



INFORME EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA
PRIMER SEMESTRE DE 2022
(Informe 2.6-52.18/16 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 Felicitaciones e imponen a las Oficinas de Control Interno la obligación de realizar el seguimiento a la administración del sistema.

En tal sentido 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 en la Universidad presenta:

- Inexistencia de instrumentos, herramientas o mecanismos para consulta del usuario al estado de PQR, contraviniendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- 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).
- Según la trazabilidad de PQR se mantienen los mismos procesos involucrados y consecuentemente quienes reciben el mayor número de PQR, no se tiene el referente de las que se relacionan con el servicio de salud.
- Se registran PQR sin respuesta que datan desde la vigencia 2018.
- Falencias en la comunicación de las dependencias responsables de las respuestas con la administración del sistema, que deriva en sobre estimación del número de PQR sin respuesta e incumplidas.
- Incremento en la morosidad de respuestas en razón a la finalización de los términos excepcionales de respuesta motivados por la pandemia.
- El link anticorrupción tiene escaso impacto en su uso por los usuarios del sistema



Por una Universidad de Excelencia y Solidaria

3. RECOMENDACIONES

La OCI, con base en las observaciones recomienda:

- Gestionar el desarrollo e implementación de herramientas y/o mecanismos ágiles y oportunos para la consulta del estado de las PQR, que atiendan 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, conforme a las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- Reforzar la gestión desde la administración del Sistema de PQRSF, con miras a lograr y mantener mayor efectividad, oportunidad y calidad de respuesta de los procesos universitarios, incluso promover las acciones necesarias en respuesta a la renuencia.
- Revisar el tratamiento al producto no conforme.
- Promover 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.
- Determinar el Riesgo sobre las PQR por los procesos involucrados en su incumplimiento.
- Aplicar controles a los registros de PQR relativos a la clasificación de asuntos.
- Analizar y ajustar el manejo de PQR relativas al servicio prestado por la Unidad de Salud.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSÍ ARBOLEDA
Jefe Encargada Oficina de Control Interno