un adecuado desarrollo del Sistema PQRSF, a través de:

- Adecuar la normativa interna a la ley 1755/2015.
- Habilitar el aplicativo en línea para permitir al usuario conocer el estado de la petición y realizar su trámite oportuno.
- 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 PQRS, relativos a la clasificación y términos de respuesta.
- Promover acciones de mejora al interior de los procesos y del proceso responsable del Sistema PQRS, con base en el análisis de las mismas, presentadas en un período determinado y de las encuestas de percepción del servicio.
- Aplicar de una manera rigurosa las técnicas de Archivo, en el manejo documental de las PQRS.

Evaluó

Original Firmado
Diego Felipe Pérez Redondo

Revisó y Aprobó

Original Firmado
Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe Oficina de Control Interno