



Universidad  
del Cauca

Oficina de  
Control Interno

## INFORME No. 2.6-27.13/17 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, I SEMESTRE 2024.

### 1. Objetivo

Realizar seguimiento a la información suministrada a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio e informar sus resultados a la Dirección Universitaria y a los procesos responsables para las decisiones y medidas de mejoramiento correspondientes.

### 2. Alcance

La gestión de la Secretaría General como administradora del Sistema de PQRSF en el primer semestre del 2024.

### 3. Criterios normativos

- ✓ Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- ✓ Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular.
- ✓ Ley Estatutaria 1755 de 2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- ✓ Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Resolución R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.
- ✓ Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, PE-GS-2.1-PR-7 versión 13 del 13/03/2023.

### 4. Metodología

La Oficina de Control interno – OCI, aplicó los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría a los documentos aportados por la Secretaría General como Administradora del Sistema de PQRSF en la Universidad del Cauca, así:

- Inspección: de los documentos publicados en el Programa Lymen, aplicados para la gestión de las PQRSF y los soportes documentales del archivo de gestión.
- Recálculo: de los términos de respuesta para los diferentes tipos de PQRSF.

Acreditada en  
**ALTA CALIDAD**

\*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 N° 4-70  
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico  
Popayán-Cauca-Colombia  
Teléfono: 602 8209900 ext. 1362  
cinterno@unicauca.edu.co | [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)



- Indagación y consulta: con el equipo de apoyo a la administración del Sistema, sobre las inquietudes presentadas en el seguimiento.

## 5. Fuentes de información.

La secretaría general de la Universidad del Cauca remitió a la OCI a la cuenta de correo electrónico [cinterno@unicauca.edu.co](mailto:cinterno@unicauca.edu.co), los siguientes documentos:

- ✓ Oficio 2.1-27.30/2159 del 3/05/2024 de asunto "Informe PQRSF Primer trimestre año 2024".
- ✓ "INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024".
- ✓ Oficio 2.1-27.30/2677 del 28/06/2024 de asunto "Informe PQRSF Segundo trimestre año 2024".
- ✓ "INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024" (2.1-27.30/2676).
- ✓ "PE-GE-2.1-FOR-6 Encuesta 1ER TRIMESTRE 2024".
- ✓ "PE-GE-2.1-FOR-6 ENCUESTAS 2DO TRIMESTRE 2024".
- ✓ Comunicación "RESPUESTA A OFICIO 2.6-27.13/229 del 24/07/2024".
- ✓ "REENVIÓ TABLA DE INDEXACIÓN EXCEL PQRSF del 27/07/2024".

Adicionalmente, la OCI revisó los documentos publicados en el banner Programa Lvmen.

## 6. Desarrollo

### 6.1. Aplicación de normatividad.

La OCI reitera las observaciones identificadas en los anteriores seguimientos, relacionadas con el desarrollo parcial de lo dispuesto en las Leyes 1755 de 2015, 1712 del 2014 y en el Decreto 019 de 2012, en cuanto a:

- ✓ La necesidad de aplicar las directrices en materia de lenguaje claro como lo expresa la Circular externa 100- 010 de 2021, entre ellas:
  - "incorporar el lenguaje claro en la estrategia de comunicación interna y de cara a la ciudadanía, para optimizar el diseño, difusión y usabilidad de contenidos institucionales y facilitar su comprensión y aprovechamiento."*
  - "Contar con formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles."*
- ✓ Que la Universidad no publica *"todos los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"* (Ley 1712 de 2014 artículo 11, literal h).
- ✓ El incumplimiento de la adopción de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y la habilitación de espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público (Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 4 y 9).

### 6.2. Informes presentados por la Secretaría General.

La Secretaría General presentó dos informes sobre el Sistema PQRSF, así:

- ✓ INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024.
- ✓ INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024

Para estos la OCI evidenció que:

- Se continúa con el uso de un único consecutivo para los diferentes documentos producidos por la Secretaría General, indistintamente de las diferentes series y subseries, lo que genera la asignación de números tales como 2.1-27.30/2159 y 2.1-27.30/2676 para los informes relacionados con el Sistema de PQRS, cuando a la fecha solo se han elaborado 2 informes.
- El informe 2.1-27.30/2676: con título “PRIMER TRIMESTRE 2024” en su contenido refiere el periodo comprendido entre el 15/01/2024 y 30/06/2024, que corresponde al primer semestre de 2024.
- Solo presentan datos estadísticos, sin detallar lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 artículo 11, literal h, relacionado con el informe de todas las *solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*.
- En el ítem “13. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A PQRSF – SONDEO DE OPINIÓN” se describen recomendaciones de la vigencia 2022.
- En el ítem “14. GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF TENDIENTES A OBTENER RESPUESTA A PETICIONES PENDIENTES” se relacionan las dependencias que a 31 de marzo de 2024 no presentaron respuesta a PQR (2019, 2020, 2021, 2022 y 2023), no se incluyen las de la vigencia 2024.

### 6.3. Seguimiento a PQRSF.

#### 6.3.1. Herramienta de consolidación de información.

La matriz en formato Excel “INDEXACIÓN A 30 DE JUNIO 2024”, consolida las PQRSF recibidas a través de los diferentes medios institucionales, así:

- ✓ “PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓN”
- ✓ “BUZONES UNICAUCA”
- ✓ “BUZON UNIDAD DE SALUD”

La OCI evidenció la incorporación de mejoras en la matriz, que subsanan las debilidades descritas en el informe de seguimiento realizado por la OCI 2.6-27.13/03 de 2024 corte diciembre 2023:

- Se consolidó la información en el formato Radicación de Peticiones, Quejas, y Reclamos Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF”, código PE-GE-2.1-FOR-9, versión 4 del 21-12-2022 (formato actualizado).
- Se aplicó la descripción de los tipos de PQRSF según la tipología definida en la Resolución R-141 de 2019: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación.
- Se diligenció el ítem de las fechas de respuesta, facilitando identificar adecuadamente los tiempos de respuesta.

De otra parte, persisten las observaciones relacionadas con:

- La identificación de las PQR a las que se les adjudicó prórroga para dar respuesta, lo que genera dificultad en la verificación del vencimiento del plazo adicional autorizado.

- La falta de trazabilidad, en algunos casos, del redireccionamiento de las PQR que permita determinar finalmente cuál fue el proceso que otorgó la respuesta.
- No permite cuantificar los requerimientos realizados a los procesos para obtener respuesta sobre las PQR con términos vencidos.
- No se relaciona información suficiente sobre la respuesta otorgada, y el análisis al contenido de la respuesta.

### 6.3.2. Análisis a la información registrada en la Matriz PQRSF.

- ✓ Con corte a 30/06/2024, en las diferentes fuentes dispuestas por la Universidad del Cauca se evidenció el registro de 544 PQRSF.

Tabla 1. Consolidado PQRSF

Tipo	PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	BUZONES UNICAUCA	BUZÓN UNIDAD DE SALUD	TOTAL
Felicitación	3	20	2	25
Petición	462	1	0	463
Queja	20	16	5	41
Reclamo	11	0	0	11
Sugerencia	1	2	1	4
Total	497	39	8	544

- ✓ El medio más utilizado para la presentación de PQRSF es el Web y Escrito a través de correo electrónico, correspondiente al 91% (497).

Tabla 2. Medio de recepción

Medio	N°	Porcentaje
Escrito	112	20%
Web	385	71%
Buzón	47	9%
Total	544	100%

- ✓ Los usuarios que activan con mayor frecuencia al Sistema PQRSF son estudiantes de pregrado (40%) y personas externas (35%):

Tabla 3. Usuarios y PQRSF

Usuario	Frecuencia	%
Docente	28	5%
Egresado	52	10%
Empleado	34	6%
Estudiante posgrado	16	3%
Estudiante pregrado	216	40%
Jubilado	6	1%
Persona externa	192	35%
Total	544	100%

- ✓ 423 PQRSF se atendieron en tiempo y bajo los términos.
- ✓ 52 PQRSF sin respuesta, pero se encuentran en términos para la respuesta.

- ✓ 69 PQRSF sin respuesta y vencidos los términos para dar respuesta, siendo la División de Gestión de Talento Humano y la Facultad de Derecho quienes presentan mayor incumplimiento.

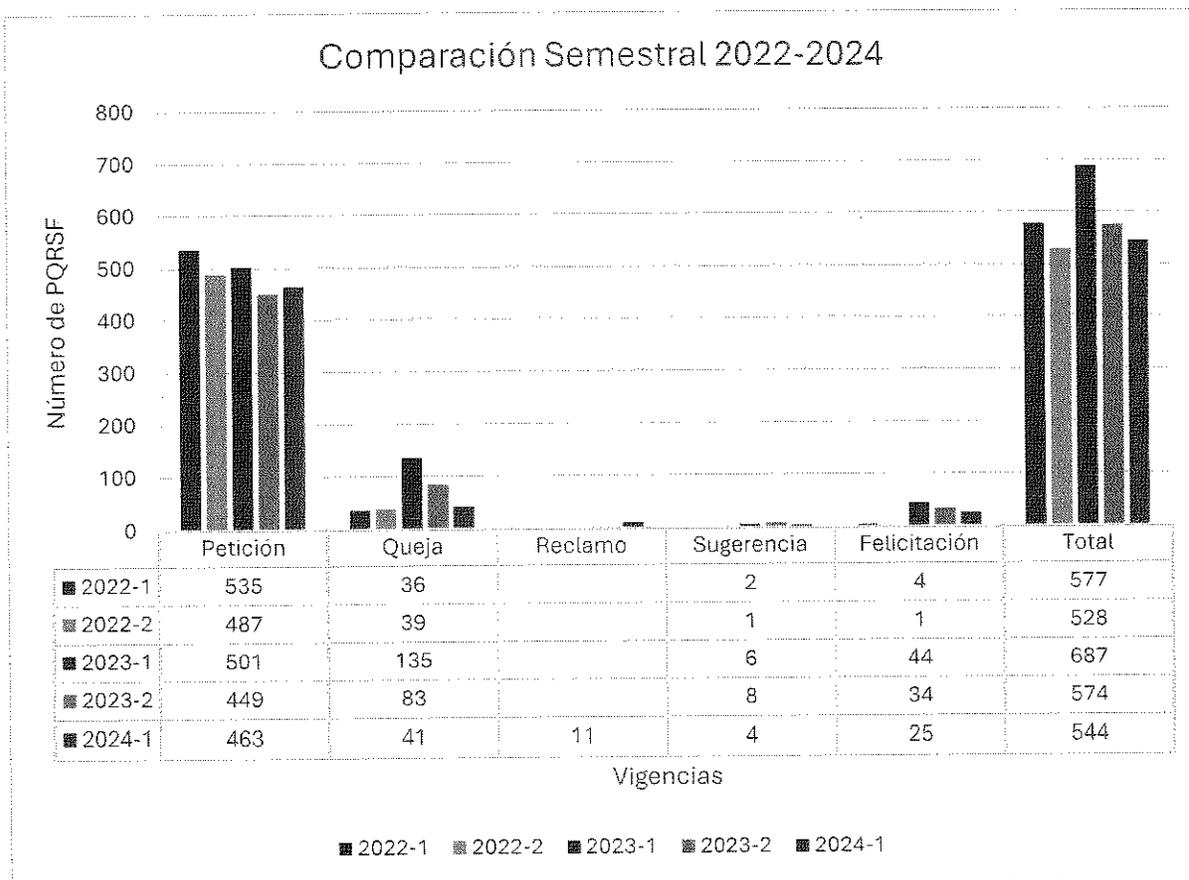
Tabla 4. Estado de las PQRSF

Tiempo de respuesta	PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	BUZONES UNICAUCA	BUZÓN UNIDAD DE SALUD	Total
Respuesta en tiempo (verde)	382	33	3	423
<i>Petición</i>	352	1		
<i>Queja</i>	15	10	5	
<i>Reclamo</i>	11			
<i>Sugerencia</i>	1	2	1	
<i>Felicitación</i>	1	20	2	
En término (Amarillo)	50	2	0	52
<i>Petición</i>	49			
<i>Queja</i>	1	2		
Sin respuesta (Rojo)	65	4	0	69
<i>Petición</i>	61			
<i>Queja</i>	4	4		

### 6.3.3. Trazabilidad de las PQRSF

Tabla 5. Comparación semestral PQRSF

Variable	2022-1	2022-2	2023-1	2023-2	2024-1
Petición	535	487	501	449	463
Queja	36	39	135	83	41
Reclamo					11
Sugerencia	2	1	6	8	4
Felicitación	4	1	44	34	25
Total	577	528	687	574	544



Para el 2024-1 se presentó una menor frecuencia de PQRSF en comparación con los semestres del 2023.

#### 6.3.4. PQRSF por dependencia

Según la información presentada por la Secretaría General en la Matriz de seguimiento, se determinó que las dependencias con mayor frecuencia de PQRSF continúan siendo la *Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales* (19%), y la *División de Admisiones, Registro y Control Académico* (14%).

Tabla 6. Dependencias y frecuencias de PQRSF

Dependencia	Total	Frecuencia
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	102	19%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	77	14%
Unidad de Salud	44	8%
División de Gestión del Talento Humano	43	8%
Vicerrectoría Académica	34	6%
Vicerrectoría Administrativa	23	4%
Facultad de Ingeniería Civil	23	4%
Secretaría General	20	4%
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	18	3%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	17	3%
División de Gestión Financiera	15	3%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	12	2%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	11	2%

Dependencia	Total	Frecuencia
División de Gestión de la Recreación y el Deporte	11	2%
Centro de Posgrados	7	1%
Facultad Ciencias de la Salud	7	1%
Oficina Jurídica	7	1%
Centro Universitario de Salud Alfonso López	7	1%
Programa de Formación en Idiomas	6	1%
Vicerrectoría de Investigaciones	6	1%
Centro de Conciliación	6	1%
División Administrativa y de Servicios	5	1%
Facultad de Ciencias Agrarias	5	1%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	5	1%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	4	1%
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	3	1%
Centro de Consultoría Jurídica	3	1%
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	3	1%
Centro de Investigaciones Históricas José María Arboleda Llorente	2	0,4%
Centro de Regionalización	2	0,4%
Comité de Convivencia Laboral	2	0,4%
Facultad de Artes	2	0,4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0,4%
Rectoría	2	0,4%
Área de Seguridad, Control y Movilidad	2	0,4%
Área de Egresados	1	0,2%
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0,2%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,2%
Oficina de Planeación	1	0,2%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales	1	0,2%
Sello Editorial Universidad del Cauca	1	0,2%

### 6.3.5. Muestra analizada por la OCI

Para revisar la información reportada por la Secretaría General, se definió como muestra 60 PQRSF a revisar.

Tabla 7. Determinación de la muestra a revisar

Población	544
Error estándar	0,10
Margen de Confianza	90%
Muestra	60

La muestra determinada estadísticamente, se ajustó concluyendo la revisión de 84 PQRSF:

- 51 peticiones: 39 respondidas en tiempo; 5 sin respuesta, pero con tiempo; 7 sin respuesta y con términos vencidos.
- 22 quejas: 11 quejas respondidas en tiempo; 3 sin respuesta y en tiempo; 8 sin respuesta y con términos de respuesta vencidos.
- Se revisaron la totalidad de los Reclamos (11).
- Se revisaron en el informe de la Secretaría General las decisiones tomadas para las sugerencias recibidas.

Tabla 8. Muestra a revisar ajustada

Tipo	Total	%	Muestra	Muestra ajustada
Felicitación	25	5%	3	0
Petición	463	85%	51	51
Queja	41	8%	5	22
Reclamo	11	2%	1	11
Sugerencia	4	1%	0	0
TOTAL	544	1	60	84

De la muestra revisada, se encontró:

a) Fechas de recepción y asignación de tiempos de respuesta:

- La petición con radicado 000422 se registró con fecha de recepción 22/1/2023, lo que genera asignación de términos de respuesta superiores a los determinados en las normas internas.
- Las peticiones con radicado 000343 y 000347 registran fechas de vencimiento del 9/2/2023 lo que genera asignación de términos de respuesta erróneos.
- La Queja con radicado 007487 registra fecha de recepción con error "30/05/201", imposibilitando determinar los tiempos asignados.

Tabla 9. Recepciones y vencimientos extemporáneos

Radicación	Recepción	Vencimiento dd-mm-aaaa	Días asignados
000422	22/1/2023	12/2/2024	386
000343	19/1/2024	9/2/2023	-365
000347	19/1/2024	9/2/2023	-365
007487	30/05/201	9/07/2024	# VALOR!

### Observación

La herramienta de seguimiento no evidencia el criterio aplicado para la asignación de términos de respuesta a la PQRS, como lo establece el Artículo Octavo: Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, de la R- 141 de 2019.

#### b) Asuntos:

- La Petición de radicado 004248 no describe el asunto.
- El asunto registrado para las peticiones 004626 y 007481 corresponde a una queja.

### Observación

Con base en lo anterior, y teniendo en cuenta que los asuntos se describen de manera general, la OCI no logró determinar con facilidad los más reiterativos.

#### c) Seguimiento a la gestión de respuesta

De la muestra revisada:

- 61 PQR se respondieron en los términos asignados por la secretaría general.
  - Solo se registra seguimiento a la gestión de la respuesta de 5 PQR.
- 8 PQR no registran respuesta, pero se encuentra bajo términos de tiempo.
  - Solo se registra seguimiento a la gestión de la respuesta de 4 PQR.
- 15 PQR no registran respuesta y presentan vencimiento.
  - Solo se registra seguimiento a la gestión de la respuesta de 1 PQR.

### Observación

Con lo anterior, la OCI concluye que no se cuenta con los registros suficientes que den cuenta de la ejecución de la fase del verificar, actividad 8, *“Realiza control a las PQRSF en trámite por medio del formato Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1- FOR-9, cuando se vencen los términos se hace requerimiento a la dependencia responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente”*, del procedimiento PE-GS-2.1-PR-7, por la Secretaría General.

#### d) Respuestas

De la muestra revisada (In situ) – Archivo de gestión relacionado con la administración de las PQRSF, se encontró:

- 15 de las 61 PQR se respondieron por fuera de los términos asignados por la secretaría general, excediendo la fecha de vencimiento.

Tabla 10. Tiempo de respuesta PQR

Radicación	Vencimiento dd/mm/aaaa	Tipo PQRSF	Oficio de Respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo extemporáneo de respuesta
000010	22/1/2024	PETICIÓN	Mediante oficio 10.1-70/63 del 22 enero se da respuesta.	25/01/2024	3,00
000042	5/2/2024	RECLAMO	Mediante comunicado del día 26 de febrero se informa que lo requerido por el peticionario fue resuelto satisfactoriamente.	26/02/2024	15,00
000343	9/2/2023	PETICIÓN	Mediante comunicado del día 13 de febrero de 2024 se adjunta documento en donde se evidencia que se solucionó favorablemente lo solicitado al peticionario.	13/02/2024	263,00
000347	9/2/2023	PETICIÓN	Mediante oficio 4.2-55.6/0049 del 26 de enero de 2024 se da respuesta.	30/01/2024	253,00
001002	20/2/2024	PETICIÓN	Mediante oficio 2.5-55.6/228 del 29 de abril de 2024 se da respuesta negando. Responde, Pablo Zambrano Simmonds.	29/04/2024	49,00
001025	14/2/2024	PETICIÓN	Mediante comunicado se allega soporte de respuesta a la peticionaria. Oficio 8.5.2-55.6/325 del 23 de abril de 2024 desistimiento	06/03/2024	15,00
001074	14/2/2024	PETICIÓN	Mediante comunicado del día 20 de marzo de 2024 se da respuesta.	20/03/2024	25,00
001075	14/2/2024	PETICIÓN	Mediante comunicado del día 20 de marzo de 2024 se da respuesta.	20/03/2024	25,00
001799	5/3/2024	RECLAMO	Mediante oficio 4.2-55.6/0429 del 18 de abril de 2024 se da respuesta. Responde, Sandra Liliana Collina Henao.	18/04/2024	32,00
002680	19/3/2024	QUEJA	Mediante oficio 5.4.1-52.5/093 del 22 de abril de 2024 se da respuesta. Responde, Victor Hugo Rodriguez Lopez.	22/04/2024	24,00
004805	24/4/2024	PETICIÓN	Mediante oficio 5.2-55.6/0353 del 23 de abril de 2024 se da respuesta. Responde, Fredy Hernan Martinez Gómez.	25/04/2024	1,00
006010	23/5/2024	PETICIÓN	Mediante comunicado del 27 de mayo de 2024 se da respuesta.	27/05/2024	2,00
006190	22/5/2024	PETICIÓN	Mediante oficio 4-55.6/760 del 06 de junio de 2024 se da respuesta.	06/06/2024	11,00

Radicación	Vencimiento dd/mm/aaaa	Tipo PQRSF	Oficio de Respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo extemporáneo de respuesta
006191	29/5/2024	QUEJA	Mediante oficio 2.1.1-55.6/207 del 26 de junio de 2024 se da respuesta. Responde Ingrid Yohana Quiñonez Daza.	26/06/2024	20,00
006192	22/5/2024	PETICIÓN	Mediante oficio 4-55.6/755 del 05 de junio de 2024 se da respuesta.	06/06/2024	11,00

- En la revisión a los soportes de las respuestas a las 39 peticiones, la OCI evidenció que se clasificaron como “respuestas de fondo clasificadas de color verde” según lo establece el procedimiento PE-GS-2.1-PR-7; no obstante, 15 peticiones no cumplen con los criterios de la Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública, relacionados con aplicación de “formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles” por lo que no se deberían clasificar con respuesta de fondo.
- La matriz de “INDEXACIÓN A 30 DE JUNIO 2024” no describe información suficiente sobre el desistimiento tácito o explícito por parte de los peticionarios.
- 15 de 61 PQR se respondieron a través de correo electrónico de manera informal, algunas las suscribe personal de apoyo.
- La Petición 003031 en la matriz de “INDEXACIÓN A 30 DE JUNIO 2024” no registra respuesta, sin embargo, en los soportes documentales se evidenció respuesta oportuna con oficio 2.1-52.5/168 del 4/03/2024.
- La queja 000339 se clasificó sin respuesta; consultado el Sistema Finanzas Plus de la Universidad del Cauca, se evidenció el registro del pago de fecha 23/01/2024, pendiente el reporte de la respuesta por la Profesional especializado de la División de Gestión Financiera.

#### 6.4. Percepción de la calidad del servicio

La secretaría general realizó sondeos de opinión para evaluar la satisfacción del sistema PQRSF a través de 3 preguntas, con escala de calificación cualitativa y cuantitativa: 1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente.

El Informe presentado por la secretaría general concluye la estimación de una muestra de 40 usuarios para la aplicación de *Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF*, formato PE-GE-2.1-FOR-6 en su versión 3 del 21/12/2022.

$$\begin{aligned}
 \text{Muestra} &= \# \text{ total de respuestas de fondo} * 10\% \\
 &= 399 * 10\% \\
 &= 39,9
 \end{aligned}$$

La OCI validó el universo de las PQR clasificadas con respuesta encontrando:

- Una diferencia de 3 lo que corresponde a un universo de 396.
- El universo determinado no permite identificar cual fue el criterio para clasificar las respuestas como “de fondo”.

20 encuestas se aplicaron en el I trimestre, y 20 en el II trimestre.

- ✓ En promedio el 55% evaluaron en nivel excelente los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 23,3% evaluaron en nivel muy bueno los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 10% evaluaron en nivel bueno los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 11,7% evaluaron en nivel Deficiente (8,3%) y Regular (3,3%) los criterios evaluados para las PQR.

Tabla 11. Evaluación por preguntas, formato PE-GE-2.1-FOR-6

No	Pregunta	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	20%	3%	15%	23%	40%
2	¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	3%	5%	8%	23%	63%
3	¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	3%	3%	8%	25%	63%
Promedio		8,3%	3,3%	10,0%	23,3%	55,0%

El informe 2.1-27.30/2676 consolida un sondeo de opiniones para la pregunta abierta "¿Respecto a su PQRSF y de la gestión institucional en otorgar respuesta, quiere expresar sus puntos de mejora para que se han tenidos en cuenta?" con 6 observaciones o sugerencias para el I semestre 2024.

#### Observación

Persisten las observaciones presentadas en los seguimientos realizados por la OCI en vigencias anteriores en lo referente al formato de encuesta que disminuyó el número de preguntas a 3, sin embargo, no cuestiona los criterios de respuesta: confiabilidad, cumplimiento de plazos y fondo.

En la "Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF" se evidenciaron inconsistencias en los datos registrados de algunos usuarios encuestados, así:

Tabla 12. Datos encuesta de satisfacción

Radicación	Matriz "INDEXACION A 30 DE JUNIO 2024"	Encuesta
001025	LUZ DELY FIGUEROA	BRAYAN EDUARDO GOMEZ NAVIA
000337	JHANDRY SAMARI CALVACHE ZAMBRANO	JHANDRY SAMARI TUMBAQUI TORO
002662	ZAILYN ESTEFANY IDROBO RODRIGUEZ	YEISON ESTEBAN SOLARTE SANCHEZ
002675	Funcionario responsable de respuesta AIDA PATRICIA GONZALEZ NIEVA	Funcionario responsable de respuesta EDGAR CAMACHO GODOY

#### 6.5. Requerimientos

El informe 2.1-27.30/2676 en el título 14 “GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRFS TENDIENTES A OBTENER RESPUESTA A PETICIONES PENDIENTES” - “Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores”, concluye que a 392 PQR interpuestas durante las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 no han sido atendidas por los responsables de su respuesta.

Ilustración 1. PQR pendientes de respuesta

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
División De Gestión Financiera			11	5		16
División de Gestión del Talento Humano	4			6	14	24
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud		10	7	1	3	21
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y de La Educación			19	10	2	31
DARCA				1	1	2
Oficina Jurídica	4		1	2	7	17
Vicerrectoría Académica	1	4	4	13	2	24
Vicerrectoría Administrativa	1	22	8	4	5	40
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar		1			4	5
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano				1	2	3
Comité de Convivencia Laboral		1			4	5
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	9	50	44	19	56	188
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				4		4
Centro de Posgrados				4		4
Consejo y Unidad de Salud	3	2			2	7
Centro de Estudios Históricos					1	1
Facultad de Artes					1	1
FACA					2	2
FIC					2	2
Grupo de Control Interno Disciplinario					1	1
Grupo de Gestión Pensional					1	1
Oficina de Crédito y Cartera					1	1
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	1					1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>85</b>	<b>78</b>	<b>62</b>	<b>112</b>	<b>392</b>

#### Observación

El informe presentado por la Secretaría General no da cuenta de las gestiones realizadas para atender las PQR que no presentaron respuesta de las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

De otra parte, no se evidencian las gestiones para las PQR que presentan incumplimiento para la vigencia 2024.

No fue posible determinar el número real de PQR sin respuesta de las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, debido a que el “TOTAL” de las sumas de la tabla # 10 del informe 2.1-27.30/2676 no coinciden con la información presentada; en la verificación de la OCI el total horizontal es de 380 y el total vertical de 401, siendo inconsistentes.

#### 6.6. Gestión Documental

La Secretaría General de la Universidad cuenta con 5 unidades de conservación – cajas en las que reposan los legajos con tipos documentales correspondientes a la administración de las PQRSF del I semestre de la vigencia 2024.

Tabla 13. Archivo de gestión de PQRSF

Caja	Legajos	Contenido
1	5	Desde el radicado 000010 – 000046 Desde el radicado 000047 – 000336 Desde el radicado 000337 – 000476 Desde el radicado 000508 – 000889 Desde el radicado 000913 – 001083
2	5	Desde el radicado 001085 – 001540 Desde el radicado 001541 – 002134 Desde el radicado 002155 – 002657 Desde el radicado 002662 – 002877 Desde el radicado 002920 – 003508
3	5	Desde el radicado 003584 – 004147 Desde el radicado 004206 – 004440 Desde el radicado 004441 – 004626 Desde el radicado 004627 – 004950 Desde el radicado 004951 – 005412
4	5	Desde el radicado 005589 – 005824 Desde el radicado 005976 – 006378 Desde el radicado 006428 – 007084 Desde el radicado 007085 – 007728 Desde el radicado 007729 – 007986
5	5	Legajo parcialmente rotulado Legajo sin identificar rotulo Legajo sin identificar rotulo Legajo sin identificar rótulo Legajo sin identificar rótulo

Se aclaró que los radicados de la Ventanilla Única – VU no son exclusivos para PQR, por lo que no son consecutivos.

Los Buzones se custodian en legajos aparte:

- Legajo #1: 2.1-42/ desde el radicado 00346 – 009637, a la fecha

Igualmente, las actas de apertura de los buzones se custodian en 2 legajos:

- Legajo #1: 2.1-3.58/01 al 197, actas de reunión desde el 19 de enero de 2024.
- Legajo #2: 2.1-3.58/198 al 381, actas de reunión desde el 3 de mayo de 2024.

Observaciones:

- ✓ Se encontró legajos sin caja, sin rótulo del 008478 – 008602 y del 008614 – 008812
- ✓ Se evidenció presencia de material metálico.
- ✓ Legajos sin foliar, tipos documentales en mal estado.
- ✓ Se encontró actas de seguimiento a buzones sin la firma de quien preside y el secretario (N°068, 080, 098, 198, 238, 298, 300, 304, 363).
- ✓ Tipos documentales perforados incorrectamente, no guardan la posición de lectura.
- ✓ Impresión a una cara, en contravía de lo dispuesto en la política de cero papel.

#### 6.7. Procedimiento documentado

Revisado el procedimiento “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” código PE-GS-2.1-PR-7 en versión 13 del 13/03/2023, se encontró:

- ✓ En la redacción del objetivo no se utiliza el verbo en infinitivo.
- ✓ La actividad del hacer (Número 3) describe más de una acción a ejecutar, ejemplo: "(...) *realizar un Acta General para Actividades PE-GS-2.2.1-FOR-22 (...)*"
- ✓ Debilidades en la descripción de los puntos de control de algunas actividades ejemplo: "*Formato Recepción de peticiones o quejas verbales PE-GE-2.1-FOR-8*", "*Portal Web*", "*Correo Electrónico*", "*Archivo Documental*".
- ✓ No hay claridad en la descripción de algunas actividades para su ejecución, ejemplo:
  - *Realiza control a las PQRSF en trámite por medio del formato Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE- GE-2.1-FOR-9, cuando se vencen los términos se hace requerimiento a la dependencia responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente.*
  - *Realiza seguimiento telefónico al 10% de las peticiones con respuesta de fondo para conocer el grado de satisfacción del peticionario frente a la respuesta brindada, lo cual radica en el formato PE-GE-2.1.2-FOR-6 Seguimiento respuestas dadas a solicitudes de PQRSF aleatoriamente.*
- ✓ Se define como responsables para la ejecución de las actividades a personal de apoyo "*Contratista Profesional y Contratista Técnico*".
- ✓ No se relacionan actividades para la aplicación del formato PE-GS-2.2.1-FOR-17 disponible en los Buzones ubicados en las diferentes dependencias de la Universidad del Cauca.
- ✓ No hay claridad para la ejecución de la actividad "*Las respuestas de fondo serán clasificadas de color verde, las respuestas en trámite o pendientes de respuesta de fondo serán clasificadas de color amarillo y las que no tengan respuestas de fondo serán clasificadas de color rojo*" debido a que, en la revisión por la OCI se observaron PQR sin respuesta de fondo, clasificadas con color verde.

## 7. Observaciones

Con base en el comportamiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF en el periodo 2024-1, se identifican observaciones que inciden en el cumplimiento del objetivo del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

- ✓ Desarrollo parcial de lo dispuesto en los lineamientos externos respecto a la aplicación de directrices para el uso de lenguaje claro, publicación de los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos, así como la adopción de medios tecnológicos para el trámite, consulta y resolución de PQR.
- ✓ Se evidencian inconsistencias en los informes presentados por la secretaría general, ejemplo: informe 2.1-27.30/2676, título: "INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024" en su contenido describe un alcance entre el 15/01/2024 y 30/06/2024.
- ✓ Deficiencias en la aplicación de la herramienta de control y seguimiento para la administración de las PQR, debido a que:
  - No registra información completa respecto de: Prórrogas, desistimientos, registro de los seguimientos, respuestas otorgadas y su análisis para la clasificación como de fondo.
  - Se presentan errores en el registro de la información: recepción, vencimiento, asunto, tipo de PQR, entre otros.
- ✓ Deficiencias en la gestión por el administrador del sistema de PQRSF para lograr respuestas oportunas y de fondo; además de la toma de decisiones para las PQR sin respuesta de vigencias anteriores.

- ✓ Persisten las observaciones presentadas en los seguimientos realizados por la OCI en vigencias anteriores relacionados con la encuesta, referentes a que no se indaga sobre los criterios de respuesta: confiabilidad, cumplimiento de plazos y fondo.
- ✓ Inconsistencia en la información registrada en las encuestas y seguimiento al nivel de satisfacción aplicada a los usuarios del sistema PQRSF.
- ✓ Inadecuada aplicación de las normas de gestión documental, debido a que en el archivo de gestión se evidenciaron legajos sin rotulación e índice de legajo, tipos documentales con presencia de material metálico, perforación incorrecta y algunos sin la totalidad de firmas, dispersión del archivo de gestión de las PQRSF (buzones).
- ✓ El procedimiento "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" código PE-GS-2.1-PR-7 en versión 13 del 13/03/2023 presenta debilidades en la descripción de algunas actividades, responsables y puntos de control.
- ✓ El mecanismo de comunicación telefónico línea conmutador (602) 8209900, no funciona, herramienta de contacto verbal entre los ciudadanos con la Universidad.

La Oficina de Control Interno-OCI, en su rol de Asesoría y acompañamiento genera las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer la gestión de los procesos y potencializar los niveles de eficiencia y eficacia administrativa:

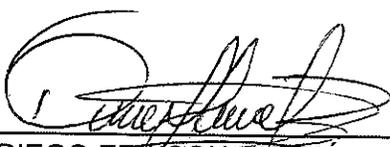
#### 8. Recomendaciones

- ✓ Impulsar la adopción de la herramienta tecnológica para la radicación y seguimiento en tiempo real de las PQRs, tanto por los grupos de valor como por servidores universitarios responsables de la respuesta y por la Secretaría General encargada de administrar el Sistema, que permita establecer alertas y la semaforización en las bases de datos con notificación al correo electrónico de los responsables de dar respuesta a las peticiones; correos que se generen con anterioridad a la fecha de vencimiento.
- ✓ Establecer un protocolo de servicio al ciudadano que unifique criterios de atención y servicio que garanticen que la comunicación con el ciudadano y los grupos de valor sea satisfactoria, dicha herramienta se constituye en una guía de actuación para facilitar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el objetivo de generar una atención con calidad, igualdad y respeto.
- ✓ Coordinar con la División de Gestión del Talento humano jornadas de capacitación al interior de la Universidad, con el propósito de sensibilizar al personal en materia de: cumplimiento de plazos para atender PQRS, utilización de lenguaje claro e incluyente, marco normativo, protocolo de atención, etc.
- ✓ Fortalecer los controles y medidas coercitivas conducentes a ofrecer respuestas de fondo y oportunas por los responsables que permita lograr el 100% de contestaciones dentro de los términos.
- ✓ Revisar y ajustar las actividades, responsables y controles definidos en el procedimiento de administración al Sistema de PQRs, así como la actualización de las herramientas aplicadas, tomando como referente las observaciones y situaciones identificadas en el presente informe.
- ✓ Revisar y aplicar los lineamientos externos en materia de uso de lenguaje claro, publicación de los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos, y adopción de medios tecnológicos para el trámite, consulta y resolución de PQR.

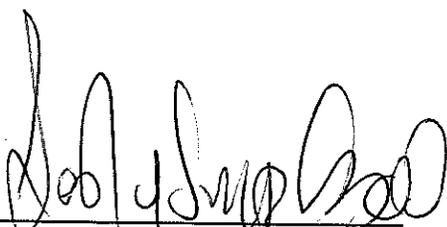
- ✓ Fortalecer la gestión documental con respecto a la aplicación de las normas en la organización del archivo de gestión de las PQRSF.
- ✓ Aplicar controles efectivos a los documentos elaborados y publicados, en cuanto corrección de estilo y coherencia de los datos estadísticos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Definir un indicador que estime la capacidad que tiene la Universidad de atender las PQRSF, dentro de los términos legales, insumo que permite la toma de decisiones y establecer acciones de mejora si a ello hay lugar.
- ✓ Impulsar al sistema de PQRSF como insumo para la identificación de riesgos en los procesos universitarios donde se ha identificado demora en los tiempos de respuesta (*ejm: Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S*) que permitan generar controles efectivos para su no materialización.

Elaboró:

  
OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ  
Técnico Administrativo

  
DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO  
Profesional de apoyo

Aprobó:

  
LESLY SAHUR GARZÓN DAZA  
Jefe Oficina de Control Interno