



EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL  
CAUCA SEGUNDO SEMESTRE DE 2022  
(Informe 2.6-52.18/02 de 2023)

## 1. CONTEXTO

Las Leyes 1474 de 2011 y 1755 de 2015 y las Resoluciones Rectorales 141 de 2019 y 246 de 202 regulan lo relativo al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones e imponen a las Oficinas de Control Interno la obligación de realizar el seguimiento a la administración del sistema.

La Oficina de Control Interno-OCI en cumplimiento de las funciones que le imponen sus roles y normas generales, realizó el seguimiento al desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF administrado por la Secretaría General periodo 2022-2, en lo que corresponde a su eficacia frente a los objetivos de autorregulación, acceso a la información y satisfacción de los grupos de interés con el servicio.

## 2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Con el análisis de la información periodo 2022-2 y sus resultados, se determina que el Sistema de PQR mantiene las deficiencias publicadas y comunicadas a las instancias competentes a través de informes periódicos emitidos anteriormente, y corroborados con los resultados del análisis a la percepción del usuario y el porcentaje de insatisfacción revelado, debido a:

- ✓ Insuficientes Instrumentos, herramientas o mecanismos para consulta del usuario al estado de PQR, que contraviene lo que establece la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Una gestión poco efectiva para garantizar respuestas en los términos que establecen los lineamientos generales e Institucionales.
- ✓ El tratamiento al servicio no conforme determinado a través de las PQR, no ha logrado el impacto en la mejora, al persistir la reiteración en temas ya determinados que se relacionan con el servicio de formación (misional).
- ✓ Se mantienen las mismas dependencias administrativas y académicas involucrados en las PQR.
- ✓ Aumento en las PQR sin respuesta e Incremento en las respuestas por fuera de término con repercusiones en la imagen institucional.



*Por una Universidad de Excelencia y Solidaria*

Edificio de Rectoría - Claustro de Santo Domingo  
Calle 5 N° 4-70 Segundo Piso. Centro Histórico - Popayán - Cauca - Colombia  
Teléfono: 8209922 Conmutador 8209900 Exts. 1362 – 1154  
cinterno@unicauca.edu.co - www.unicauca.edu.co

- ✓ Falencias en la comunicación de las dependencias responsables de las respuestas con la administración del sistema, que sobre estima el número de PQR sin respuesta e incumplidas.
- ✓ Percepción del servicio negativa respecto de la confiabilidad y el fondo de la respuesta.

### 3. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el Sistema de PQR es transversal a la gestión de la Universidad y que se constituye en un referente importante para examinar el desarrollo del Modelo Integrado de Gestión y frente a la satisfacción de la parte interesada beneficiario del servicio, la OCI recomienda, emprender acciones conjuntas entre el Sistema de PQR, el Centro de Gestión de la Calidad y las dependencias académico administrativas involucrados en los asuntos; para revisar y reorientar las estrategias implementadas hasta la fecha cuyos resultados denotan baja efectividad, enfocadas en especial a:

- ✓ Gestionar el desarrollo e implementación de herramientas y/o mecanismos ágiles y oportunos para la consulta del estado de las PQR según los lineamientos generales.
- ✓ Reglamentar lo correspondiente a Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- ✓ Establecer al sistema de PQRSF como insumo para la determinación de los riesgos en los Procesos Universitarios.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO  
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSI ARBOLEDA  
Jefe Encargada OCI