

EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA PRIMER SEMESTRE DE 2023
(Informe 2.6-52.18/13 de 2023)

1. CONTEXTO

Las Leyes 1474 de 2011 y 1755 de 2015 y la Resolución Rectoral 141 de 2019 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.

En cumplimiento de los mandatos y roles funcionales, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF administrado por la Secretaría General, 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

El Sistema de PQR se mantiene sin los instrumentos, herramientas o mecanismos para la consulta del usuario al estado de PQR en contravía a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014; así mismo, en su trazabilidad se mantienen los mismos asuntos y procesos en la recepción del mayor número de PQR.

En el análisis del periodo se determinó que:

- Se registró una queja anticorrupción redireccionada a la Oficina Jurídica que se reporta sin respuesta y con el término vencido.
- El periodo registra el mayor número de quejas y reclamos durante últimos tres (3) años, entre ellos, se hallan quejas contra servidores universitarios los cuales se remiten a la División de Gestión del Talento Humano y la Unidad de Salud.
- El instrumento aplicado para la percepción del servicio recientemente modificado, no involucra aspectos relacionados con la confiabilidad y el fondo de la respuesta, además que los criterios cualitativos de evaluación restan objetividad.

5. Recomendaciones:

La OCI, con base en las observaciones recomienda:



ISO 9001:2015 SC-CER 40082



IQNet CO-SC-CER4082

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

- Gestionar la implementación de herramientas y/o mecanismos para consultas ágiles y oportunas de las PQR según los lineamientos de la norma general.
- 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 que estipulan las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- Promover soluciones efectivas a los asuntos que dan origen a las PQR reiterativas, de manera preferente con el liderazgo del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
- Mantener esfuerzos permanentes para lograr que los mecanismos de control social y participación ciudadana dispuestos por la Universidad alcancen su efectividad.
- Establecer al sistema de PQRSF como insumo para la determinación de los riesgos en los procesos universitarios.

Elaboró:



MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSÍ ARBOLEDA
Jefe encargada Oficina de Control Interno