



Universidad
del Cauca

Oficina de
Control Interno

INFORME No. 2.6-27.13/03 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, II SEMESTRE 2024.

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la información suministrada a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el propósito de informar sus resultados al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y a los procesos responsables en el establecimiento de controles tendientes a procurar la efectividad en las labores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. Alcance

La gestión de la Secretaría General como administradora del Sistema de PQRSF en el segundo semestre del 2024, así como las encuestas de satisfacción y sus resultados.

3. Criterios normativos

- ✓ Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- ✓ Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Art. 76 impone el deber a las oficinas de control interno, de vigilar la atención de las PQRSF y presentar informes semestrales al particular.
- ✓ Ley Estatutaria 1755 de 2015 regulatoria del derecho fundamental de Petición.
- ✓ Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3, sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Decreto 1166 de 2006 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- ✓ Resolución R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.
- ✓ Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, PE-GS-2.1-PR-7 versión 13 del 13/03/2023.

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



- ✓ El incumplimiento de la adopción de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y la habilitación de espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público (Ley 1437 de 2011, artículo 7, numeral 4 y 9).

La Secretaría General comunicó que se encuentra en proceso de implementación el sistema que optimizará la gestión documental a nivel institucional, y que incluye un módulo para la gestión de las PQRSF a nivel institucional, el que a la fecha se encuentra en proceso de capacitaciones y pruebas denominado - SAIA

Respecto del sistema se aclaró que su implementación depende de los lineamientos que dé la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

6.2. Informes presentados por la Secretaría General.

Para el segundo semestre de la vigencia 2024 la Secretaría General presentó dos informes sobre el Sistema PQRSF, así:

- ✓ INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AL TERCER TRIMESTRE 2024 (2.1-27.30/03).
- ✓ INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VIGENCIA 2024 (2.1-27.30/04).

Para estos la OCI evidenció que:

- Se acató la indicación del uso de un único consecutivo para informes de PQRSF que lo diferencia del consecutivo general de la secretaria.
- Los informes presentados para el segundo semestre detallan los tiempos promedios que tardan las dependencias en dar respuesta, pero no especifica el número de PQR que presentaron respuesta por fuera de los términos asignados por la Secretaría General. Por lo anterior se da cumplimiento parcial a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 artículo 11, literal h, relacionado con el informe de todas las *solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*.

En términos generales, existen mejoras en la presentación del informe, pero se debe continuar aplicando acciones de mejora tendientes a mostrar la gestión integral para la respuesta de las PQR a nivel institucional.

6.3. Seguimiento a PQRSF.

6.3.1. Herramienta de consolidación de información.

La matriz en formato Excel "INDEXACIÓN A 31 DE DICIEMBRE 2024", consolida las PQRSF recibidas a través de los diferentes medios institucionales, así:

- ✓ "PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO"
- ✓ "BUZONES UNICAUCA"
- ✓ "BUZON UNIDAD DE SALUD"

La OCI evidenció que se continúan aplicando las mejoras a la matriz de seguimiento las que se presentaron en el informe 2.6-27.13/17 de 2024 de seguimiento al sistema PQRSF I semestre 2024.

Tabla 3. Usuarios y PQRSF segundo semestre 2024

Usuario	Número	Frecuencia
Docente	27	6%
Egresado	18	4%
Empleado	30	7%
Estudiante posgrado	16	4%
Estudiante pregrado	177	41%
Jubilado	6	1%
Persona externa	154	36%
Total	428	100%

De la gestión a las PQRSF en el segundo semestre 2024:

- ✓ 379 PQRSF se encuentran tramitadas y cerradas, el mayor número corresponde a peticiones.
- ✓ 11 PQRSF sin respuesta, pero se encontraban en términos para la respuesta.
- ✓ 38 PQRSF sin respuesta y vencidos los términos para dar respuesta, siendo la División de Gestión de Talento Humano y la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar quienes presentan mayor incumplimiento.

Tabla 4. Estado de las PQRSF segundo semestre 2024.

Tiempo de respuesta	PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO	BUZONES UNICAUCA	BUZÓN UNIDAD DE SALUD	Total
Respuesta de fondo (verde)	321	41	17	379
<i>Petición</i>	304	4		
<i>Queja</i>	5	19	7	
<i>Reclamo</i>	7			
<i>Sugerencia</i>	2	1		
<i>Felicitación</i>	3	17	10	
En término (Amarillo)	10	0	1	11
<i>Petición</i>	9			
<i>Queja</i>	1		1	
Sin respuesta (Rojo)	37	1	0	38
<i>Petición</i>	35			
<i>Queja</i>	2	1		

6.3.3. Trazabilidad de las PQRSF

Tabla 5. Comparación semestral PQRSF

Variable	2022-1	2022-2	2023-1	2023-2	2024-1	2024-2
Petición	535	487	501	449	461	352
Queja	36	39	135	83	44	36
Reclamo					11	7
Sugerencia	2	1	6	8	5	3
Felicitación	4	1	44	34	25	30
Total	577	528	687	574	546	428

Dependencia	Número	Frecuencia
División de gestión financiera	15	3,5%
Centro de conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"	13	3,0%
Facultad de ciencias naturales, exactas y de la educación	12	2,8%
Facultad de ciencias agrarias	11	2,6%
División de gestión de la recreación y el deporte	10	2,3%
División de tecnologías de la información y las comunicaciones	9	2,1%
Facultad de ciencias contables, económicas y administrativas	8	1,9%
Oficina jurídica	7	1,6%
División de gestión de medios y recursos bibliográficos	6	1,4%
Centro universitario de salud Alfonso López	6	1,4%
Facultad ciencias de la salud	6	1,4%
Centro de posgrados	5	1,2%
Facultad de ciencias humanas y sociales	5	1,2%
Facultad de artes	4	0,9%
Área de egresados	3	0,7%
División de gestión de salud integral y desarrollo humano	3	0,7%
Centro de gestión de la calidad y la acreditación institucional	2	0,5%
Centro de consultoría jurídica	2	0,5%
Oficina de relaciones interinstitucionales e internacionales	2	0,5%
Programa de formación en idiomas	2	0,5%
Vicerrectoría de investigaciones	2	0,5%
Centro de educación continua, abierta y virtual	1	0,2%
Centro de gestión de las comunicaciones	1	0,2%
Centro de regionalización	1	0,2%
Comité de convivencia laboral	1	0,2%
Facultad de ingeniería electrónica y telecomunicaciones	1	0,2%
Oficina de control interno	1	0,2%
Oficina de planeación y desarrollo institucional	1	0,2%
Sello editorial universidad del cauca	1	0,2%

6.3.5. Muestra analizada por la OCI

Para revisar la información reportada por la Secretaría General, se definió como muestra 64 PQRSF.

Tabla 7. Determinación de la muestra a revisar

Población	428
Error estándar	0,10
Margen de Confianza	90%
Muestra	64

La muestra determinada estadísticamente comprendió:

- Las 27 PQR con términos vencidos y sin respuesta del I semestre 2024.
- Las 11 PQR sin respuesta pero que se encuentran en términos para la respuesta.
- 11 PQR con términos vencidos del II semestre 2024.
- 14 PQR tramitadas y cerradas del II semestre 2024.
- Se incluyó 1 PQR que se encontró diligenciada como sin respuesta, pero en termino.

De la muestra revisada, se encontró:

Radicado	Tipo	Dependencia	Estado	Asunto	Observación
				"sonidos para la construcción de paz" y el sistema no dejó que se cargaran los documentos por lo que sugiere que para otra ocasión se tengan correos electrónicos disponibles para enviar la documentación requerida en la postulación.	corresponde a una sugerencia.
016613	Petición	División de Gestión del Talento Humano	En términos	quien manifiesta inconformidad respecto a la forma de actuar de un docente.	El asunto registrado a manera de petición concierne en realidad a una queja
016806	Petición	División de Admisiones, Registro y Control Académico	En términos	quien manifiesta inconformidad respecto del trámite de una constancia de estudios radicada desde el mes de agosto sin que a la fecha se le haya brindado una respuesta.	El asunto registrado a manera de petición concierne en realidad a una queja
016987	Petición	División de Gestión del Talento Humano	En términos	quien solicita se defina su situación acorde con lo manifestado en el escrito.	El asunto se describe de manera general.

Observación

Se describen asuntos que no corresponden al tipo de PQR registrado, de otra parte, se encontró asuntos descritos de manera general.

Para los asuntos más recurrentes, el informe 2.1-27.30/04 de la secretaría general concluye:

Tabla 10. Asuntos recurrentes para las Peticiones y Quejas

Tipo	TEMA PETICIONES	1°	2°	3°	4°	Total
		trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	
Petición	Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	11	7	5	4	27
	Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	4	8	0	0	12
	Cupos para preparatorios	5	0	2	3	10
	Certificaciones a cargo de DARCA	11	6	9	7	33
	Información y acceso a política de gratuidad	9	3	7	4	23
	Información sobre acceso a programas de pregrado	12	0	0	6	18
Queja	Altos costos en derechos de grado	5	0	0	0	5
	Demora en el trámite certificaciones	4	1	0	0	5
	No hay funcionario de atención para los implementos deportivos en CDU	0	13	0	0	13

Fuente: Informe 2.1-27.30/04 de Secretaría General.

Tabla 11. PQR vencidas y gestión evidenciada

Radicado	Recepción	Vencimiento	Tipo	Dependencia	Observación
008923	12/7/2024	8/10/2024	Petición	División de Gestión del Talento Humano	Presenta desistimiento tácito.
009925	1/8/2024	16/8/2024	Petición	Vicerrectoría Administrativa	Presenta desistimiento tácito.
010219	6/8/2024	29/8/2024	Petición	Facultad de Derecho, ciencias Políticas y Sociales	Se evidencia respuesta mediante correo del 3/09/2024 9:57 am: Devolución del dinero en proceso de trámite, se adjunta el formulario de solicitud de reintegro o cruce de cuentas presentado ante la dependencia. En cuanto al preparatorio derecho constitucional no es posible responder de forma positiva, dado que cuenta con acta N.º 8.1.2-1/957 del 5/10/2022. donde se consigna que no se presentó el preparatorio.
010597	13/8/2024	4/9/2024	Petición	División de Gestión del Talento Humano	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento.
010616	13/8/2024	28/8/2024	Petición	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Sin evidencia de respuesta, mediante oficio 7.1-55.6/614 del 28 de agosto de 2024 se comunica prorroga.
010632	13/8/2024	4/9/2024	Queja	Centro universitario de salud Alfonso López	Oficio de redireccionamiento del 14 de agosto de 2024, mediante correo electrónico. Existe evidencia de respuesta sin embargo no se comunicó directamente al quejoso
011098	27/8/2024	6/9/2024	Petición	División de Gestión del Talento Humano	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento.
011100	27/8/2024	10/9/2024	Petición	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento.
011393	30/8/2024	6/9/2024	Petición	Oficina jurídica	El asunto registrado en la matriz de seguimiento no corresponde al revisado en el soporte de la petición. Se evidenció el oficio 2.5-55.6/485 del 17/09/2024 de Respuesta requerimiento, atendiendo solicitud de

Radicado	Recepción	Vencimiento	Tipo	Dependencia	Observación
016917	11/12/2024	13/1/2025	Petición	División de admisiones, registro y control académico	Respuesta del 15/1/2025, por apoyo DARCA, con Oficio 4.2-55.6/0025 del 14/1/2025.
016919	11/12/2024	13/1/2025	Petición	Área de egresados	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento. A la fecha de seguimiento ya se encuentra vencida.
016961	12/12/2024	21/1/2025	Petición	División de admisiones, registro y control académico	Respuesta con oficio 4.2-55.6/0034 del 21/01/2025, donde se le comunica el pago de inscripción para tecnología en telemática.
016987	12/12/2024	21/1/2025	Petición	División de gestión del talento humano	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento. El asunto de la matriz no permite identificar adecuadamente la petición, solicita reconocimiento de pensión y manifestó se le negó derechos de carrera.
016995	12/12/2024	21/1/2025	Petición	Centro de posgrados	Respuesta del 22/01/2025; con oficio 4.4-55.6/003, indica que no es competencia del centro de posgrados efectuar dicho análisis, pero explica los eventos presentados para los peticionarios.
016931	11/12/2024	20/01/2025	Queja	Unidad de salud	Sin evidencia de respuesta, ni las gestiones para la respuesta y/o redireccionamiento.
016931	11/12/2024	20/01/2025	Queja	Unidad de salud	Con oficio 10.3.5-42/0056 del 20/1/2025 justifica el ordenamiento y formulación del caso del quejoso.

✓ Para las PQR que se dio respuesta, en la muestra de la OCI se revisó 12 PQR, se encontró:

Tabla 13. Muestra de PQR sin respuesta, pero en término.

Radicado	Recepción	Vencimiento	Tipo	Dependencia	Observación
009733	29/7/2024	9/8/2024	Petición	Oficina de relaciones interinstitucionales e internacionales	Respuesta evidenciada en el correo electrónico, sin incluir en el legajo correspondiente.
009929	1/8/2024	16/8/2024	Petición	División de admisiones, registro y control académico	Se evidencia la respuesta a la Petición, con verificación de lo solicitado en el asunto.
010009	2/8/2024	27/8/2024	Petición	Vicerrectoría administrativa	El oficio de redirección de secretaría General no relaciona adecuadamente el tipo de peticionario, refiere estudiante y es empleado.

encontrando que, 78 PQR se respondieron por fuera de las fechas definidas por la secretaría general, presentando incumplimiento al termino de respuesta en tiempo.

Para las PQR que se respondieron extemporáneamente, en la matriz de seguimiento se evidenció que 9 presentan solicitud de prórroga en el tiempo para la respuesta.

Tabla 14. Respuesta extemporánea de la muestra revisada.

Radicación	Vencimiento dd/mm/aaaa	Tipo PQRSF	Oficio de Respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo extemporáneo de respuesta
010293	30/8/2024	Petición	Mediante notificación del día 28 de noviembre de 2024 se da respuesta al peticionario.	28/11/2024	90 días
011106	10/9/2024	Petición	Mediante oficio 2.5-52.5/489 del 19 de septiembre de 2024 se da respuesta.	20/09/2024	10 días

Observación:

Con lo anterior, la OCI concluye que la matriz de seguimiento no cuenta con los registros suficientes que den cuenta de la ejecución de la fase del verificar, en cuanto a prorrogas, desistimiento tácito o explícito, traslados de responsabilidades, requerimientos de respuesta, entre otras, como lo detalla la actividad 8, *“Realiza control a las PQRSF en trámite por medio del formato Radicación de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones PE-GE-2.1- FOR-9, cuando se vencen los términos se hace requerimiento a la dependencia responsable mediante correo electrónico, oficio o telefónicamente”*, del procedimiento PE-GS-2.1-PR-7, por la Secretaría General.

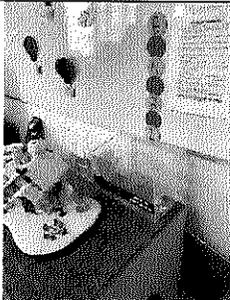
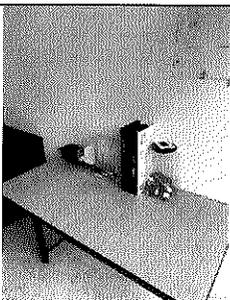
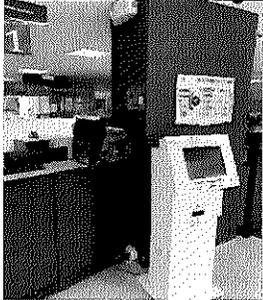
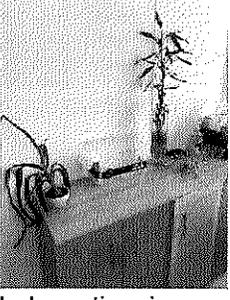
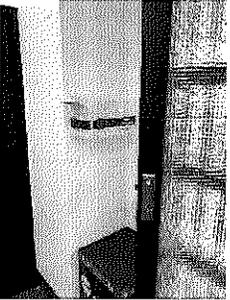
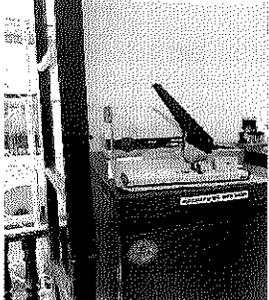
De otra parte, en el archivo de gestión no se han actualizado los soportes documentales de las respuestas presentadas para algunas PQRSF, encontrando diferencias entre el legajo y la información que reposa en el correo electrónico.

6.4. Revisión de Buzones

Para los 32 buzones de PQRSF ubicados en las diferentes dependencias universitarias, la OCI visitó 23 buzones, encontrando:

- ✓ La totalidad de buzones cuentan con los formatos de presentación de PQRSF, PE-GS-2.2.1-FOR-17.
- ✓ Solo diez (10) buzones se encuentran en lugares visibles, y de fácil acceso para los usuarios.

✓ Doce (12) buzones se encuentran en lugares poco visibles, así:

 <p data-bbox="214 558 799 653">Facultad de Ingeniería Civil, al interior del salón que se encuentra designado para la Decanatura, en mesa de escritorio y no se encuentra fijo.</p>	 <p data-bbox="824 558 1409 653">Facultad de Ingeniería Electrónica, en mesa al interior de la sala de espera, y no se encuentra fijo.</p>
 <p data-bbox="214 984 799 1098">División de Admisiones, Registro y Control Académico, al interior de la dependencia sobre en escritorio de recepción, pero se encontraba tras un monitor de computador de escritorio</p>	 <p data-bbox="824 984 1409 1079">Facultad de ciencias naturales, exactas y de la educación, al interior de la dependencia, para su acceso hay que pasar una reja de seguridad</p>
 <p data-bbox="214 1409 799 1503">Vicerrectoría de Investigaciones, al interior de la dependencia, sobre armario, no es visible para los usuarios</p>	 <p data-bbox="824 1440 1409 1535">Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, se ubica tras puerta de acceso a la decanatura</p>
 <p data-bbox="214 1835 799 1898">Vicerrectoría Administrativa, se ubica sobre armario al interior de la dependencia.</p>	 <p data-bbox="824 1866 1409 1927">División de gestión financiera, al interior de la dependencia, sobre escritorio de recepción</p>

El Informe presentado por la secretaría general concluye la estimación de una muestra de 86 usuarios para la aplicación de *Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF*, formato PE-GE-2.1-FOR-6 en su versión 3 del 21/12/2022.

Muestra = # total de respuestas de fondo * 10%
 = 843* 10%
 = 84 ≈ 86

*. *Corresponde al número de PQR clasificadas con respuesta, en color verde en matriz de seguimiento, a la fecha de corte estimada por la secretaría general.*

Tabla 15. Muestra de percepciones tomadas por secretaria general

Trimestre	Numero de percepciones
I trimestre	20
II trimestre	20
III trimestre	25
IV trimestre	21
Total	86

De la consolidación de la información presentada por la secretaria general se encontró inconsistencia en el número de respuestas para la pregunta "2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?" por cuanto el total es de 89 en lugar de las 86 contempladas en la muestra y en las otras respuestas.

Tabla 16. Evaluación por preguntas, formato PE-GE-2.1-FOR-6

ENCUESTA	ESCALA DE CALIFICACIÓN					Total
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	12	2	9	22	41	86
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	4	2	4	21	58	89
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	3	1	4	19	59	86
Promedio en porcentaje	7%	2%	7%	24%	60%	

De la revisión a los promedios se obtuvo:

- ✓ En promedio el 60% evaluaron en nivel excelente los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 24% evaluaron en nivel muy bueno los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 7% evaluaron en nivel bueno los criterios de la encuesta aplicada.
- ✓ En promedio el 9% evaluaron en nivel Deficiente (7%) y Regular (2%) los criterios evaluados para las PQR.

El informe 2.1-27.30/04 consolida un sondeo de opiniones para la pregunta abierta "¿Respecto a su PQRSF y de la gestión institucional en otorgar respuesta, quiere expresar sus puntos de mejora para que se han tenidos en cuenta?" con 6 observaciones o sugerencias.

6.7. Gestión Documental

De la revisión al archivo de gestión se revisó las unidades de conservación destinadas para las PQRSF, encontrando:

- ✓ Las PQRSF de los buzones se custodian en legajos aparte.
- ✓ Las actas de apertura de los buzones se custodian en legajos de actas de reunión.

Se observó mejoras en la organización del archivo de gestión, sin embargo, la secretaria general manifestó que aún no se ha organizado completamente los legajos por cuanto aún se encuentran ingresando tipos documentales acorde a las respuestas que se allegan en físico y en medio electrónico. Por lo anterior, la OCI encontró que para algunas PQR no se han completado las respuestas presentadas.

6.8. Procedimiento documentado

Revisado el procedimiento "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" código PE-GS-2.1-PR-7, se constató que aún se encuentra en versión 13 del 13/03/2023, por lo que se mantienen los hallazgos presentados en el seguimiento realizado por la OCI en el I semestre 2024, informe 2.6-27.13/14 de 2024, en cuanto a: redacción de objetivo, redacción de actividades, definición de algunos puntos de control, y definición de responsables.

7. Observaciones

Con base en el comportamiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF en el segundo periodo 2024, se identifican observaciones que inciden en el cumplimiento del objetivo del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF y que se sustentaron el informe 2.6-27.13/17 de 2024 de la OCI, 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 peticionario, 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.
- ✓ 78 PQR presentan respuesta extemporánea y únicamente 9 presentan justificación de prórroga.

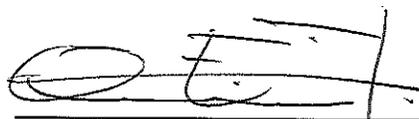
- ✓ Aplicar controles efectivos a los documentos elaborados y publicados, en cuanto corrección de estilo y coherencia de los datos estadísticos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Definir indicadores sobre la capacidad que tiene la Universidad de atender las PQRSF, dentro de los términos legales, insumo 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:

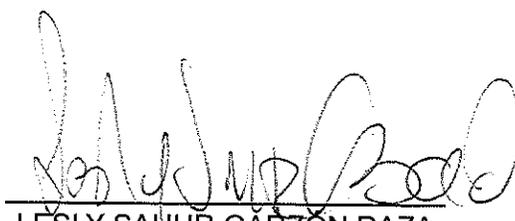


DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Profesional de apoyo



DIEGO EFRAÍN TOBAR TEJADA
Profesional de apoyo

Aprobó:



LESLY SAHUR GÁRZÓN DAZA
Jefe Oficina de Control Interno