



Universidad
del Cauca

Oficina de
Control Interno

EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA- II SEMESTRE 2025.

(INFORME 2.6-27.13/09 DE 2026)

1. OBJETIVO

Analizar la información remitida por la Secretaría General de la Universidad del Cauca sobre la gestión de las PQRSF, en el marco del procedimiento institucional "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades" (PE-GS-2.1-PR-7), con el fin de identificar debilidades y factores de riesgo en la atención al ciudadano y en el trámite interno de las solicitudes. Este análisis permitirá formular acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la oportunidad, calidad y efectividad en la gestión de las PQRSF, promoviendo la participación de los servidores públicos responsables de la recepción, trámite y seguimiento.

2. ALCANCE

Comprende la gestión realizada por la Secretaría General de la Universidad del Cauca en su calidad de administradora del Sistema de PQRSF, correspondiente al segundo semestre de 2025 (del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025). Incluye la revisión de aspectos tales como la oportunidad en la atención de las solicitudes, la gestión de los buzones de sugerencias, los resultados de la encuesta de percepción de la calidad del servicio y la aplicación de la normativa vigente por parte de los procesos institucionales en el trámite y respuesta de las PQRSF.

3. OBSERVACIONES

- ✓ Se evidencia una desalineación entre la Resolución 141 de 2019, el procedimiento PE-GS-2.1-PR-7 y la ejecución operativa del sistema PQRSF, reflejada en inconsistencias en la definición de responsabilidades, flujos de trámite y criterios de respuesta. Esta situación contraviene los principios de coherencia normativa establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 87 de 1993. La causa principal radica en la falta de actualización normativa y en la ausencia de articulación entre las áreas responsables del diseño, ejecución y control del proceso.
- ✓ Se identifica la reiteración de hallazgos previamente señalados por la Oficina de Control Interno sin evidencia de implementación efectiva de acciones correctivas, lo cual evidencia debilidades en la gestión del plan de mejoramiento institucional. Esta situación contraviene los principios de mejora continua y autocontrol. La causa se asocia a la falta de seguimiento estructurado, ausencia de responsables definidos y debilidad en los mecanismos de verificación del cumplimiento. Como efecto, se genera recurrencia de fallas y estancamiento en el fortalecimiento del proceso PQRSF, afectando la capacidad institucional de corregir desviaciones y prevenir su repetición.

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6215 de junio de 2019

Calle 5 N.º 4-70

Claustro de Santo Domingo, segundo piso,
Sector Histórico Popayán-Cauca-Colombia

Teléfono: 602 8209900 ext. 1362

cinterno@unicauca.edu.co



ISO 9001

IQNET

- ✓ No se evidencia la incorporación del proceso PQRSF dentro del sistema institucional de administración del riesgo, al no identificarse riesgos, ni su valoración o tratamiento. Esta situación limita la gestión preventiva del proceso y debilita la capacidad institucional para anticipar, mitigar y controlar eventos que puedan afectar su adecuado funcionamiento. Como efecto, se incrementa la probabilidad de materialización de riesgos como incumplimiento de términos, errores en la gestión de solicitudes, al no contar con mecanismos anticipativos que permitan prevenir fallas y fortalecer los controles y reducir la exposición frente a eventos previamente identificables.
- ✓ El sistema PQRSF presenta debilidades en la implementación de controles preventivos, al no contar con mecanismos efectivos que permitan anticipar el vencimiento de términos o la acumulación de solicitudes sin respuesta. Esta situación contraviene el enfoque preventivo del control interno establecido en la Ley 87 de 1993. La causa se asocia a la ausencia de alertas tempranas, dependencia de controles manuales y falta de herramientas tecnológicas de seguimiento. Como efecto, se generan respuestas extemporáneas, incremento de solicitudes vencidas y riesgos disciplinarios para los funcionarios responsables, evidenciando una gestión reactiva en lugar de preventiva.
- ✓ La matriz PQRSF utilizada como principal herramienta de seguimiento no garantiza la integridad, trazabilidad ni seguridad de la información, al basarse en herramientas no robustas como hojas de cálculo. Se evidencian inconsistencias en los registros del sistema PQRSF, tales como campos incompletos, información clasificada como "n/a" y falta de uniformidad en el diligenciamiento. Esta situación contraviene los principios de calidad de la información. La causa se asocia a la falta de estandarización en el registro, debilidad en la cultura de información y ausencia de controles de validación. Como efecto, se compromete la confiabilidad de los datos, se dificulta el ejercicio de auditoría y se generan riesgos en la toma de decisiones institucionales. La causa radica en la ausencia de sistemas tecnológicos institucionales especializados. Como efecto, se presentan riesgos de pérdida, manipulación de información, baja auditabilidad y limitaciones en la eficiencia operativa del proceso.
- ✓ No se evidencian mecanismos claros que permitan exigir responsabilidad disciplinaria frente a los incumplimientos en la gestión de las PQRSF, lo cual contraviene lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019. La causa se asocia a la ambigüedad normativa y a la falta de articulación con el sistema de control disciplinario interno. Como efecto, se debilita la cultura de responsabilidad, se facilita la reiteración de incumplimientos y se genera un escenario de impunidad operativa.
- ✓ Se evidenciaron debilidades en los buzones de sugerencia físicos, relacionadas con insuficiente dotación de formatos para radicación, deterioro en el estado físico de algunos buzones y ausencia de señalización visible que facilite su identificación y uso por parte de los usuarios. De igual manera, se observó que la página web de la Universidad del Cauca no dispone de información sobre la ubicación de los buzones físicos de PQRSF, situación que, según lo informado por la Secretaría General, obedece al proceso de construcción del sitio web institucional.

4. RECOMENDACIONES

En el marco del ejercicio de evaluación y seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno, las recomendaciones formuladas tienen como propósito orientar la adopción de acciones concretas de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de PQRSF, de manera que las observaciones que se derivan del seguimiento se atiendan de manera oportuna y efectiva.

- ✓ Se recomienda adelantar una actualización integral de la Resolución 141 de 2019, con el fin de armonizarla con la estructura organizacional vigente, el marco normativo actual (Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019 y sus modificaciones) y las dinámicas operativas del sistema PQRSF. Esta actualización debe incluir la definición clara de roles y responsabilidades por dependencia, la delimitación de competencias en la emisión de respuestas de fondo, la articulación con la oficina de control disciplinario interno y la eliminación de ambigüedades en el lenguaje normativo. Asimismo, se sugiere establecer mecanismos de revisión periódica del acto administrativo, que permitan su actualización oportuna frente a cambios institucionales. Esta acción permitirá fortalecer la seguridad jurídica, la coherencia normativa y la exigibilidad del cumplimiento funcional.
- ✓ Se recomienda diseñar e implementar un sistema de alertas tempranas que permita el monitoreo automático de los términos legales de las PQRSF, generando notificaciones preventivas a las dependencias responsables antes del vencimiento de los plazos. Este sistema debe estar integrado a la herramienta de gestión del proceso y configurado con base en la tipología de las solicitudes, considerando los diferentes términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Se sugiere incluir niveles de alerta (preventiva, crítica y vencida), responsables definidos y mecanismos de escalamiento a niveles directivos. La implementación de este sistema contribuirá a fortalecer el control preventivo, reducir la extemporaneidad en las respuestas y mejorar la oportunidad en la atención al ciudadano.
- ✓ Se recomienda diseñar e implementar un sistema de indicadores de gestión (KPI) robusto para el proceso PQRSF, que permita medir no solo volumen de solicitudes, sino también calidad, oportunidad y cumplimiento normativo. Este sistema debe incluir indicadores diferenciados por tipología de PQRSF, dependencia responsable y canal de atención, así como métricas de cumplimiento de términos legales, porcentaje de respuestas de fondo y nivel de satisfacción del usuario. Asimismo, se sugiere establecer metas institucionales, mecanismos de seguimiento periódico y análisis de tendencias. La implementación de estos indicadores permitirá una toma de decisiones basada en datos, facilitará el control del proceso y fortalecerá la mejora continua.
- ✓ Se recomienda rediseñar la matriz PQRSF en un sistema más robusto que genere mayor seguridad y confiabilidad con el fin de garantizar la trazabilidad completa del ciclo de vida de cada solicitud, incorporando campos obligatorios que permitan registrar fechas clave (radicación, asignación, respuesta, cierre), responsable del trámite, tipo de respuesta emitida, estado actualizado y soportes asociados. Adicionalmente, se sugiere implementar controles de validación de datos, listas desplegadas estandarizadas y

campos obligatorios que eviten registros incompletos o inconsistentes. Este fortalecimiento permitirá mejorar la calidad de la información, facilitar la auditoría, garantizar la transparencia del proceso y servir como insumo confiable para la toma de decisiones.

- ✓ Se recomienda formular, adoptar y publicar un Protocolo Institucional de Atención al Ciudadano que integre los lineamientos, procedimientos, roles, canales y estándares de calidad del servicio en la Universidad del Cauca. Este protocolo debe articular los diferentes instrumentos existentes (PQRSF, ventanilla única, atención telefónica y presencial) y establecer criterios homogéneos para la atención en todos los canales. Asimismo, se sugiere incluir lineamientos de lenguaje claro, tiempos de atención, trato digno y mecanismos de seguimiento. Su implementación permitirá estandarizar la prestación del servicio, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la coherencia institucional en la atención al ciudadano.
- ✓ Se recomienda rediseñar el proceso de medición de la satisfacción del usuario mediante la implementación de herramientas institucionales que permitan la aplicación, registro y almacenamiento automatizado de las encuestas. Se sugiere migrar a plataformas digitales (formularios web o sistemas integrados) que garanticen trazabilidad, generación de evidencias y control sobre la información recolectada. Asimismo, se debe establecer una periodicidad definida, mecanismos de validación de la información y análisis sistemático de resultados. Este rediseño permitirá mejorar la confiabilidad del proceso, fortalecer el control interno y contar con información objetiva para la toma de decisiones.
- ✓ Se recomienda implementar medidas institucionales para garantizar el adecuado tratamiento de datos personales en el proceso PQRSF, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Esto incluye la prohibición del uso de dispositivos personales para la gestión de información, la implementación de canales institucionales seguros, la definición de protocolos de acceso, almacenamiento y eliminación de datos, y la capacitación del personal en protección de datos. Asimismo, se sugiere documentar los procesos de autorización y finalidad del tratamiento. Estas acciones permitirán mitigar riesgos legales, proteger los derechos de los usuarios y fortalecer la confianza en el sistema.
- ✓ Fortalecer la gestión integral de los buzones físicos de PQRSF mediante la definición e implementación de controles periódicos de mantenimiento, verificación de dotación, revisión del estado físico y señalización visible, así como articular este canal con los medios digitales institucionales, de manera que se publique y mantenga actualizada la información sobre su ubicación, condiciones de uso y responsables de seguimiento.

- ✓ Se recomienda a la Secretaría General adoptar e implementar los lineamientos de la Circular Externa No. 100-004-2026 del DAFP, con el fin de fortalecer la gestión de las PQRSF como insumo estratégico para la mejora continua del servicio al ciudadano, en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los principios de oportunidad, calidad y transparencia en la atención a la ciudadanía.

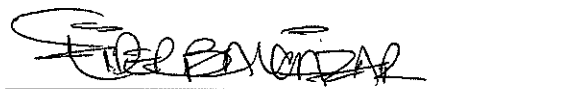
“El Sistema de Control Interno, es un compromiso de tod@s”

Elaboró:



ISABEL ROMERO MONTILLA

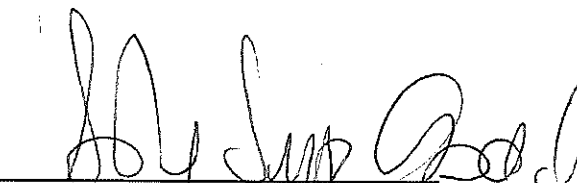
Contratista



EIDER STEVEN BALCAZAR LLANTEN

Contratista

Revisó y ajustó:


LESLY SAHUR GARZÓN-DAZA
Jefe Oficina de Control Interno

