OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Manizales, julio 30 de 2021

INFORME Nro.002

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2020-2

Fecha: Febrero de 2021

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) y de conformidad con el Acuerdo 056 de 2018 emanado del Consejo Superior de la Universidad de Caldas, realizó un seguimiento específico a las quejas y los reclamos que los ciudadanos y grupos de valor solicitaron a la Universidad en el segundo semestre de la vigencia 2020.

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 sus 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 mismos";* Esta oficina manifiesta la clara competencia y obligatoriedad para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad, y de esta manera determinar el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de las PQRS, entre otras obligaciones de la institución frente al tema.

1. Objetivo.

Verificar la calidad en 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.

2. Alcance de la Auditoría.

La auditoría se realizó al Aplicativo Informático QlikView en el módulo de Atención al Ciudadano, para los requerimientos durante el segundo semestre de 2020.

Criterios de auditoría.

- ✓ Estatuto Anticorrupción, Articulo 76 de Ley 1474 de 2011. 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 1437 de 2011, Articulo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Decreto 491 de 2020, Articulo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.
- ✓ 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, articulo 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 dictan 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.

La ejecución de la presente auditoría, se realizó con base en la consulta al Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano, en el cual se verificó la base de datos de las peticiones recibidas para el segundo semestre de 2020, 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
- Consulta al Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

b. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información extraída del sistema gerencial QlikView
- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

4. Resultado de la verificación del segundo semestre de 2020

Para la realización del análisis de las quejas y reclamos recibidos durante el segundo semestre del 2020, se extrajo del QlickView la información que este programa suministra en Excel el cual contiene la caracterización de la petición. Para el análisis sólo se tuvo en cuenta los campos: ID, dependencia, fecha de creación, fecha de vencimiento, fecha de cierre, días de demora, días de respuesta.

Como resultado de este análisis y de acuerdo con las revisiones del Aplicativo Informático QlikView, se encontró lo siguiente:

4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidos durante el segundo semestre de 2020.

Total PQRS 2020-2	Total Derechos de Petición 2020-2	Total Quejas 2020-2	Total Reclamos 2020-2	Total Sugerencias 2020-2
268	249	06	10	03

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a diciembre 31 de 2020

4.2 Revisión de los reclamos y las quejas

La revisión se efectuó partiendo de la base de datos descargada del Aplicativo Informático QlikView, se realizaron los filtros correspondientes para las quejas y los reclamos recibidos durante el segundo periodo de 2020.

Listado de los Reclamos:

#	ID	Tipo Requerimiento	Dependencia	Creación	Vencimiento	Cierre	Días Demora	Días Respuesta
1	8596	RECLAMO	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	02/07/2020 09:42 AM	18/08/2020	08/09/2020 09:10 AM	15	49
2	8640	RECLAMO	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	28/07/2020 10:37 AM	17/08/2020	01/09/2020 08:59 AM	11	26

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

3	8660	RECLAMO	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	06/08/2020 12:27 PM	22/09/2020	22/09/2020 04:35 PM	0	34
4	8661	RECLAMO	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	06/08/2020 01:46 PM	22/09/2020	12/08/2020 06:15 PM	-29	5
5	8699	RECLAMO	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	02/09/2020 03:18 PM	13/10/2020	22/09/2020 11:18 AM	-15	15
6	8702	RECLAMO	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	04/09/2020 11:17 AM	16/10/2020	16/10/2020 11:41 AM	0	31
7	8710	RECLAMO	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	07/09/2020 08:20 PM	02/11/2020	30/10/2020 10:41 AM	-1	40
8	8723	RECLAMO	RECTORIA	11/09/2020 05:14 PM	21/10/2020	29/09/2020 04:25 PM	-16	13
9	8792	RECLAMO	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	20/10/2020 01:12 AM	01/12/2020	02/12/2020 07:25 AM	1	32
10	8820	RECLAMO	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	17/11/2020 02:57 PM	29/12/2020	02/12/2020 07:20 AM	-19	12

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a diciembre 31 de 2020

Observaciones:

- ✓ Se observa que el programa Qlick View reporta un total de diez (10) reclamos tal como se observa en la imagen anterior.
- ✓ Se puede observar no existe coherencia entre el número de días de demora y el número de días de respuesta con respecto a las fechas de creación o fechas de vencimiento. No es claro cómo calcula el sistema los días de demora y los días de respuesta.

Listado de las quejas:

#	ID	Tipo Requerimiento	Dependencia	Creación	Vencimiento	Cierre	Días Demora	Días Respuesta
1	8618	QUEJA	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	15/07/2020 09:12 AM	28/08/2020	-	-	-
2	8741	QUEJA	OFICINA FINANCIERA	20/09/2020 03:48 PM	03/11/2020	18/11/2020 02:49 PM	11	43
3	8802	QUEJA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	27/10/2020 09:30 AM	21/01/2021	16/12/2020 11:05 AM	-26	37

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

4	8806	QUEJA	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	29/10/2020 11:34 AM	09/12/2020	17/11/2020 10:16 AM	-16	14
5	8809	QUEJA	CONSEJO ACADEMICO	31/10/2020 04:15 AM	14/12/2020	02/12/2020 07:54 PM	-8	23
6	8852	QUEJA	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	09/12/2020 08:14 PM	25/01/2021	22/01/2021 01:44 PM	-1	33

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a diciembre 31 de 2020

Observaciones:

- ✓ Se observa que el programa Qlick View reporta un total de seis (6) quejas tal como se observa en la imagen anterior.
- ✓ Al calcular los días de demora con respecto a los requerimientos con respuesta antes del tiempo establecido, se puede observar el promedio es de 13 días antes del vencimiento.
- ✓ Se observa no son coherentes los días de respuesta en relación a la fecha de creación. Ej: Para el requerimiento 8741 indica el sistema tiene 43 días de respuesta (la fecha de creación es el 20 de septiembre y la fecha de cierre es al 03 de noviembre. Para el ejercicio contamos días calendario incluyendo la fecha creación y da un total de 45 días. Al igual que los días de demora, indica el sistema 11 días lo cual tampoco es coherente si tenemos en cuenta la fecha de creación o la fecha de vencimiento. No es claro cómo calcula el sistema estos números de días.
- ✓ Es notable el aumento de las quejas en relación con las presentadas en el primer semestre de 2020, ya que para el período anterior no se presentaron quejas.

4.3 Revisión de las sugerencias

#	ID	Tipo Requerimiento	Dependencia	Creación	Vencimiento	Cierre	Días Demora	Días Respuesta
1	8632	SUGERENCIA	OFICINA GESTION HUMANA	24/07/2020 05:55 PM	11/09/2020	30/07/2020 08:22 AM	-31	5
2	8740	SUGERENCIA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	19/09/2020 10:01 AM	03/11/2020	04/11/2020 03:55 PM	1	33
3	8800	SUGERENCIA	OFICINA DE EGRESADOS	26/10/2020 03:50 PM	03/12/2020	28/10/2020 02:13 PM	-26	3

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a diciembre 31 de 2020

Observaciones:

- ✓ Se observa que el programa Qlick View reporta un total de tres (3) sugerencias tal como se observa en la imagen anterior.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

- ✓ Se puede observar no existe coherencia entre el número de días de demora y el número de días de respuesta con respecto a las fechas de creación o fechas de vencimiento. No es claro cómo calcula el sistema los días de demora y los días de respuesta.

4.4 Revisión encuestas a satisfacción, aplicadas a los usuarios con el servicio de atención al ciudadano entre julio y diciembre de 2020

Para esta revisión, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, donde se registran los siguientes resultados:

- Número de encuestas realizadas: 40
- Método: Contacto telefónico
- Calificación: 1 muy bajo; 5 muy alto

Se puede evidenciar de las 40 encuestas realizadas la siguiente información:

4.4.1 Encuestados para Derechos de Petición de Interés General: 27

Para evaluar los niveles de satisfacción en los tiempos de respuesta:

- 5 usuarios con nivel de satisfacción muy bajo
- 7 usuarios con nivel de satisfacción muy alto

Para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud:

- 1 usuario con nivel de satisfacción muy bajo
- 13 usuarios con nivel de satisfacción muy alto

Para evaluar los niveles de satisfacción en las respuestas recibidas:

- 0 usuarios con nivel de satisfacción muy bajo
- 7 usuarios con nivel de satisfacción muy alto

4.4.2 Encuestados para Derechos de Petición de Información: 7

Para evaluar los niveles de satisfacción en los tiempos de respuesta:

- 1 usuario con nivel de satisfacción muy bajo
- 1 usuario con nivel de satisfacción muy alto

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Para evaluar los niveles de satisfacción en las respuestas recibidas:

- 1 usuario con nivel de satisfacción muy alto

4.4.3 Encuestados para las Quejas: 3

Para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud:

- 2 usuarios con nivel de satisfacción muy alto

Para evaluar los niveles de satisfacción en las respuestas recibidas:

- 1 usuario con nivel de satisfacción muy alto

Encuestados para las Sugerencias: 2

Para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios frente a la atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud:

- 1 usuario con nivel de satisfacción muy alto

- Niveles de satisfacción 3 y 4

- Niveles de satisfacción 4

OBSERVACIONES

1. Las encuestas arrojan que el único usuario encuestado para los Derechos de Petición de Consulta no presentó niveles de satisfacción muy bajo ni muy alto para los 3 items tenidos en cuenta
2. No hubo niveles de satisfacción muy bajo ni muy alto para la percepción de los usuarios de la atención de los funcionarios durante el proceso de su solicitud para los Derechos de Petición de Información
3. No se evidencia niveles de satisfacción muy bajo ni muy alto para los tiempos de respuesta en las Quejas
4. No hubo niveles de satisfacción muy bajo ni muy alto para las sugerencias
5. No se aplicaron encuestas a usuarios que hayan interpuesto felicitaciones y/o reclamos.

5. Seguimiento a las respuestas (Paso 8 del procedimiento P-MM-80)

A continuación se presenta el listado de las doscientos cuarenta y nueve (249) PQRS restantes, con el número de identificación, tipo de requerimiento, dependencia, fecha de creación, fecha de vencimiento, fecha de cierre, días de demora y días de respuesta.

#	ID	Tipo Requerimiento	Dependencia	Creación	Vencimiento	Cierre	Días Demora	Días Respuesta
1	8595	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	02/07/2020 08:38 AM	13/08/2020	-	-	-
2	8597	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	03/07/2020 08:58 AM	19/08/2020	-	-	-
3	8598	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	03/07/2020 10:31 AM	03/08/2020	03/07/2020 05:14 PM	-21	1
4	8599	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	06/07/2020 08:42 AM	19/08/2020	12/08/2020 04:52 PM	-5	28
5	8600	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	06/07/2020 08:52 AM	19/08/2020	06/07/2020 03:11 PM	-32	1
6	8601	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	06/07/2020 09:00 AM	01/09/2020	29/07/2020 09:05 AM	-24	18
7	8602	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	06/07/2020 09:51 AM	19/08/2020	02/09/2020 10:46 AM	10	43
8	8603	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	06/07/2020 12:14 PM	20/08/2020	07/07/2020 09:32 AM	-32	2
9	8604	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	07/07/2020 09:01 AM	20/08/2020	03/09/2020 09:03 AM	10	43
10	8605	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	07/07/2020 05:03 PM	21/08/2020	08/07/2020 11:00 AM	-32	2
11	8606	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	08/07/2020 08:41 AM	21/08/2020	14/07/2020 11:20 AM	-28	5

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

12	8607	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	08/07/2020 07:19 PM	26/08/2020	28/07/2020 10:43 AM	-21	15
13	8608	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE INGENIERIAS	08/07/2020 08:16 PM	06/08/2020	10/07/2020 07:31 AM	-19	3
14	8609	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	08/07/2020 08:58 PM	26/08/2020	-	-	-
15	8610	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/07/2020 08:05 AM	26/08/2020	14/07/2020 11:20 AM	-31	3
16	8611	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10/07/2020 05:33 PM	26/08/2020	30/07/2020 04:56 PM	-19	15
17	8612	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	13/07/2020 08:54 AM	11/08/2020	-	-	-
18	8613	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	13/07/2020 09:02 AM	26/08/2020	21/07/2020 09:01 AM	-26	7
19	8614	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	13/07/2020 09:08 AM	27/08/2020	21/08/2020 10:55 AM	-4	30
20	8615	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	14/07/2020 08:42 AM	27/08/2020	14/07/2020 08:43 AM	-32	1
21	8616	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	14/07/2020 04:44 PM	28/08/2020	21/07/2020 09:10 AM	-28	6
22	8617	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	15/07/2020 09:04 AM	13/08/2020	05/08/2020 11:13 AM	-6	16
23	8619	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	15/07/2020 09:18 AM	28/08/2020	15/07/2020 11:34 AM	-32	1
24	8620	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	15/07/2020 09:24 AM	28/08/2020	21/07/2020 08:49 AM	-28	5

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Gestión con Autonomía

25	8621	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	15/07/2020 10:15 AM	01/09/2020	31/07/2020 11:52 AM	-22	13
26	8622	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	15/07/2020 10:47 AM	01/09/2020	21/07/2020 09:14 AM	-30	5
27	8623	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/07/2020 06:03 PM	02/09/2020	22/07/2020 08:36 AM	-30	5
28	8624	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	21/07/2020 10:26 AM	02/09/2020	02/09/2020 03:30 PM	0	32
29	8625	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	21/07/2020 10:34 AM	01/09/2020	03/08/2020 12:18 PM	-21	10
30	8626	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	21/07/2020 10:39 AM	02/09/2020	29/07/2020 09:21 AM	-25	7
31	8627	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	21/07/2020 10:40 AM	04/09/2020	-	-	-
32	8628	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	22/07/2020 08:47 AM	04/09/2020	12/08/2020 04:42 PM	-17	16
33	8629	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	22/07/2020 09:09 AM	04/09/2020	24/07/2020 02:13 PM	-30	3
34	8630	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SECRETARIA GENERAL	22/07/2020 09:21 AM	04/09/2020	-	-	-
35	8631	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	23/07/2020 02:43 PM	07/09/2020	-	-	-
36	8633	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	25/07/2020 08:43 AM	10/09/2020	14/08/2020 08:00 AM	-19	15
37	8634	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	25/07/2020 09:01 AM	10/09/2020	27/07/2020 10:31 AM	-33	1

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

38	8635	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SECRETARIA GENERAL	27/07/2020 10:25 AM	10/09/2020	-	-	-
39	8636	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	28/07/2020 10:06 AM	11/09/2020	-	-	-
40	8637	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	28/07/2020 10:20 AM	11/09/2020	03/08/2020 12:23 PM	-29	5
41	8638	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	28/07/2020 10:30 AM	11/09/2020	08/09/2020 05:25 PM	-3	31
42	8639	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	28/07/2020 10:35 AM	11/09/2020	12/08/2020 04:50 PM	-22	12
43	8641	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	28/07/2020 11:09 AM	11/09/2020	12/08/2020 04:45 PM	-22	12
44	8642	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CONSEJO ACADEMICO	28/07/2020 11:21 AM	27/08/2020	03/09/2020 09:31 AM	5	28
45	8643	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	28/07/2020 01:20 PM	27/08/2020	12/08/2020 04:56 PM	-11	12
46	8644	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	29/07/2020 08:25 AM	28/09/2020	09/09/2020 11:18 AM	-13	31
47	8645	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	29/07/2020 08:32 AM	28/09/2020	09/09/2020 11:21 AM	-13	31
48	8646	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	29/07/2020 04:45 PM	28/09/2020	09/09/2020 11:20 AM	-13	31
49	8647	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	29/07/2020 05:10 PM	28/09/2020	09/09/2020 11:23 AM	-13	31
50	8649	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	30/07/2020 03:22 PM	15/09/2020	11/08/2020 04:50 PM	-25	9

51	8650	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	31/07/2020 09:33 AM	31/08/2020	04/08/2020 09:54 AM	-19	3
52	8651	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	31/07/2020 09:52 AM	11/09/2020	17/09/2020 11:51 AM	4	35
53	8652	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	03/08/2020 12:07 PM	01/09/2020	-	-	-
54	8653	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	03/08/2020 12:45 PM	28/09/2020	09/09/2020 11:19 AM	-13	28
55	8654	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	03/08/2020 03:50 PM	28/09/2020	09/09/2020 11:22 AM	-13	28
56	8655	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	03/08/2020 04:04 PM	16/09/2020	12/08/2020 04:37 PM	-25	8
57	8656	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	03/08/2020 04:30 PM	16/09/2020	04/08/2020 09:11 AM	-31	2
58	8657	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	04/08/2020 02:22 PM	22/09/2020	21/08/2020 04:24 PM	-22	14
59	8658	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	05/08/2020 11:52 AM	18/09/2020	02/09/2020 03:38 PM	-12	21
60	8659	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	05/08/2020 04:33 PM	22/09/2020	13/08/2020 06:40 PM	-28	7
61	8662	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	06/08/2020 05:13 PM	28/09/2020	10/09/2020 08:02 AM	-12	26
62	8663	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	08/08/2020 08:40 PM	22/09/2020	08/09/2020 05:26 PM	-10	22
63	8664	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/08/2020 12:17 PM	22/09/2020	08/09/2020 05:28 PM	-10	22

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

64	8665	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	10/08/2020 12:32 PM	22/09/2020	-	-	-
65	8666	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/08/2020 12:52 PM	22/09/2020	22/09/2020 04:36 PM	0	32
66	8667	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/08/2020 01:05 PM	22/09/2020	31/08/2020 09:02 PM	-16	16
67	8668	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10/08/2020 01:15 PM	22/09/2020	12/08/2020 05:17 PM	-29	3
68	8669	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/08/2020 01:21 PM	22/09/2020	17/09/2020 05:14 PM	-3	29
69	8670	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10/08/2020 01:34 PM	22/09/2020	29/08/2020 04:21 PM	-17	15
70	8671	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	RECTORIA	12/08/2020 10:08 PM	25/09/2020	08/09/2020 03:32 PM	-13	20
71	8672	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	13/08/2020 03:59 PM	22/09/2020	21/08/2020 09:35 AM	-22	7
72	8673	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	13/08/2020 04:29 PM	29/09/2020	23/09/2020 08:13 AM	-4	30
73	8674	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	13/08/2020 05:11 PM	22/09/2020	22/09/2020 10:25 AM	0	29
74	8675	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	13/08/2020 06:53 PM	22/09/2020	11/09/2020 03:39 PM	-7	22
75	8676	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	13/08/2020 07:04 PM	22/09/2020	22/09/2020 04:23 PM	0	29
76	8677	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	13/08/2020 07:13 PM	22/09/2020	22/09/2020 04:34 PM	0	29

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Gestión con Autonomía

77	8678	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	17/08/2020 06:25 PM	30/09/2020	08/09/2020 05:22 PM	-16	17
78	8679	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	18/08/2020 06:06 PM	30/09/2020	08/09/2020 10:08 AM	-16	16
79	8680	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	18/08/2020 06:24 PM	18/09/2020	29/09/2020 02:39 PM	7	31
80	8681	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	18/08/2020 06:38 PM	30/09/2020	21/08/2020 10:21 AM	-28	4
81	8682	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	21/08/2020 02:33 PM	01/10/2020	28/09/2020 04:24 PM	-3	27
82	8683	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	21/08/2020 04:36 PM	06/10/2020	27/08/2020 03:50 PM	-28	5
83	8684	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	21/08/2020 04:50 PM	05/10/2020	10/09/2020 08:04 AM	-17	15
84	8685	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	25/08/2020 04:02 PM	06/10/2020	02/10/2020 08:34 AM	-2	29
85	8686	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	25/08/2020 04:17 PM	05/10/2020	06/10/2020 02:19 PM	1	31
86	8687	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	26/08/2020 11:40 AM	05/10/2020	27/08/2020 03:56 PM	-27	2
87	8688	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	27/08/2020 02:16 PM	25/09/2020	-	-	-
88	8689	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	28/08/2020 11:36 AM	09/10/2020	28/08/2020 03:22 PM	-30	1
89	8690	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ACADEMICA	28/08/2020 11:59 AM	28/09/2020	24/09/2020 05:19 PM	-2	20

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

90	8693	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	29/08/2020 03:41 PM	29/10/2020	06/10/2020 02:20 PM	-17	27
91	8694	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	01/09/2020 10:04 AM	13/10/2020	13/10/2020 03:46 PM	0	31
92	8695	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	01/09/2020 10:34 AM	09/10/2020	11/09/2020 03:41 PM	-20	9
93	8696	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	01/09/2020 10:49 AM	28/09/2020	08/09/2020 09:40 AM	-14	6
94	8697	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CONSEJO ACADEMICO	01/09/2020 05:59 PM	07/09/2020	07/09/2020 02:17 PM	0	5
95	8698	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	02/09/2020 09:41 AM	13/10/2020	13/10/2020 04:50 PM	0	30
96	8700	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	03/09/2020 10:15 AM	14/10/2020	23/09/2020 10:16 AM	-15	15
97	8701	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	03/09/2020 06:09 PM	29/10/2020	29/10/2020 08:40 AM	0	41
98	8703	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	04/09/2020 07:37 PM	16/10/2020	10/11/2020 09:53 AM	17	48
99	8704	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	07/09/2020 09:22 AM	16/10/2020	07/09/2020 09:52 AM	-29	1
100	8705	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO ACADEMICO	07/09/2020 09:37 AM	16/10/2020	30/10/2020 03:05 PM	10	40
101	8706	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	07/09/2020 09:46 AM	16/10/2020	15/10/2020 03:13 PM	-1	29
102	8707	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	07/09/2020 09:58 AM	16/10/2020	11/09/2020 03:42 PM	-25	5

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

103	8708	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	07/09/2020 02:44 PM	16/10/2020	29/09/2020 02:09 PM	-13	17
104	8709	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	07/09/2020 02:52 PM	16/10/2020	02/12/2020 02:59 PM	33	63
105	8711	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	08/09/2020 09:02 AM	19/10/2020	10/09/2020 08:55 AM	-27	3
106	8712	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	08/09/2020 09:20 AM	19/10/2020	18/09/2020 10:43 AM	-21	9
107	8713	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	08/09/2020 09:30 AM	19/10/2020	28/10/2020 03:50 PM	7	37
108	8714	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	08/09/2020 09:37 AM	19/10/2020	28/09/2020 11:38 AM	-15	15
109	8715	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	08/09/2020 02:36 PM	20/11/2020	02/12/2020 02:40 PM	8	62
110	8716	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	08/09/2020 02:45 PM	21/01/2021	19/12/2020 10:36 AM	-24	74
111	8717	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	08/09/2020 02:59 PM	20/11/2020	02/12/2020 02:42 PM	8	62
112	8718	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	08/09/2020 03:53 PM	02/11/2020	26/10/2020 02:54 PM	-5	35
113	8719	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	09/09/2020 11:13 AM	06/10/2020	28/09/2020 04:20 PM	-6	14
114	8720	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	09/09/2020 02:28 PM	22/09/2020	23/09/2020 08:40 AM	1	11
115	8721	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/09/2020 08:30 AM	07/10/2020	18/09/2020 09:18 AM	-13	7

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

116	8722	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	10/09/2020 08:49 AM	21/10/2020	28/09/2020 09:23 AM	-17	13
117	8724	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	15/09/2020 08:42 AM	23/10/2020	28/09/2020 04:26 PM	-19	10
118	8725	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	15/09/2020 09:13 AM	26/10/2020	13/10/2020 02:26 PM	-9	21
119	8726	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	15/09/2020 10:41 AM	12/10/2020	16/09/2020 09:44 AM	-18	2
120	8727	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	15/09/2020 12:37 PM	26/10/2020	23/11/2020 09:46 AM	20	50
121	8728	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	BIBLIOTECA	15/09/2020 01:25 PM	12/10/2020	05/10/2020 02:46 PM	-5	15
122	8729	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	15/09/2020 05:13 PM	26/10/2020	28/09/2020 04:27 PM	-20	10
123	8730	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/09/2020 08:17 AM	26/10/2020	28/09/2020 04:25 PM	-20	9
124	8731	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	16/09/2020 08:42 AM	09/11/2020	30/10/2020 03:03 PM	-6	33
125	8732	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/09/2020 09:26 AM	26/10/2020	28/09/2020 04:28 PM	-20	9
126	8733	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/09/2020 09:36 AM	26/10/2020	28/09/2020 05:16 PM	-20	9
127	8734	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	16/09/2020 11:37 AM	13/10/2020	21/10/2020 07:38 AM	6	26
128	8735	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	17/09/2020 04:29 PM	14/10/2020	13/10/2020 02:27 PM	-1	19

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

129	8736	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	18/09/2020 09:56 AM	15/10/2020	26/10/2020 02:02 PM	7	27
130	8737	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	18/09/2020 12:54 PM	12/11/2020	30/10/2020 10:42 AM	-9	31
131	8738	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ACADEMICA	18/09/2020 03:35 PM	15/10/2020	28/09/2020 04:33 PM	-13	7
132	8739	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE INGENIERIAS	19/09/2020 09:48 AM	20/11/2020	22/11/2020 10:08 PM	0	45
133	8742	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	21/09/2020 08:52 AM	11/11/2020	26/11/2020 04:29 PM	11	49
134	8743	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	21/09/2020 09:15 AM	11/11/2020	03/11/2020 01:20 PM	-6	32
135	8744	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	21/09/2020 02:05 PM	19/10/2020	01/10/2020 05:33 PM	-12	9
136	8745	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	21/09/2020 04:34 PM	03/11/2020	24/09/2020 05:14 PM	-28	4
137	8746	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	21/09/2020 08:57 PM	19/10/2020	02/10/2020 08:45 AM	-11	10
138	8747	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO ACADEMICO	22/09/2020 10:00 AM	04/02/2021	05/02/2021 10:00 AM	1	99
139	8748	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	22/09/2020 10:08 AM	03/11/2020	28/09/2020 04:32 PM	-26	5
140	8749	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	22/09/2020 10:21 AM	02/11/2020	30/10/2020 10:40 AM	-1	29
141	8750	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	22/09/2020 02:37 PM	03/11/2020	28/09/2020 05:17 PM	-26	5

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

142	8751	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	22/09/2020 04:17 PM	03/11/2020	04/12/2020 09:45 AM	23	54
143	8752	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	22/09/2020 04:30 PM	03/11/2020	03/11/2020 01:13 PM	0	31
144	8753	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	23/09/2020 08:37 AM	04/11/2020	29/10/2020 01:55 PM	-4	27
145	8754	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO ACADEMICO	23/09/2020 05:08 PM	13/10/2020	02/12/2020 05:33 PM	36	51
146	8755	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	23/09/2020 05:30 PM	08/02/2021	19/12/2020 10:46 AM	-36	63
147	8756	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	23/09/2020 06:24 PM	20/11/2020	04/12/2020 09:06 AM	10	53
148	8757	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	24/09/2020 05:31 PM	05/11/2020	15/10/2020 04:52 PM	-15	16
149	8758	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	25/09/2020 09:19 AM	22/10/2020	04/11/2020 11:27 AM	9	29
150	8759	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	25/09/2020 02:41 PM	22/10/2020	21/10/2020 07:35 AM	-1	19
151	8760	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	28/09/2020 04:52 PM	23/10/2020	04/12/2020 09:01 AM	30	50
152	8761	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	28/09/2020 05:11 PM	06/11/2020	03/11/2020 01:11 PM	-3	27
153	8762	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	29/09/2020 05:24 PM	09/11/2020	05/11/2020 12:42 PM	-2	28
154	8763	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA FINANCIERA	29/09/2020 07:10 PM	27/10/2020	30/09/2020 03:52 PM	-19	2

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

155	8764	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	30/09/2020 08:57 AM	10/11/2020	30/10/2020 01:42 PM	-7	23
156	8765	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	30/09/2020 09:06 AM	10/11/2020	30/10/2020 01:39 PM	-7	23
157	8766	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	30/09/2020 02:28 PM	10/11/2020	19/11/2020 09:06 AM	7	37
158	8767	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ACADEMICA	01/10/2020 05:22 PM	11/11/2020	19/11/2020 02:38 PM	6	36
159	8768	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	02/10/2020 11:33 AM	12/11/2020	05/10/2020 02:48 PM	-28	2
160	8769	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	02/10/2020 02:26 PM	13/11/2020	13/11/2020 05:24 PM	0	31
161	8770	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	05/10/2020 03:31 PM	13/11/2020	13/11/2020 02:31 PM	0	30
162	8771	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	05/10/2020 03:44 PM	13/11/2020	05/10/2020 04:33 PM	-29	1
163	8772	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	05/10/2020 04:31 PM	13/11/2020	03/11/2020 01:17 PM	-8	22
164	8773	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	07/10/2020 02:00 PM	16/11/2020	30/10/2020 01:31 PM	-11	18
165	8774	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE INGENIERIAS	09/10/2020 01:57 PM	18/11/2020	30/10/2020 10:44 AM	-13	16
166	8775	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA FINANCIERA	13/10/2020 11:57 AM	23/11/2020	09/12/2020 11:02 AM	12	42
167	8776	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	13/10/2020 07:52 PM	11/11/2020	15/10/2020 05:00 PM	-19	3

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

168	8777	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	14/10/2020 03:19 AM	11/11/2020	03/11/2020 04:40 PM	-6	15
169	8778	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	14/10/2020 03:21 AM	11/11/2020	19/11/2020 11:06 AM	6	27
170	8779	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	14/10/2020 08:50 AM	11/11/2020	21/10/2020 08:36 AM	-15	6
171	8780	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CONSEJO ACADEMICO	14/10/2020 11:10 PM	11/11/2020	18/11/2020 02:44 PM	5	26
172	8781	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	15/10/2020 03:58 PM	11/11/2020	16/10/2020 11:38 AM	-18	2
173	8782	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	15/10/2020 04:47 PM	08/01/2021	26/01/2021 10:26 AM	12	74
174	8783	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	15/10/2020 08:37 PM	20/11/2020	22/11/2020 10:06 PM	0	27
175	8784	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	16/10/2020 10:07 AM	12/11/2020	19/11/2020 11:06 AM	5	25
176	8785	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	16/10/2020 10:53 AM	01/03/2021	19/12/2020 10:49 AM	-51	46
177	8786	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	16/10/2020 01:07 PM	12/11/2020	04/11/2020 11:22 AM	-6	14
178	8787	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	16/10/2020 02:45 PM	20/11/2020	22/11/2020 10:04 PM	0	26
179	8788	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/10/2020 03:19 PM	27/11/2020	03/11/2020 01:15 PM	-18	13
180	8789	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	16/10/2020 03:29 PM	12/11/2020	18/11/2020 04:22 PM	4	24
181	8790	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	19/10/2020 10:34 AM	19/01/2021	11/12/2020 04:34 PM	-27	40

182	8791	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	19/10/2020 12:01 PM	27/11/2020	28/10/2020 02:45 PM	-22	8
183	8793	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	20/10/2020 08:31 AM	30/11/2020	30/11/2020 04:30 PM	0	30
184	8794	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA GESTION HUMANA	20/10/2020 03:35 PM	17/11/2020	21/10/2020 05:18 PM	-19	2
185	8795	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CONSEJO SUPERIOR	21/10/2020 07:52 AM	17/11/2020	23/11/2020 09:38 AM	4	24
186	8796	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	RECTORIA	21/10/2020 05:31 PM	02/12/2020	02/12/2020 03:53 PM	0	31
187	8797	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	26/10/2020 02:58 PM	17/12/2020	20/11/2020 04:47 PM	-19	20
188	8798	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	26/10/2020 03:06 PM	03/12/2020	27/10/2020 02:44 PM	-27	2
189	8799	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	26/10/2020 03:15 PM	17/12/2020	25/11/2020 08:51 AM	-16	23
190	8801	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	26/10/2020 04:02 PM	03/12/2020	03/12/2020 10:20 AM	0	29
191	8803	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA FINANCIERA	27/10/2020 11:04 AM	23/11/2020	29/10/2020 08:00 PM	-17	3
192	8804	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	28/10/2020 03:20 PM	08/12/2020	29/10/2020 08:58 AM	-28	2
193	8805	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	28/10/2020 03:43 PM	08/12/2020	26/11/2020 10:27 AM	-8	22
194	8807	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	29/10/2020 02:41 PM	09/12/2020	02/12/2020 04:37 PM	-5	25
195	8808	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	30/10/2020 12:15 PM	10/12/2020	03/11/2020 01:16 PM	-27	3

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

196	8810	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	03/11/2020 12:16 PM	30/11/2020	03/11/2020 04:41 PM	-19	1
197	8811	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	03/11/2020 01:41 PM	30/11/2020	03/12/2020 11:04 AM	3	23
198	8812	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	05/11/2020 12:31 AM	02/12/2020	03/12/2020 01:42 PM	1	21
199	8813	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	05/11/2020 01:58 PM	02/12/2020	02/12/2020 08:33 PM	0	20
200	8814	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	05/11/2020 02:10 PM	02/12/2020	02/12/2020 08:32 PM	0	20
201	8815	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	09/11/2020 10:22 AM	18/12/2020	03/12/2020 11:15 AM	-11	19
202	8816	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	09/11/2020 10:32 AM	18/12/2020	10/11/2020 09:55 AM	-28	2
203	8817	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	09/11/2020 10:55 AM	21/12/2020	02/12/2020 03:15 PM	-13	18
204	8818	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	10/11/2020 02:18 PM	08/12/2020	03/12/2020 03:52 PM	-3	18
205	8819	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	16/11/2020 02:39 PM	21/12/2020	15/01/2021 09:43 AM	19	45
206	8821	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	17/11/2020 03:23 PM	30/11/2020	19/11/2020 09:38 AM	-7	3
207	8822	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	17/11/2020 03:37 PM	21/12/2020	18/12/2020 01:27 PM	-1	24
208	8823	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	18/11/2020 05:30 PM	30/11/2020	19/11/2020 02:40 PM	-7	2
209	8824	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA FINANCIERA	18/11/2020 05:38 PM	30/11/2020	19/11/2020 09:56 AM	-7	2

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

210	8825	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	23/11/2020 12:06 PM	01/01/2021	25/11/2020 12:36 PM	-27	3
211	8826	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	23/11/2020 09:34 PM	22/12/2020	14/12/2020 01:54 PM	-6	16
212	8827	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	24/11/2020 04:44 PM	22/12/2020	09/12/2020 11:07 AM	-9	12
213	8828	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	24/11/2020 04:52 PM	22/12/2020	16/12/2020 10:25 AM	-4	17
214	8829	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	24/11/2020 05:09 PM	22/12/2020	14/12/2020 12:56 PM	-6	15
215	8830	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	24/11/2020 07:52 PM	05/01/2021	26/11/2020 03:58 PM	-28	3
216	8831	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA	25/11/2020 02:45 PM	24/12/2020	02/12/2020 09:28 PM	-16	6
217	8832	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL	25/11/2020 08:05 PM	23/12/2020	15/01/2021 09:47 AM	17	38
218	8833	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	26/11/2020 03:09 PM	08/01/2021	18/01/2021 10:47 AM	6	38
219	8834	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	26/11/2020 05:18 PM	12/04/2021	25/02/2021 04:33 PM	-32	66
220	8835	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CONSULTORIO JURIDICO	27/11/2020 10:25 AM	30/12/2020	11/12/2020 02:37 PM	-13	11
221	8836	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	27/11/2020 02:48 PM	13/04/2021	-	-	-
222	8837	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 12:38 PM	15/01/2021	10/12/2020 08:59 AM	-26	9
223	8838	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 05:13 PM	08/01/2021	15/01/2021 09:52 AM	5	35

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

224	8839	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 05:21 PM	08/01/2021	18/01/2021 10:50 AM	6	36
225	8840	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	30/11/2020 05:29 PM	15/01/2021	18/12/2020 01:12 PM	-20	15
226	8841	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 05:59 PM	08/01/2021	18/01/2021 10:54 AM	6	36
227	8842	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 07:44 PM	08/01/2021	18/01/2021 10:52 AM	6	36
228	8843	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	30/11/2020 08:44 PM	15/01/2021	18/01/2021 10:52 AM	1	36
229	8844	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	03/12/2020 06:03 PM	21/01/2021	20/01/2021 09:44 AM	-1	35
230	8845	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	03/12/2020 06:44 PM	21/01/2021	09/12/2020 11:29 AM	-31	5
231	8846	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	VICERRECTORIA ACADEMICA	04/12/2020 11:56 AM	20/01/2021	20/01/2021 11:05 AM	0	34
232	8847	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSULTORIO JURIDICO	04/12/2020 06:56 PM	20/01/2021	20/01/2021 04:38 PM	0	34
233	8848	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	06/12/2020 01:15 PM	25/01/2021	16/12/2020 12:08 PM	-28	8
234	8849	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA FINANCIERA	09/12/2020 07:11 PM	25/01/2021	15/12/2020 02:08 PM	-29	5
235	8850	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	09/12/2020 07:24 PM	06/01/2021	10/12/2020 09:08 AM	-19	2
236	8851	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	VICERRECTORIA ACADEMICA	09/12/2020 07:40 PM	06/01/2021	10/12/2020 09:07 AM	-19	2

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

237	8853	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	09/12/2020 08:40 PM	05/03/2021	26/01/2021 10:20 AM	-28	35
238	8854	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	09/12/2020 08:59 PM	25/01/2021	15/01/2021 10:05 AM	-6	28
239	8855	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	09/12/2020 09:16 PM	25/01/2021	15/01/2021 09:59 AM	-6	28
240	8856	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/12/2020 12:09 PM	07/01/2021	10/12/2020 03:20 PM	-20	1
241	8857	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10/12/2020 03:04 PM	26/01/2021	20/01/2021 04:42 PM	-4	30
242	8858	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	14/12/2020 11:38 AM	14/01/2021	18/12/2020 01:16 PM	-19	5
243	8859	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	16/12/2020 10:28 AM	01/02/2021	18/12/2020 01:25 PM	-31	3
244	8860	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	16/12/2020 10:59 AM	01/02/2021	15/01/2021 09:41 AM	-11	23
245	8861	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA GESTION HUMANA	16/12/2020 11:49 AM	01/02/2021	15/01/2021 10:12 AM	-11	23
246	8862	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	16/12/2020 12:02 PM	01/02/2021	19/12/2020 10:50 AM	-31	3
247	8863	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	OFICINA FINANCIERA	16/12/2020 05:10 PM	01/02/2021	01/02/2021 05:08 PM	0	34
248	8864	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSEJO SUPERIOR	18/12/2020 05:51 PM	03/02/2021	18/01/2021 10:53 AM	-12	22
249	8865	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	FACULTAD DE INGENIERIAS	18/12/2020 06:07 PM	03/02/2021	02/02/2021 04:55 PM	-1	33

Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte a diciembre 31 de 2020

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

Observaciones:

- ✓ Se recomienda la revisión en el SAC permanente del cumplimiento oportuno en las respuestas y se envíen las alertas a las diferentes áreas y oficinas que posiblemente se encuentren o se hayan encontrado con demoras en las respuestas de las PQRS.

6. Elaborar y socializar informes (paso 11 y 13 del procedimiento P-MM-80)

Fuente: tomado de la página de Web de la Universidad, Sistema de Atención al Ciudadano SAC http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php

Se evidencia se ha cumplido a cabalidad con la publicación de los informes semestrales y anuales de acuerdo con el paso 11 y 13 del procedimiento P-MM-80 del Sistema Integrado de Gestión.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información observada en el Aplicativo Informático Qlik View podemos indicar que entre julio y diciembre de 2020:

- ➢ Se presentaron 7 Derechos de Petición de Consulta, mientras que para el primer semestre fueron 0.
- ➢ Se presentaron 76 Derechos de Petición de Información, mientras que para el primer semestre fueron 57, lo que muestra un aumento para este tipo de requerimiento.
- ➢ Se presentaron 166 Derechos de Petición de Interés General, mientras que para el primer semestre fueron 178, esto nos indica una disminución en este tipo de requerimiento.
- ➢ Se presentaron 11 Reclamos mientras que para el primer semestre fueron 10**,** lo que evidencia una leve disminución en este tipo de requerimiento
- ➢ Se presentaron 6 Quejas, mientras que para el primer semestre no hubo presentación de quejas.
- ➢ Se presentaron 3 sugerencias, mientras que para el primer semestre se presentó solo 1.

Es notable que solo se presentó disminución en los Derechos de Petición de Interés General.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

- Es importante una vez se revise cómo se están aplicando los tiempos de respuesta en el Aplicativo Informático Qlic View, hacer la revisión de los tiempos de respuesta de acuerdo a la norma, lo cual aplicaría así:

  Para los requerimientos recibidos entre el 13 de enero y el 27 de marzo de 2020 aplica la Ley 1437 de 2011, Artículo 14. Para el caso de los requerimientos recibidos a partir del 28 de marzo aplica el Decreto 491 de 2020, Artículo 5.

- Se observa un leve aumento en el total de los requerimientos recibidos, ya que en 2020-1 se presentaron un total de 261 y para el 2020-2 un total de 268.

- Se enfatiza en el seguimiento que se debe realizar desde la Oficina de Atención al Ciudadano a la oportunidad en las respuestas de las PQRS de tal manera que sea insumos importantes para los datos estadísticos.

- Se sugiere pueda estudiarse por los responsables de los procesos la posible implementación de buzones para la recepción de peticiones, comentarios, sugerencias o felicitaciones si es del caso, en las diferentes sedes de la Institución con el ánimo de facilitar tanto a los clientes internos como externos otra alternativa de comunicación.

- Es conveniente la identificación de los riesgos y sus debidos controles para el procedimiento P-MM-80, que permitan identificar los eventos propios de los riesgos que puedan afectar este proceso en términos de incumplimiento en los tiempos de atención de las PQRS, insatisfacción de los peticionarios en relación a las respuestas recibidas, fallas tecnológicas o humanas que puedan entorpecer el curso de las PQRS.

- Se retoma la recomendación efectuada en la auditoría al periodo 2019-1 en relación con: *"En atención a la ley 1581 de 2012 "ley de protección de datos" para lo cual se encuentra vigente el Acuerdo del Consejo Superior Nro.31 de 2015, por medio del cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales en la Universidad de Caldas, se recomienda, incluir en el procedimiento P-MM-80, las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales. Esto con el propósito de promover y facilitar cumplimiento de la ley en mención"*.

- Se mantiene de la parametrización de alertas y la semaforización en las bases de datos o sistemas de Atención al ciudadano con notificación al correo electrónico de los responsables de dar respuesta a las peticiones. Correo que se genere con anterioridad (Paso 8 del procedimiento) en el que se indiquen las fechas de los vencimientos de las peticiones. De igual manera continuar con el seguimiento semanal de peticiones próximas a vencerse.

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

A continuación se comparten datos estadísticos de los requerimientos recibidos durante toda la vigencia 2020, tomada desde el Aplicativo Informático Qlik View.

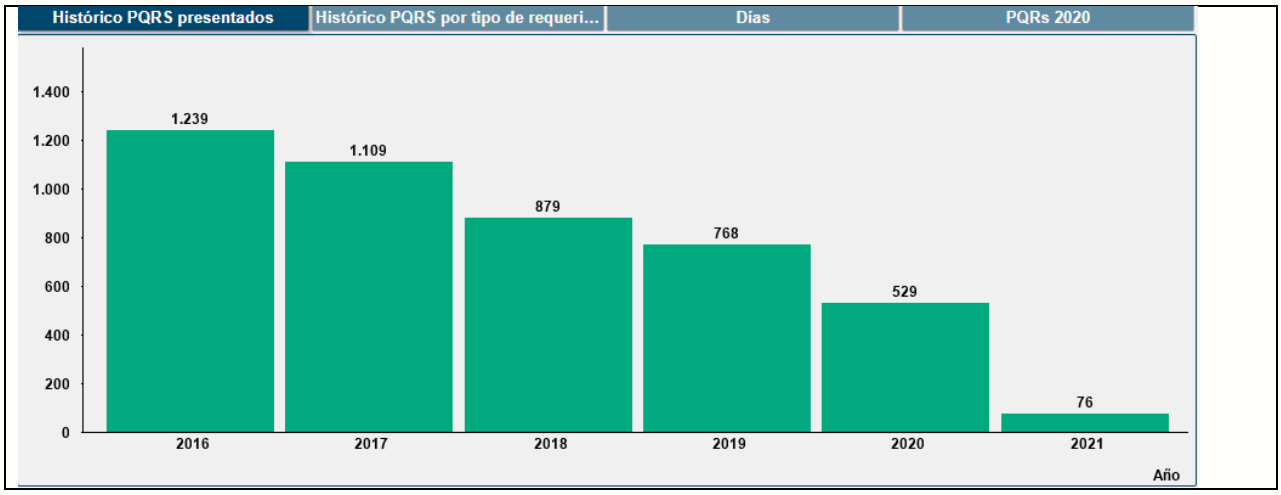
Total PQRS 2020	Derechos de Petición 2020	Promedio días de respuesta 2020	Promedio días de demora 2020
529	498	19	-9
▼ -31,10% PA	▼ -31,00% PA	▲ 23,10% PA	▼ -455,00% PA

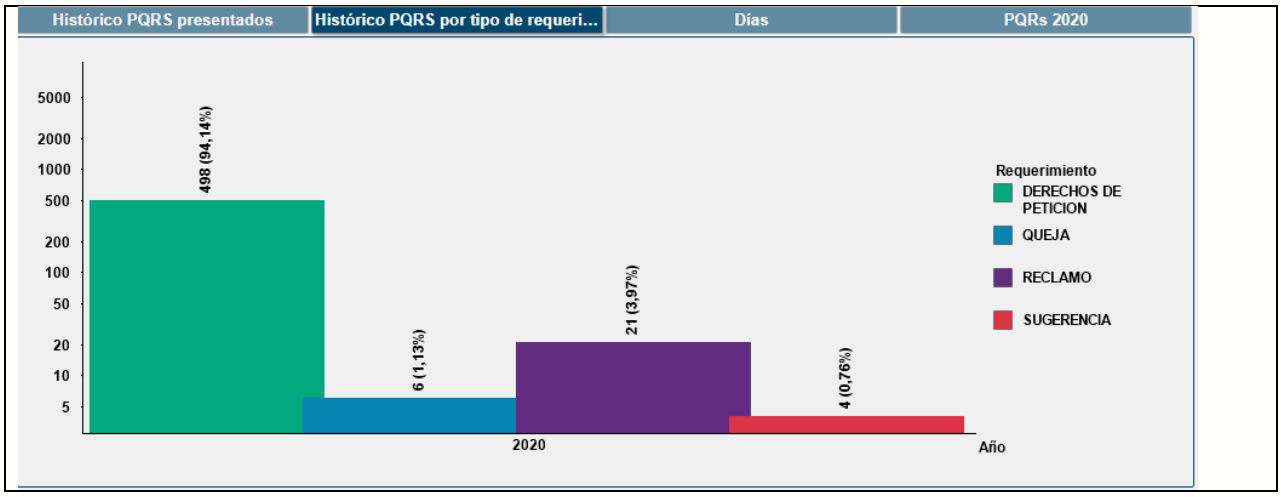
Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento

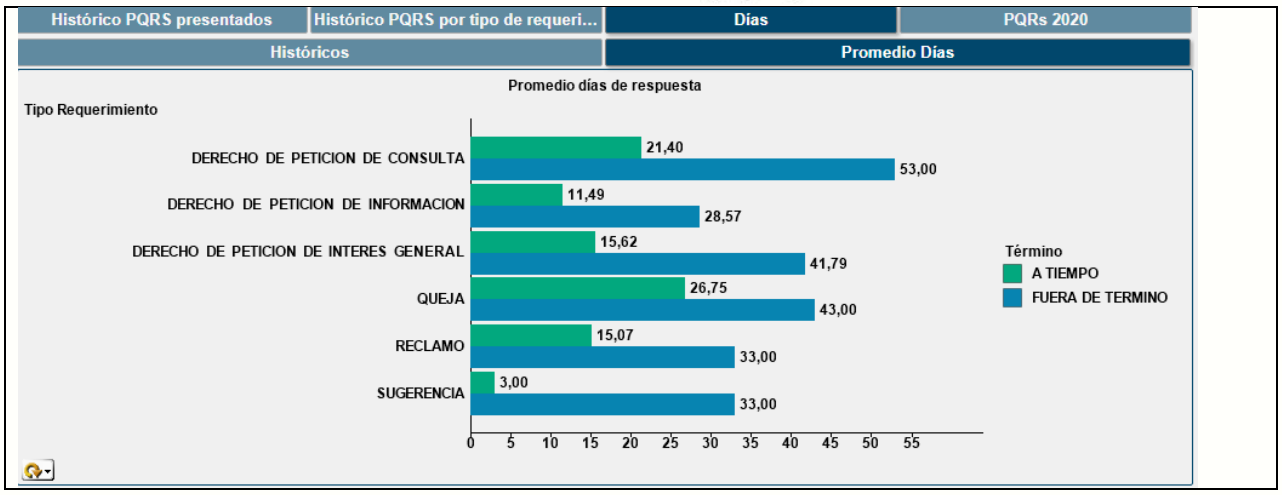
Requerimiento	2019	2020	+/-
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	4	7	3
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	151	139	-12
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	567	352	-215
FELICITACIONES	1	0	-1
QUEJA	11	6	-5
RECLAMO	34	21	-13
SUGERENCIA	0	4	4
TOTAL	768	529	-239

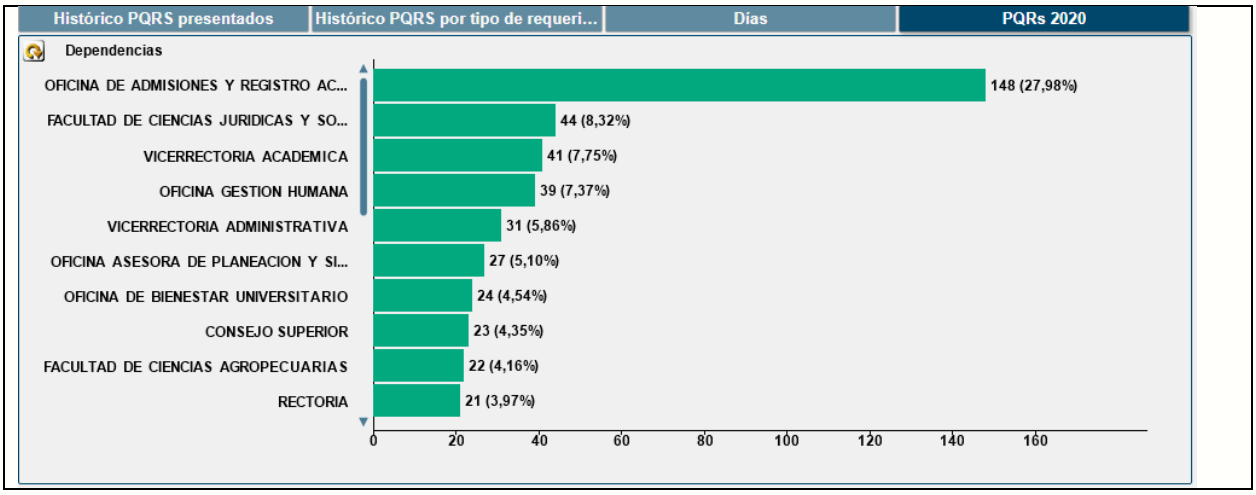
Comparativa anual de PQRS por eje temático

Eje temático	2019	2020	+/-
ADMINISTRACION DE GRADOS	19	28	9
ADMINISTRACION DE LA NOMINA	18	17	-1
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	2	1	-1
ADMINISTRACION DE RIESGOS	1	0	-1
ADMISION	89	48	-41
APOYO SOCIOECONOMICO	95	23	-72
ASESORIA JURIDICA	18	7	-11
ASESORIAS JURIDICAS	0	2	2
TOTAL	768	529	-239









Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento

Requerimiento	2019	2020	+/-
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	4	7	3
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	151	139	-12
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	567	352	-215
FELICITACIONES	1	0	-1
QUEJA	11	6	-5
RECLAMO	34	21	-13
SUGERENCIA	0	4	4
TOTAL	**768**	**529**	**-239**

Se evidencia una notable disminución en la cantidad de requerimientos recibidos durante la vigencia 2020 con respecto a la vigencia anterior.

FIRMADO EN DOCUMENTO ORIGINAL

JOSÉ EIVER AMAYA MARÍN
Asesor Oficina Control Interno de Gestión

Calle 65 No. 26-10
PBX (57)(6)878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia