



INFORME EJECUTIVO DEL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA I  
SEMESTRE DE 2021  
(INFORME 2.6-52.18/19 DE 2021)

## 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, la Oficina de Control Interno y el Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional evaluaron el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF, en su eficacia frente a los objetivos de autorregulación, acceso a la información, satisfacción de los grupos de interés con el servicio.

## 2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

- En cuanto a la normativa del sistema PQRSF se encuentra que no regula lo relativo a tratamiento de quejas y peticiones anónimas, índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a lo establecido en las normas nacionales que regulan la materia (Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).
- No se cuenta con herramientas o mecanismos en línea para la consulta del estado en tiempo real de las PQR por los usuarios, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1712 de 2014.
- Se incrementó de manera considerable el porcentaje de peticiones, especialmente en asuntos relacionados con los procesos académicos.
- 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.

## 3. RECOMENDACIONES

- Reglamentar lo correspondiente a: Índice de información clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública, conforme a lo



*Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial*

establecido en las normas nacionales que regulan la materia (Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015).

- Aplicar controles a los registros de PQR, relativos a la clasificación de asuntos y términos de respuesta.
- Establecer mecanismos de difusión para el uso del punto anticorrupción y publicitar lo relativo a la Resolución Rectoral 0246 de 2020 por la cual se regula el trámite transitorio de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica por el Coronavirus COVID – 19
- Socialización continua en las capacitaciones internas y difusión a través de correo electrónico, para la motivación en el uso de la herramienta web para las PQRSF.
- Orientación 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 la 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.
- Identificar y tratar el Riesgo existente sobre las PQR, por parte de los procesos involucrados en su incumplimiento.
- Impulsar acciones que permitan aprovechar las oportunidades de mejora resultado de la visita de seguimiento realizada por ICONTEC.

Elaboró:



MIGUEL ANGEL ROSALES CAICEDO  
Técnico Administrativo

Revisó:



LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA  
Jefe Oficina de Control Interno