



INFORME EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021
(INFORME 2.6-52.1/03 DE 2022)

1. CONTEXTO

Las Leyes 1474 de 2011 y 1755 de 2015 y las Resoluciones Rectorales 141 de 2019 y 246 de 2020 regulan lo relativo al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades e imponen a las Oficinas de Control Interno la obligación de realizar el seguimiento a la administración del sistema.

Con el fin de fortalecer la gestión de los procesos institucionales, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF administrado por la Secretaría General, en lo que corresponde a su eficacia y eficiencia 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

- La normativa del sistema de administración de PQRSF no regula lo relativo al índice de información calificada como clasificada o reservada y lista de pregunta frecuentes, conforme a lo establecido en las prescripciones nacionales Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- No se cuenta con instrumentos, herramientas o mecanismos para la consulta del estado de PQR por los usuarios, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1712 de 2014.
- Siguen presentando alto porcentaje de peticiones los asuntos relacionados con los procesos académicos (misionales).
- Las PQR sin respuesta están concentradas mayormente en la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.
- No se realiza una correcta clasificación de PQR.
- Se ha reducido el número de requerimientos a las dependencias morosas.

3. RECOMENDACIONES

- Atender a la obligación legal de 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.
- Aplicar controles a los registros de PQR relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

- Realizar seguimientos a las dependencias morosas y promover la acción disciplinaria en respuesta a su renuencia.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y publicitar lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 y el uso de la herramienta publicada en el Banner Institucional.
- Orientar a los servidores encargados de resolver los trámites y procedimientos generales, para que guíen al usuario en el correcto uso del sistema de PQRSF
- Implementar las herramientas o mecanismos que permitan la consulta en línea del estado de la PQR.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.
- Establecer acciones frente a las PQR reiterativas, que pueden constituirse como Servicios No Conformes asociados a los procesos misionales.
- Determinar el Riesgo existente sobre las PQR por parte de los procesos involucrados en su incumplimiento.

Evalúo



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo OCI

Revisó y aprobó:



LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe OCI