

2023-II-00000998

OCI 028

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2022

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y de conformidad 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 para la vigencia 2022.

En virtud de lo preceptuado en la circular externa 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*". La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión presenta informe en el que se llevó a cabo la verificación, seguimiento y evaluación de 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.

Evaluar la efectividad del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) de la Universidad de Caldas, respecto a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio de atención al ciudadano; con el propósito de que la información obtenida sirva a la dirección universitaria para la toma de decisiones y a los procesos implicados para establecer controles tendientes a procurar la efectividad en las labores que les compete.

2. Alcance de la Auditoría.

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la Universidad de Caldas por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2022, así como la atención a las mismas, los tiempos de respuesta para tramitar y resolver las diversas solicitudes.

2. Criterios de auditoría.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.



LEYES:

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 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, Artículo 14 -Términos para resolver las distintas modalidades de 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 se 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 dictan las normas para el ejercicio del Control Interno.

DECRETOS:

- Decreto 491 de 2020, Artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.
- Decreto 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1166 de 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente” ...*

ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

- Circular Externa No.001 de 2011, del Consejo Nacional de Control Interno en Materia de Control Interno; en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

INTERNAS:

- Proceso Gestión Documental SIG (Sistema integrado de Gestión) P-GD-80 con fecha de emisión 2022-08-30- Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



- Resolución 806 de 2006 Rectoría. “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición”.
- Circular 006 expedida en la Secretaría General – Atención al ciudadano el 2 de noviembre de 2022 “Trámites PQRSF a través del sistema gestión documental ADMIARCHI.

3. Desarrollo de la auditoría.

Para el desarrollo de la auditoría se consultó el aplicativo ADMIARCHI, en el que se verificó la base de datos que contiene las expresiones recibidas de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, en el periodo enero - diciembre de 2022, la cual se encuentra publicada semestralmente en la página de Web de la Universidad de Caldas <http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php> publicadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, que administra este módulo.

Metodología:

1. Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las solicitudes PQRSF.
- Análisis de la información contenida en ADMIARCHI módulo atención al ciudadano, en el periodo enero– diciembre de 2022.

2. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información extraída del aplicativo ADMIARCHI
- Observación de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

3. Resultado de la verificación

La información extractada del aplicativo ADMIARCHI periodo enero- diciembre de 2022 la presentan en formato Excel clasificada en: Derechos de petición, tutelas, quejas, reclamos y solicitudes. Asimismo, proporcionan información sobre el nivel de satisfacción en relación con el tiempo de respuesta, atención de los funcionarios y observaciones a la respuesta.

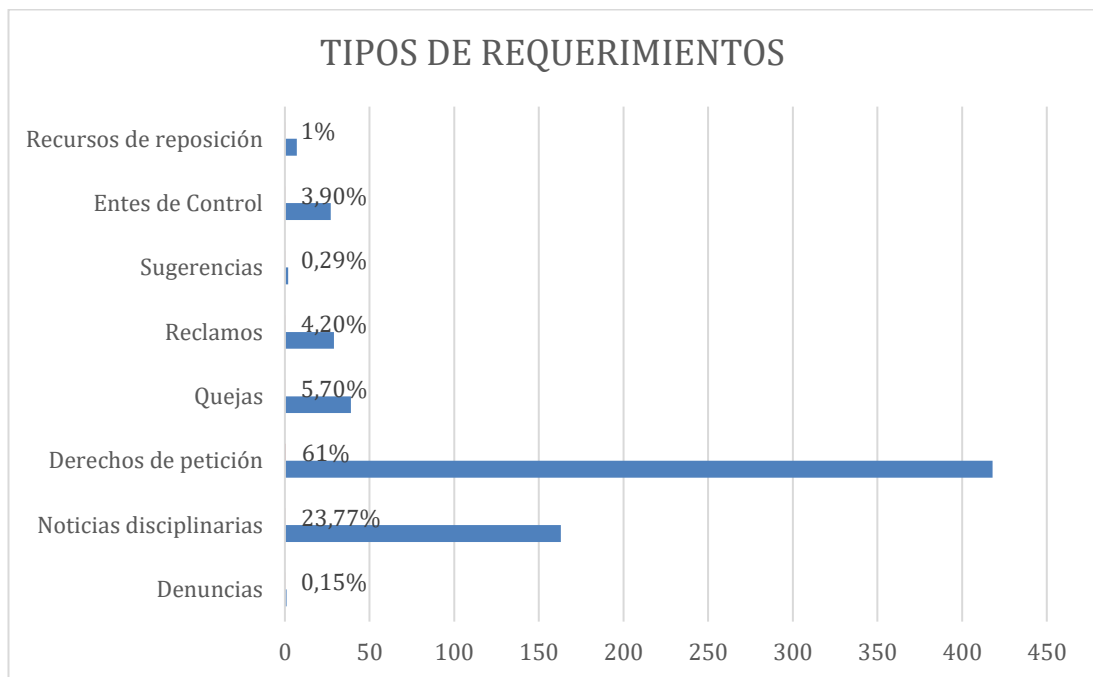
El análisis y revisión del aplicativo, da cuenta de haber recibido durante la vigencia 2022 686 solicitudes de PQRSF en el sistema de atención al ciudadano, de las cuales 582 fueron contestadas a término, lo cual demuestra un 85% de efectividad con respecto a la meta establecida del 70%, cabe aclarar que. Las 94 respuestas que se registraron fuera de término obedecen a que durante el proceso de implementación del nuevo sistema de atención al ciudadano en ADMIARCHI, los funcionarios encargados de suministrar la información enviaban las respuestas directamente a los peticionarios y no por medio del sistema, lo que implicó que el tiempo siguiera contando en la plataforma, pero efectivamente se atendió de manera oportuna. Solo quedan 10 solicitudes pendientes de contestar, los cuales están dentro de los términos. Con el sistema de alertas implementado, y la circular 006 de trámites PQRSDF a través del sistema se pretende mejorar en este aspecto. Así las cosas, la efectividad en la respuesta fue del 100%.

En resumen, se recibieron 686 manifestaciones; 582 se respondieron dentro de los términos y 94 atendidas fuera de término y se tienen 10 pendientes de responder, pero están dentro de los términos establecidos.



4.1 TIPOS DE REQUERIMIENTOS:

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Denuncias	1	0,15
Noticias disciplinarias	163	23,77
Derechos de petición	418	61
Quejas	39	5,7
Reclamos	29	4,2
Sugerencias	2	0,29
Entes de Control	27	3,9
Recursos de reposición	7	1
TOTAL	686	100



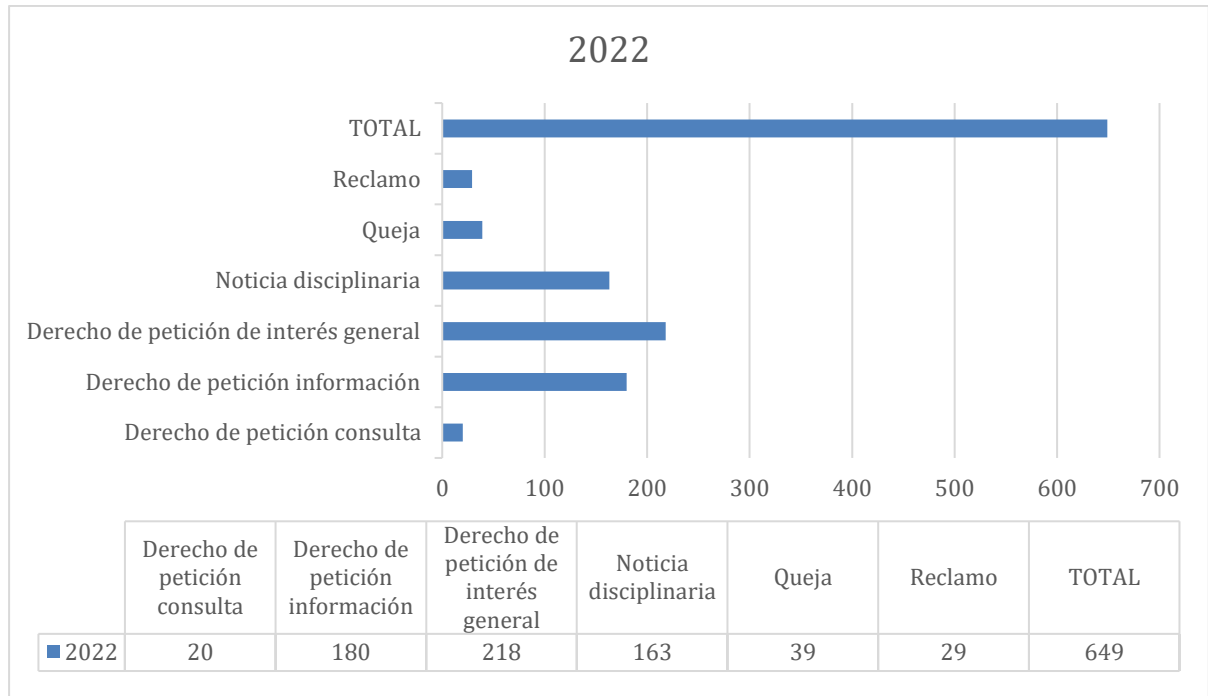
Lo anterior indica que el mayor porcentaje de solicitudes corresponden a derechos de petición con el 61%, seguido por noticias disciplinarias que muestra un 23,77%.

4.2 COMPARATIVO ANUAL DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTO

RESUMEN PQRS POR TIPO REQUERIMIENTO 2022		
	2022	%
Derecho de petición consulta	20	3%
Derecho de petición información	180	28%



Derecho de petición de interés general	218	34%
Noticia disciplinaria	163	25%
Queja	39	6%
Reclamo	29	4%
TOTAL	649	100%



Las cifras nos permiten concluir que el 34% de los requerimientos corresponden a derechos de petición de interés general, el 28% a derechos de petición de interés general y el 3% a petición de consulta; es decir el 64% de las manifestaciones de los usuarios corresponden a derechos de petición. El 25% a noticias disciplinarias, gestionadas por Control Interno Disciplinario. Solo el 6% corresponden a Queja y el 4% a Reclamos.

4.3 COMPARATIVO PQRSF- DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIAS 2021 – 2022

COMPARATIVO PQRSF - DERECHOS DE PETICIÓN			VARIACIÓN
Requerimiento	2021	2022	
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	6	20	14
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	235	180	-55
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	259	218	-41
TOTAL	500	418	-82



Si comparamos esta información con la procesada en la vigencia 2021, los resultados indican que para la vigencia 2022 las manifestaciones de derechos de petición de información y de interés general, sufrieron una baja significativa; sin embargo se presentó un incremento en las solicitudes de derechos de petición de consulta, dando como resultado 82 solicitudes menos en materia de derechos de petición, de una vigencia a otra.

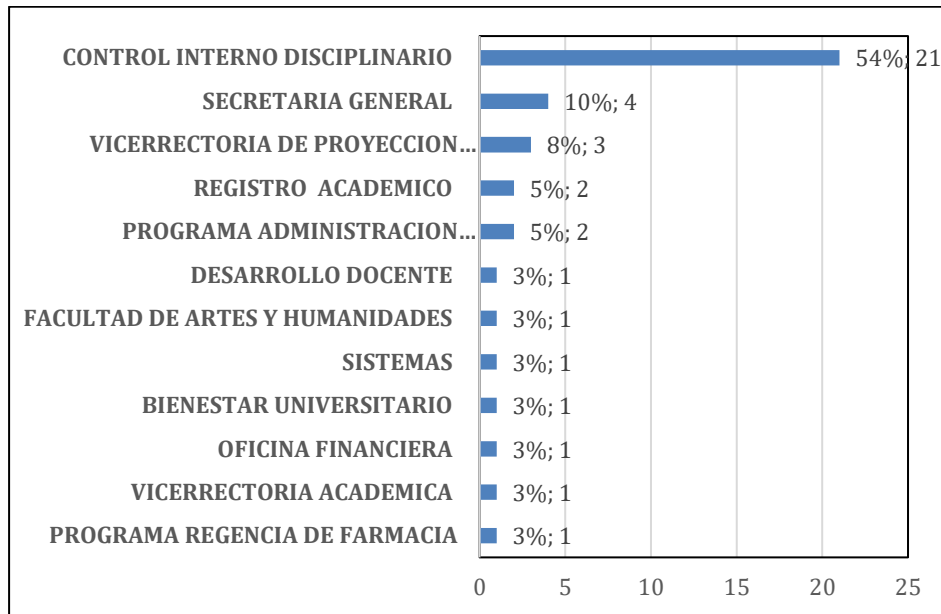
COMPARATIVO PQRSF – QUEJA Y RECLAMOS			VARIACIÓN
Requerimiento	2021	2022	
QUEJAS	13	39	26
RECLAMOS	20	29	9
TOTAL	33	68	35

Respecto a la categorización de quejas y reclamos, se puede evidenciar un incremento general, en la categorización de quejas y reclamos, lo que puede deberse a que, desde la implementación efectiva de la ventanilla única, la información que antes se encontraba dispersa, tanto para su recepción como para su respuesta, a partir del 2022, se ha centralizado en la oficina de Atención al Usuario. Las áreas que dieron gestión a las situaciones presentadas por ser competentes u procedentes son las siguientes:

NOMBRE DEPENDENCIA	↑↓	queja	Reclamos	Total general
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		21	0	21
OFICINA ADMISION Y REGISTRO ACADEMICO		2	6	8
SECRETARIA GENERAL		4	4	8
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA		3	3	6
OFICINA FINANCIERA		1	2	3
DOCENCIA		0	2	2
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA		2	0	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	1	2
SERVICIOS GENERALES		0	2	2
CONTRATACION		0	2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS		0	2	2
SISTEMAS		1	0	1
DESARROLLO DOCENTE		1	0	1
DEPARTAMENTO DE MUSICA		0	1	1
OFICINA DE GESTION HUMANA		0	1	1
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		0	1	1
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD		0	1	1
VICERRECTORIA ACADEMICA		1	0	1
MAESTRÍA EN SOCIEDADES RURALES		0	1	1
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES		1	0	1
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA		1	0	1
Total general		39	29	68

Los datos expuestos en el cuadro anterior y el gráfico que seguidamente presentamos nos indican que la dependencia de la Universidad de Caldas que recibió en la vigencia 2022 el mayor número de quejas es la Oficina de Control Interno Disciplinario, llevándose un 54% del total de quejas (39); situación que seguramente obedece a las funciones que cumplen, por cuanto allí confluyen todas las quejas relacionadas con las conductas de la comunidad universitaria; seguidas por un 10% (4) sobre el total, que debió atender la Secretaría General, dependencia en la que resuelven todos los asuntos jurídicos relacionados con la administración de la Institución.

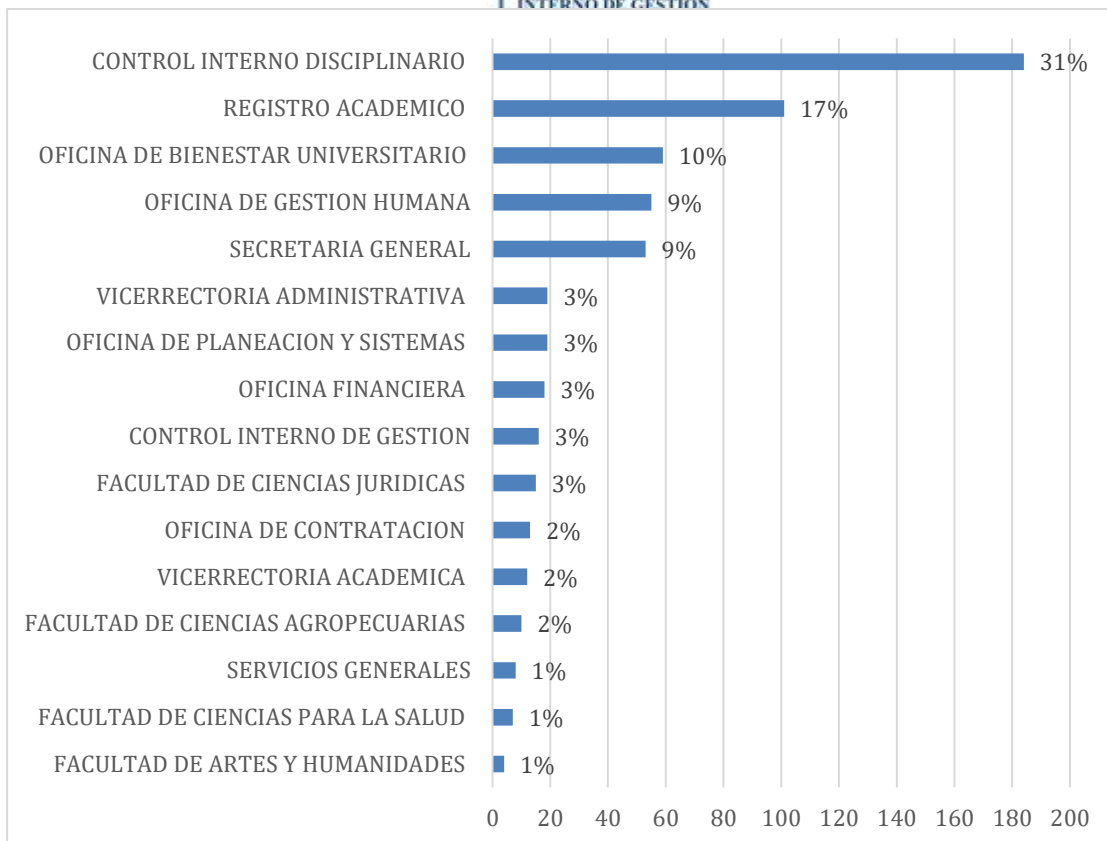




4.4 ANÁLISIS DE MANIFESTACIONES POR DEPENDENCIAS CON MAYOR INCIDENCIA: El siguiente cuadro contiene información que permite verificar las dependencias con mayor incidencia de requerimientos:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	4	1
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	7	1
SERVICIOS GENERALES	8	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	10	2
VICERRECTORIA ACADEMICA	12	2
OFICINA DE CONTRATACION	13	2
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	15	3
CONTROL INTERNO DE GESTION	16	3
OFICINA FINANCIERA	18	3
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS	19	3
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	19	3
SECRETARIA GENERAL	53	9
OFICINA DE GESTION HUMANA	55	9
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	59	10
REGISTRO ACADEMICO	101	17
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	184	31



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN


La anterior información nos permite concluir que la Oficina de Control Disciplinario es la que más recibe notificaciones en materia de PQRSF (31%), seguida por Registro Académico con (17%), Bienestar Universitario con (10%), Secretaría General y Gestión Humana con un 10% y demás dependencias que ostentan entre 3 y 1% de solicitudes.

4.5 COMPARATIVO DE PQRSF POR EJE TEMÁTICO

COMPARATIVO POR EJE TEMÁTICO	2021	2022	DIFERENCIA
Administración de grados	5	8	3
Administración de la Nómina	1	11	10
Administración de los registros	4	8	4
Admisión	57	8	-49
Apoyo socioeconómico	8	44	36
Asuntos Académicos	4	96	92
Asuntos administrativos	0	40	40
Bonos pensionales	12	3	-9
Certificados Estudiantiles	13	12	-1
Certificados Laborales	5	9	4
Comunicación Pública	1	4	3
Desarrollo de actividades académicas	27	68	41
Desarrollo Docente	3	1	-2
Diseño de plan curricular de programas	2	1	-1
Gestión de Egresados	1	2	1
Gestión de matrículas	2	11	9
Inscripción	7	2	-5
Matrícula	27	5	-22

La gráfica nos muestra que de una vigencia a otra se incrementaron en 10, las solicitudes relacionadas con la administración de la nómina; de igual manera se duplicaron los casos de administración de los

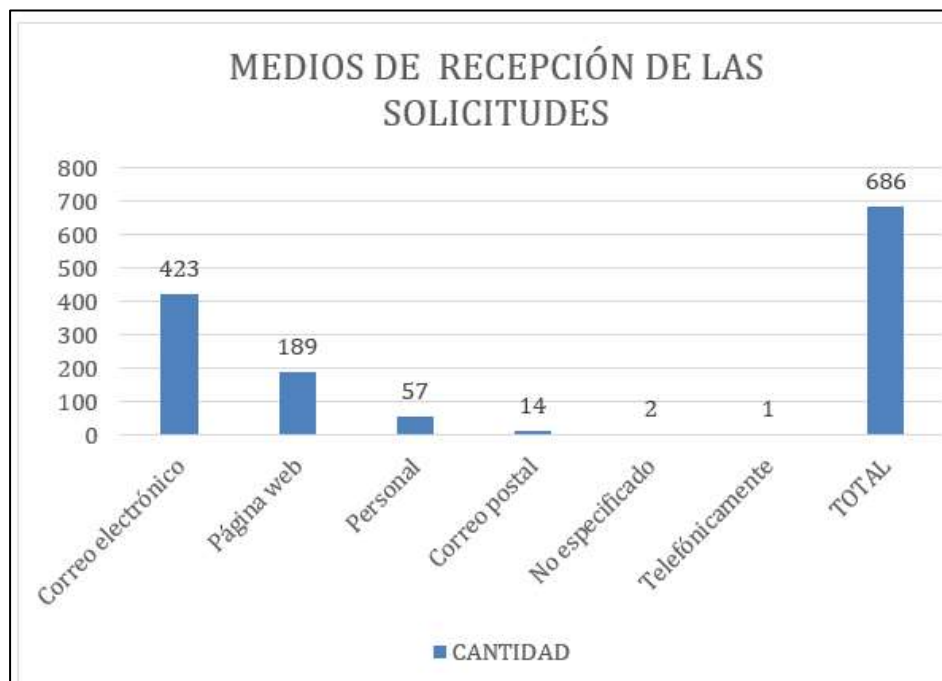


registros pasando de 4 a 8. En 2022 se recibieron 49 menos reclamaciones en temas de admisiones, pero se incrementaron en 36 las solicitudes relacionadas con apoyos socioeconómicos y los asuntos académicos pasaron de 4 a 96. Sobre sale de manera importante las solicitudes de asuntos administrativos que de una vigencia a otra pasan de 0 a 40; bajaron las reclamaciones en materia de bonos pensionales al pasar de 12 a 3 solicitudes. Las peticiones sobre el desarrollo de actividades académicas se incrementaron en 41 de 2021 a 2022; de igual manera subieron las reclamaciones en el tema gestión académica que pasó de 2 a 11; los demás ejes temáticos sufrieron fluctuaciones hasta cierto punto normales.

Al parecer estas variaciones son normales en la dinámica de la Universidad, provocada por implementación de nuevos sistemas o cambios en el esquema de los servicios universitarios.

4.6 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PQRSF

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE%
Correo electrónico	423	62
Página web	189	28
Personal	57	8
Correo postal	14	2
No especificado	2	0,29
Telefónicamente	1	0,14
TOTAL	686	100%



El medio de comunicación más utilizado por la comunidad fue el correo electrónico, con el 62%; el segundo medio más utilizado fue la página web en el enlace de pqr's con el 28%. Ambos medios de comunicación representan el 90% de los casos presentados. Otros medios menos representativos son: de manera personal el 8%, por correo postal el 2%; telefónicamente un caso que equivale al 0.14% y sin clasificación dos casos.



5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Al momento de recibir la respuesta, los usuarios tienen la opción de diligenciar una encuesta de satisfacción, con el propósito de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

MES	No. ENCUESTAS ENVIADAS	RESPUESTAS
Enero	26	0
Febrero	59	0
Marzo	66	El sistema arroja error
Abril	97	39
Mayo	44	6
Junio	43	2
Julio	37	1
Agosto	44	0
Septiembre	50	1
Octubre	41	3
Noviembre	49	0
Diciembre	76	2
TOTAL	606	54

El resultado nos permite inferir que de 606 encuestas remitidas a los usuarios de PQRSF, sólo 54 respondieron; es decir el 8,9%.

Seguidamente se transcriben algunas de las respuestas dadas por personas que tramitaron las encuestas:

ABRIL:

- *Considero que los funcionarios al momento de la solicitud son muy poco resolutivos, teniendo en cuenta que hay casos que requieren de una prontitud en la respuesta como en mi caso, y más que se solicitó desde el mes de diciembre de 2021 y como consecuencia por la demora en el trámite no se puede enviar los papeles el 30 de enero y los papeles para laborar en otro país tienen un retraso significativo.*
- *Gracias*
- *Muy demorada la atención.*
- *Respuesta a la solicitud fue diligente.*
- *Respuesta a la queja fue rápida, diligente.*
- *Mejor*
- *Excelente*
- *excelente atención por correo*
- *me pareció buena la atención, no era claro para mí el proceso a realizar*
- *Continuar siendo diligentes, laborar con eficiencia y eficacia*
- *Le dieron trámite a mi solicitud*
- *Excelente*
- *Recibo respuesta satisfactoria a mi solicitud.*
- *Buena*
- *Muy eficaz y rápido*
- *La información que solicité debería haber estado disponible en el plan de estudios de la página, pero no estaba*



correctamente cargada. Al solicitarla me estaban cobrando el acceso a la misma.

MAYO

- *Ninguno.*
- *Considero que la oficina de atención al ciudadano funciona muy bien.*
- *Muy mala, nunca obtuve respuesta*
- *Mal servicio*
- *El 4 de abril del 2022 hice una transferencia equivocada por \$378.000 a telesalud de Educación virtual, solicité el reembolso y nunca regresaron el dinero*
- *En la oficina de atención al ciudadano son muy atentos, en las dependencias, algunas se debe enviar mensajes recordatorios para la respuesta, algunas, no todas*

JUNIO

- *Ninguna*
- *Se solicitó información y certificación con valores para hacer seguimiento a proceso de designación de jurados de votación en elecciones populares, información que no fue atendida*

JULIO

- *Me proporcionaron información carente de soportes.*

SEPTIEMBRE

- *Me proporcionaron información carente de soportes.*

OCTUBRE

- *La respuesta a la queja fue buena, pero no se sabe cuál es el resultado con respecto al estudiante*
- *No*

DICIEMBRE

- *Me enviaron la información y documento solicitado de forma oportuna. Muchas gracias.*
- *Típico de justicia colombiana, donde tienen que lesionarte, herirte y hasta matarte para que se tomen acciones en contra de un agresor, si bien no fue dentro de la universidad si fue por cuestiones académicas*

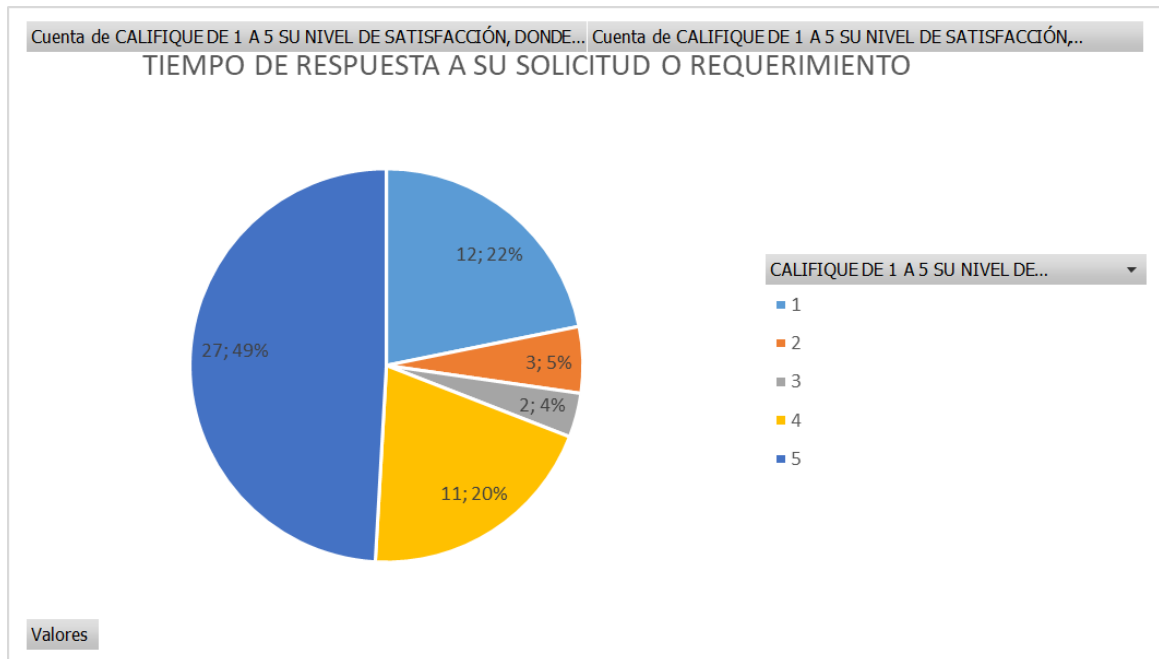
Los resultados dan fe que no hay mucha receptividad; por cuanto se envían muchas encuestas y responden pocas: Por lo tanto, no es un indicador representativo para medir la efectividad del sistema.

5.1 RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN DADA POR LOS USUARIOS QUE RESPONDIERON LAS ENCUESTAS:

Teniendo claro que el número de respuestas a las encuestas no es representativo respecto al total enviado, si constituye elemento importante para conocer el grado de satisfacción. Por lo tanto, seguidamente se muestra la información obtenida de la aplicación ADMIARCHI:

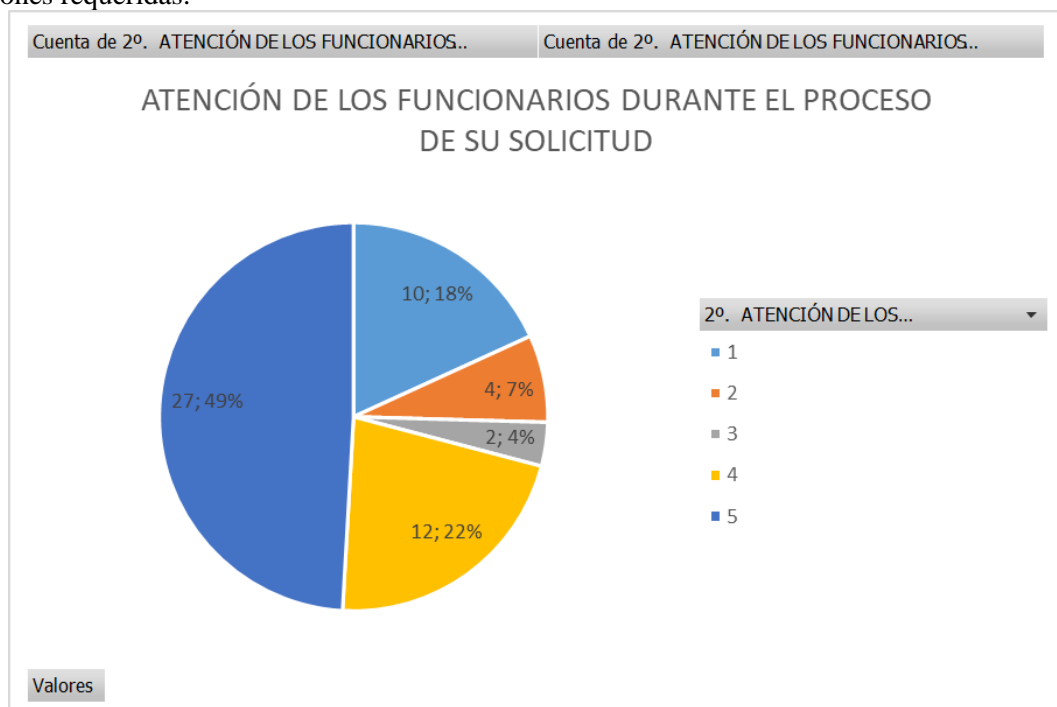


CALIFIQUE DE 1 A 5 SU NIVEL DE SATISFACCIÓN, DONDE 1 ES MUY BAJO Y 5 MUY ALTO, LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

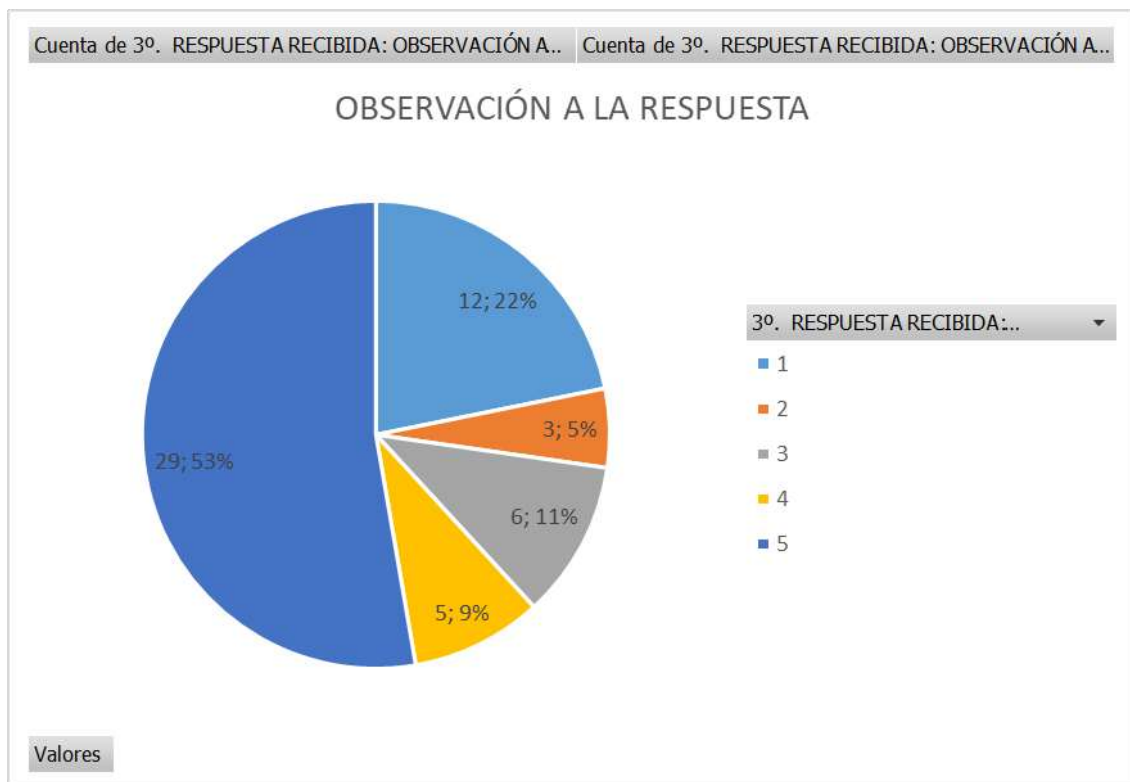


Respecto al tiempo para dar respuesta a la solicitud o requerimiento, el 27% de quienes respondieron la encuesta, dieron la valoración más alta: 5; y el 20% la calificaron con 4; es decir el 47% estima una valoración alta frente al tiempo de respuesta. Para este grupo de personas la respuesta a sido efectiva y agradecen la gestión realizada, especialmente la función que desempeña la oficina de Atención al Usuario.

Para el 4% la valoración media es decir 3. Las valoraciones entre 1 y 2, del 22% y 5% respectivamente, estos ultimos debido a la demora en la respuesta, la calidad de la misma o no resolución a fondo de las situaciones requeridas.



Con relación a la atención de los funcionarios durante el proceso de solicitud, el 49% lo califico con valoración entre 5 y 4, es decir Alta o Buena; se destaca la diligencia del personal, amabilidad, claridad en las respuestas, buena o excelente atención, entre otros. El 4% que corresponde a 2 encuestas lo califico con una valoración de 3. Y valoraron entre 1 y 2, el 26% de las encuestas las observaciones obedecen a la capacidad de resolución a fondo, la oportunidad o carencia de soportes.



Para la observación a la respuesta, el 62% la valoró en el nivel 5 o 4; es decir la respuesta fue buena o satisfactoria. El 11% con valoración media es decir 3 y para las valoraciones más bajas entre 1 y 2, el 27% de los encuestados.

Se recomienda el seguimiento a las encuestas de satisfacción para establecer acciones de mejora del proceso que puedan incidir de manera positiva en la satisfacción de los usuarios.

6. CONCLUSIONES:

1. La base de datos presentada para el cumplimiento de esta auditoría, suministra información muy importante en la que se visualiza el tiempo de respuesta de cada petición, lo cual permite evaluar la eficiencia de la administración en lo relacionado a PQRSF y la eficacia de las medidas tomadas por cada dependencia responsable de atenderlas.
2. El medio más usado en el año 2022 por la comunidad universitaria y público en general, para interponer una PQRSF es el correo electrónico, con un 61,7%, seguido de la página web con 27,6%.
4. En 2022 se observa una tendencia marcada a recurrir al derecho de petición como opción para el trámite de PQRSF.
5. La revisión de la base de datos de las PQRSF se torna dispendiosa en razón a que se presenta duplicación en los ejes temáticos, y los mismos no son congruentes con las áreas, por lo cual se sugiere estandarización.



6. No hay claridad sobre los criterios estandarizados que tienen en cuenta para direccionar y clasificar las peticiones. Para el análisis de la información y la efectiva toma de decisiones es preciso identificar el origen de la queja (no se identifica en el listado actual aportado) y el área que la resuelve.
7. El resultado de las encuestas permite concluir que en general la comunidad universitaria y público en general, ven el sistema de PQRSF como una herramienta eficaz y adecuada, que ofrece múltiples opciones para reclamar y recibir solución en los tiempos establecidos por la ley.
8. El proceso de radicación y recepción de PQRSF en la Universidad de Caldas, mediante el sistema de Gestión Documental ADMIARCHI, ha sido objeto de múltiples actualizaciones y parametrizaciones, con lo cual el manejo de la información ha evolucionado de manera satisfactoria. El equipo de trabajo que lo administra es idóneo y atento a asesorar y prestar apoyo a quien los requiera.
9. No se encontró que la dependencia que administra el sistema de ADMIARCHI cuente con una ruta mediante la cual se fijen acciones en materia de inclusión social de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad.
10. Es necesario reevaluar la metodología para medir la satisfacción del servicio, mediante el uso de encuestas. El proceso surtido por la Universidad es claro y bien hecho, pero al parecer no llama la atención de los usuarios.

8. RECOMENDACIONES

1. La recomendación para todos los procesos implicados es priorizar estas respuestas y tomar las medidas necesarias en la búsqueda de la mejora continua de los servicios que ofrecen.
2. Reforzar la gestión desde la administración del Sistema de PQRSF, con miras a lograr y mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos universitarios, incluso promover las acciones necesarias en respuesta a la posibilidad de mejora.
3. A través de la revisión de datos históricos promover las acciones necesarias para aquellas dependencias que muestran cifras renuentes año tras año, en materia de solicitudes de PQRSF, lo cual se constituirá en insumo importante para hacer seguimiento a los procesos que estas áreas manejan y así tomar las acciones de mejora pertinentes.
4. Desde la Secretaría General reforzar la capacitación permanente al personal administrativo y docente de la Universidad de Caldas sobre la obligación de atender de manera oportuna las manifestaciones de la comunidad universitaria y externa, expresadas en PQRSF, el derecho de petición y su reglamentación, notificación de actos administrativos y responsabilidad del servidor público en estos asuntos.
5. Promover la oficina de atención al usuario y su función sobre el tema de PQRSF a través del boletín interno de la Universidad que diariamente remiten vía correo electrónico.
6. Simplificar la clasificación de entes temáticos, estandarizar y categorizar según área o proceso, identificar dentro del listado general la diferenciación entre el área que tramita



y el área o proceso origen de esta; con el fin de establecer causas e implementar acciones de mejora.

7. Retroalimentación constante a la comunidad universitaria, sobre el uso del sistema de gestión documental ADMIARCHI en el proceso de radicación de respuestas a las dependencias de la Universidad, para dar continuidad a la consolidación de la información.
8. La implementación de estas recomendaciones, a través del apoyo del ingeniero proveedor del sistema, seguramente dará como resultado un sistema de gestión de Pqr's, digno de mostrar y replicar por otras instituciones públicas del país.
9. Realizar estrategias como implementar un enlace más visible, que inste al peticionario a responder la encuesta de satisfacción antes de obtener la respuesta a la petición.
10. De conformidad con lo descrito en el Decreto 1166 de 2016, Artículo 2.2.3.12:

Inclusión social. *Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.*

En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

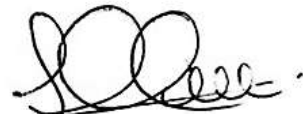
Establecer y documentar una ruta mediante la cual se fijen acciones en materia de inclusión social de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad.

El ejercicio de revisión al proceso de radicación y recepción de PQRS no presenta desviaciones significativas que ameriten un plan de mejoramiento adicional al que actualmente se está desarrollando sobre la implementación de acciones de mejora para las manifestaciones más frecuentes; solo implementar algunas acciones que den claridad en la presentación y clasificación de la información, para obtener datos estadísticos que permitan la toma de decisiones, para lo cual tener presente las recomendaciones anotadas constituirán herramienta importante en la mejora continua del sistema.

Cordialmente,



MARIA SOLEDAD RAMIREZ
Profesional Especializada
Control Interno de Gestión



LINA MARÍA SERÑA JARAMILLO
Asesora Control Interno de Gestión

