

EJECUTIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL  
CAUCA, SEGUNDO SEMESTRE DE 2023  
(Informe 2.6- 27.13/03 de 2024)

Corresponde a la Oficina de Control Interno-OCI por disposición de la Ley 1474 de 2011 vigilar y realizar seguimiento a la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reclamos, en términos de su observancia a las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Bajo este imperativo, la OCI realizó el seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Institución, su eficacia frente a los objetivos de control social y acceso a la información, con corte al II semestre del 2023.

Para el efecto se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en la Guía de auditoría sobre los documentos digitales aportados, a través de correo electrónico el día 28 dic 2023, 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 Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF en el periodo 2023-2, se identifican observaciones que inciden en la efectividad del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

- ✓ En la matriz de administración de las PQR's no se realizaron algunos registros de los redireccionamientos, prórroga y desistimiento, lo cual incide en la trazabilidad de la respuesta en los términos reglamentarios.
- ✓ Para las 574 PQRSF registradas en el periodo 2023-2, el 14.2% se encuentra sin respuesta y el 15.5% se otorgó respuesta por fuera del plazo reglamentario.
- ✓ Se asignan plazos de respuesta inferiores o superiores a los términos reglamentarios establecidos acorde al asunto de la PQR.
- ✓ Algunas PQR requieren clasificarse con base en la tipología de PQRs prevista en la Resolución Rectoral 141 de 2019, para evitar afectar el trámite correspondiente en cuanto los términos y plazos aplicables.
- ✓ La encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRs debe considerar una ficha técnica, que especifique principalmente el tamaño de muestra sobre el universo en el periodo analizado.
- ✓ Es pertinente que el informe de seguimiento trimestral a las PQR aborde elementos de autoevaluación al procedimiento, que permita identificar las situaciones y aspectos por mejorar como insumo a la toma de decisiones de la Dirección Universitaria.



ISO 9001:2015 SC-CER 43082



IQNet CO-SC-CER43082

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

- ✓ Continua sin implementación el instrumento tecnológico para la radicación y consulta en tiempo real de las PQR, en concordancia con los principios y objetivos de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Falta mayor organización en las unidades de conservación de los tipos documentales resultantes del procedimiento de administración de PQRSF.

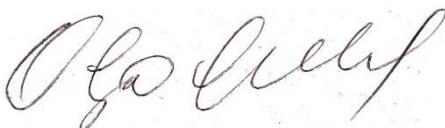
#### Recomendaciones

Con base en las observaciones identificadas y en el marco de su enfoque al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos universitarios, la OCI propone:

- ✓ Continuar con las medidas de seguimiento y concientización sobre la importancia de la respuesta oportuna y de fondo a las PQRs dada su connotación constitucional y legal.
- ✓ Revisar y ajustar los controles establecidos en el procedimiento de administración al Sistema de PQRs, así como la actualización de las herramientas aplicadas, tomando como referente las observaciones y situaciones identificadas en el presente informe.
- ✓ Impulsar la adopción de la herramienta tecnológica para la radicación y seguimiento en tiempo real de las PQRs, tanto por los grupos de valor como por servidores universitarios responsables de la respuesta y por la Secretaría General encargada de administrar el Sistema.
- ✓ Establecer al sistema de PQRSF como insumo para la determinación de los riesgos en los procesos universitarios y la toma de decisiones de la Dirección Universitaria.

Elaboró:

Elaboró:

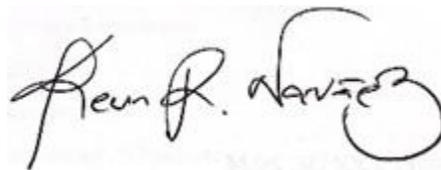


OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ  
Técnico Administrativo



DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO  
Profesional de apoyo

Revisó:



KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CHILMA  
Jefe Encargado Oficina de Control Interno