



Oficina de  
Control Interno

Universidad  
del Cauca

**EJECUTIVO INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA,  
I SEMESTRE 2025.  
(Informe No. 2.6-27.13/19 de 2025)**

En cumplimiento de las normas que atribuyen a las Oficinas de Control Interno la obligatoriedad de hacer el respectivo seguimiento a la administración, trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, entre otras las Leyes 1474 de 2011, 1755 de 2015 y la Resolución Rectoral 141 de 2019, Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PE-GS-2.1-PR-7 versión 13 del 13/03/2023, se realizó el seguimiento al Sistema de PQRSF a la oportunidad y al cumplimiento en la atención de las PQRS presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, con corte al I semestre del 2025.

La Oficina de Control interno – OCI aplicó los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría, sobre los documentos digitales aportados a través de correo electrónico por la Secretaría General como Administradora del Sistema de PQRS en la Universidad del Cauca.

#### Resultados de la evaluación

Con base en el comportamiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF en el periodo 2025-1, se identifican observaciones que inciden en el cumplimiento del objetivo del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

#### Observaciones

✓ Cumplimiento parcial de obligaciones institucionales:

La implementación incompleta del sistema SAIA y la ausencia de indicadores de gestión dificultan la evaluación del cumplimiento de plazos y la efectividad del sistema PQRSF.

✓ Deficiencias en trazabilidad y respuesta efectiva:

Se detecta falta de registro de prórrogas, redireccionamientos sin trazabilidad y respuestas con análisis insuficiente. Además, un 13.7% de solicitudes sin respuesta representa una afectación al derecho fundamental de petición.

✓ Limitada trazabilidad intersemestral y por dependencia:

La ausencia de indicadores específicos por área impide una evaluación integral del sistema, comprometiendo principios como la transparencia, eficiencia y rendición de cuentas.

Acreditada en  
**ALTA CALIDAD**

\*Resolución 6218 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 | [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co)



✓ Ausencia de criterios para desistimientos:

No se cuenta con lineamientos claros para registrar desistimientos tácitos o expresos, lo que impide verificar el cierre legal de las solicitudes. Además, se asignan plazos superiores a los definidos en la normativa interna y se describen asuntos de forma genérica, dificultando su clasificación y análisis jurídico.

✓ Deficiencias en la matriz de seguimiento:

La trazabilidad documental es limitada, al no registrar gestiones clave como prórrogas, traslados de competencia, requerimientos formales o desistimientos. Esto afecta el ejercicio del control interno y la oportunidad en la atención.

✓ Debilidades en accesibilidad y calidad de la información:

Los buzones físicos no garantizan condiciones adecuadas de privacidad, lo que puede inhibir la participación ciudadana. Se identifican errores en el registro de encuestas y reducción de criterios evaluativos, afectando la confiabilidad de los datos. La existencia de 284 PQRSF sin respuesta representa un riesgo institucional por incumplimiento de términos.

✓ Conservación documental y actualización normativa:

Se evidencian fallas en la conservación de soportes y en la actualización del procedimiento PE-GS-2.1-PR-7, lo que compromete la integridad, trazabilidad y eficiencia del sistema.

La Oficina de Control Interno-OCI, en su rol de Asesoría y acompañamiento genera las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer la gestión de los procesos y potencializar los niveles de eficiencia y eficacia administrativa:

#### Recomendaciones

Mejorar la trazabilidad, seguimiento y cierre de solicitudes:

- ✓ Implementar alertas automáticas para identificar PQRSF con respuesta, pero sin cierre.
- ✓ Establecer responsables claros por cada etapa del proceso (recepción, respuesta, cierre).
- ✓ Disponer de controles que permitan identificar solicitudes concluidas, pendientes y vencidas, incluyendo prórrogas, desistimientos, redireccionamientos y seguimientos.
- ✓ Ajustar la herramienta de seguimiento incorporando campos obligatorios para el registro de desistimientos, vencimientos y descripción precisa de los asuntos.
- ✓ Fortalecer la matriz de seguimiento con registros obligatorios de verificación y control, conforme al procedimiento institucional.

Fortalecer la gestión documental y normativa interno:

- ✓ Actualizar el procedimiento PE-GS-2.1-PR-7 de la Universidad del Cauca, conforme a los hallazgos reiterados, garantizando precisión técnica y claridad normativa; diseñar metodología para la respuesta a PQRS anónimas, establecer procedimiento estandarizados para la instalación de buzones.
- ✓ Aplicar estándares archivísticos que aseguren la conservación física, organización técnica y accesibilidad de los expedientes.
- ✓ Incorporar campos obligatorios en la matriz de consolidación para registrar prórrogas, redireccionamientos y análisis cualitativo de las respuestas.

#### Optimizar la atención de casos antiguos sin respuesta o sin soporte

- ✓ Clasificar los casos por tipo y año, priorizando aquellos de carácter perentorio (como notas académicas).
- ✓ Elaborar actas de cierre administrativo para casos sin respuesta ni soporte, justificando la decisión.
- ✓ Subir notas internas o evidencias complementarias en casos atendidos de forma verbal o informal.
- ✓ Comunicar formalmente al usuario el cierre del caso, especialmente si no se puede dar respuesta completa.
- ✓ Presentar un informe consolidado a la alta dirección sobre los casos cerrados sin respuesta, con recomendaciones preventivas.

#### Fortalecer la evaluación y control institucional:

- ✓ Programar auditorías internas periódicas para detectar inconsistencias como duplicidad de respuestas, falta de soporte o casos sin cierre.
- ✓ Ajustar los informes de seguimiento incorporando métricas que evidencien el cumplimiento de términos de respuesta y calidad de atención.
- ✓ Incorporar métricas de desempeño por dependencia para verificar cumplimiento legal y fortalecer la rendición de cuentas.

#### Mejorar la accesibilidad y participación ciudadana:

- ✓ Mejorar la ubicación y señalización de los buzones físicos, garantizando condiciones de privacidad y accesibilidad.
- ✓ Fortalecer los controles de calidad en la recolección de datos y establecer alertas para garantizar atención oportuna.
- ✓ Realizar talleres periódicos para capacitar a los funcionarios en el uso correcto del sistema, incluyendo la carga de evidencias y cierre de casos.

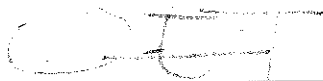
#### Promover la implementación tecnológica del sistema SAIA:

- ✓ Realizar gestiones ante la dependencia TIC para impulsar la pronta implementación del sistema SAIA, promoviendo su alineación con los principios de trazabilidad, legalidad y eficiencia.
- ✓ Estas gestiones pueden incluir la priorización del proyecto en los planes institucionales, la articulación con otras dependencias involucradas y el seguimiento a los compromisos técnicos establecidos.
- ✓ Aplicar controles efectivos a los documentos elaborados y publicados, en cuanto corrección de estilo y coherencia de los datos estadísticos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Definir indicadores sobre la capacidad que tiene la Universidad de atender las PQRSF, dentro de los términos legales, insumo que permite la toma de decisiones y establecer acciones de mejora si a ello hay lugar.
- ✓ Gestionar la revisión de los Buzones de las PQRSF dispuestos en las diferentes dependencias universitarias, a fin de que cumpla con criterios para su adecuada implementación principalmente en cuanto a visibilidad y rotulación. Posteriormente, tomar las medidas correspondientes a la mejora de los que se encuentran en mal estado.


- ✓ Gestionar los medios visuales idóneos que indiquen e inviten (carteles, placas, etc.) al usuario a presentar su PQRSF.
- ✓ Impulsar al sistema de PQRSF como insumo para la identificación de riesgos en los procesos universitarios.
- ✓ Considerar las recomendaciones presentadas por los usuarios en las encuestas realizadas.
- ✓ De conformidad con lo descrito en el Decreto 1166 de 2016, Artículo 2.2.3.12: Inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad. En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras. En este sentido, establecer y documentar una ruta mediante la cual se fijen acciones en materia de inclusión social de las personas con discapacidad, con el objetivo de asegurar el goce pleno de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las personas con discapacidad.

*"El Sistema de Control Interno, es un compromiso de tod@s"*

Elaboró:



DIEGO EFRAIN TOBAR TEJADA  
Profesional de apoyo -Contratista



WILVER ALEXANDER MOSQUERA SERNA  
Profesional de apoyo -Contratista



OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ  
Técnico Administrativo

Aprobó:



LESLY SAHUR GARZÓN DAZA  
Jefe Oficina de Control Interno