



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,
II SEMESTRE 2024.
(Informe No. 2.6-27.13/03 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, se realizó el seguimiento al Sistema de PQRSF de la Institución, su eficacia frente a los objetivos de control social y acceso a la información, con corte al II semestre del 2024.

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 2024-2, se identifican observaciones que inciden en el cumplimiento del objetivo del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

- ✓ Desarrollo parcial de lo dispuesto en los lineamientos externos respecto a la aplicación de directrices para el uso de lenguaje claro, publicación de los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos, así como la adopción de medios tecnológicos para el trámite, consulta y resolución de PQR.
- ✓ Deficiencias en la aplicación de la herramienta de control y seguimiento para la administración de las PQR, debido a que:
 - No registra información completa respecto de: asuntos, prórrogas, desistimientos tácitos o explícitos, registro de los seguimientos, respuestas otorgadas y su análisis para la clasificación como de fondo.
 - Algunas PQR se clasifican como no resueltas, pero se encontró soportes de las respuestas otorgadas.
 - Se presentan algunos errores en el registro de la información: tipo de petionario, seguimientos realizados, y respuesta.
- ✓ Existen PQR de la vigencia 2024 vencidas, sin soportes de las respuestas, lo que se constituyen en incumplimiento a los términos asignados por el administrador del sistema.

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 N° 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



- ✓ 78 PQR presentan respuesta extemporánea y únicamente 9 presentan justificación de prórroga.
- ✓ El archivo de gestión no se ha completado con las respuestas asignadas para algunas PQR, por lo que se encuentra incompleto. La Secretaría General se encuentra en proceso de revisión.
- ✓ Los buzones de PQRSF de algunas dependencias no se encuentran ubicados en lugares visibles, además no cuentan con señalética que indique su objetivo; en otros casos se ubican en lugares con presencia de funcionarios, con impactos negativos en la activación del sistema.
- ✓ La encuesta y seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF, formato PE-GE-2.1-FOR-6 en su versión 3 del 21/12/2022 contempla 3 preguntas, pero estas no evalúan criterios relacionados con la confiabilidad, cumplimiento de plazos y fondo para las respuestas presentadas.
- ✓ Existen 298 PQR de vigencias anteriores, que no se han atendido por los responsables de su respuesta, que pueden constituirse en riesgos por no presentar la respuesta oportunamente.
- ✓ El procedimiento "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" código PE-GS-2.1-PR-7 en versión 13 del 13/03/2023 presenta debilidades en la descripción de algunas actividades, responsables y puntos de control.
- ✓ El mecanismo de comunicación telefónico línea conmutadora (602) 8209900, no funciona, herramienta de contacto verbal entre los ciudadanos con la Universidad.

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

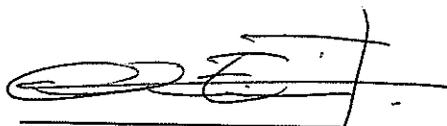
- ✓ Impulsar la adopción del sistema de gestión documental que cuenta con la herramienta tecnológica para la radicación y seguimiento en tiempo real de las PQRSF, a fin de que se cumpla con las disposiciones externas en materia de lenguaje claro en las respuestas, y trámite y consulta por parte de los usuarios.
- ✓ Disponer de controles al estado de las PQRSF, que permita identificar adecuadamente, las que se concluyeron, las pendientes y las vencidas; además de identificar las prórrogas, desistimientos, re direccionamientos y seguimientos realizados; lo anterior con el objetivo de minimizar los incumplimientos a los términos de respuesta.
- ✓ Revisar y ajustar los lineamientos internos aplicados para la administración del sistema de PQRSF, con el objetivo que sean claros y atemperados a las normas externas.
- ✓ Continuar con las jornadas de capacitación y sensibilización a la comunidad universitaria en materia de aplicación del procedimiento de administración del sistema PQRSF, que comprenda: cumplimiento de plazos para atender PQRSF, utilización de lenguaje claro e incluyente, marco normativo, protocolo de atención, etc.
- ✓ Fortalecer los controles conducentes a ofrecer respuestas de fondo y oportunas por los responsables que permita lograr el 100% de contestaciones dentro de los términos.
- ✓ Establecer un protocolo de servicio al ciudadano que unifique criterios de atención y servicio que garanticen que la comunicación con el ciudadano y los grupos de valor sea satisfactoria, dicha herramienta se constituye en una guía de actuación para facilitar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el objetivo de generar una atención con calidad, igualdad y respeto.

- ✓ Continuar con la aplicación de las normas de gestión documental en la organización del archivo de gestión de las PQRSF.
- ✓ 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.

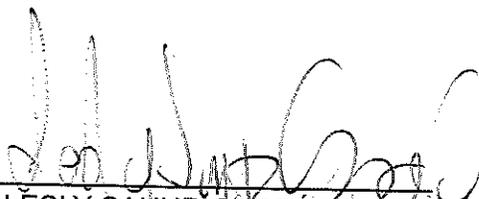
"El Sistema de Control Interno, es un compromiso de tod@s"

Elaboró:


 DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
 Profesional de apoyo


 DIEGO EFRAÍN TOBAR TEJADA
 Profesional de apoyo

Aprobó:


 LESLY SAHUR GARZÓN DAZA
 Jefe Oficina de Control Interno

