



75  
AÑOS  
1943-2018

## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### INFORME Nro.05

#### AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**Fecha:** Manizales, Febrero de 2019

#### **Introducción.**

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión realizó seguimiento al Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) que los ciudadanos y grupos de valor han formulado hacia la institución durante el segundo semestre de 2018.

De igual manera, así como lo indica la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en su instrucciones Nro. 1. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* y Nro.2. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismo";* es clara la competencia y obligatoriedad de esta oficina para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad, determinando de esta manera el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de los PQRS, entre otras obligaciones de la institución en la materia.

#### **1. Objetivo.**

Verificar el cumplimiento por parte de la Oficina de atención al ciudadano de la Universidad de Caldas, de las disposiciones legales internas y externas en cuanto a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**JUNTOS**

**POR LA EXCELENCIA**

Autoevaluación con fines de Reacreditación

[www.ucaldas.edu.co](http://www.ucaldas.edu.co) / e-mail: [ucaldas@ucaldas.edu.co](mailto:ucaldas@ucaldas.edu.co)

PBX (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018040 512120

Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia

## **2. Alcance de la Auditoría.**

La auditoría se realizó al Sistema de Atención al ciudadano SAC para las peticiones quejas y reclamos surtidos durante el segundo semestre de 2018.

### **Criterios de auditoría.**

- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. “En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- ✓ Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26. → Decreto 0103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3”.
- ✓ Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno.
- ✓ Circular Externa No.001 de 2011 en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Procedimiento P-MM-80 Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80
- ✓ Resolución 806 de 2006/ Rectoría. Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición.

## **3. Desarrollo de la auditoría.**

Para la ejecución de la presente auditoría, se consultó el Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano, en el cual se examinó la base de datos de las peticiones recibidas para el segundo semestre de 2018, de igual manera la página oficial SAC como herramienta utilizada para ingreso de las peticiones vía Web por parte de los usuarios y solicitud de información a las oficinas responsables del procedimiento para el trámite de las peticiones.

## Metodología:

### a. Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las Quejas y Reclamos
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Solicitud de información a la Secretaría General.

### b. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.
- Revisión y análisis de la información extraída del sistema gerencial QlikView
- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Construcción del informe final.

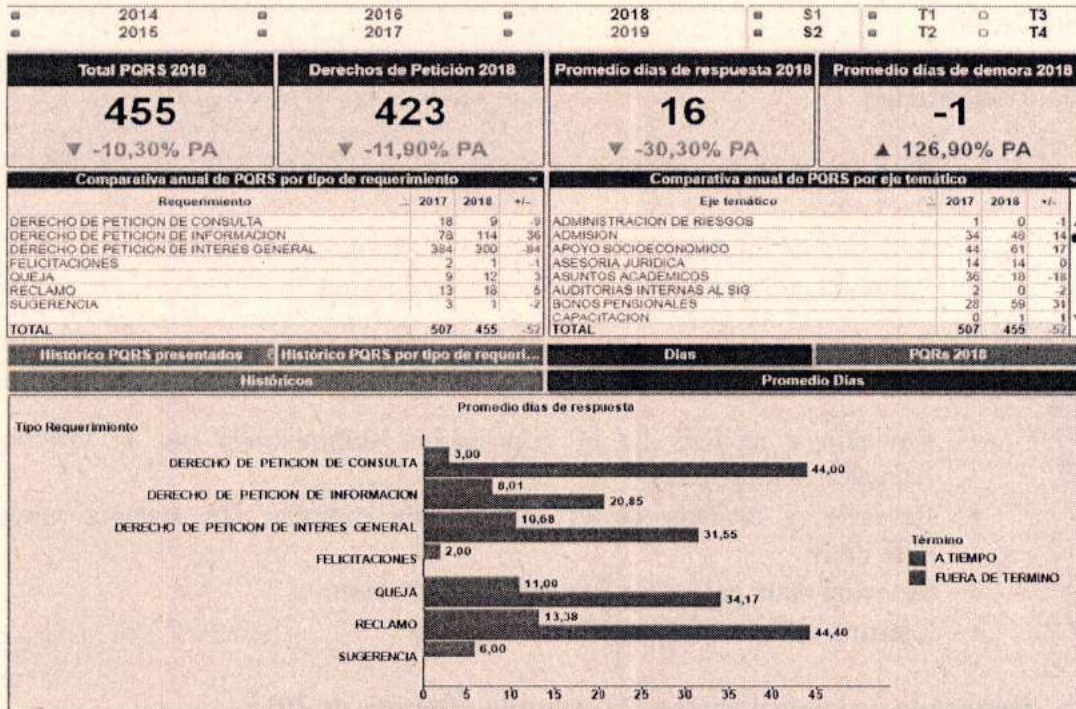
## 4. Resultado de la verificación del segundo semestre de 2018

Es de anotar que durante el segundo semestre de 2018 y como resultado de las reuniones del equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se acordó realizar seguimiento permanente a las peticiones clasificadas como quejas y reclamos con el propósito de plantear un seguimiento oportuno a las fallas detectadas en el procedimiento para tramitar las quejas y los reclamos.

Como resultado de esta gestión se anexa el cuadro que da cuenta de las quejas y reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2018 (de junio a diciembre de 2018).

Del compilado mencionado anteriormente y de acuerdo con las revisiones de los sistemas QlikView y SAC, se encontró lo siguiente:

### 4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidos durante el segundo semestre de 2018



Tomado el 5 de febrero de 2019 del sistema QlikView

#### 4.2 Revisión de las quejas y los reclamos

Se partió de la base de datos descargada del QlikView para realizar los filtros correspondientes para la revisión de las quejas y los reclamos recibidos durante el periodo 2018-2, así:

##### Revisión de las quejas y tiempos de respuesta: 11 quejas

ID	TIPO	Días de mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
7426	QUEJA	7	24	OFICINA GESTION HUMANA	ANGELA MARIA RESTREPO
7404	QUEJA	-15	3	SECRETARIA GENERAL	ANDRES FELIPE SANCHEZ
7382	QUEJA	31	48	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	VALENTINA HERNANDEZ

ID	TIPO	Días de mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
7349	QUEJA	16	34	OFICINA GESTION HUMANA	ANGELA MARIA RESTREPO
7337	QUEJA	2	49	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	PAULA VALENCIA
7335	QUEJA	4	21	RECTORIA	ALEJANDRO CEBALLOS
7306	QUEJA	0	15	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	LUZ EDITH HENAO
7230	QUEJA	-2	14	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7224	QUEJA	-7	8	VICERRECTORIA ACADEMICA	MARCO TULIO JARAMILLO
7218	QUEJA	5	29	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	VALENTINA HERNANDEZ
7200	QUEJA	-1	15	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	SANDRA BIBIANA PARRA

**Observaciones:**

- ✓ 4 quejas respondidas antes del vencimiento de términos.
- ✓ 1 queja respondida a tiempo.
- ✓ 6 quejas respondidas fuera de términos. En promedio con 10.8 días de mora.
- ✓ En la base de datos de QV no se encuentra relacionada la queja 7525; sin embargo sí se encuentra dentro de los datos enviados desde la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Revisión de los reclamos y tiempos de respuestas: Reclamos 18**

ID	TIPO	Días de mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
7526	RECLAMO	-10	24	VICERRECTORIA	JOSE FERNANDO

ID	TIPO	Días de mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
				ADMINISTRATIVA	OLARTE
7519	RECLAMO	-28	6	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7511	RECLAMO	-30	4	SECRETARIA GENERAL	ANDRES FELIPE SANCHEZ
7510	RECLAMO	-26	32	CONSEJO ACADEMICO	SANDRA LORENA CARDONA
7465	RECLAMO	-2	14	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	CLAUDIA JURADO
7434	RECLAMO	-5	11	CONSEJO ACADEMICO	SANDRA LORENA CARDONA
7432	RECLAMO	-14	4	OFICINA FINANCIERA	AURA LILIANA GAVIRIA
7378	RECLAMO	32	48	SECRETARIA GENERAL	ANDRES FELIPE SANCHEZ
7377	RECLAMO	1	18	VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA	PATRICIA SALAZAR
7352	RECLAMO	-8	9	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	PAULA MARCELA RESTREPO
7284	RECLAMO	6	66	CONSEJO ACADEMICO	SANDRA LORENA CARDONA
7271	RECLAMO	-5	10	SECRETARIA GENERAL	CAROLINA LOPEZ
7213	RECLAMO	0	11	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7171	RECLAMO	28	45	FACULTAD DE CIENCIAS	JORGE URIEL

ID	TIPO	Días de mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
				AGROPECUARIAS	
7119	RECLAMO	-3	14	CONSEJO SUPERIOR	SANDRA LORENA CARDONA
7108	RECLAMO	-1	18	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	PAULA MARCELA RESTREPO
7099	RECLAMO	-6	17	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	MANUEL HUMBERTO JIMENEZ
7088	RECLAMO	28	45	CONSEJO ACADEMICO	SANDRA LORENA CARDONA

**Observaciones:**

- ✓ 12 reclamos respondidos antes del vencimiento de términos.
- ✓ 1 reclamo respondido a tiempo.
- ✓ 5 reclamos respondidos fuera términos. En promedio con 19 días de mora.
- ✓ Los reclamos 7434 y 7511, se generaron a causa de derechos de petición no resueltos (7381 y 7387).

**4.3 Revisión encuestas a satisfacción, aplicadas a las quejas y los reclamos**

Al respecto se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la correspondiente base de datos de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el segundo semestre de 2018. Se obtiene el siguiente cuadro:

1	ITEM	SUGEREN	RECLAMO	QUEJA	FELICITAC	DERECHO	DERECHO	DERECHO	TIEMPO D	OBSERVA	ATENCION	OBSERVA	RESPUEST	OBSERVA	IN
11	7099							1	5		5		5		
36	7200			1					5		5		5		
81	7306			1					5		2		1		
98	7377				1				4		5		5		

**Observaciones:**

En la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano se evidencia la aplicación de encuestas hasta el mes de noviembre, en donde se puede observar que:

- ✓ El reclamo 7099 aparece tabulado como un derecho de petición de interés general.
- ✓ El reclamo 7377 aparece tabulado como una felicitación.
- ✓ No se evidencian encuestas aplicadas a los derechos de petición del mes de diciembre de 2018.
- ✓ De 11 quejas recibidas para el 2018-2 sólo se encuestaron 2
- ✓ De 18 reclamos recibidos para 2018-2, sólo se tienen 2 encuestas tabuladas.

### 5. Seguimiento a las respuestas (Paso 8 del procedimiento)

8		Realizar seguimiento a las respuestas	7	Auxiliar Administrativo	<p>Semanalmente, el funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, verifica las peticiones que se encuentran en trámite, identificando las que están próximas a vencerse y no se ha obtenido respuesta del responsable de la solicitud, notificando a través de diferentes medios sobre el el próximo vencimiento de los términos.</p> <p>Tiempo: Antes del vencimiento de los términos legales</p> <p>Registro(Correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano)</p>
---	--	---------------------------------------	---	-------------------------	---

Fuente: tomado del procedimiento P-MM-80 en el SIG

La verificación de este paso del procedimiento, se realizó a través de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, mediante correos electrónicos del 12 de febrero de 2019.

ID	Tipo Requerimiento	Creación	Vencimiento	Cierre	Seguimiento
7426	QUEJA	07/11/2018 10:10 AM	29/11/2018	10/12/2018 04:10 PM	26-11-2018 10-12-2018
7382	QUEJA	17/10/2018 04:11 PM	08/11/2018	21/12/2018 03:45 PM	26-11-2018
7378	RECLAMO	17/10/2018 08:49 AM	07/11/2018	21/12/2018 03:06 PM	21-12-2018
7377	RECLAMO	16/10/2018 05:03 PM	07/11/2018	08/11/2018 09:07 AM	
7349	QUEJA	03/10/2018 02:44 PM	26/10/2018	19/11/2018 02:27 PM	
7337	QUEJA	27/09/2018 08:30 AM	01/12/2018	04/12/2018 11:22 AM	
7335	QUEJA	26/09/2018 05:07 PM	18/10/2018	24/10/2018 11:49 AM	16-10-2018
7284	RECLAMO	09/09/2018 10:06 PM	30/11/2018	10/12/2018 02:41 PM	26-11-2018
7218	QUEJA	23/08/2018 09:10 AM	25/09/2018	02/10/2018 03:05 PM	
7171	RECLAMO	08/08/2018 05:21 PM	30/08/2018	09/10/2018 05:16 PM	31-08-2018
7088	RECLAMO	06/07/2018 01:40 PM	30/07/2018	06/09/2018 03:08 PM	

#### Observaciones:

- ✓ Se evidencia que, para una queja y dos reclamos, el seguimiento se realizó posterior a la fecha de vencimiento.
- ✓ Para dos quejas y dos reclamos no hay evidencia de seguimiento.



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

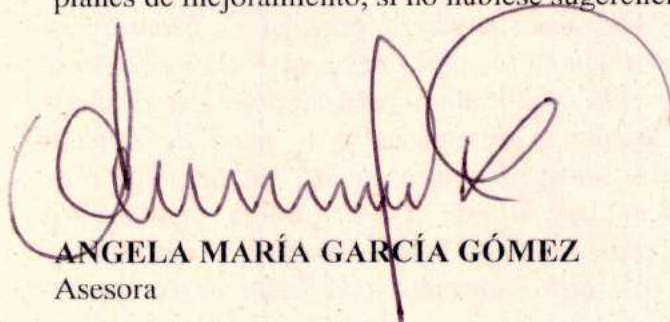
- ✓ La falta de oportunidad en las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, se pueden traducir en el incremento de las quejas o reclamos, tal y como se evidenció en la revisión realizada. (Los reclamos 7434 y 7511, se generaron a causa de derechos de petición no resueltos (7381 y 7387). Con esto se pone en riesgo la credibilidad de la institución para resolver los asuntos objeto de su gestión misional.
- ✓ Esta oficina considera un riesgo inminente el incumplimiento en las repuestas oportunas a los requerimientos de los peticionarios, establecidos en normas internas y externas que regulan los términos de tiempo, por tanto, se recomienda la toma de acciones perentorias y efectivas conducentes a establecer responsabilidades y dar solución efectiva a las situaciones evidenciadas y así evitar futuros incidentes o procesos judiciales en contra de la institución. Lo anterior con ocasión a que informes de auditoría anteriores han sido reiterativos con el tema en comentario.
- ✓ Se recomienda, dar cabal cumplimiento al procedimiento P-MM-80 en específico en los pasos 7,8,10 y11 y así, dar respuesta oportuna al 100% de los derechos de petición, reclamos y quejas que son recibidos por los diferentes medios de recepción dispuestos por la institución.
- ✓ Se recomienda tener especial cuidado en la tabulación de los datos de las encuestas a satisfacción, teniendo en cuenta las observaciones presentadas en este informe.
- ✓ Reiterar las recomendaciones dadas en informes anteriores, en los cuales se ha indicado la importancia de aplicar la encuesta a satisfacción al 100% de los reclamos y las quejas; esto dado que de 11 quejas recibidas para el 2018-2 sólo se encuestaron 2 y de 18 reclamos recibidos para el mismo periodo, sólo se tienen dos encuestas tabuladas.
- ✓ Diseñar, elaborar y poner en ejecución una campaña de difusión sobre la importancia y obligatoriedad de la oportunidad en las respuestas a las peticiones realizadas por nuestros grupos de valor de la Universidad de Caldas, de igual manera poner en conocimiento la Ley 190 de 1995. el Artículo 55º.- *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.* Ley 1755 de 2015 Artículo 14, *Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción....* Decreto Ley 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo. *Artículo 6. Término para resolver. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.*

*Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Y las demás que se consideren necesarias.*

- ✓ Se recomienda analizar e identificar los responsables de respuestas a peticiones que han sido reiterativos en incumplimientos y proceder a poner en conocimiento de tal situación a Control Interno Disciplinario.
- ✓ Reiterar a las oficinas encargadas de dar respuesta a las peticiones y demás requerimientos que la única oficina encargada de tramitar las PQRS es la Unidad de Atención al ciudadano a través de su aplicativo SAC. Es aquí donde se reciben las solicitudes y desde allí se envía la respuesta al peticionario.
- ✓ La Universidad debe revisar los mecanismos o estrategias de seguimiento a los PQRS con el objeto de buscar eficiencia en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y dar estricto cumplimiento a la ley.
- ✓ Dar cumplimiento a la elaboración semestral de los informes que compilan y reflejan el comportamiento de la gestión de las PQRS, con el propósito de que la institución cuente con los insumos necesarios que le permitan la toma de decisiones para la mejora del servicio, toda vez que el informe con corte el 31 de diciembre de 2018 aún no se encuentra disponible en la página web de la institución (febrero 13 de 2019).
- ✓ Se recomienda que, en la sesión de Revisión por la Dirección próxima a realizarse, se analicen en detalle los días de mora, así como los asuntos recurrentes de reclamos y quejas, de manera que se tomen decisiones desde la alta dirección universitaria en procura de una mejora significativa en el procedimiento evaluado y con ello subsanar las situaciones que han sido identificadas como recurrentes por esta oficina asesora.

## **7. PLAN DE MEJORAMIENTO**

El plan de mejoramiento formulado, deberá enviarse a esta oficina, 10 días hábiles a la fecha de recibo del informe para su revisión, posterior aprobación e ingreso al sistema de planes de mejoramiento, si no hubiese sugerencias de ajustes al informe presentado.



**ANGELA MARÍA GARCÍA GÓMEZ**  
Asesora

**FRANCY ELENA BUENO ZAPATA**  
Auditora

Revisión de quejas y reclamos 2018-2

Reclamo	Número	Fecha	Petionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida					Observación	Propuesta seguimiento	Seguimiento Realizado	
									1	2	3	4	5				SE
Reclamo (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018000 512120	7088	06/07/2018	Paula Marcela Castaño	Solicita respeto por la vida privada. Cambio en los calendarios para las vacaciones	Sandra Lorena Cardona, Consejo Académico	30/07/2018	04/09/2018	06/09/2018						x	28 días de mora. Dentro de la respuesta se menciona que será remitida su manifestación al Consejo Académico para que se considere como una variable para la toma de decisiones	Enviar oficio al Secretario General preguntando sobre los días de mora de este oficio	La SG. Responde mediante oficio 16424 (octubre 1 así: Dada la multiplicidad de documentos que se allegan a esta Corporación y, la cantidad de solicitudes presentadas de la docente que requiere, el documento se demoró en ser tramitado, situación que no afecto, dado que era una manifestación sobre hechos consolidados.

**JUNTOS POR LA EXCELENCIA**  
Autoevaluación  
Tipo  
Número

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia



UNIVERSIDAD DE CALDAS  
1943-2018  
OFICIO 15755  
OCT-214 enviado a la Secretaría General-  
septiembre 19 de 2018  
La SG. Responde mediante oficio 16424 (octubre 1 así: Dada la multiplicidad de documentos que se allegan a esta Corporación y, la cantidad de solicitudes presentadas de la docente que requiere, el documento se demoró en ser tramitado, situación que no afecto, dado que era una manifestación sobre hechos consolidados.

Reclamo	7099	11/07/2018	Carvajal Flores Mónica	Reclamación de daños y perjuicios en vehículo por caída de árbol en parquadero de la Universidad. Secretaría General Remite por competencia a la Vicerrectoría Administrativa el 18 de julio de 2018	Vicerrectoría Administrativa	10/08/2018	18/07/2018 Se informa a la peticionaria de la remisión por competencia a la Vicerrectoría Administrativa	01/08/2018	5	En agosto 1 de 2018, se envía documento por parte de la coordinadora del grupo de Servicios Generales, como respuesta al derecho de petición en el que se le solicita el suministro de información y documentación y se informa que una vez entregada la documentación solicitada por la aseguradora, se tienen 30 días para dar respuesta a la reclamación. En la base de datos de la encuesta tabulada aparece como derecho de petición de interés general
---------	------	------------	------------------------------	---	---------------------------------	------------	--	------------	---	---



ANOS  
1943-2018

**JUNTOS**  
POR LA EXCELENCIA

Autoevaluación con fines de Recreditación

Reclamo 7108	18/07/2018	Puentes Jhon Jairo	No se evidencia el calendario ni fechas de publicación de los procesos de inscripción y admisión en el programa de Tecnología de Finanzas	Oficina de Admisiones y Registro Académico	13/08/2018	10/08/2018	10/08/2018				x	A raíz de la reclamación, en el contenido de la respuesta se informa que se amplió el plazo para la inscripción	Enviar oficio al líder de la Oficina Jurídica con copia al Secretario General citando a reunión en ejercicio de la función preventiva con los temas a tratar.	Oficio 15740 OCT-213 Enviado al Líder de Gestión Jurídica, solicitando agenda para tratar varios temas. Este entre ellos. Se realiza reunión el 12 de octubre de 2018.
Reclamo 7119	10/08/2018	Paula Marcela Castaño	La universidad de Caldas no estableció normativamente regimen de inhabilidades, impedimentos e incompatibilidades para la elección de decanos.	Sandra Lorena Cardona, Consejo Superior	15/08/2018	08/08/2018	08/08/2018	Se recibe respuesta en Atención al Ciudadano el 10 de agosto de 2018 y con esta misma fecha se realiza el envío a la peticionaria			x	Textual de la respuesta: "Así las cosas y considerando la especial relación entre lo pedido por Usted y lo que se debe desarrollar por la mentada comisión, se considera necesario y pertinente sobre la materia"		
Reclamo 7171	08/08/2018	Juan David García Viencia	Inconformidad con respuesta de petición por parte de la dirección de programa MVZ por parte del doctor Alberto Grajales	Jorge Uriel Carmona	30/08/2018	09/10/2018	09/10/2018				x	La respuesta presenta 28 días de mora		

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
 PB (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018000 512120  
 Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia



Queja	7224	26/08/2018	González Oscar Alberto	Manifiesta maltrato por parte del Director del Centro Biblioteca en momentos diferentes.	Rectoría	17/09/2018	16/09/2018	Se envía respuesta al peticionario el mismo día en que se recibe por parte del responsable						x	Se dio traslado de los señalamientos al Director de la Biblioteca. La Rectoría se compromete a hacer seguimiento a la situación descrita. Se solicita al denunciante que de ser necesario se amplíe la circunstancia de tiempo, modo y lugar en las cuales se configuraron las conductas del Director para tener elementos de juicio y determinar si lo denunciado debe ser objeto de seguimiento por parte del Comité de Convivencia Laboral o puede tener connotación disciplinaria.	Oficio 15723 OCI-212 enviado a la Oficina de GI en el que se solicita información de estrategias y gestiones realizadas al respecto
-------	------	------------	---------------------------	--	----------	------------	------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---



ANZOZI  
1943-2020  
Oficio a Gestión Humana, detallar las quejas que se han recibido en atención al ciudadano durante este año y preguntar si se han definido gestiones de ese despacho para ello.

Queja	7218	23/08/2018	Jaramillo Echavarría Raúl Andrés	En el foro general de candidatos a decanos 2018-2022 de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales el 21 de agosto de 2018, en el que participé como ciudadano, el señor José Gregorio Hernández ante el auditorio manifestó públicamente y de forma despectiva y pusillanamente que el ciudadano Raúl Andrés Jaramillo ha presentado 15 derechos de petición en 20 días.	Grupo Formal de Trabajo Disciplinario. Valentina Hernández Tabares	25/09/2018	el 4 de septiembre la SG remite por competencia Grupo Formal de Trabajo Disciplinario.	El 5 de septiembre se informa al peticionario respecto de la remisión por competencia.											El 1 de octubre, mediante correo electrónico Valentina Hernández informa a Ana María Morales que el 28 de septiembre se profirió auto por medio del cual el grupo formal de trabajo disciplinario se inhibe de iniciar actuación disciplinaria, el cual le será comunicado al quejoso el día de mañana y del que se le enviará copia para los efectos que se estime pertinentes. La copia del oficio no se encuentra dentro los documentos escaneados y revisados. Presenta 5 días de mora en la respuesta	
-------	------	------------	----------------------------------	---	--	------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





**JUNTOS**  
POR LA EXCELENCIA

Autoevaluación con fines de Reacreditación

Queja	7230	29/08/2018	Castaño Castaño Paula Marcela	Queja en contra del proceder del Director del Departamento de Música quien para el presente semesire ha impuesto la actividad de acompañamiento de piano a las diferentes cátedras instrumentales según oficio enviado al 17 de agosto de 2018 a varios profesores vía correo electrónico, sin seguir el respectivo conducto regular consistente en concertar esta actividad primero con los profesores de planta...	Facultad de Artes y Humanidades	19/09/2018	17/09/2018	17/09/2018	x	El 17 de septiembre de 2018, responde el Director del Dpto de Música, en el que manifiesta haber tenido varias reuniones en las que participó la profesora Paula Castaño finalmente acordando que para futuras vigencias los profesores Paula Castaño y Daniel Henao Ramírez se encargarán de realizar el análisis y posterior asignación de pianistas acompañantes a las diferentes cátedras instrumentales y vocales.
-------	------	------------	--	--	---------------------------------	------------	------------	------------	---	---

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
 PBX (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / Línea gratuita 018000 512120  
 Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia

Queja	7306	14/09/2018	Martínez Chica Ana María	No realización de próroga inmediata por estado de embarazo. El contrato se terminó el 20 de julio de 2018	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	04/10/2018	04/10/2018	04/10/2018	04/10/2018									Mediante oficio 16689, se responde a al peticionaria, que "...Así las cosas, y ante los interrogantes jurídicos y sin disponibilidad presupuestal hubo la demora para realizar su contratación pero ya fue resuelto con la elaboración de la orden de servicio No.1088 del 25 de septiembre de 2018"			
Reclamo	7271	19/09/2018	Artisizábal Jorge E.	Envía queja presentada por el Ingeniero Luis Fernando Castillo Ossa, en lo que tiene que ver con las demoras o incumplimiento en las entregas de correspondencia por la empresa de	Carolina López-Contratación	26/09/2018	12/09/2018	Se envía comunicación a 4-72 con copia al peticionario										x	Aseguradora Confianza, las observaciones presentadas por el supervisor del contrato con respecto al el 12-09-2018 se pone en conocimiento de la		

# JUNTOS POR LA EXCELENCIA

Autoevaluación con fines de Recreditación

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
PBX (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018000 512120  
Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia

correos 4-72

1943-2018

ANOS

incumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista.

En el oficio enviado al señor Jhon Bairo Cohecha Salazar por parte de SGral-Contratación, se informa de las quejas recibidas por el servicio y se da un término no superior a 3 días hábiles contados a partir del recibo del oficio para que se pronuncie.

En el expediente del reclamo, no aparece respuesta de la empresa 4-72



ANOS  
1943-2018

Reclamo	7284	19/09/2018	Sandra Lorena Cardona	Reclamo ante el Consejo Superior por la ineficacia, ineficiencia y dilación injustificada que el Consejo Académico a lo largo de más de 15 años lleva en reglamentar la evaluación del desempeño docente...	Sandra Lorena Cardona	30/11/2018	02/10/2018	10/12/2018							x	La respuesta presenta 6 días de mora	
Queja	7335	26/09/2018	Dayra Marcela Rojas Vallejos	Diversas situaciones durante la Maestría en Ciencias Biomédicas	Rectoría	18/10/2018	18/10/2018	24/10/2018							x	La respuesta presenta 4 días de mora	
Queja	7337	27/09/2018	Luisa Fernanda Jaramillo Jaramillo	Solicita reintegro de dinero aprobado por 150,000 VII Encuentro de estudiante sde antropología y Arqueología en Santa Marta	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	01/12/2018	04/12/2018	18-10-2018 se solicita prórroga a la peticionaria							x	La respuesta presenta 2 días de mora	

Autoevaluación con fines de Reacreditación

**JUNTOS**  
**POR LA EXCELENCIA**

Queja	7349	03/10/2018	Luz Aydee Patiño Martínez	Suceso presentado el 29 de septiembre en Hotel Campeste Villa Beatriz- Maltrato por parte de la administradora Esneda Patiño	Foncaldas	26/10/2018	16/10/2018	Sin evidencia de envío de respuesta a la peticionaria por parte de la oficina de Atención al Ciudadano	x	Sin evidencia de envío a la peticionaria por parte de la oficina de Atención al Ciudadano. 16 días de mora según QV	1943-2018	
Queja	7382	17/10/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Queja por actuación de funcionarios con datos inexactos en las actas de grado del programa Maestro en Música	Grupo Formal de Trabajo Disciplinario, Valentina Hernández Tabares	08/11/2018	21/12/2018	Respondido a la quejosa mediante oficio 18200 enviado por correo electrónico según información de Grupo formal de Trabajo Disciplinario	x	El 21 de diciembre el Grupo Formal de trabajo disciplinario informa a la Oficina de Atención al Ciudadano que se ordenó apertura de indagación preliminar 091GD-2018. La respuesta presenta 31 días de mora		
Queja	7404	24/10/2018	Julio César Caicedo Erazo	Solicita aclaración para votar en consulta no presencial	Secretaría General - Andrés Felipe Sánchez Jaramillo	16/11/2018		se informa que se ha trasladado su solicitud para trámite de respuesta	x	Aparece en estado "finalizado" mas no se evidencia envío de respuesta al peticionario		

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
 PBX (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018000 512120  
 Calle 65 No. 26-10 / Apdo. 275 / Manizales - Colombia

Queja	7426	07/11/2018	Maria Isabel Cardona Román	Mala atención, trato con tono agresivo por parte de la funcionaria encargada de los certificados en la Oficina de Gestión Humana	Oficina de Gestión Humana	29/11/2018	10/12/2018	se informa que se ha trasladado su solicitud para trámite de respuesta					x	La respuesta presenta 7 días de mora		
Queja	7525	21/12/2018	Claudia Jurado Grisales	Queja contra funcionaria Camila Trujillo, poco asertiva en el relacionamiento con la dependencia, mostrándose en ocasiones reticente a promover de manera agíl los procesos para la legalización de conveniso interinstitucionales.	Control Interno Disciplinario	05/02/2019								Se responde al peticionario que se ha trasladado su solicitud para trámite de respuesta.		



ANQS  
1943-2018

<p>Autoevaluación con fines de acreditación <b>POR LA EXCELENCIA</b> <b>JUNTOS</b></p>	<p>Reclamo 7352</p>	<p>04/10/2018</p>	<p>Paula Marcela Castaño Castaño</p>	<p>Reclama porque en las actas de grado de los exalumnos del programa Maestro en Música se anota que el requisito académico es un "énfasis" cuando éste es "concierto de grado"</p>	<p>Oficina de Admisiones y Registro Académico</p>	<p>26/10/2018</p>	<p>16/10/2018</p>	<p>16/10/2018</p>	<p>x</p>	<p>De registro se responde mediante oficio 17113 que los datos son ingresados por el director de programa y/o Secretaria.</p>
<p>www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co PBX (57) 8781500 / Telex (57) (6) 8781501 / línea gratuita 018000 512120 Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia</p>	<p>Reclamo 7377</p>	<p>16/10/2018</p>	<p>Daniel Arenas Duque</p>	<p>No pago de semana trabajada en la feria de libro</p>	<p>Vicerrectoría de Proyección Universitaria</p>	<p>07/11/2018</p>	<p>26/10/2018</p>	<p>08/11/2018</p>	<p>La respuesta la envían del correo de la feria del libro el 26 de octubre a mercedeo con copia al peticionario y a editor@ucaldas, éste último remite respuesta a atención ciudadano el 8 de noviembre de 2018. Un día después de la fecha de vencimiento. Ocasionalmente con esto un día de mora, cuando en realidad fue respondido a tiempo y con</p>	





# JUNTOS

Autoevaluación con fines de Reacreditación

**POR LA EXCELENCIA**

Reclamo	7378	17/10/2018	José Guillermo Rendón Castañeda	Violación del acuerdo 014 de 2017 en residencias masculinas.	Secretaría General - Andrés Felipe Sánchez Jaramillo	07/11/2018	21/12/2018	21/12/2018							x	La Secretaría General responde a la Oficina de Atención al Ciudadano, indicando que se va a iniciar una actuación administrativa, y que por tanto puede ser descargado del Sistema de Atención al ciudadano. No obstante, no se evidencia respuesta alguna que haya sido enviada al peticionario. Presenta 32 días de mora	Se envía Oficio 1171 con fecha de febrero 7 de 2015 solicitando informar respecto de las acciones administrativas que se han desarrollado frente al reclamo.
Reclamo	7432	13/11/2018	César Julián Pacheco Valderrama	Ineficiencia y lentitud del trámite de devolución de dinero de matrícula financiera - pago ICTEX	Aura Lilitana Gaviria Giraldo	06/12/2018	15/11/2018	16/11/2018							x		

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co  
 PBX (57) 8781500 / Telefax (57) 8781501 / línea gratuita 018000 512120  
 Calle 65 No. 26-10 / apartado aéreo 273 / Manizales - Colombia



ANQS  
1943-2018

Reclamo	7434	13/11/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Reclamo ante el Consejo Académico por no responder el DP 7381	Sandra Lorena Cardona	04/12/2018	27/11/2018	27/11/2018											x	Derecho de petición no resuelto que generó un Reclamo		
Reclamo	7465	22/11/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Solicita corrección del Acta 15 de 2018	Claudia Jurado	13/12/2018	11/12/2018	11/12/2018											x			
Reclamo	7510	11/12/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Corrección de Actas del Consejo Académico	Sandra Lorena Cardona	25/01/2019													x	Reclamo que aún no ha sido respondido		
Reclamo	7511	11/12/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Reclama contra la SGral por no dar respuesta oportuna al punto 2 del DP 7387	Andrés Felipe Sanchez Jaramillo	25/01/2019	14/12/2018	14/12/2018											x	Derecho de petición no resuelto que generó un Reclamo		
Reclamo	7519	14/12/2018	Paula Marcela Castaño Castaño	Actitud negligente por no asignar recursos al mantenimiento y afinación de los bienes "pianos acústicos"...	Sandra Milena Cortes	30/01/2019	20/12/2018	21/12/2018											x			



ANQS  
1943-2018

Reclamo	Fecha	Reclamante	Descripción del Reclamo	Responsable	Fecha de Respuesta	Fecha de Seguimiento	Estado	Observaciones
7526	21/12/2018	Paula Marcela Castaño	Reclamo contra la Vice Administrativa, Académica, y Facultad de A y H por Actitud negligente por no asignar recursos al mantenimiento y afinación de los bienes "pianos acústicos".... Menciona el oficio 20070 en el que se da respuesta al Reclamo 7519 ... pobre gestión administrativa....	Vicerrectoría Administrativa- José Fernando Olarte	06/02/2019	23/01/2019	23/01/2019	No se encuentra incluido en la base de datos del QV

SE: sin encuesta

