



## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### INFORME Nro.001

## AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2020-1

**Fecha:** Noviembre 25 de 2020

### **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 primer 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 Sistema de Atención al ciudadano SAC para las peticiones quejas y reclamos (Quejas y Reclamos) ocurridos durante el primer semestre del año 2020.

### **Criterios de auditoría.**

- ✓ 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.
- ✓ Decreto 491 de 2020, Artículo 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, 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.
- ✓ 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 examinó la base de datos de las peticiones recibidas para el primer 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
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.

##### **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.
- Elaboración del informe final.

#### 4. Resultado de la verificación del primer semestre de 2020

Para la realización del análisis de las quejas y reclamos recibidos durante el primer semestre del 2020, se extrajo del Qlick-View 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, creación, vencimiento, cierre, días de mora, días de respuesta.

Como resultado de este análisis y de acuerdo con las revisiones de los sistemas QlickView y SAC, se encontró lo siguiente:

##### 4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidos durante el primer semestre de 2020

| Total PQRS 2020 | Derechos de Petición 2020 | Pro 1/2 días de respuesta 2020 | Pro 1/2 días de demora 2020 |
|-----------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| 247             | 235                       | 17                             | 7,45                        |

*Fuente: Base de datos de datos QlickView con corte 13 de enero al 30 de junio de 2020*

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

La revisión se efectuó partiendo de la base de datos descargada del QlickView, se realizaron los filtros correspondientes para las quejas y los reclamos recibidos durante el primer periodo de 2020, se pudo observar que se presentaron en total 11 Reclamos.

| ID   | Dependencia                                | Creación            | Vencimiento | Cierre              | Días Demora | Días Respuesta |
|------|--|---------------------|-------------|---------------------|-------------|----------------|
| 8452 | OFICINA GESTION HUMANA                     | 18/03/2020 08:40 AM | 07/04/2020  | 13/04/2020 02:15 PM | 4           | 19             |
| 8453 | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 23/03/2020 09:49 PM | 16/04/2020  | 16/04/2020 04:18 PM | 0           | 19             |
| 8455 | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 23/03/2020 10:22 PM | 16/04/2020  | 31/03/2020 10:00 AM | 12          | 7              |
| 8458 | VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA  | 23/03/2020 11:11 PM | 08/05/2020  | 28/04/2020 02:25 PM | 8           | 27             |
| 8478 | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 13/04/2020 09:00 AM | 27/05/2020  | 28/05/2020 04:41 PM | 1           | 34             |
| 8486 | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 15/04/2020 03:22 PM | 29/05/2020  | 15/04/2020 06:05 PM | 32          | 1              |
| 8494 | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 17/04/2020 04:08 PM | 02/06/2020  | 04/05/2020 04:02 PM | 21          | 12             |
| 8509 | SECRETARIA GENERAL                         | 27/04/2020 11:47 PM | 11/06/2020  | 17/06/2020 08:41 AM | 4           | 38             |
| 8512 | OFICINA FINANCIERA                         | 30/04/2020 03:31 PM | 12/06/2020  | 07/05/2020 02:51 PM | 26          | 6              |
| 8533 | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 26/05/2020 12:35 PM | 10/07/2020  | 27/05/2020 03:38 PM | 32          | 2              |
| 8541 | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 01/06/2020 09:03 AM | 16/07/2020  | 02/06/2020 03:53 PM | 32          | 2              |

**Revisión de los tiempos de respuesta de las quejas y reclamos.**

En el seguimiento realizado por la oficina de control interno a la cantidad de quejas recibidas en la Universidad, y tiempos de demora en las respuestas se observó que en lo corrido del primer semestre de 2020, no se presentaron quejas.

**Revisión de los reclamos y tiempos de respuestas: Reclamos 11**

| Total Quejas | Total Reclamos | Pro 1/2 días respuesta 2020 | Pro 1/2 días de demora 2020 |
|--------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 0            | 11             | 15                          | 14                          |

*Base de datos de datos QlickView con corte 13 de enero al 30 de junio de 2020*

**Observaciones:**

- ✓ En primer lugar se observa que el programa Qlick View reporta 11 reclamos tal y como se presenta en la imagen anterior.
- De igual manera este mismo aplicativo muestra 14 días de demora para dar respuesta a los reclamos.
- Se observa que el programa QlickView presenta para dar respuesta a los reclamos, 15 días tal y como se presenta en el cuadro anterior, información que fue identificada en la base de datos de Excel, al calcular el promedio muestra un tiempo de demora de 14 días.
- Es notable la disminución de las quejas en relación con las presentadas en el segundo semestre de 2019. Es así como para el segundo semestre de 2019 se presentaron 4 quejas y para el primer semestre de 2020 no presentaron quejas.

**4.3 Revisión encuestas a satisfacción, aplicadas a los Convenios de Investigación.**

Para esta revisión, se tuvo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante informe enviado a través del aplicativo informático Admiarchi donde se registran los siguientes resultados con respecto al cumplimiento de las condiciones del contrato/convenio con respecto a:

- Tiempos Pactados: 66%
- Resolución de Diferencias: 100%
- Desembolsos: 100%
- Cumplimiento de Objetivos y Metas: 100%
- Administración de los Recursos Físicos, Humanos y Tecnológicos: 66%
- Acta de Liquidación: 66%
- Comunicación clara y fluida con el interventor del contrato/convenio: 100%

- Competencias del personal dispuesto para el desarrollo de las actividades requeridas para el logro de los objetivos: 100%
- El servicio cumplió con sus expectativas: 100%
- Volvería a beneficiarse de un servicio ofrecido por la Universidad de Caldas: 100%
- Recomendaría los servicios de la Universidad de Caldas a otras personas: 100%

Observaciones

- Se aclara desde la Unidad de Servicios y Mercadeo que debido a la Pandemia no se han podido procesar las encuestas de los proyectos de la convocatoria ya que se encuentran en físico en las instalaciones de la Universidad de Caldas.
- También que por la situación de Pandemia por el COVID-19 los proyectos de la convocatoria 2020 iniciaron en el mes de julio de la presente vigencia. Por lo tanto se encuentran en ejecución.

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

A continuación se presenta el cuadro en el cual se relacionan las PQRS, con el número de identificación, tipo de requerimiento, canal, creador, dependencia, fecha de creación, fecha de vencimiento, fecha de cierre, días de demora y días de respuesta, cuya fuente es el sistema de información Qlik View con corte en la fecha de creación el 30 de junio de 2020.

| ID   | Tipo Requerimiento                     | Canal    | Creador   | Dependencia                                   | Creación               | Vencimiento | Cierre                 | Días Demora | Días Respuesta |
|------|--|----------|-----------|---|------------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------|
| 8325 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -         | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO    | 13/01/2020<br>09:20 AM | 30/01/2020  | 24/01/2020<br>11:00 AM | -4          | 10             |
| 8326 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -         | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO    | 15/01/2020<br>05:27 PM | 06/02/2020  | 24/01/2020<br>04:29 PM | -9          | 8              |
| 8327 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -         | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA                  | 16/01/2020<br>09:18 AM | 06/02/2020  | 07/02/2020<br>10:39 AM | 1           | 17             |
| 8328 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -         | OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | 16/01/2020<br>03:50 PM | 06/02/2020  | 03/02/2020<br>09:03 AM | -3          | 13             |
| 8329 | DERECHO DE                             | PERSONAL | ANA MARIA | FACULTAD DE CIENCIAS                          | 17/01/2020             | 06/02/2020  | 30/01/2020             | -5          | 10             |

|      |  |          |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | PETICION DE INTERES GENERAL            |          | MORALES HENAO           | JURIDICAS Y SOCIALES                       | 09:28 AM            |            | 05:44 PM            |     |    |
| 8330 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS Y SOCIALES            | 17/01/2020 09:41 AM | 30/01/2020 | 30/01/2020 05:39 PM | 0   | 10 |
| 8331 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 17/01/2020 09:50 AM | 30/01/2020 | 28/01/2020 02:30 PM | -2  | 8  |
| 8332 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES   | 17/01/2020 10:47 AM | 06/02/2020 | 22/01/2020 10:07 AM | -11 | 4  |
| 8333 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 17/01/2020 02:24 PM | 06/02/2020 | 24/01/2020 04:30 PM | -9  | 6  |
| 8334 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 17/01/2020 02:35 PM | 06/02/2020 | 05/02/2020 04:56 PM | -1  | 14 |
| 8335 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 20/01/2020 09:19 AM | 06/02/2020 | 24/01/2020 04:41 PM | -9  | 5  |
| 8336 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 20/01/2020 09:24 AM | 06/02/2020 | 10/03/2020 10:06 AM | 23  | 37 |
| 8337 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 20/01/2020 09:27 AM | 06/02/2020 | 24/01/2020 04:37 PM | -9  | 5  |
| 8338 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 20/01/2020 09:39 AM | 30/01/2020 | 30/01/2020 04:46 PM | 0   | 9  |
| 8339 | DERECHO DE PETICION                    | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 20/01/2020 09:45 AM | 31/01/2020 | 24/01/2020 02:06 PM | -5  | 5  |



|      | DE INFORMACION                         |                    | ES HENAO                | SOCIALES                                   | AM                     |            | PM                     |    |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|----|----|
| 8340 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 20/01/2020<br>11:01 AM | 10/02/2020 | 10/02/2020<br>09:46 AM | 0  | 16 |
| 8341 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | SECRETARIA GENERAL                         | 21/01/2020<br>02:15 PM | 07/02/2020 | 13/02/2020<br>10:12 AM | 4  | 18 |
| 8342 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 21/01/2020<br>02:42 PM | 14/02/2020 | 31/03/2020<br>02:21 PM | 32 | 51 |
| 8343 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 21/01/2020<br>05:08 PM | 10/02/2020 | 04/02/2020<br>05:47 PM | -4 | 11 |
| 8344 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 22/01/2020<br>08:55 AM | 04/02/2020 | 04/02/2020<br>10:14 AM | 0  | 10 |
| 8345 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 22/01/2020<br>09:22 AM | 11/02/2020 | 17/02/2020<br>08:56 AM | 4  | 19 |
| 8346 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 23/01/2020<br>08:38 AM | 12/02/2020 | 31/01/2020<br>11:14 AM | -8 | 7  |
| 8347 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 24/01/2020<br>03:11 PM | 14/02/2020 | 11/02/2020<br>02:49 PM | -3 | 13 |
| 8348 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                       | CONSEJO ACADEMICO                          | 25/01/2020<br>11:03 PM | 10/02/2020 | 07/02/2020<br>11:15 AM | -1 | 10 |
| 8349 | DERECHO DE PETICION DE                 | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES       | RECTORIA                                   | 27/01/2020<br>02:20 PM | 17/02/2020 | 05/02/2020<br>10:10 AM | -8 | 8  |

|      |  |          |                          |   |                     |            |                     |     |     |
|------|--|----------|--------------------------|---|---------------------|------------|---------------------|-----|-----|
|      | INTERES GENERAL                        |          | HENAO                    |   |                     |            |                     |     |     |
| 8350 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                       | 27/01/2020 02:54 PM | 14/02/2020 | 17/02/2020 11:22 AM | 1   | 16  |
| 8351 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO | 28/01/2020 09:02 AM | 10/02/2020 | 11/02/2020 02:18 PM | 1   | 11  |
| 8354 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES     | 28/01/2020 05:18 PM | 18/02/2020 | 23/06/2020 11:23 AM | 90  | 106 |
| 8355 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | ANA MARIA MORAL ES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES     | 28/01/2020 05:19 PM | 28/02/2020 | 10/02/2020 09:39 AM | -14 | 10  |
| 8356 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | VICERRECTORIA ACADEMICA                       | 29/01/2020 02:30 PM | 19/02/2020 | 30/01/2020 08:43 AM | -14 | 2   |
| 8357 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES     | 29/01/2020 02:34 PM | 19/02/2020 | 30/01/2020 08:54 AM | -14 | 2   |
| 8358 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | VICERRECTORIA ACADEMICA                       | 29/01/2020 02:37 PM | 19/02/2020 | 30/01/2020 09:09 AM | -14 | 2   |
| 8359 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES     | 29/01/2020 02:38 PM | 19/02/2020 | 30/01/2020 09:05 AM | -14 | 2   |
| 8360 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                       | 31/01/2020 09:41 AM | 20/02/2020 | 10/02/2020 04:37 PM | -8  | 7   |
| 8361 | DERECHO DE PETICION DE INTERES         | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                       | 31/01/2020 09:45 AM | 20/02/2020 | 10/02/2020 04:37 PM | -8  | 7   |



|      |  |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
|      | GENERAL                                |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
| 8362 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA  | 31/01/2020<br>10:15 PM | 17/02/2020 | 17/02/2020<br>05:46 PM | 0   | 12 |
| 8363 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 03/02/2020<br>10:19 AM | 24/02/2020 | 13/02/2020<br>05:07 PM | -7  | 9  |
| 8364 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 04/02/2020<br>08:37 AM | 24/02/2020 | 25/02/2020<br>03:43 PM | 1   | 16 |
| 8365 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 04/02/2020<br>09:00 AM | 25/02/2020 | 04/02/2020<br>09:34 AM | -15 | 1  |
| 8366 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 05/02/2020<br>08:52 AM | 25/02/2020 | 25/02/2020<br>04:50 PM | 0   | 15 |
| 8367 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 06/02/2020<br>03:21 PM | 26/02/2020 | 10/02/2020<br>04:32 PM | -12 | 3  |
| 8368 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | SECRETARIA GENERAL                         | 06/02/2020<br>03:42 PM | 04/05/2020 | 15/04/2020<br>11:54 AM | -13 | 50 |
| 8369 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 06/02/2020<br>03:57 PM | 26/02/2020 | 12/02/2020<br>10:18 AM | -10 | 5  |
| 8370 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | CONSEJO SUPERIOR                           | 06/02/2020<br>11:27 PM | 28/02/2020 | 25/02/2020<br>03:38 PM | -3  | 14 |
| 8371 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 07/02/2020<br>09:01 AM | 20/02/2020 | 18/02/2020<br>02:07 PM | -2  | 8  |

|      |  |          |                         |  |                        |            |                        |     |     |
|------|--|----------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|-----|
| 8372 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 07/02/2020<br>09:30 AM | 20/02/2020 | 17/02/2020<br>05:20 PM | -3  | 7   |
| 8373 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 07/02/2020<br>09:43 AM | 27/02/2020 | 19/02/2020<br>02:18 PM | -6  | 9   |
| 8374 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 07/02/2020<br>09:45 AM | 27/02/2020 | 18/02/2020<br>04:19 PM | -7  | 8   |
| 8375 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 07/02/2020<br>09:52 AM | 27/02/2020 | 10/03/2020<br>10:14 AM | 8   | 23  |
| 8376 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 07/02/2020<br>09:56 AM | 27/02/2020 | 15/07/2020<br>02:53 PM | 99  | 114 |
| 8377 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 07/02/2020<br>09:57 AM | 27/02/2020 | 18/02/2020<br>04:21 PM | -7  | 8   |
| 8378 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 07/02/2020<br>04:00 PM | 28/02/2020 | 02/03/2020<br>08:25 AM | 1   | 17  |
| 8379 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 08/02/2020<br>09:30 AM | 28/02/2020 | 12/02/2020<br>04:01 PM | -12 | 3   |
| 8380 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 10/02/2020<br>09:38 AM | 28/02/2020 | 19/02/2020<br>10:59 AM | -7  | 8   |
| 8381 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 10/02/2020<br>10:14 AM | 28/02/2020 | 21/02/2020<br>10:16 AM | -5  | 10  |
| 8382 | DERECHO                                | WEB      | -                       | FACULTAD DE                                | 10/02/2020             | 24/02/2020 | 20/02/2020             | -2  | 9   |



|      |  |          |                         |  |                           |            |                           |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------------|------------|---------------------------|-----|----|
|      | DE PETICION DE INFORMACION             |          |                         | ARTES Y HUMANIDADES                        | 020<br>05:22<br>PM        | 0          | 020<br>04:30<br>PM        |     |    |
| 8383 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 11/02/2020<br>08:46<br>AM | 24/02/2020 | 25/02/2020<br>03:40<br>PM | 1   | 11 |
| 8384 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD         | 11/02/2020<br>09:01<br>AM | 02/03/2020 | 19/02/2020<br>10:49<br>AM | -8  | 7  |
| 8385 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 11/02/2020<br>12:43<br>PM | 25/02/2020 | 25/02/2020<br>05:06<br>PM | 0   | 11 |
| 8386 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 12/02/2020<br>09:17<br>AM | 03/03/2020 | 25/02/2020<br>05:02<br>PM | -5  | 10 |
| 8387 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 13/02/2020<br>08:52<br>AM | 04/03/2020 | 02/04/2020<br>09:29<br>AM | 21  | 36 |
| 8388 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 13/02/2020<br>09:07<br>AM | 04/03/2020 | 19/02/2020<br>02:25<br>PM | -10 | 5  |
| 8389 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 13/02/2020<br>09:11<br>AM | 04/03/2020 | 21/02/2020<br>10:21<br>AM | -8  | 7  |
| 8390 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 13/02/2020<br>03:06<br>PM | 05/03/2020 | 04/03/2020<br>05:22<br>PM | -1  | 15 |
| 8391 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 14/02/2020<br>07:31<br>AM | 04/03/2020 | 09/03/2020<br>05:43<br>PM | 3   | 17 |
| 8392 | DERECHO DE                             | PERSONAL | ANA MARIA               | CONSEJO ACADEMICO                          | 14/02/2020                | 27/02/2020 | 03/03/2020                | 3   | 13 |

|      |  |          |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | PETICION DE INFORMACION                |          | MORALES HENAO           |  | 07:34 AM            |            | 04:23 PM            |     |    |
| 8393 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA GESTION HUMANA                     | 14/02/2020 06:06 PM | 09/03/2020 | 17/02/2020 10:35 AM | -15 | 2  |
| 8394 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS   | 16/02/2020 09:23 PM | 09/03/2020 | 20/02/2020 11:17 AM | -12 | 4  |
| 8396 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 16/02/2020 09:42 PM | 09/03/2020 | 20/02/2020 03:59 PM | -12 | 4  |
| 8397 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 18/02/2020 12:10 PM | 10/03/2020 | 21/02/2020 08:51 AM | -12 | 4  |
| 8398 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 19/02/2020 11:11 AM | 10/03/2020 | 10/03/2020 04:05 PM | 0   | 15 |
| 8399 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 19/02/2020 11:14 AM | 10/03/2020 | 20/02/2020 04:01 PM | -13 | 2  |
| 8400 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA FINANCIERA                         | 19/02/2020 03:02 PM | 03/03/2020 | 28/02/2020 09:17 AM | -2  | 8  |
| 8401 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 20/02/2020 09:32 AM | 11/03/2020 | 25/02/2020 05:00 PM | -11 | 4  |
| 8402 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 21/02/2020 08:15 AM | 17/04/2020 | 17/04/2020 09:21 AM | 0   | 41 |
| 8403 | DERECHO DE PETICION                    | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO ACADEMICO                          | 25/02/2020 03:48    | 30/04/2020 | 30/04/2020 04:02    | 0   | 48 |

|      |  |          |                          |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|--------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | DE INTERES GENERAL                     |          | ES HENAO                 |  | PM                  |            | PM                  |     |    |
| 8404 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 25/02/2020 03:54 PM | 16/03/2020 | 31/03/2020 02:25 PM | 11  | 26 |
| 8405 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 25/02/2020 03:56 PM | 09/03/2020 | 10/03/2020 05:42 PM | 1   | 11 |
| 8406 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 25/02/2020 10:22 PM | 18/03/2020 | 18/03/2020 03:30 PM | 0   | 17 |
| 8407 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 25/02/2020 10:24 PM | 26/03/2020 | 24/03/2020 09:04 AM | -2  | 21 |
| 8408 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 26/02/2020 08:32 AM | 09/03/2020 | 10/03/2020 09:20 AM | 1   | 10 |
| 8409 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 26/02/2020 09:07 AM | 17/03/2020 | 20/03/2020 03:34 PM | 3   | 18 |
| 8410 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 26/02/2020 09:15 AM | 10/03/2020 | 27/02/2020 03:06 PM | -8  | 2  |
| 8411 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                        | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 26/02/2020 03:57 PM | 18/03/2020 | 02/03/2020 02:24 PM | -12 | 4  |
| 8418 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 27/02/2020 03:54 PM | 12/03/2020 | 09/03/2020 03:22 PM | -3  | 8  |
| 8419 | DERECHO DE PETICION DE                 | WEB      | -                        | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 27/02/2020 03:55 PM | 15/04/2020 | 15/04/2020 06:06 PM | 0   | 35 |

|      |  |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
|      | INFORMACION                            |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
| 8420 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 27/02/2020<br>09:47 PM | 13/03/2020 | 10/03/2020<br>10:18 AM | -3  | 9  |
| 8421 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 28/02/2020<br>07:29 AM | 19/03/2020 | 20/03/2020<br>08:17 AM | 1   | 16 |
| 8422 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 28/02/2020<br>10:04 AM | 19/03/2020 | 19/03/2020<br>03:01 PM | 0   | 15 |
| 8423 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 02/03/2020<br>08:37 AM | 07/05/2020 | 04/05/2020<br>04:51 PM | -3  | 46 |
| 8424 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 02/03/2020<br>08:48 AM | 20/03/2020 | 06/03/2020<br>11:47 AM | -10 | 5  |
| 8425 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 03/03/2020<br>09:07 AM | 25/03/2020 | 12/03/2020<br>11:23 AM | -9  | 8  |
| 8426 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 03/03/2020<br>09:49 AM | 24/03/2020 | 25/03/2020<br>09:06 AM | 1   | 17 |
| 8427 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 03/03/2020<br>09:58 AM | 16/04/2020 | 20/05/2020<br>04:56 PM | 24  | 57 |
| 8428 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 03/03/2020<br>11:25 AM | 25/03/2020 | 10/03/2020<br>10:02 AM | -11 | 6  |
| 8429 | DERECHO DE PETICION DE INTERES         | WEB      | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES   | 03/03/2020<br>03:08 PM | 16/04/2020 | 17/04/2020<br>05:36 PM | 1   | 34 |

|      |  |                    |                         |   |                        |            |                        |     |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|---|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
|      | GENERAL                                |                    |                         |   |                        |            |                        |     |    |
| 8430 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES | 05/03/2020<br>08:20 AM | 20/04/2020 | 20/04/2020<br>04:17 PM | 0   | 33 |
| 8431 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO        | 05/03/2020<br>01:12 PM | 27/03/2020 | 06/03/2020<br>10:46 AM | -15 | 2  |
| 8433 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES | 06/03/2020<br>08:49 AM | 23/04/2020 | 15/04/2020<br>04:32 PM | -6  | 29 |
| 8434 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | SECRETARIA GENERAL                        | 06/03/2020<br>10:07 AM | 21/04/2020 | 14/04/2020<br>09:33 AM | -5  | 28 |
| 8435 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | SECRETARIA GENERAL                        | 06/03/2020<br>10:09 AM | 21/04/2020 | 14/04/2020<br>09:29 AM | -5  | 28 |
| 8436 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | SECRETARIA GENERAL                        | 06/03/2020<br>10:12 AM | 21/04/2020 | 15/04/2020<br>11:57 AM | -4  | 29 |
| 8437 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES           | 09/03/2020<br>02:28 PM | 22/04/2020 | 15/04/2020<br>03:14 PM | -5  | 28 |
| 8438 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA              | 09/03/2020<br>02:33 PM | 30/03/2020 | 03/04/2020<br>04:59 PM | 4   | 20 |
| 8439 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                   | 09/03/2020<br>02:36 PM | 30/04/2020 | 21/04/2020<br>11:33 AM | -7  | 32 |
| 8440 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                    | 11/03/2020<br>08:44 AM | 08/04/2020 | 02/07/2020<br>04:22 PM | 61  | 82 |

|      |  |          |                         |   |                        |            |                        |     |     |
|------|--|----------|-------------------------|---|------------------------|------------|------------------------|-----|-----|
| 8441 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES | 11/03/2020<br>09:08 AM | 01/04/2020 | 02/04/2020<br>09:48 AM | 1   | 17  |
| 8442 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA              | 11/03/2020<br>09:31 AM | 30/04/2020 | 28/04/2020<br>05:29 PM | -2  | 35  |
| 8443 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO SUPERIOR                          | 12/03/2020<br>09:17 AM | 02/04/2020 | 08/04/2020<br>05:30 PM | 4   | 20  |
| 8444 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                   | 12/03/2020<br>10:12 AM | 26/03/2020 | 02/04/2020<br>02:44 PM | 5   | 16  |
| 8445 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA FINANCIERA                        | 16/03/2020<br>09:00 AM | 30/03/2020 | 30/03/2020<br>04:35 PM | 0   | 11  |
| 8446 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES | 16/03/2020<br>09:12 AM | 29/04/2020 | 27/04/2020<br>05:45 PM | -2  | 31  |
| 8447 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO        | 16/03/2020<br>10:54 AM | 03/04/2020 | 30/03/2020<br>02:22 PM | -4  | 11  |
| 8449 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES  | 16/03/2020<br>02:43 PM | 09/10/2020 | 01/09/2020<br>10:30 AM | -28 | 122 |
| 8450 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO ACADEMICO                         | 16/03/2020<br>02:52 PM | 22/04/2020 | 06/07/2020<br>09:04 AM | 53  | 81  |
| 8451 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD        | 16/03/2020<br>03:31 PM | 30/04/2020 | 26/05/2020<br>04:12 PM | 18  | 52  |
| 8452 | RECLAMO                                | PERSONAL | ANA                     | OFICINA                                   | 18/03/2020             | 07/04/2020 | 13/04/2020             | 4   | 19  |



|      |  |                    |                          |   |                     |            |                     |     |    |
|------|--|--------------------|--------------------------|---|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      |  |                    | MARIA MORAL ES HENAO     | GESTION HUMANA                            | 020 08:40 AM        | 0          | 020 02:15 PM        |     |    |
| 8453 | RECLAMO                                | WEB                | -                        | VICERRECTORIA ACADEMICA                   | 23/03/2020 09:49 PM | 16/04/2020 | 16/04/2020 04:18 PM | 0   | 19 |
| 8454 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES           | 23/03/2020 10:11 PM | 07/04/2020 | 26/03/2020 03:28 PM | -8  | 4  |
| 8455 | RECLAMO                                | WEB                | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES           | 23/03/2020 10:22 PM | 16/04/2020 | 31/03/2020 10:00 AM | -12 | 7  |
| 8456 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS  | 23/03/2020 10:31 PM | 23/04/2020 | 14/04/2020 03:48 PM | -7  | 17 |
| 8457 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | SECRETARIA GENERAL                        | 23/03/2020 10:58 PM | 23/04/2020 | 15/04/2020 03:21 PM | -6  | 18 |
| 8458 | RECLAMO                                | WEB                | -                        | VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA | 23/03/2020 11:11 PM | 08/05/2020 | 28/04/2020 02:25 PM | -8  | 27 |
| 8459 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA | 24/03/2020 05:40 PM | 07/04/2020 | 08/04/2020 05:32 PM | 1   | 12 |
| 8460 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | SECRETARIA GENERAL                        | 24/03/2020 05:46 PM | 23/04/2020 | 27/04/2020 02:25 PM | 2   | 25 |
| 8461 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | VICERRECTORIA ACADEMICA                   | 24/03/2020 06:01 PM | 23/04/2020 | 16/04/2020 04:06 PM | -5  | 18 |
| 8462 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORAL ES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES | 25/03/2020 09:01 AM | 20/04/2020 | 25/03/2020 05:23 PM | -18 | 1  |
| 8463 | DERECHO DE                             | PERSONAL           | ANA MARIA                | OFICINA DE BIENESTAR                      | 25/03/2020          | 16/04/2020 | 30/03/2020          | -13 | 4  |

|      |  |          |                        |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | PETICION DE INTERES GENERAL            |          | MORALES HENAO          | UNIVERSITARIO                              | 09:14 AM            |            | 02:24 PM            |     |    |
| 8464 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                      | OFICINA GESTION HUMANA                     | 25/03/2020 03:08 PM | 11/05/2020 | 20/04/2020 02:15 PM | -15 | 19 |
| 8465 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANAMARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 26/03/2020 09:49 AM | 17/04/2020 | 03/04/2020 02:58 PM | -10 | 7  |
| 8466 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANAMARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 26/03/2020 09:56 AM | 17/04/2020 | 03/04/2020 02:51 PM | -10 | 7  |
| 8467 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                      | FACULTAD DE INGENIERIAS                    | 30/03/2020 01:24 PM | 14/05/2020 | 11/05/2020 05:12 PM | -3  | 31 |
| 8469 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANAMARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 31/03/2020 10:17 AM | 14/05/2020 | 14/05/2020 08:40 AM | 0   | 33 |
| 8470 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                      | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 31/03/2020 12:50 PM | 23/04/2020 | 14/04/2020 02:37 PM | -7  | 11 |
| 8471 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANAMARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 01/04/2020 10:51 AM | 28/04/2020 | 11/05/2020 09:32 AM | 9   | 29 |
| 8472 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANAMARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 01/04/2020 10:59 AM | 14/05/2020 | 14/05/2020 08:43 AM | 0   | 32 |
| 8473 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                      | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 01/04/2020 01:16 PM | 24/04/2020 | 14/04/2020 04:07 PM | -8  | 10 |
| 8474 | DERECHO DE PETICION                    | WEB      | -                      | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 02/04/2020 11:44    | 28/04/2020 | 27/04/2020 11:35    | -1  | 18 |

|      | DE INTERES GENERAL                     |                    |                         | S  | PM                     |            | AM                     |     |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
| 8475 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 03/04/2020<br>12:03 PM | 18/05/2020 | 19/05/2020<br>05:43 PM | 1   | 33 |
| 8476 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 03/04/2020<br>02:39 PM | 22/04/2020 | 20/04/2020<br>09:04 AM | -2  | 12 |
| 8478 | RECLAMO                                | WEB                | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 13/04/2020<br>09:00 AM | 27/05/2020 | 28/05/2020<br>04:41 PM | 1   | 34 |
| 8479 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA FINANCIERA                         | 13/04/2020<br>02:58 PM | 21/05/2020 | 21/05/2020<br>07:38 PM | 0   | 29 |
| 8480 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS   | 13/04/2020<br>03:10 PM | 01/06/2020 | 04/06/2020<br>05:35 PM | 3   | 39 |
| 8481 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA FINANCIERA                         | 13/04/2020<br>03:25 PM | 27/05/2020 | 16/04/2020<br>05:21 PM | -29 | 4  |
| 8482 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS   | 14/04/2020<br>10:15 AM | 01/06/2020 | 04/06/2020<br>05:38 PM | 3   | 38 |
| 8483 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 14/04/2020<br>10:27 AM | 28/05/2020 | 27/04/2020<br>11:09 AM | -23 | 10 |
| 8484 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 14/04/2020<br>10:46 AM | 28/05/2020 | 16/04/2020<br>02:30 PM | -30 | 3  |
| 8485 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD         | 14/04/2020<br>04:36 PM | 27/05/2020 | 22/04/2020<br>09:23 AM | -25 | 7  |



|      |  |          |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
| 8486 | RECLAMO                                | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 15/04/2020 03:22 PM | 29/05/2020 | 15/04/2020 06:05 PM | -32 | 1  |
| 8487 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 15/04/2020 06:23 PM | 15/05/2020 | 11/05/2020 02:09 PM | -4  | 19 |
| 8488 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | RECTORIA                                   | 15/04/2020 06:49 PM | 15/05/2020 | 24/04/2020 11:30 AM | -15 | 8  |
| 8489 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 16/04/2020 02:06 PM | 28/05/2020 | 16/04/2020 04:26 PM | -30 | 1  |
| 8490 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 16/04/2020 02:25 PM | 29/05/2020 | 28/05/2020 04:47 PM | -1  | 31 |
| 8491 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 17/04/2020 09:40 AM | 02/06/2020 | 21/04/2020 11:27 AM | -30 | 3  |
| 8492 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | BIBLIOTECA                                 | 17/04/2020 02:02 PM | 02/06/2020 | 23/04/2020 02:09 PM | -28 | 5  |
| 8493 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 17/04/2020 03:11 PM | 18/05/2020 | 23/04/2020 04:15 PM | -17 | 5  |
| 8494 | RECLAMO                                | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 17/04/2020 04:08 PM | 02/06/2020 | 04/05/2020 04:02 PM | -21 | 12 |
| 8495 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 17/04/2020 09:34 PM | 03/06/2020 | 11/05/2020 08:31 AM | -17 | 17 |
| 8496 | DERECHO DE PETICION DE INTERES         | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 18/04/2020 07:23 AM | 03/06/2020 | 20/04/2020 04:01 PM | -32 | 1  |

|      |  |          |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | GENERAL                                |          |                         |  |                     |            |                     |     |    |
| 8497 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 21/04/2020 10:34 AM | 03/06/2020 | 22/04/2020 05:21 PM | -30 | 2  |
| 8498 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA GESTION HUMANA                     | 21/04/2020 10:48 AM | 20/05/2020 | 30/04/2020 09:41 AM | -14 | 8  |
| 8499 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 22/04/2020 02:18 PM | 21/05/2020 | 19/05/2020 02:04 PM | -2  | 20 |
| 8500 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | FACULTAD DE INGENIERIAS                    | 22/04/2020 08:42 PM | 22/05/2020 | 18/05/2020 02:11 PM | -4  | 19 |
| 8501 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | FACULTAD DE INGENIERIAS                    | 22/04/2020 08:46 PM | 22/05/2020 | 26/05/2020 10:41 AM | 2   | 25 |
| 8502 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS   | 22/04/2020 08:54 PM | 22/05/2020 | 27/04/2020 11:04 AM | -19 | 4  |
| 8503 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 23/04/2020 08:40 AM | 21/05/2020 | 27/04/2020 05:53 PM | -18 | 3  |
| 8504 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 23/04/2020 08:56 PM | 26/05/2020 | 28/04/2020 02:51 PM | -20 | 4  |
| 8505 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 23/04/2020 11:57 PM | 16/06/2020 | 18/06/2020 08:51 AM | 2   | 41 |
| 8506 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 24/04/2020 11:44 AM | 09/06/2020 | 28/04/2020 02:56 PM | -30 | 3  |

|      |  |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
| 8507 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 27/04/2020<br>11:26 AM | 09/06/2020 | 23/06/2020<br>05:28 PM | 10  | 42 |
| 8508 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 27/04/2020<br>10:20 PM | 28/05/2020 | 20/05/2020<br>08:24 AM | -6  | 18 |
| 8509 | RECLAMO                                | WEB      | -                       | SECRETARIA GENERAL                         | 27/04/2020<br>11:47 PM | 11/06/2020 | 17/06/2020<br>08:41 AM | 4   | 38 |
| 8510 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 28/04/2020<br>11:23 AM | 11/06/2020 | 29/04/2020<br>04:12 PM | -31 | 2  |
| 8511 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA GESTION HUMANA                     | 29/04/2020<br>10:02 AM | 12/06/2020 | 30/04/2020<br>02:33 PM | -31 | 2  |
| 8512 | RECLAMO                                | WEB      | -                       | OFICINA FINANCIERA                         | 30/04/2020<br>03:31 PM | 12/06/2020 | 07/05/2020<br>02:51 PM | -26 | 6  |
| 8513 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA FINANCIERA                         | 30/04/2020<br>08:50 PM | 17/06/2020 | 13/05/2020<br>11:04 AM | -25 | 10 |
| 8514 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 05/05/2020<br>09:18 AM | 03/07/2020 | 03/07/2020<br>03:06 PM | 0   | 44 |
| 8515 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS   | 05/05/2020<br>02:04 PM | 16/06/2020 | 23/06/2020<br>11:07 AM | 5   | 36 |
| 8516 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 11/05/2020<br>08:46 AM | 24/06/2020 | 29/05/2020<br>02:51 PM | -18 | 15 |
| 8517 | DERECHO DE PETICION DE INTERES         | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 11/05/2020<br>08:56 AM | 06/07/2020 | 18/06/2020<br>10:15 AM | -12 | 29 |

|      |  |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
|      | GENERAL                                |          |                         |  |                        |            |                        |     |    |
| 8518 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD         | 11/05/2020<br>10:00 AM | 25/06/2020 | 12/05/2020<br>02:45 PM | -32 | 2  |
| 8519 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 11/05/2020<br>05:19 PM | 09/06/2020 | 09/06/2020<br>05:04 PM | 0   | 22 |
| 8520 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 12/05/2020<br>09:00 AM | 26/06/2020 | 26/06/2020<br>01:33 PM | 0   | 34 |
| 8521 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 14/05/2020<br>09:10 AM | 01/07/2020 | 18/05/2020<br>08:59 AM | -32 | 3  |
| 8522 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA GESTION HUMANA                     | 14/05/2020<br>09:34 AM | 12/06/2020 | 18/05/2020<br>09:08 AM | -19 | 3  |
| 8523 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 15/05/2020<br>05:38 PM | 01/07/2020 | 19/05/2020<br>02:20 PM | -31 | 3  |
| 8524 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 17/05/2020<br>04:43 PM | 03/07/2020 | 18/05/2020<br>02:19 PM | -34 | 1  |
| 8525 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 18/05/2020<br>11:43 AM | 15/07/2020 | 21/07/2020<br>08:57 AM | 4   | 47 |
| 8526 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 20/05/2020<br>10:08 AM | 07/07/2020 | 26/05/2020<br>03:02 PM | -30 | 5  |
| 8527 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 20/05/2020<br>01:51 PM | 07/07/2020 | 08/06/2020<br>08:10 AM | -21 | 14 |



|      |  |                    |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
| 8528 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 21/05/2020 08:29 AM | 07/07/2020 | 09/06/2020 08:26 AM | -20 | 14 |
| 8529 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 21/05/2020 08:37 AM | 07/07/2020 | 30/06/2020 09:28 AM | -5  | 29 |
| 8530 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 21/05/2020 01:26 PM | 08/07/2020 | 26/05/2020 08:27 AM | -31 | 4  |
| 8531 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 22/05/2020 08:54 AM | 09/07/2020 | 27/05/2020 04:03 PM | -31 | 4  |
| 8532 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA GESTION HUMANA                     | 22/05/2020 09:25 AM | 09/07/2020 | 26/05/2020 08:56 AM | -32 | 3  |
| 8533 | RECLAMO                                | WEB                | -                       | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 26/05/2020 12:35 PM | 10/07/2020 | 27/05/2020 03:38 PM | -32 | 2  |
| 8534 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 26/05/2020 01:30 PM | 25/06/2020 | 01/06/2020 09:08 AM | -18 | 5  |
| 8535 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 27/05/2020 08:43 AM | 10/07/2020 | 07/07/2020 09:11 AM | -3  | 30 |
| 8536 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 27/05/2020 09:11 AM | 13/07/2020 | 30/06/2020 02:46 PM | -9  | 25 |
| 8537 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 29/05/2020 08:46 AM | 14/07/2020 | 17/06/2020 05:34 PM | -19 | 14 |
| 8538 | DERECHO DE PETICION                    | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL         | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUAR            | 29/05/2020 08:54    | 10/07/2020 | 24/06/2020 05:55    | -12 | 19 |





|      | DE INTERES GENERAL                     |                    | ES HENAO                 | IAS  | AM                  |            | PM                  |     |    |
|------|--|--------------------|--------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
| 8539 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | RECTORIA                                   | 29/05/2020 01:13 PM | 15/07/2020 | 04/06/2020 08:23 AM | -29 | 5  |
| 8540 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 30/05/2020 09:50 AM | 16/07/2020 | 03/06/2020 02:36 PM | -31 | 3  |
| 8541 | RECLAMO                                | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 01/06/2020 09:03 AM | 16/07/2020 | 02/06/2020 03:53 PM | -32 | 2  |
| 8543 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 01/06/2020 01:41 PM | 16/07/2020 | 03/06/2020 02:31 PM | -31 | 3  |
| 8544 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | RECTORIA                                   | 02/06/2020 08:37 AM | 16/07/2020 | 27/07/2020 08:23 AM | 7   | 40 |
| 8545 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 02/06/2020 08:44 AM | 16/07/2020 | 23/06/2020 05:39 PM | -17 | 16 |
| 8546 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | FACULTAD DE INGENIERIAS                    | 02/06/2020 08:50 AM | 16/07/2020 | 13/07/2020 12:00 PM | -3  | 30 |
| 8547 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 03/06/2020 09:10 AM | 17/07/2020 | 14/07/2020 08:23 AM | -3  | 30 |
| 8548 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB                | -                        | VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA  | 03/06/2020 09:51 PM | 07/07/2020 | 08/07/2020 08:17 AM | 1   | 26 |
| 8549 | DERECHO DE PETICION DE INTERES         | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 04/06/2020 08:34 AM | 21/07/2020 | 08/06/2020 10:47 AM | -31 | 3  |

|      |  |                    |                         |  |                        |            |                        |     |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|--|------------------------|------------|------------------------|-----|----|
|      | GENERAL                                |                    |                         |  |                        |            |                        |     |    |
| 8550 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 05/06/2020<br>08:16 AM | 22/07/2020 | 08/06/2020<br>02:13 PM | -32 | 2  |
| 8551 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO SUPERIOR                           | 05/06/2020<br>08:23 AM | 22/07/2020 | 23/07/2020<br>02:32 PM | 1   | 35 |
| 8552 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 05/06/2020<br>12:55 PM | 23/07/2020 | 03/09/2020<br>08:23 AM | 30  | 65 |
| 8553 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 08/06/2020<br>08:18 AM | 23/07/2020 | 25/06/2020<br>08:48 AM | -20 | 14 |
| 8554 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 08/06/2020<br>08:41 AM | 23/07/2020 | 08/06/2020<br>09:22 AM | -33 | 1  |
| 8555 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 09/06/2020<br>08:35 AM | 24/07/2020 | 24/07/2020<br>05:12 PM | 0   | 34 |
| 8557 | SUGERENCIA                             | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ACADEMICA                    | 09/06/2020<br>08:53 AM | 24/07/2020 | 09/06/2020<br>10:36 AM | -33 | 1  |
| 8558 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 10/06/2020<br>08:30 AM | 27/07/2020 | 30/06/2020<br>09:49 AM | -19 | 15 |
| 8559 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | RECTORIA                                   | 10/06/2020<br>02:05 PM | 13/07/2020 | 13/07/2020<br>11:53 AM | 0   | 24 |
| 8560 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | SECRETARIA GENERAL                         | 10/06/2020<br>03:36 PM | 28/07/2020 | 11/06/2020<br>08:48 AM | -33 | 2  |
| 8562 | DERECHO                                | PERSONAL           | ANA                     | OFICINA DE                                 | 12/06/2020             | 29/07/2020 | 25/06/2020             | -24 | 10 |

|      |  |                    |                          |   |                     |            |                     |     |    |
|------|--|--------------------|--------------------------|---|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | DE PETICION DE INTERES GENERAL         |                    | MARIA MORAL ES HENAO     | ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO               | 020 07:44 AM        | 0          | 020 10:02 AM        |     |    |
| 8563 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO            | 12/06/2020 07:52 AM | 29/07/2020 | 18/06/2020 08:56 AM | -29 | 5  |
| 8564 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO            | 16/06/2020 09:08 AM | 31/07/2020 | 26/06/2020 01:40 PM | -25 | 9  |
| 8565 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO    | 16/06/2020 02:35 PM | 31/07/2020 | 24/06/2020 08:30 AM | -27 | 7  |
| 8566 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | FACULTAD DE INGENIERIAS                       | 16/06/2020 03:06 PM | 31/07/2020 | 01/07/2020 09:18 AM | -22 | 12 |
| 8567 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES               | 16/06/2020 07:40 PM | 31/07/2020 | 18/06/2020 02:44 PM | -31 | 3  |
| 8568 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO    | 17/06/2020 08:35 AM | 31/07/2020 | 25/06/2020 08:56 AM | -26 | 7  |
| 8569 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS | 17/06/2020 08:48 AM | 31/07/2020 | 14/07/2020 11:31 AM | -13 | 20 |
| 8570 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                        | OFICINA GESTION HUMANA                        | 17/06/2020 09:19 AM | 03/08/2020 | 17/06/2020 04:00 PM | -33 | 1  |
| 8571 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORAL ES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO    | 17/06/2020 11:06 AM | 31/07/2020 | 17/06/2020 02:16 PM | -32 | 1  |
| 8572 | DERECHO DE                             | PERSONAL           | ANA MARIA                | FACULTAD DE CIENCIAS                          | 17/06/2020          | 31/07/2020 | 03/08/2020          | 1   | 34 |

|      |  |                    |                         |  |                     |            |                     |     |    |
|------|--|--------------------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
|      | PETICION DE INTERES GENERAL            |                    | MORALES HENAO           | AGROPECUARIAS                              | 11:15 AM            |            | 11:48 AM            |     |    |
| 8574 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 18/06/2020 09:07 AM | 04/08/2020 | 30/06/2020 05:05 PM | -25 | 9  |
| 8575 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 18/06/2020 09:36 AM | 04/08/2020 | 25/06/2020 08:41 AM | -28 | 6  |
| 8576 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA GESTION HUMANA                     | 18/06/2020 02:51 PM | 03/08/2020 | 18/06/2020 05:24 PM | -32 | 1  |
| 8577 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 19/06/2020 08:30 AM | 22/07/2020 | 22/07/2020 05:20 PM | 0   | 24 |
| 8578 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB                | -                       | FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES  | 22/06/2020 08:10 AM | 06/08/2020 | 01/07/2020 03:18 PM | -26 | 8  |
| 8582 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO SUPERIOR                           | 23/06/2020 05:22 PM | 24/08/2020 | 29/09/2020 03:52 PM | 26  | 71 |
| 8585 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS         | 24/06/2020 03:03 PM | 10/08/2020 | 02/07/2020 05:01 PM | -27 | 7  |
| 8586 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | CORREO ELECTRONICO | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 24/06/2020 03:10 PM | 10/08/2020 | 24/06/2020 03:42 PM | -33 | 1  |
| 8587 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL           | ANA MARIA MORALES HENAO | FACULTAD DE INGENIERIAS                    | 24/06/2020 03:17 PM | 10/08/2020 | 30/06/2020 08:23 AM | -29 | 5  |
| 8588 | DERECHO DE PETICION                    | WEB                | -                       | CONSEJO ACADEMICO                          | 24/06/2020 04:41    | 24/07/2020 | 03/09/2020 09:30    | 29  | 52 |

|      | DE INFORMACION                         |          |                         |  | PM                  |            | AM                  |     |    |
|------|--|----------|-------------------------|--|---------------------|------------|---------------------|-----|----|
| 8589 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | WEB      | -                       | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 25/06/2020 05:54 PM | 27/07/2020 | 30/06/2020 04:19 PM | -19 | 4  |
| 8591 | DERECHO DE PETICION DE INFORMACION     | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA               | 26/06/2020 08:30 AM | 27/07/2020 | 28/07/2020 10:52 AM | 1   | 23 |
| 8592 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | CONSEJO SUPERIOR                           | 26/06/2020 12:18 PM | 12/08/2020 | 24/08/2020 06:16 PM | 8   | 42 |
| 8593 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | PERSONAL | ANA MARIA MORALES HENAO | OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO | 30/06/2020 10:13 AM | 13/08/2020 | 22/07/2020 05:23 PM | -16 | 17 |
| 8594 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | WEB      | -                       | FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES            | 30/06/2020 11:32 AM | 13/08/2020 | 08/07/2020 11:02 AM | -26 | 7  |

**Observaciones:**

- ✓ En la anterior relación no se encontró coherencia en los tiempos indicados en el campo “días de respuesta”, con base a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o al Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, dependiendo de la fecha de recepción del requerimiento en la institución.
- ✓ No se encuentra coherencia en la cantidad de días para dar respuesta a los derechos de petición de interés general.
- ✓ No se encuentra coherencia en la cantidad de días para dar respuesta a los derechos de petición de información.
- ✓ No se encuentra coherencia en la cantidad de días para dar respuesta a los reclamos.
- ✓ No se encuentra coherencia entre el número de días de respuesta, teniendo en cuenta la fecha de recepción del requerimiento y la fecha de cierre.
- ✓ No se encuentra coherencia entre el número de días de demora, teniendo en cuenta la fecha de recepción del requerimiento y la fecha de cierre.

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



The screenshot shows the 'SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SECRETARÍA GENERAL' page. The header includes the university logo and the slogan 'JUNTOS PARA RECONOCERNOS'. Below the header, there are navigation tabs for 'Requerimientos', 'Consultas', and 'Inicio'. The main content area is titled 'Informes de Quejas y Reclamos - SAC' and lists the following reports:

- Informe I semestre 2020
- Informe Consolidado 2019
- Informe II semestre 2019
- Informe I semestre 2019
- Informe Consolidado 2018
- Informe II semestre 2018
- Informe I semestre 2018
- Informe Consolidado 2017
- Informe II semestre 2017
- Informe I semestre 2017
- Informe IV trimestre 2017
- Informe III trimestre 2017
- Informe II trimestre 2017
- Informe I trimestre 2017
- Informe Consolidado 2016
- Informe II Semestre 2016

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 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 que nos exporta el sistema Qlik View podemos indicar que entre enero y junio de 2020:

- Se presentaron 57 Derechos de Petición de Información
  - Se presentaron 178 Derechos de Petición de Interés General
  - Se presentaron 11 Reclamos
  - Se presentó 1 sugerencia
  - No se presentaron Quejas y Felicitaciones
- Se deben tener en cuenta los tiempos de respuesta de acuerdo a la norma. 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.

- En cuanto a la cantidad de peticiones gestionadas (quejas), se observó que frente al primer semestre 2019-1 disminuyeron, pasando de 7 a 0.
- Frente a los reclamos se presenta también una disminución, pasando de 15 en 2019-1 a 11 presentados en 2020-1.
- Se observa una notable disminución en el total de los requerimientos recibidos, ya que en 2019-1 se presentaron un total de 382 y para el 2020-1 un total de 247.
- Se enfatiza en el seguimiento que se debe realizar desde la Oficina de Atención al Ciudadano a los requerimientos que son recibidos en todas las dependencias de la Universidad ya que éstas son recibidas y tramitadas por ellas mismas y no hacen parte de las estadísticas en cuanto a los requerimientos que recibe la institución.
- Se sugiere idear una estrategia que permita reportar por cada dependencia los requerimientos solicitados evidenciando su trazabilidad.
- No es posible determinar el cumplimiento en los tiempos de respuesta debido a las inconsistencias que el sistema Qlik View arroja al exportarlo a Excel. (los tiempos no se ajustan a los establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 o al Artículo 5 del Decreto 491 de 2020)
- 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.



- Se reitera, dar cabal cumplimiento al procedimiento P-MM-80 para proporcionar una gestión eficiente de las PQRS.

## 8. PLAN DE MEJORAMIENTO

El presente informe se entrega de manera parcial a fin de conocer su posición, aclaraciones y/o explicaciones, así como los argumentos y soportes que permitan desvirtuar lo detallado, garantizando de esta manera el derecho a la contradicción y defensa, por lo cual se solicita presentar la debida respuesta antes del 4 de diciembre de la presente anualidad.

*FIRMADO EN DOCUMENTO ORIGINAL*

**JOSÉ EIVER AMAYA MARÍN**

Asesor