

INFORME N° 2.6-27.13/19 de 2025 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA, I SEMESTRE 2025.

1. Objetivo

Realizar seguimiento a la oportunidad y al cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diferentes canales institucionales, con el fin de generar recomendaciones a quien lidera el sistema y a la Línea Estratégica para que se adopten oportunamente acciones que permitan fortalecer la calidad, eficiencia y mejora continua, asegurando el respeto de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

2. Alcance

Abarca la gestión de la Secretaría General como administradora del Sistema de PQRSF en el primer semestre del 2025 – 9/01/2025 y 30/06/2025 –, el análisis considera aspectos como las acciones de los procesos institucionales frente a la oportunidad de atención, buzones de sugerencia, encuesta percepción de la calidad, aplicación de normativa.

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 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.
- ✓ Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Resolución R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.
- ✓ Procedimiento Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PE-GS-2.1-PR-7 versión 13 del 13/03/2023.
- ✓ Manual de Gestión Documental PA-GA-2.1.1-MN-1 V 2. Fecha de actualización 04-09-2015

4. Metodología

La Oficina de Control interno – OCI, aplicó las técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría y los procedimientos internos a los documentos aportados por la Secretaría General como Administradora del Sistema de PQRSF en la Universidad del Cauca, así:

- ✓ Inspección: de los documentos publicados en el Programa Lvmen, aplicados para la gestión de las PQRSF y los soportes documentales del archivo de gestión.
- ✓ Análisis de la información presentada por la Secretaría como la matriz indexada en excel con corte a 30 de junio y los correspondientes informes de gestión del sistema PQRSF del 1 y 2 trimestre 2025.
- ✓ Recálculo: de los términos de respuesta para los diferentes tipos de PQRSF.
- ✓ Indagación y consulta: con el equipo de apoyo a la administración del Sistema, sobre las inquietudes presentadas en el seguimiento, con visita in situ.

5. Fuentes de información.

La Secretaría General de la Universidad del Cauca remitió a la OCI a la cuenta de correo electrónico cinterno@unicauca.edu.co, los siguientes documentos:

- ✓ Copia del correo 2.1-55.06/0558 del 29/04/2025 dirigido al Rector Universidad del Cauca, con asunto: “Informe 2.1-27.30/01 PQRSF Vigencia I trimestre año 2025”, en el que adjunta:
 - Matriz en formato Excel denominada “INDEXACIÓN PQRSF 1 trimestre 2025.xlsx”
 - Documento en formato PDF denominado “INFORME 2.1-27.30-01.pdf”
 - Documento en Word denominado “PE-GE-2.1-FOR-6 102 Encuesta 1ER SEMESTRE 2024.docx”
- ✓ Copia del correo 2.1-55.6/0924 de fecha 02/07/2025 dirigido al Rector Universidad del Cauca, con asunto: “Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025.”, con el que remite:
 - Matriz en formato Excel denominada “INDEXACIÓN 2 trimestre de 2025.xlsx”
 - Documento en formato PDF denominado “INFORME 2.1-27.30/02.pdf”
 - Documento en Word denominado “PE-GE-2.1-FOR-6 102 Encuesta 1ER SEMESTRE 2025.docx”

Adicionalmente, la OCI revisó los documentos publicados en el portal web Institucional – Programa Lvmen y Transparencia Ítem 6. Trámites, Sub ítem 6.2 atención al ciudadano – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones (PQRSF).

6. Desarrollo

6.1. Del análisis al procedimiento

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, documentó el procedimiento denominado “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”, código PE-GS-2.1-PR-7 en su versión 2 con fecha de actualización el 13/03/2023.

Tabla 1. Procedimiento código PE-GS-2.1-PR-7

Procedimiento Ítem	Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Descripción Observación OCI	
Nombre	"Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades"	
Fecha de Actualización:	13/03/2023	Sin actualizar desde el 2023
Objetivo	Determina los pasos a realizar para dar cumplimiento a la respuesta de forma oportuna y de fondo de las PQRSF, a través del registro y seguimiento que permita controlar el cumplimiento oportuno de las respuestas a los usuarios por parte de las diferentes dependencias de la Universidad y garantizar la efectividad del sistema.	Inicia con verbo conjugado. Generalmente los objetivos se formulan iniciando con verbos en infinitivo, debido a que expresa una acción de manera neutral y/o general.
Alcance	Inicia con la recepción de la PQRSF y termina con el informe trimestral a Rectoría con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.	El alcance de un procedimiento, generalmente se estructura en 4 ejes a) cobertura de procedimiento(<i>que acciones o etapa contempla</i>) , b) <i>Ámbito organizacional, (quienes deben aplicarlo)</i> c) alcance temporal (<i>momento de inicio y cierre</i>), d) alcance poblacional (<i>usuarios o grupos de valor a los que aplica</i>) . Ejemplo: <i>Aplica a todas las dependencias de la Universidad para la gestión integral de PQRSF, desde su recepción por los canales institucionales hasta la respuesta y cierre del caso. Cubre a todos los grupos de valor, excluyendo comunicaciones que no cumplan requisitos mínimos o que deban tramitarse por otros mecanismos..</i> Las fases "Verificar" y "Actuar" hacen parte del seguimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Razón por la que, no forman parte del procedimiento operativo.
Marco normativo	- Constitución Política de Colombia. Art. 23 Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - Resolución R-141 de 2019 Reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Universidad del Cauca.	Es necesario la inclusión de normativa como: Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Decreto 2573 de 2014, Ley 962 de 2005

Tabla 2. Actividades descritas en el procedimiento.

Ítem	Observación OCI
Actividades/ descripción	De acuerdo con los lineamientos de redacción de procedimientos, la descripción de las actividades debe iniciar con un verbo conjugado que indique claramente la acción que se realiza. Sin embargo, se observan inconsistencias en algunas actividades: • La actividad 3 Inicia con "Recepciona...", no se prevé una actividad cuando las PQR que llegan directamente al correo de una dependencia, lo que limita el seguimiento y la trazabilidad de respuesta dentro de los tiempos establecidos. • La actividad 5 inicia con un sustantivo: "Recepción de..." • La actividad 6 comienza con un artículo: "Las PQRSF recibidas y redireccionadas..." • La actividad 7 inicia con una estructura impersonal: "Se procede a indexar..." • La actividad 12 también inicia con un sustantivo: "Archivo Documental..." Estas formas de redacción dificultan la claridad y uniformidad del procedimiento.
Puntos de Control	En algunas actividades se establecen como puntos de control los formatos "Recepción de peticiones o quejas verbales (PE-GE-2.1-FOR-8)" y "Acta General para Actividades (PE-GS-2.2.1-FOR-22)". Sin embargo, según los lineamientos de gestión de calidad, un formato solo se convierte en un registro cuando ha sido diligenciado. Por lo tanto, se evidencian debilidades en el establecimiento de puntos de control, ya que se señalan formatos en blanco como mecanismos de verificación, lo que no asegura la trazabilidad ni la evidencia del cumplimiento de las actividades.
Formatos	Se evidencia desactualización en los nombres de algunos formatos mencionados en el procedimiento, ya que no coinciden con los que están publicados en el programa Lvmen: • El formato "PE-GE-2.1-FOR-6 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF", mientras que el nombre actualizado en Lvmen es "PE-GE-2.1-FOR-6 Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF". • El formato "PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de peticiones o quejas verbales", pero el nombre publicado es "PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones". • Se menciona "PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones", mientras que el nombre registrado es "PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de Peticiones, Quejas, y Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF". • Tampoco se menciona el formato "PE-GS-2.1.2-FOR-12 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones Buzón de Sugerencias" Esta inconsistencia puede generar confusión en la identificación y uso correcto de los formatos, afectando la trazabilidad y el cumplimiento documental del procedimiento.
Abreviaturas y definiciones	Se considera pertinente ampliar los términos como: Accesibilidad, Anónimo, Atención al ciudadano, Desistimiento tácito, desistimiento expreso, notificación entre otras.

Ítem	Observación OCI						
	Es pertinente incluir dentro del procedimiento condiciones generales para resolver las pqr, o establecer el enlace de la Resolución R 141 de 2019 si en ella se indican, como:						
a)	Clasificación de los derechos de petición (consulta, derecho de petición, denuncia, queja, reclamo, requerimiento entidades publicas, requerimiento entidades judiciales, solicitud de información, solicitud de copias, petición de informes congresistas, felicitación).						
b)	Tipos, temas, tiempo de respuesta.						
	<table><tr><th>Tipo</th><th>Tema</th><th>Tiempo de respuesta</th></tr><tr><td>Queja y reclamos del servicio</td><td>queja en contra de funcionario</td><td>15 días hábiles</td></tr></table>	Tipo	Tema	Tiempo de respuesta	Queja y reclamos del servicio	queja en contra de funcionario	15 días hábiles
Tipo	Tema	Tiempo de respuesta					
Queja y reclamos del servicio	queja en contra de funcionario	15 días hábiles					
c)	Condiciones general para resolver una pqr como ejemplo: a) Las respuestas que se emitan deberán ser oportunas, de fondo y congruentes con lo solicitado b) Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, entre otras						

Observación 1.

En la revisión de la documentación del procedimiento “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”, código PE-GS-2.1-PR-7, versión 2, actualizado el 13/03/2023, se evidenciaron diferentes debilidades que afectan su claridad, consistencia y aplicabilidad. Entre ellas, la falta de definiciones precisas, omisiones en etapas clave del proceso y la ausencia de criterios de control y evaluación. Deficiencias que pueden generar interpretaciones erróneas, dificultan la correcta implementación del procedimiento y comprometen la calidad de los resultados. Asimismo, la desactualización y la falta de una revisión integral y periódica de la documentación impiden incorporar mejoras que aseguren su coherencia, completitud y alineación con los objetivos institucionales.

6.1.1. Con respecto a la aplicación del procedimiento:

Durante la revisión del procedimiento “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones”, se identificaron inconsistencias en la descripción de algunas actividades que afectan la claridad y trazabilidad del proceso, ejemplo:

✓ Actividad 5: Se describe la recepción de la respuesta por la dependencia responsable, permitiendo su evaluación como respuesta de fondo, parcial, desistimiento, traslado o requerimiento adicional al peticionario. Sin embargo, no se especifican los criterios técnicos o administrativos que permiten clasificar una respuesta como “de fondo”, generando ambigüedad en su interpretación.

✓ Actividad 7: Se establece la indexación de la información en el formato PE-GE-2.1-FOR-9, clasificando las respuestas según un código de colores: verde para respuestas de fondo, amarillo para respuestas en trámite o pendientes, y rojo para aquellas sin respuesta de fondo. No obstante, al no estar definidos los criterios para determinar qué constituye una “respuesta de fondo” (mencionada en la actividad 5), esta clasificación pierde objetividad y puede afectar el seguimiento y control del procedimiento.

6.1.2. Con respecto a la actividad 9, en la que se establece la realización de un seguimiento telefónico al 10% de las peticiones que han recibido una respuesta de fondo, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del peticionario. Esta información se registra en el formato PE-GE-2.1.2-FOR-6 “Seguimiento respuestas dadas a solicitudes de PQRSF”, y se considera como punto de control el mismo formato.

Sin embargo, durante la revisión, la OCI no evidenció la existencia de una herramienta que permita llevar el control detallado del proceso de seguimiento telefónico. Específicamente, no se encontró un registro que indique cuántos usuarios fueron contactados, cuántos respondieron y cuántos no, lo cual es fundamental para validar la muestra utilizada. En caso de que algunos usuarios no respondan, la muestra debería ajustarse para mantener la representatividad del 10% inicialmente definido.

Observación 2.

En la revisión de los soportes que dan cuenta de la ejecución de las actividades descritas en el procedimiento “Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” se evidenció debilidades que afectan la trazabilidad, objetividad y eficacia del proceso. En particular, se identificó la ausencia de criterios claros para clasificar las respuestas como “de fondo”, lo cual impacta directamente en la correcta aplicación del sistema de codificación por colores utilizado para el seguimiento. Esta falta de definición genera inconsistencias en la evaluación y control de las PQRSF.

De otro lado, aunque se contempla el seguimiento telefónico al 10% de las peticiones con respuesta de fondo, no se evidenció una herramienta o mecanismo que permita registrar de manera sistemática cuántos usuarios fueron contactados, cuántos respondieron y cuántos no. Esta omisión limita la confiabilidad de la muestra utilizada y dificulta la validación de los resultados obtenidos. Además, el punto de control mencionado no especifica con claridad cómo se aplica la encuesta de satisfacción ni cómo se relaciona con el formato de seguimiento, lo que genera ambigüedad en la medición del nivel de satisfacción de los usuarios.

En conjunto, estas debilidades evidencian la necesidad de fortalecer la definición de criterios, los mecanismos de control y la documentación del procedimiento que permitan una ejecución más precisa, transparente y alineada con los objetivos institucionales.

6.1.3. Respecto a la gestión de PQR anónimas y publicación de respuestas:

Durante la revisión del procedimiento, no se evidenció una directriz clara para la atención, respuesta y publicación de las peticiones, quejas, reclamos (PQR) catalogadas como anónimas. Omisión que afecta la claridad operativa del procedimiento y puede comprometer el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia y transparencia establecidos en Ley 1755 de 2015 en la que menciona que las peticiones anónimas deben ser admitidas y resueltas de fondo, siempre que exista una justificación seria y creíble para mantener la reserva de identidad del peticionario. En este sentido, la Universidad como entidad pública tiene la obligación de tramitar estas solicitudes, especialmente cuando se relacionan con asuntos de interés general o posibles vulneraciones de derechos fundamentales; así como los estándares definidos por el MIPG que, en su dimensión de Servicio al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública, señalan que las entidades deben garantizar la trazabilidad de las respuestas, incluyendo su publicación cuando corresponda.

Sin embargo, en el caso de las PQR anónimas, no se evidenció un procedimiento que defina:

- ✓ Qué se hace con la respuesta una vez emitida.
- ✓ Quién es el responsable de su publicación.
- ✓ Dónde debe ser publicada (por ejemplo, en el sitio web institucional, tablero de control ciudadano, boletines informativos, carteleros de las dependencias, etc.).

La ausencia de estos lineamientos limita la transparencia del proceso, impide el acceso público a información relevante y afecta la percepción de confianza por parte de los usuarios.

6.2. Aplicación de normatividad.

La OCI reitera las observaciones realizadas en seguimientos anteriores, relacionadas con el cumplimiento parcial de lo establecido en las Leyes 1755 de 2015, 1712 de 2014 y el Decreto 019 de 2012, especialmente en los siguientes aspectos:

- ✓ Debilidades en el uso de la herramienta para gestionar las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), debido a que no se registra toda la información necesaria, como las prórrogas, el tipo de solicitud, los desistimientos (cuando el solicitante decide no continuar), el seguimiento a los casos, las respuestas entregadas y si estas realmente resuelven el fondo del asunto. También se han encontrado errores en datos como el tipo de persona que hace la solicitud, los seguimientos realizados y las respuestas dadas.
- ✓ Avance parcial en el uso de tecnología para atender solicitudes y facilitar el acceso a documentos y expedientes, así como para ofrecer una atención adecuada al público, como lo indica la Ley 1437 de 2011 (artículo 7, numerales 4 y 9). En este sentido, la Universidad, a través de la secretaría general, trabaja en la implementación de la aplicación SAIA (Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos). Herramienta que busca mejorar la gestión de documentos y procesos administrativos, promoviendo mayor eficiencia y transparencia. Además, incluirá un módulo para manejar las PQRSF. Actualmente, se siguen realizando capacitaciones y el proceso de implementación continúa, dependiendo de las directrices que establezca la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Institución.

Observación 3:

Se constata que el cumplimiento de las normas que regulan el derecho de petición, el acceso a la información pública, la simplificación de trámites y la atención al ciudadano es aún parcial. Estos aspectos deben fortalecerse por la Universidad, sin depender únicamente de herramientas tecnológicas como la aplicación SAIA que, aunque contará con un módulo para la gestión de PQRSF, aún está en proceso de implementación. La mejora en estos temas debe ser una prioridad institucional, más allá del uso de una plataforma.

6.3. Informes presentados por la Secretaría General.

Para el primer semestre de la vigencia 2025 la Secretaría General presentó dos informes sobre el Sistema PQRSF, así:

- ✓ INFORME 2.1-27.30/01 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PRIMER TRIMESTRE DE 2025
- ✓ INFORME 2.1-27.30/02 SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL SISTEMA PQRSF - SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Para estos la OCI evidenció:

- ✓ La implementación de algunas recomendaciones en el tema de gestión documental, realizadas por la OCI, en la utilización de un único consecutivo por serie o subserie

documental, en este caso, para los informes de seguimiento a las PQRSF, lo que permite diferenciarlos del consecutivo general de la secretaría.

- ✓ Los informes detallan los tiempos promedios que tardan las dependencias en dar respuesta, sin especificar el número de PQRSF con respuesta por fuera de los términos asignados por la Secretaría General.

Con todo lo anterior, la OCI considera que persiste el cumplimiento parcial a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 *“ARTÍCULO 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva”; literal h, “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado...”*

Observación 4:

En términos generales y pese a la implementación de mejoras en la estructuración de los informes, se debe continuar con el establecimiento de acciones mejoradoras tendientes a evidenciar la gestión integral en la administración del Sistema de las PQRSF en la Institución, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de los plazos legales y administrativos.

6.4. Seguimiento a PQRSF.

6.4.1. Herramienta de consolidación de información.

La matriz en formato Excel “INDEXACIÓN A 30 DE JUNIO 2025”, enviada por la secretaría general, consolida las PQRSF recibidas a través de los diferentes medios institucionales, durante el I semestre 2025, así:

- ✓ “PQRSF VU, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO”
- ✓ “BUZONES UNICAUCA”
- ✓ “BUZÓN UNIDAD DE SALUD”

La OCI observa que, según los datos consignados en los informes 2.1-27.30/01 y 2.1-27.30/02 correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025 sobre las PQRSF, presentados por la Secretaría General y basados en la matriz indexada de seguimiento, se han implementado algunas mejoras en el diligenciamiento de dicha matriz.

Sin embargo, persisten las observaciones relacionadas con:

- ✓ Dificultad para identificar y verificar el vencimiento del plazo adicional autorizado para responder a las PQRS que cuentan con prórroga
- ✓ En algunos casos, no existe trazabilidad del redireccionamiento de las PQRS, lo que impide determinar con certeza cuál fue la dependencia que finalmente dio respuesta.
- ✓ La información registrada sobre las respuestas otorgadas y su análisis es insuficiente, lo que dificulta la clasificación adecuada de las respuestas como de fondo o como atención integral de los temas planteados en las PQRS.

Observación 5:

La OCI ha identificado que aún existen problemas que afectan la forma en la que se gestionan las PQRS. Estos dificultan que las respuestas sean claras, completas y entregadas a tiempo. Por ejemplo, no se logra determinar fácilmente cuáles solicitudes tienen prórroga ni si se cumplió el plazo adicional; tampoco queda claro qué dependencia respondió cuando una solicitud fue redireccionada; y en muchos casos, la respuesta no incluye suficiente información para saber si realmente se atendió el fondo del asunto. Estas situaciones van en contra de los principios de transparencia, seguimiento claro y respuesta efectiva que deben garantizar las entidades públicas.

Igualmente se evidenció que la matriz de seguimiento del sistema PQRSF carece de registros suficientes que permitan acreditar la ejecución efectiva de la fase de verificación, conforme a lo dispuesto en el procedimiento institucional PE-GS-2.1-PR-7.

En particular, se observa la ausencia de trazabilidad documental respecto de actuaciones administrativas tales como:

- ✓ La concesión de prórrogas para la atención de solicitudes.
- ✓ La configuración de desistimientos tácitos o expresos.
- ✓ Los traslados de competencia entre dependencias.
- ✓ Los requerimientos formales efectuados para obtener respuesta a las PQRS.

Omisión que representa una debilidad estructural en el control interno del sistema, al limitar la capacidad institucional para ejercer seguimiento oportuno y efectivo sobre las solicitudes en trámite o con vencimiento de términos. Lo anterior contraviene lo establecido en la actividad 8 del procedimiento citado, que señala expresamente: *“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.”*

6.4.2. Análisis a la información registrada en la Matriz PQRSF.

Para el I semestre de 2025 se registró un total de 545 PQRSF, recibidas a través de los distintos medios Institucionales, discriminadas así:

Tabla 3. Tipo de PQRSF primer semestre 2025.

Tipo	Número	Frecuencia
Felicitación	50	9,17%
Petición	427	78,35%
Queja	38	6,97%
Reclamo	19	3,49%
Sugerencia	11	2,02%
Total, general	545	100,00%

Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

- ✓ Según el informe 2.1-27.30/02 de 2025, con corte a 18/06/2025, se observa que el sistema de PQRSF ha sido activado principalmente para la atención de peticiones, con un 78,35% del total. En la Tabla 1, se consolida la información correspondiente al número de PQRSF recibidas durante los trimestres I y II de 2025.

Tabla 4. Medio de recepción primer semestre 2025.

Fuente	Número	Frecuencia
Buzón Unidad 1	48	9%
Buzón Unidad 2	34	6%
Escrito	63	12%
Web	400	73%
Total	545	100%

Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

- ✓ Durante el I semestre de 2025, el canal más usado para enviar PQRSF fue la plataforma web, con 400 registros, lo que equivale al 73% del total. Esta cifra es mucho mayor que la de otros medios como el escrito (12%), el buzón de la unidad 1 (9%) y el buzón de la unidad 2 (6%). Esto muestra una clara preferencia por los medios digitales, debido a su accesibilidad, rapidez y facilidad de uso.

Tabla 5. Tipo de usuario primer semestre 2025

Tipo	Número	Frecuencia
Docente	23	4,22%
Egresado	27	4,95%
Empleado	44	8,07%
Estudiante Posgrado	8	1,47%
Estudiante Pregrado	183	33,58%
Jubilado	20	3,67%
Persona Externa	240	44,04%
Total, general	545	100,00%

Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

El tipo de usuario que más utiliza el sistema PQRSF es “persona externa”, con el 44,04% del total de solicitudes, seguida por “estudiantes de pregrado”, con el 33,58%. En contraste, otros grupos como “estudiantes de posgrado” (1,47%) y “docentes” (4,95%) participan mucho menos. Esto muestra la necesidad de fortalecer el conocimiento sobre los canales disponibles del sistema PQRSF, para que todos los grupos de usuarios presenten sus solicitudes de manera adecuada y aprovechar los medios existentes para canalizarlas correctamente.

Tabla 6. Estado de las PQRS I semestre 2025.

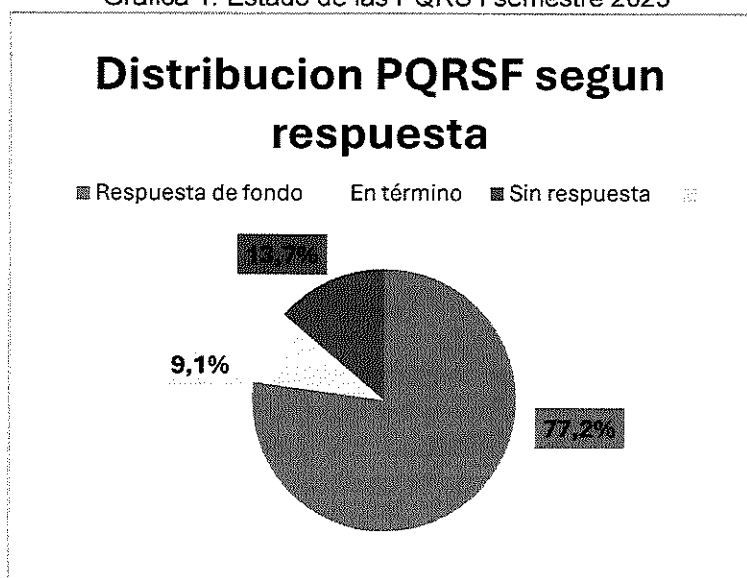
Tiempo de respuesta	PQRSF VU, web y correo electrónico	Buzones UNICAUCA	Buzón Unidad de Salud	Total
Con respuesta	360	39	33	382
Petición	325	2	5	
Queja	15	3	7	
Reclamo	15	0	1	
Sugerencia	1	1	7	
En término	41	3	1	45
Petición	37	0	1	
Sugerencia	1	1	0	
Queja	3	2	0	
Sin respuesta	62	6	0	68
Petición	57	0	0	

Tiempo de respuesta	PQRSF VU, web y correo electrónico	Buzones UNICAUCA	Buzón Unidad de Salud	Total
Queja	2	6	0	
Reclamo	3	0	0	
Total				495

Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

- ✓ Durante el primer semestre de 2025, se gestionaron un total de 495 solicitudes PQRSF, excluyendo 50 manifestaciones de felicitación, que no requieren trámite administrativo. Del total de solicitudes, 382 (77,2%) fueron respondidas, mientras que 45 (9,1%) se encuentran dentro del plazo reglamentario de atención, conforme a lo establecido en la normatividad vigente. Aunque la mayoría han sido atendidas en los tiempos esperados, es importante reforzar los mecanismos de seguimiento para tener mayor claridad sobre cuántas respuestas realmente atienden el contenido principal de las solicitudes y para disminuir el número de casos que aún no han sido respondidos.

Gráfica 1. Estado de las PQRS I semestre 2025



Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

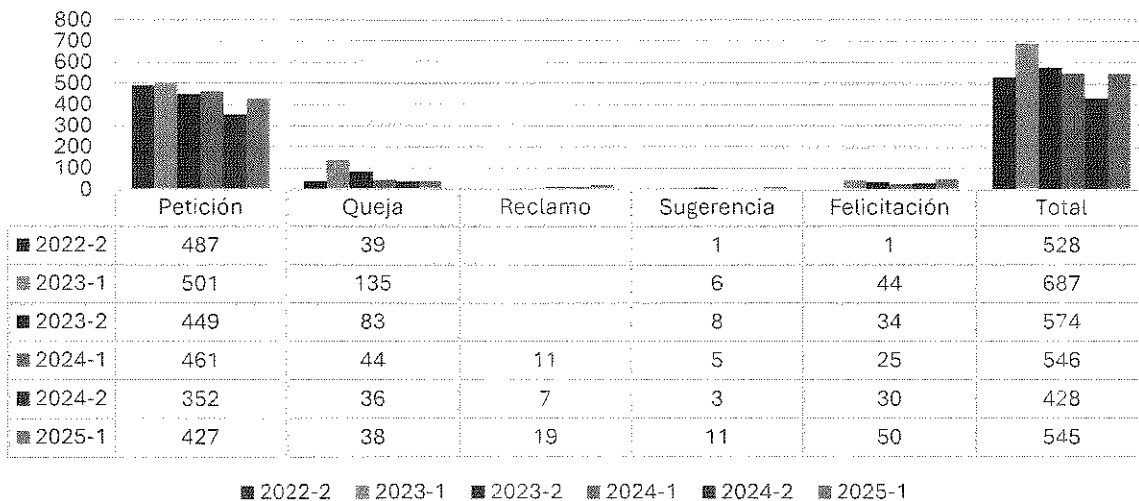
Observación 4:

Durante el I semestre de 2025, el 77,2% de las PQRS fueron respondidas, pero el 13,7% no recibió respuesta dentro del tiempo establecido. Lo que refleja incumpliendo sobre el derecho que tienen las personas a recibir una respuesta clara y oportuna por la Institución, según lo establece la Ley 1712 de 2014. Esta falta de respuesta no solo afecta la confianza de los usuarios en el sistema, sino que también puede tener consecuencias legales para los responsables, como sanciones disciplinarias, según lo previsto en la Ley 1755 de 2015

6.4.3. Trazabilidad de las PQRSF en los periodos 2022-2 al 2025-1

El sistema PQRSF ha mostrado una tendencia creciente en su activación, especialmente en los primeros semestres de cada año. A continuación, se destacan algunos puntos clave de los periodos 2022 – 2 al 2025 – 1:

Gráfica 2. Comparación semestral PQRSF
Comportamiento semestral 2022-2024



Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

Según los datos de la gráfica 2, se observa que:

En los primeros semestres de años anteriores (como 2023-1) se registraron aumentos significativos en las quejas. Sin embargo, en el semestre 2025-1 este comportamiento no se repite; se presentaron únicamente 35 quejas de un total de 545 PQRFS, lo que representa aproximadamente el 6.4% del universo. Esta disminución refleja una mejora en la percepción de los usuarios sobre la atención y el comportamiento de los servidores públicos de la Universidad. No obstante, no se logra determinar qué tan repetitivas son las quejas hacia un mismo servidor, lo que limita la posibilidad de identificar patrones individuales de inconformidad y aplicar acciones correctivas específicas.

Pese a que se observa un incremento en las felicitaciones durante los primeros semestres, estas representan una proporción pequeña frente al total de PQRFS. Esto sugiere que, si bien algunos usuarios reconocen aspectos positivos del servicio, la mayoría de las interacciones siguen enfocadas en solicitudes y quejas.

Con relación a las peticiones, estas se mantienen como el tipo de solicitud más frecuente, representando cerca del 78% (427) del total en el semestre 2025-1. Si bien se observa una ligera disminución en comparación con semestres anteriores, siguen siendo el principal canal mediante el cual los usuarios solicitan información o servicios.

Para las vigencias 2022 y 2023 no se registraron reclamos. Esta ausencia no necesariamente indica estabilidad o satisfacción, sino que puede deberse a que los usuarios no estaban familiarizados con el canal de reclamos, no lo consideraban efectivo, o simplemente no se registraban adecuadamente. A partir de 2024, los reclamos comienzan a aparecer y aumentan en 2025-1, lo que refleja que los usuarios están identificando y reportando fallas

específicas en la prestación del servicio, lo cual debe ser atendido con prioridad por la institución.

Observación 5:

El análisis histórico evidencia un incremento sostenido en el uso del sistema PQRFS, con una predominancia clara de las peticiones como el tipo de solicitud más frecuente. Sin embargo, se observa una limitada trazabilidad intersemestral, especialmente en el seguimiento de categorías distintas a la petición, como las quejas y los reclamos. Esta falta de continuidad dificulta una evaluación integral de la gestión institucional, ya que impide identificar con claridad si los problemas reportados se resuelven, se repiten o evolucionan.

6.4.4. Frecuencia de PQRSF por dependencia

Según la información presentada por la Secretaría General en los informes (2.1-27.30/01 y 2.1-27.30/02) y revisada la matriz de seguimiento, para el primer semestre 2025, se determinó que las dependencias con mayor frecuencia de PQRSF continúan siendo la División de Admisiones, Registro y Control Académico (17,6%), y la Unidad de Salud (10.6%), seguidas por la facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales y la División Gestión del Talento Humano con 8.4%. Ver tabla 5

Tabla 7. Dependencias y frecuencias de PQRSF, primer semestre 2025.

Dependencia	Número	Frecuencia
Área de Egresados	1	0,20%
Área de Mantenimiento	1	0,20%
Calidad - Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	0,20%
CECAV - Centro de Educación Continua Abierta y Virtual	1	0,20%
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1	0,20%
Oficina de Control Interno	1	0,20%
ORII - Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales	1	0,20%
Sede Norte Santander de Quilichao	1	0,20%
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0,20%
Sello Editorial	1	0,20%
División de Gestión de la Recreación y el Deporte	2	0,40%
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2	0,40%
Oficina Planeación y Desarrollo Institucional	2	0,40%
PFI - Programa de Formación en Idiomas	2	0,40%
Vicerrector de Cultura y Bienestar	2	0,40%
Área de Instrucción - Oficina Control Disciplinario Interno	3	0,60%
Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"	3	0,60%
Centro de Investigaciones Históricas José María Arboleda Llorente	3	0,60%
Centro de Posgrados	3	0,60%
Faca - Facultad de Ciencias Agrarias	3	0,60%
Fiet - Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	3	0,60%
Oficina Jurídica	3	0,60%
Rectoría	3	0,60%
Facultad de Artes	5	0,90%

Dependencia	Número	Frecuencia
Área de Seguridad, Control y Movilidad	6	1,10%
Vicicultura - Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	6	1,10%
Fcs - Facultad Ciencias de la Salud	8	1,50%
Faced - Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	11	2,00%
Centro de Consultoría Jurídica	12	2,20%
Fin - División de Gestión Financiera	12	2,20%
Fceca - Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	13	2,40%
Centro Universitario de Salud	14	2,60%
Fchs - Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	14	2,60%
Vri - Vicerrectoría de Investigaciones	14	2,60%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	17	3,10%
Fic - Facultad De Ingeniería Civil	19	3,50%
Tic - División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	22	4,00%
Vrad - Vicerrectoría Administrativa	24	4,40%
Secretaría General	27	5,00%
Viceacad - Vicerrectoría Académica	31	5,70%
División de Gestión del Talento Humano	46	8,40%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	46	8,40%
Unidad de Salud	58	10,60%
DARCA - División de Admisiones, Registro y Control Académico	96	17,60%
Total, General	545	100,00%

Fuente: Informe 2.1-27.30/02 segundo trimestre PQRSF 2025

Observación 6:

Pese a que los informes de la secretaría general identifican qué dependencias reciben más solicitudes, lo que es útil para saber dónde se concentra la atención de los usuarios, no se menciona cómo responden esas dependencias, si lo hacen con oportunidad, en forma clara, precisa, y de manera congruente con los solicitado. Tampoco se analiza jurídicamente la capacidad de respuesta, lo que impide evaluar si las dependencias están cumpliendo con los los principios de eficiencia, responsabilidad y transparencia establecidos en las leyes 1755 de 2015 y 1712 de 2014.

Por lo que, la identificación de las dependencias con mayor volumen de PQRSF es un insumo valioso, pero insuficiente para evaluar su gestión. La falta de indicadores de cumplimiento y análisis jurídico funcional limita el seguimiento efectivo, la autoevaluación y el control conforme a los principios legales vigentes.

6.4.5. Muestra analizada por la OCI

Según la información contenida en la matriz indexada, herramienta actualmente utilizada para el seguimiento de las PQRSF, y enviada por la secretaría general de la Universidad, durante el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 545 solicitudes. A partir de este universo, la OCI seleccionó una muestra de 34 casos para realizar la revisión de los soportes documentales relacionados con la administración de las PQRSF, bajo custodia de la Secretaría General, así:

- ✓ 14 PQRS con términos vencidos y sin respuesta del I semestre 2025.
- ✓ 9 PQRS sin respuesta pero que se encuentran dentro de los términos de respuesta.
- ✓ 11 PQRS tramitadas y cerradas del II semestre 2024.

Tabla 8. Determinación de la muestra a revisar

Población	545
Error estándar	0,10
Margen de Confianza	90%
Muestra	34

De la muestra revisada, se encontró:

6.4.5.1. Con respecto a los Asuntos

Tabla 9. PQRS y asuntos que no corresponden

Radicación	Tipo PQRSF	asunto	Dependencia	Estado	Observación
006262	Queja	Quien manifiesta su inconformidad debido a que, según lo expresado en su queja, las respuestas a las solicitudes radicadas por los estudiantes ante el consejo de la facultad de Ingeniería civil no se publiquen con sus datos personales, entre otras razones de acuerdo a lo expresado en su queja.	Fic - Facultad De Ingeniería Civil	Respuesta de Fondo	Clasificación incorrecta Según el asunto se refiere a aun reclamo sobre un servicio
006555	Queja	Quien manifiesta persistencia de afectaciones por intervenciones locativas durante la jornada académica en la facultad de artes de acuerdo a lo expresado en su queja.	Vrad - Vicerrectora Administrativa	Vencidas	Clasificación incorrecta Según el asunto se refiere a aun reclamo sobre un servicio
004538	Queja	Quien expresa lo siguiente "lamentablemente estos consultorios le asignan jóvenes que no tienen experiencia las dos solicitudes que hice no se pudieron resolver es más termine anulando y quitando una demanda de alimentos porque no hicieron nada a favor siempre que tenía que esperar términos, y me hacían perder tiempo, radicando y autenticando firmas con fe y disposición me tome el tiempo pero	Centro De Consultoría Jurídica	Vencidas	Clasificación incorrecta Según el asunto se refiere a aun reclamo sobre un servicio

Radicación	Tipo PQRSF	asunto	Dependencia	Estado	Observación
		había que esperar para que lastimosamente los jurídicos digan que no se pudo eso deberían hacerlo desde el inicio para no perder tiempo ni hacerlo creer a la una vez donde no la hay, el caso de Dixon fue con 3 universitarios y que pesar saber que la justicia en nuestra ciudad es tan poco de buen servir más bien es solo de intereses económicos por ello todo queda impune”.			
007328	Queja	quien manifiesta inconformidad con el mal servicio y poca oferta de productos de la cafetería de la facultad de ciencias contables, económicas y administrativas de acuerdo a lo expresado en su queja.	División De Gestión De Salud Integral Y Desarrollo Humano	Vencidas	Clasificación incorrecta Según el asunto se refiere a aun reclamo sobre un servicio
006908	Queja	quien manifiesta su inconformidad por la demora en los trámites administrativos para la asignación de una cita y solicita que se le agende, con carácter de urgencia, una consulta con periodoncia, debido a los síntomas que presenta, según lo expresado en su queja.	Unidad De Salud	Respuesta de Fondo	Clasificación incorrecta Según el asunto se refiere a aun reclamo sobre un servicio

A pesar de que la Universidad del Cauca publica en su portal web, en el enlace de “Atención al Ciudadano”, información básica sobre el sistema de PQRSF, incluyendo definiciones como: qué es una queja o un reclamo, se ha identificado que esta información no se está aplicando correctamente en la práctica.

Al revisar las cinco PQRS de la muestra (ver tabla 9), se observa que la clasificación de los asuntos es incorrecta. Esto sugiere que no se están consultando ni aplicando adecuadamente los lineamientos internos o externos sobre cómo administrar y clasificar las PQRSF.

Observación 7:

La publicación de conceptos en el portal web es un paso positivo hacia la transparencia, pero no es suficiente si no se refleja en la gestión real de las solicitudes. Es necesario que el

personal encargado de atender las PQRSF conozca y aplique correctamente los lineamientos establecidos, para lograr una atención adecuada y conforme a la normativa.

De otra parte, al revisar la información registrada en la herramienta de seguimiento a las PQRSF, se encontró que la descripción de algunos asuntos no corresponde con el tipo de solicitud (PQRSF) asignado, o se presenta de forma muy general. Esta situación dificulta identificar correctamente el problema de fondo, lo que puede llevar a respuestas que no resuelven adecuadamente la solicitud, generar demoras en la atención y limitar la posibilidad de hacer análisis de tendencias que permitan mejorar el servicio de manera continua.

6.4.5.2. Sobre el estado de las PQRSF a I semestre 2025.

De la revisión realizada por la OCI al archivo de gestión de las PQRSF, en custodia de la secretaría general, y según la muestra (34) se obtuvo:

✓ 14 PQRS con términos vencidos, y sin evidencia de los soportes de respuesta o mal redireccionadas.

Tabla 10. PQRS con términos vencidos y sin evidencia de la gestión

Radicación	Vencimiento OCI	Redireccionamiento	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
3289	10/04/2025	19/03/2025	Estudiante Pregrado	Reclamo	Quien manifiesta inconformidad relacionada con un accidente que presento bajando las escaleras en la Facultad de Humanas. Informa que este sector no tiene buena iluminación lo que se presta para posibles accidentes, motivo por el cual requiere se aumente la iluminación en estos sectores.	Alfonso Rafael Buelvas Garay	Fchs - Facultad De Ciencias Humanas Y Sociales	Direccionamiento incorrecto Por tratarse de mantenimiento locativas debe atenderse por la División Administrativa y de Servicios-área de mantenimiento con copia al área de SST por manifestar condiciones inseguras que pueden generar eventuales accidentes. Sin evidencia de seguimiento a este reclamo. Vencida
3903	21/04/2025	27/03/2025	Persona Externa	Reclamo	Quien manifiesta inconformidad por el hecho que la Universidad no tiene habilitadas las líneas de atención.	Gibert Juan Pablo Pino	Tic - División De Tecnologías De La	Sin respuesta Vencida

Radicación	Vencimiento OCI	Rdireccionami	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
4409	2/05/2025	8/04/2025	Empleado	Queja	Quien manifiesta en su escrito que ha sido objeto de persecución laboral y que según los hechos narrados por el quejoso estos han conllevado a ser relevado de su cargo como Administrador de Edificios, el cual ejercía desde hace 14 años.	Sandra Liliana Trujillo Ortega	División De Gestión Del Talento Humano	Sin respuesta Vencida
951	19/02/2025	29/01/2025	Persona Externa	Petición	Quien manifiesta inconformidad respecto del trámite de firma del Convenio de Cooperación Institucional entre la Asociación HEGOA y la Universidad del Cauca. Lo anterior según lo manifestado en el escrito. Por tanto, solicita respuesta de fondo a cada una de sus solicitudes consistentes en: 1. Hacer efectiva la firma del convenio 2. Evaluación de las autoridades competentes de la Universidad del Cauca en actuación de la Oficina Jurídica, tendientes a esclarecer los motivos de demora en el trámite.	Pablo Zambrano Simmonds	Oficina Jurídica	El asunto del oficio 2.1-42/1023 no es concordante con lo identificado en la matriz indexada 2025, esto debido a que se define como queja VU000951, Sin respuesta de fondo. Vencida
6322	13/06/2025	22/05/2025	Jubilado	Queja	Quien manifiesta inconformidad por comentario inapropiado por parte de la doctora Helen Lorena Pedraza directora de la Unidad de Salud de acuerdo a lo expresado en su queja	Jorge Adrian Muñoz	Unidad De Salud	Direccionamiento incorrecto Sin respuesta Vencida
7524	9/07/2025	13/06/2025	Estudiante Pregrado	Petición	Quienes solicitan que las actividades académicas programadas desde el 12 de junio del presente año sean realizadas bajo modalidad presencial asistida por tecnología, incluidas evaluaciones pendientes y parciales de habilitación, de acuerdo a lo expresado en su petición. Se resalta la importancia de cumplir con este término, dado que se trata de actividades programadas para la finalización del semestre y requieren una atención pronta y eficaz.	Aida Patricia Gonzalez Nieva	Viceacad - Vicerrectoría Académica	Sin respuesta. Se asigna fecha límite 17/06, que según el cálculo de la OCI la fecha de vencimiento es 09/07/2025, igual pasa con las radicadas 7020, 7021

Radicación	Vencimiento OCI	Rdireccionami	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
4340	30/04/2025	7/04/2025	Egresado	Petición	Quien solicita le sea certificada la experiencia del servicio que prestó en el Consultorio Jurídico de la Universidad del Cauca, conforme lo expuesto en su escrito.	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría	Sin evidencia del soporte de la respuesta parcial dada al peticionario Vencida
2662	26/03/2025	4/03/2025	Empleado	Petición	Quien solicita de acuerdo con lo manifestado en la solicitud se realicen los trámites requeridos para que se le materialice el derecho de auxilio convencional de apoyo económico conforme lo ha estado requiriendo en solicitudes anteriores.	Sandra Liliana Trujillo Ortega	División De Gestión Del	Sin respuesta Vencida
2491	19/03/2025	26/02/2025	Persona Externa	Queja	"Por favor le pido a la directora o profesora de estudiantes de abogados as señora Magtha que por favor no ponga muchas complicaciones y sobre todo en la salud que es muy principal para mejorarse en enfermedades graves. Como en mi caso y hoy 20-02-2025 vine con urgencia y no me lo hicieron por que necesitaban un acompañante familiar y ya expliqué que ellos no pueden venir por sus trabajos, y me vine con urgencia para mejorarme tomando los remedios que tengo problema en la farmacia AIC. Las veces que he venido aquí no ponían complicaciones y espero que no desmejoren y sobre todo en la salud".	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría Jurídica	Sin respuesta Vencida
4535	5/05/2025	9/04/2025	Persona Externa	Queja	Visita In situ - Seguimiento informe PQRSF primer semestre 2025	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría Jurídica	Sin Respuesta Vencida

Radicación	Vencimiento OCI	Rdireccionami	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
4536	5/05/2025	9/04/2025	Persona Externa	Queja	Quien expresa lo siguiente "El día 10 de marzo asistí al consultorio jurídico para realizar una actualización de una cuota de alimentos y me explicaron que la actualización realizada el año anterior estaba en un error que debió haberse realizado de acuerdo con el salario mínimo y no al IPC. Le dije que donde podía poner en conocimiento este tema y colocar la queja. Fuimos con la estudiante a hablar con el señor secretario y la señorita estudiante le colocho en contexto lo que acontecía y el señor empezó a levantar la voz y como a la señorita estudiante y a colocar entre dicho lo que le explicábamos. De mi parte me sentí intimidada para colocar la queja ya que me preguntaba varias veces que si yo quería colocar la queja para la estudiante que me realizo la anterior actualización de alimentos o era la señorita Yulian Fernández la que me pedía que lo hiciera el señor secretario insistía en que la estudiante que me realizo la anterior actualización Luana Pistala no pudo haber cometido ese error al igual insistía en que era raro que se debía hacer el incremento por el salario mínimo y que la estudiante Luana era una excelente estudiante. Era como si el señor Juan Carlos Pantoja quisiera que no se realizara una queja. Como persona, como mujer me sentí intimidada e inconforme con la atención del señor Juan Carlos ya que no es en mal que se realice esta queja para la estudiante si no para que se tenga más cuidado ya que puede ocasionar dificultades más graves".	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría Jurídica	Sin Respuesta Vencida

Radicación	Vencimiento OCI	Rdireccionami	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
4537	5/05/2025	9/04/2025	Persona Externa	Queja	Quien expresa lo siguiente "Radique hace más de un año una denuncia al señor Dixon Rendon hoy me hace venir la señorita YULIAN PAUL FERNANDEZ quien me informa que su profesora le da a entender que el caso debe agendarse a un abogado el cual debo pagarlo. Porque si tuve dinero para arreglar mi carro soy solvente y puedo seguir con el caso. Me parece injusto de parte de la docente donde ni siquiera, sabe los pormenores de mi estado financiero y me niegue la posibilidad que como ciudadana cumpla para acceder a este derecho que por ley me compete exijo que mi caso lo sigan llevando a que investiguen mi vida financiera antes de estar dando argumentos, es mas esta docente procede de manera irrespetuosa y deja este consultorio con una mala imagen que investiga y notificarme el nombre de esta docente para entrevistarme y mostrarle más evidencias"	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría Jurídica	Sin Respuesta Vencida
4538	5/05/2025	9/04/2025	Persona Externa	Queja	Quien expresa lo siguiente "Lamentablemente estos consultorios le asignan jóvenes que no tienen experiencia las dos solicitudes que hice no se pudieron resolver es más termine anulando y quitando una demanda de alimentos porque no hicieron nada a favor siempre que tenía que esperar términos, y me hacían perder tiempo, radicando y autenticando firmas con fe y disposición me tome el tiempo pero había que esperar para que lastimosamente los jurídicos digan que no se pudo eso deberían hacerlo desde el inicio para no perder tiempo ni hacerlo creer a la una vez donde no la hay, el caso de Dixon fue con 3 universitarios y que pesar saber que la justicia en nuestra ciudad es tan poco de buen servir más bien es solo de intereses económicos por ello todo queda impune".	Magda Beatriz Erazo Bonilla	Centro De Consultoría Jurídica	Sin Respuesta Vencida

Radicación	Vencimiento OCI	Redireccional	Tipo De Peticionario	Tipo PQRSF	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	Observaciones OCI
4539	5/05/2025	9/04/2025	Persona Externa	Queja	Quien expresa lo siguiente "el día de hoy 27 de marzo del 2025 tenemos cita de pediatría, a las 8 am, a la cual llegamos puntuales y al bebe la revisaron 5 residentes, nos quejamos ya que había demasiado personal y la pediatra no había llegado, en el momento en que llega la pediatra nos levanta la voz y no nos atiende de la mejor manera, venimos por una solución y no nos la dan ya que no nos quiso atender bien, la pediatra se llama Tatiana Henao, aparte de que llega tarde es grosera	Laura Mercedes Trujillo Uribe	Centro Universitario De Salud	Sin Respuesta Vencida

En la revisión a los soportes documentales de las 14 PQRSF seleccionadas en la muestra, se identificó que:

- 13 no tienen respuesta,
- 1 tiene respuesta parcial,
- 2 fueron redireccionadas incorrectamente,
- 1 tiene fecha límite incorrecta, y
- las 14 están vencidas.

Observación 8

La revisión documental evidencia deficiencias en la gestión de las PQRSF durante el primer semestre de 2025. La falta de respuesta oportuna, los errores en el redireccionamiento, y el incumplimiento de los plazos establecidos reflejan una falta de control, seguimiento y responsabilidad institucional en el tratamiento de las solicitudes de los usuarios.

Estas fallas comprometen el cumplimiento de los principios de eficiencia, responsabilidad y transparencia establecidos en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), y evidencian la necesidad prioritaria de fortalecer los mecanismos de gestión, trazabilidad y oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRSF en todas las dependencias.

6.4.5.3. En la revisión (24/07/2025) de 9 PQRS aún en términos para la respuesta se encontró:

Tabla 11. Muestra de PQRS en termino a la fecha de revisión.

Radicación	Recepción	Vencimiento	Tipo de Peticionario	Dependencia	observación
004983	24/4/2025	24/7/2025	Persona Externa	División De Gestión Del Talento Humano	Sin respuesta

Radicación	Recepción	Vencimiento	Tipo de Peticionario	Dependencia	observación
006555	27/5/2025	18/6/2025	Docente	VRAD - Vicerrectoría Administrativa	Con respuesta extemporánea del 18/07/2025, a través del correo electrónico, con la que se disculpan por el retraso en la contestación y dan solución al quejoso.
006559	27/5/2025	18/6/2025	Persona Externa	División De Gestión Del Talento Humano	Sin respuesta Sin notificar por la profesional especializada de la división Gestión del Talento Humano el avance del proceso
006719	3/6/2025	17/6/2025	Persona Externa	Centro De Consultoría Jurídica	Sin respuesta
006819	4/6/2025	18/5/2025	Persona Externa	VRAD - Vicerrectoría Administrativa	Se da respuesta de fondo con soportes
006837	4/06/2025	26/06/2025	Empleado	Unidad de Salud	Sin respuesta Sin embargo, con fecha del 26/06 se agradece al peticionario la información dada en su reclamo
007627	16/6/2025	25/7/2025	Persona Externa	VICICULTURA - Vicerrectoría De Cultura Y Bienestar	Sin respuesta
007328	11/6/2025	22/7/2025	Docente	División De Gestión De Salud Integral Y Desarrollo Humano	Sin respuesta, Clasificación incorrecta, se clasifica como queja y según el asunto registrado corresponde a un reclamo
007070	6/06/2025	16/07/2025	Persona Externa	Centro Universitario De Salud	Sin respuesta

6.4.5.4. De la revisión a 11 PQRS con respuesta, se obtuvo:

Tabla 12. Muestra de PQRSF con respuesta dentro de los términos.

Radicación	Recepción	Vencimiento	Tipo PQRSF	Dependencia	observación
001014	30/1/2025	20/2/2025	Reclamo	Tic - División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Se dio respuesta mediante oficio 5.3-55.6/212 del 28 de marzo de 2025
001914	17/2/2025	10/3/2025	Reclamo	Área de Seguridad, Control y Movilidad	El oficio 2.1-42/1080 de 17/05/2025 sin firma del remitente

Radicación	Recepción	Vencimiento	Tipo PQRSF	Dependencia	observación
002730	4/3/2025	26/3/2025	Queja	FACNED - Facultad De Ciencias Naturales, Exactas Y De La Educación	Redireccionamiento incorrecto, con oficio 2.1-42/1133 con destino a la decanatura a FACNED con asunto queja VU002730, destinatario correcto doc. Pablo Zambrano Simons jefe oficina jurídica. Debió enviarse a la oficina jurídica y no a FACNED
003237	14/3/2025	7/4/2025	Queja	Área De Seguridad, Control Y Movilidad	Se dio respuesta mediante oficio 5.4.4-55.6/374 de 10 de junio de 2025 se da respuesta
003246	14/3/2025	7/4/2025	Queja	FACNED - Facultad De Ciencias Naturales, Exactas Y De La Educación	Se dio respuesta mediante oficio 8.5.8-55.6/016 del 22 de abril de 2025 se da respuesta.
006262	21/5/2025	12/6/2025	Queja	FIC - Facultad De Ingeniería Civil	Se dio respuesta mediante oficio 8.3.3-55.6/194 de 12 de junio de 2024 se da respuesta y se publica en la cartelera de la facultad debido a que es una petición anónima
001510	10/02/2025	3/03/2025	Queja	Sede Norte Santander De Quilichao	Se da respuesta se da respuesta mediante correo electrónico, sin oficio
004864	23/04/2025	16/05/2025	Queja	Facultad De Derecho, Ciencias Políticas Y Sociales	Se dio respuesta mediante oficio 8.1.2-88.6/147 se hace requerimiento a la estudiante, sin contestación por parte del estudiante.
006908	5/6/2025	12/6/2025	Queja	Unidad De Salud	Se dio respuesta mediante oficio 10.3.5-42/0415 de 12 de junio de 2025 se da respuesta, Clasificación incorrecta se clasifica como queja y según el asunto registrado corresponde a un reclamo por la no prestación de servicio a tiempo.
004951	24/4/2025	12/5/2025	Petición	VICEACAD - Vicerrectoría Académica	Se dio respuesta mediante oficio 4-55.6/547 del 12 de mayo de 2025 se da respuesta.

Radicación	Recepción	Vencimiento	Tipo PQRSF	Dependencia	observación
004933	24/4/2025	19/5/2025	Reclamo	FCCEA - Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas	Se dio respuesta mediante oficio 7.4-55.6/58 del 15 de mayo de 2025 se da respuesta.

6.4.5.5. Adicionalmente la OCI para las trescientas ochenta y dos (382) PQRS que se respondieron en el I semestre de 2025, comparó las fechas de vencimiento y las fechas registradas para la respuesta (excluyendo las felicitaciones) encontrando que, setenta y dos (72) PQRS se respondieron por fuera de las fechas definidas por la secretaría general, presentando incumplimiento al término de respuesta en tiempo.

Tabla 13. PQRS con respuesta extemporánea (tiempos de respuesta superior a 15 días).

Radicación	Recepción	Tiempo de respuesta	Radicación	Recepción	Tiempo de respuesta
001175	3/2/2025	16,00	002250	21/2/2025	22,00
001219	4/2/2025	16,00	004941	24/4/2025	22,00
002560	27/2/2025	16,00	001510	10/02/2025	22,00
002730	4/3/2025	16,00	005626	9/5/2025	23,00
002918	6/3/2025	16,00	006146	20/5/2025	23,00
002965	7/3/2025	16,00	001913	17/2/2025	24,00
003076	10/3/2025	16,00	003589	20/3/2025	25,00
003238	14/3/2025	16,00	000588	23/1/2025	26,00
003240	14/3/2025	16,00	003538	20/3/2025	26,00
003484	19/3/2025	16,00	005280	30/4/2025	27,00
004942	24/4/2025	16,00	004995	24/4/2025	30,00
005279	30/4/2025	16,00	003246	14/3/2025	31,00
005885	14/5/2025	16,00	005278	30/4/2025	31,00
006095	19/5/2025	16,00	000113	14/1/2025	33,00
006262	21/5/2025	16,00	001547	11/2/2025	33,00
006572	27/5/2025	16,00	004864	23/04/2025	33,00
000119	14/1/2025	17,00	001491	10/2/2025	34,00
000418	21/1/2025	17,00	003245	14/3/2025	37,00
002739	4/3/2025	17,00	003254	14/3/2025	40,00
003247	14/3/2025	17,00	001068	31/1/2025	42,00
004961	24/4/2025	17,00	004611	10/04/2025	42,00
006187	20/5/2025	17,00	001014	30/1/2025	43,00
000577	23/1/2025	18,00	003651	21/3/2025	43,00
001487	10/2/2025	18,00	000932	29/1/2025	44,00
004956	24/4/2025	18,00	002733	4/3/2025	45,00
000308	17/1/2025	19,00	004460	8/4/2025	48,00
000556	23/1/2025	19,00	001914	17/2/2025	51,00
000727	27/1/2025	19,00	000104	14/1/2025	54,00
000768	27/1/2025	19,00	000585	23/1/2025	55,00
001374	6/2/2025	20,00	003239	14/3/2025	55,00
004055	1/4/2025	20,00	000509	22/1/2025	57,00

Radicación	Recepción	Tiempo de respuesta	Radicación	Recepción	Tiempo de respuesta
004959	24/4/2025	20,00	002738	4/3/2025	59,00
005702	12/5/2025	20,00	003237	14/3/2025	64,00
000189	14/1/2025	22,00	002468	26/2/2025	65,00
001240	4/2/2025	22,00	002891	6/3/2025	67,00
002250	21/2/2025	22,00	001430	7/2/2025	69,00
004941	24/4/2025	22,00	000311	17/1/2025	72,00
001510	10/02/2025	22,00	006449	26/5/2025	261

6.4.5.6. Para las PQRS que se respondieron extemporáneamente, en la matriz de seguimiento se evidenció que 4 presentan solicitud de prórroga en el tiempo para la respuesta

Tabla 14. PQRS con tiempo de respuesta superior a 15 días, pero con solicitud de prórroga.

Radicación	Recepción	Solicitud de prórroga	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta
001374	6/2/2025	Mediante oficio 8.5.2-55.6/070 se toma prórroga para dar respuesta de fondo.	06/03/2025	20,00
002250	21/2/2025	Mediante oficio 5-55.6/0214 del 07 de marzo de 2025 se comunica prórroga.	25/03/2025	22,00
005626	9/5/2025	Mediante oficio 5-55.6/626 de 23 de mayo de 2025 se informa al peticionario prórroga en el término de respuesta igual al tiempo inicial.	11/06/2025	23,00
003651	21/3/2025	Mediante oficio 5-55.6/0319 se comunica prórroga hasta el día 13 de mayo.	21/05/2025	43,00

Tabla 15. Respuesta extemporánea de la muestra revisada y sin solicitud de prórroga.

Radicación	Vencimiento	Tipo PQRSF	Dependencia	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta posterior al redireccionamiento
001014	20/2/2025	Reclamo	Tic - División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	01/04/2025	43
001914	10/3/2025	Reclamo	Área de Seguridad, Control y Movilidad	29/04/2025	51
002730	26/3/2025	Queja	FACNED - Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	26/03/2025	16
003237	7/4/2025	Queja	Área de Seguridad, Control y Movilidad	12/06/2025	64
003246	7/4/2025	Queja	FACNED - Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	28/04/2025	31
006262	12/6/2025	Queja	FIC - Facultad de Ingeniería Civil	12/06/2025	16
001510	3/03/2025	Queja	Sede Norte Santander de Quilichao	12/03/2025	22

Radicación	Vencimiento	Tipo PQRSF	Dependencia	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta posterior al redireccionamiento
004864	16/05/2025	Queja	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	9/06/2025	33

Observación 9

Persiste la observación descrita en el informe de N° 2.6-27-13/03 “Seguimiento al sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca II semestre 2024” del 11 de febrero 2025, en lo que tiene que ver con:

6.4.5.7. Asuntos más recurrentes, que según informe 2.1-27.30/02 “informe de PQRSF, segundo trimestre 2025” de la secretaría general concluye:

Tabla 16. Asuntos recurrentes para las Peticiones.

Dependencia	Número	Frecuencia
Mora en el pago de servicios presados en el programa sonidos para la paz	5	7,6%
Certificados CETIL	9	13,6%
Certificados a cargo de DARCA	17	25,8%
Solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado	35	53,0%
Total, general	66	100,00%

Fuente: Informe de PQRSF 2.1-27.30/02, II trimestre 2025 de Secretaría General.

Observación 10

Se evidencia una alta concentración de solicitudes relacionadas con procesos de inscripción (53%), lo que sugiere oportunidades de mejora en la divulgación y claridad de la información institucional. Asimismo, se recomienda revisar los procedimientos de emisión de certificados y pagos para fortalecer la eficiencia operativa.

6.4.6. Respecto a la Gestión de las respuestas

La Secretaría General informó que, durante el primer semestre de 2025, realizó requerimientos formales a varias dependencias que presentaban retraso en la entrega de respuestas a las PQRS. Como evidencia, se presentaron algunos oficios emitidos el 4 de junio de 2025. La Oficina de Control Interno tuvo conocimiento de estos requerimientos, dirigidos a las dependencias que no habían respondido oportunamente las solicitudes recibidas en ese periodo, entre ellas:

- ✓ 2.1-55.6-0747 – División de Gestión del Talento Humano,
- ✓ 2.1-55.6/0748 – Facultad de Ciencias Humanas y Sociales,
- ✓ 2.1-55.6/0749 – Vicerrectoría Académica,
- ✓ 2.1-55.6/0750 – Centro Universitario de Salud,
- ✓ 2.1-55.6/0751 – División de Admisiones, Registro y Control Académico,
- ✓ 2.1-55.6/0752 – División de Talento Humano,
- ✓ 2.1-55.6/0753 – Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación,
- ✓ 2.1-55.6/0754 – Facultad de Artes,
- ✓ 2.1-55.6/0755 – Facultad de Ciencias Humanas y Sociales,

- ✓ 2.1-55.6/0756 – División Financiera,
- ✓ 2.1-55.6/0757 – Oficina Jurídica,
- ✓ 2.1-55.6/0758 – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS),
- ✓ 2.1-55.6/0760 – Vicerrectoría de Cultura y Bienestar,
- ✓ 2.1-55.6/0761 – Vicerrectoría Administrativa,
- ✓ 2.1-55.6/0762 – Facultad de Ciencias de la Salud,
- ✓ 2.1-55.6/0764 – Centro de Posgrados,
- ✓ 2.1-55.6/0765 – División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano,
- ✓ 2.1-55.6/0766 – Consejo de Salud,
- ✓ 2.1-55.6/0767 – Facultad de Ciencias Agrarias,
- ✓ 2.1-55.6/0768 – Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales,
- ✓ 2.1-55.6/0774 – Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Entre las vigencias 2019 – 2024 las dependencias que presentaron mayor número de PQRS sin respuesta de fondo acumuladas y que fueron objeto de requerimiento formal en junio de 2025, son:

- ✓ Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (86 casos)
- ✓ División de Gestión del Talento Humano (51 casos)
- ✓ Vicerrectoría Administrativa (41 casos)
- ✓ Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (24 casos)
- ✓ Vicerrectoría Académica (23 casos)

Observación 11:

Se destaca que el promedio de redireccionamiento de las PQRS a las dependencias competentes fue de 1 día, visibilizando la gestión ágil por la secretaria general.

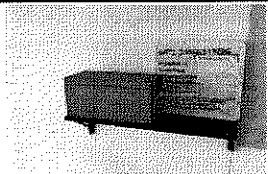
Se identificó que varias dependencias acumularon un alto número de PQRS sin respuesta de fondo entre 2019 y 2025. Por esta razón, en junio de 2025, la Secretaría General realizó requerimientos formales para exigir su atención. Sin embargo, estas gestiones no están registradas en la matriz de seguimiento del sistema de PQRSF, lo que dificulta el control sobre el cumplimiento de los tiempos de respuesta, limita la trazabilidad del proceso y afecta la capacidad de análisis para mejorar el servicio.

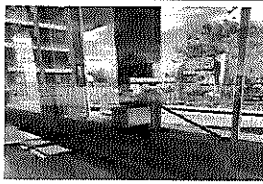
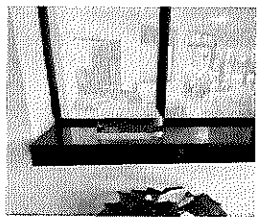
6.5. Revisión de Buzones

Para los 34 buzones de PQRSF ubicados en las diferentes dependencias universitarias, la OCI visitó 32 buzones, encontrando:

6.5.1. Cuatro (4) de los treinta y dos (32) buzones visitados no cuentan con los formatos de presentación de PQRSF, PE-GS-2.2.1-FOR-17. (Ver tabla 13)

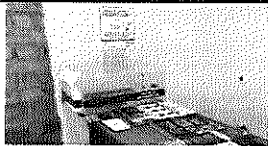
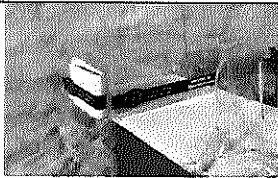
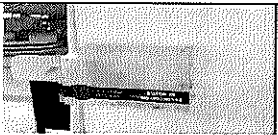
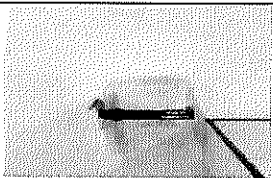
Tabla 17. Buzones sin formatos.

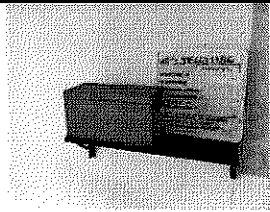
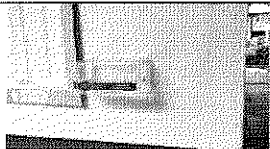
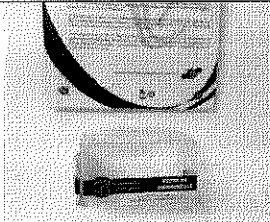
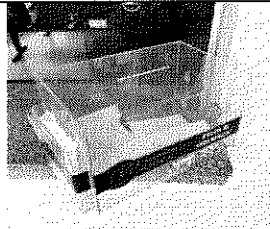
Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibilidad	Anclaje
Cafetería - Facultad de Educación	Sin señalética, ubicación inadecuada, buzón en madera y sin formatos.		No	Buena	Anclado a la pared

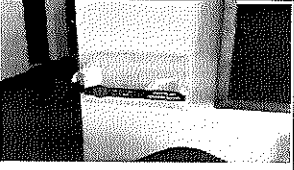
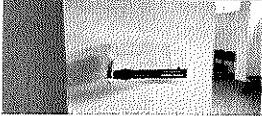
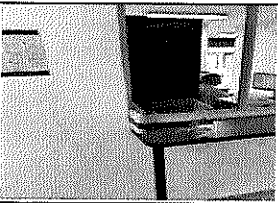
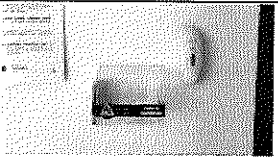
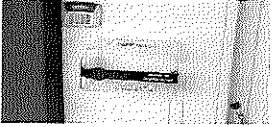
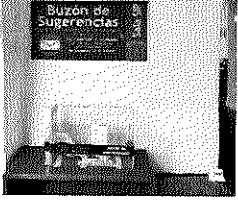
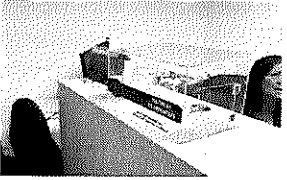
Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibility	Anclaje
cafetería-Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	Quebrado parcialmente, sin señalética		No	Buena	Anclado a la pared
División Administrativa y de Servicios	Buzón en buen estado, sin señalética, visible.		No	Buena	Anclado
Centro de Regionalización	Buzón en buen estado sin señalética		No	Buena	Suelto- móvil

6.5.2. Solo diez (10) buzones se encuentran en lugares visibles, y de fácil acceso para los usuarios.

Tabla 18. Evidencia buzones visibles

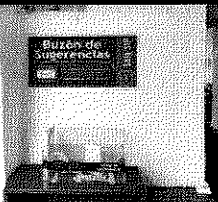
Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibility	Anclaje
Área de egresados	Buzón en buen estado, sin señalética, no está fijo y en lugar visible		Si	Buena	Suelto-móvil
Área de gestión documental	Buzón en buen estado, sin señalética, visible no está fijo		Si	Buena	Suelto-móvil
Biblioteca central José maría serrano	Sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Biblioteca el Carmen	Sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared

Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibility	Anclaje
Cafetería - facultad de educación	Sin señalética, ubicación inadecuada		No	Buena	Anclado a la pared
Cafetería-facultad de artes	Buzón en buen estado, sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Cafetería-facultad de ciencias contables, económicas y administrativas	Quebrado parcialmente, sin señalética		No	Buena	Anclado a la pared
Centro de conciliación "miguel Ángel Zúñiga"	Sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Centro de gestión de la calidad y de la acreditación institucional	Sin señalética, ubicación inadecuada		Si	Buena	Suelto-móvil
Centro universitario en salud "Alfonso López"	Sin señalética		Si	Buena	Suelto-móvil
División administrativa y de servicios	Buzón en buen estado, sin señalética, visible.		No	Buena	Anclado

Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación- visibilidad	Anclaje
División de admisiones, registro y control académico - DARCA	Buzón en buen estado, sin señalética, en un lugar poco visible.		Si	Buena	Anclado a la pared
División de gestión de la recreación y el deporte	Buzón en buen estado, no está fijo, visible, pero sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
División de gestión de salud integral y desarrollo humano	Buzón en buen estado sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Facultad ciencias de la salud	Sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Facultad de ciencias contables, económicas y administrativas	Buzón en buen estado, sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Planta piloto de alimentos facultad de ciencias agrarias	Buzón en buen estado, sin señalética		Si	Buena	Anclado a la pared
Unidad de salud	Buzón en buen estado, visible con señalética		Si	Buena	Anclado
División de gestión financiera	Buzón en buen estado sin señalética		Si	Buena	Suelto-móvil

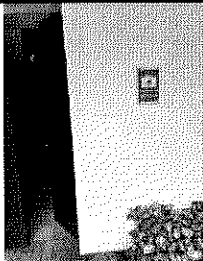
6.5.3. La OCI evidenció que, de los 34 lugares identificados para la ubicación de buzones en las distintas sedes universitarias, se visitaron 32. De estos, solo el buzón ubicado en la Unidad de Salud cuenta con señalización visible que informa e invita al usuario a presentar su PQRSF.

Tabla 19. Evidencia buzones con señalética.

Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibility	Anclaje
Unidad de Salud	Buzón en buen estado, visible con señalética		Si	Buena	Anclado

6.5.4. Se observó que las dependencias Facultad de Artes y Archivo Histórico no cuentan con buzón físico instalado para la recepción de PQRSF. Esta ausencia limita el acceso de los usuarios al canal presencial del sistema, afecta la cobertura institucional y puede restringir la participación ciudadana, especialmente en sedes donde el acceso digital es limitado.

Tabla 20. Dependencias sin buzones instalados.

Buzón de sugerencias-dependencia	Observación	Evidencia	Formatos	Ubicación-visibility	Anclaje
Facultad de Artes	Buzón Ausente		No	Ausente	Ausente
archivo histórico	Buzón sin instalar, sin señalética.		No	Oculto	Suelto- móvil

Observación 12:

Durante el proceso de verificación se evidenció que los buzones físicos destinados a la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) no se encuentran ubicados en lugares visibles ni estratégicos que ofrezcan condiciones adecuadas de accesibilidad y comodidad para los usuarios. Esta situación puede generar inhibición o desistimiento en la presentación de solicitudes, especialmente cuando los buzones se encuentran próximos a áreas de atención o presencia constante de funcionarios, lo cual afecta el principio de participación ciudadana.

Adicionalmente, se identificó la ausencia de señalización clara y suficiente que permita a los usuarios reconocer fácilmente los buzones y entender su propósito Institucional. Esto vulnera los principios de transparencia, accesibilidad y atención efectiva al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La falta de cumplimiento de estos lineamientos en las sedes de la Institución limita la efectividad del mecanismo de recepción de PQRSF, afecta la calidad de la atención al ciudadano y debilita los canales de participación institucional.

6.6. Requerimientos

Para las PQRS interpuestas durante las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024:

Tabla 21. PQRS pendientes de respuesta vigencias anteriores

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Centro de consultoría jurídica							1	1
División de gestión del talento humano	3			4	8	20	16	51
Decanatura facultad ciencias de la salud		1						1
Decanatura facultad de ciencias naturales y de la educación			19	3	1	1		24
Oficina jurídica				2	7	4		13
Vicerrectoría académica		2	6	10	2	3		23
Vicerrectoría administrativa	4	21	6	4	4	2		41
Vicerrectoría de cultura y bienestar					2	13		15
División de gestión de salud integral y desarrollo humano				1		1		2
Facultad de derecho, ciencias, políticas y sociales	5	12	19	10	40			86
Facultad de ciencias humanas y sociales				3		1	2	6
Centro de posgrados				1				1
Consejo y unidad de salud				1	1	1		3
Facultad de artes					2	2		4
Faca – facultad de agrarias					1			1
DARCA						1		1
División financiera				4		3		7
TICS						3		3
Facultad de ciencias contables	1			1				2
TOTAL	13	36	50	44	68	55	19	285

La Secretaría General, mediante oficios con fecha del 04 de junio de 2025, solicitó a los responsables de responder las PQRS de vigencias anteriores y vigencia 2025 envíen, si existe, la respuesta que fue emitida en su momento. Esto con el fin de actualizar la matriz indexada de PQRS que se utiliza para el registro institucional. Entre los casos requeridos se encuentran los siguientes:

- ✓ 2.1-55.6-0747 - División de Gestión del Talento Humano;
- ✓ 2.1-55.6/0748 – Facultad de Ciencias Humanas y Sociales;
- ✓ 2.1-55.6/0749 – Vicerrectoría Académica,
- ✓ 2.1-55.6/0750 – Centro Universitario de Salud;
- ✓ 2.1-55.6/0751 – División de Admisiones, Registro y Control Académico;
- ✓ 2.1-55.6/0752 – División de Talento Humano;

- ✓ 2.1-55.6/0753 – Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación;
- ✓ 2.1-55.6/0754 de – Facultad de Artes;
- ✓ 2.1-55.6/0755 de – Facultad de Ciencias Humanas y Sociales;
- ✓ 2.1-55.6/0756 de – División Financiera;
- ✓ 2.1-55.6/0757 de – Oficina Jurídica;
- ✓ 2.1-55.6/0758 de – División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS);
- ✓ 2.1-55.6/0760 – Vicerrectoría de Cultura y Bienestar;
- ✓ 2.1-55.6/0761 – Vicerrectoría Administrativa;
- ✓ 2.1-55.6/0762 – Facultad de Ciencias de la Salud;
- ✓ 2.1-55.6/0764 – Centro de Posgrados;
- ✓ 2.1-55.6/0765 de – División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano; 2.1-55.6/0766 de – Consejo de Salud;
- ✓ 2.1-55.6/0767 de – Facultad de Ciencias Agrarias;
- ✓ 2.1-55.6/0768 de – Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales;
- ✓ 2.1-55.6/0774 – Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

Observación 13:

Se identificaron 285 PQRS sin atender, lo que representa un riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos. Durante la visita a las dependencias, se evidenció que algunas solicitudes ya cuentan con respuesta, pero no han sido cerradas en el sistema, generando inconsistencias en el seguimiento. Asimismo, se detectaron casos asignados a áreas sin competencia para resolverlos, lo que puede retrasar la atención oportuna y afectar la eficiencia del proceso.

6.7. Percepción de la calidad del servicio

La secretaría general realizó sondeos de opinión para evaluar la satisfacción del sistema PQRSF a través de 3 preguntas, con escala de calificación cualitativa y cuantitativa: “1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente.”

El Informe presentado por la secretaría general concluye la estimación de una muestra de 38 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.

$$\begin{aligned}\text{Muestra} &= \# \text{ total de respuestas de fondo} * 10\% \\ &= 382 * 10\% \\ &= 38.2 \approx 38\end{aligned}$$

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

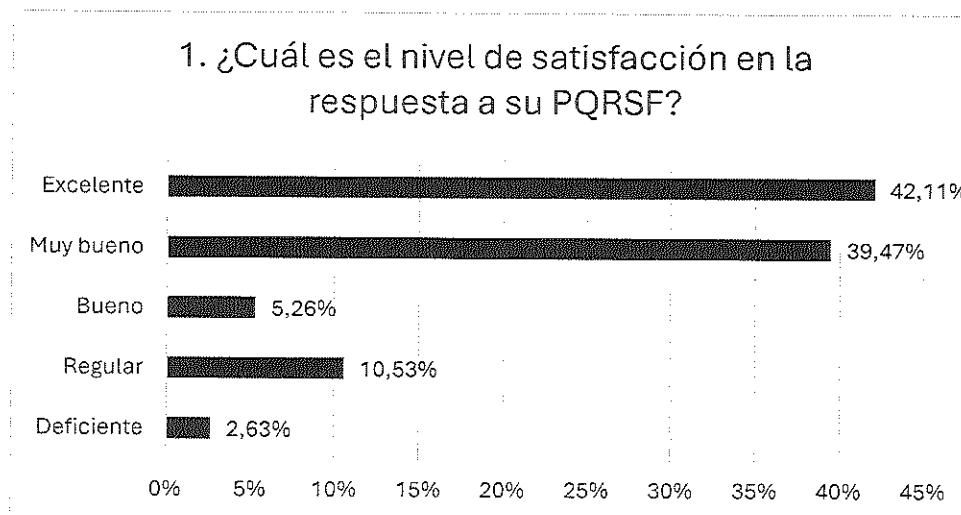
Tabla 22. Muestra de percepciones tomadas por secretaria general

Trimestre	Numero de percepciones
I trimestre	19
II trimestre	19
Total	38

6.7.1. Respuestas encuestas de percepción aplicadas entre el enero y junio de 2025.

Con base en los resultados obtenidos de la encuesta de percepción aplicada a los usuarios del sistema PQRSF de la Universidad del Cauca, se presentan a continuación los principales hallazgos:

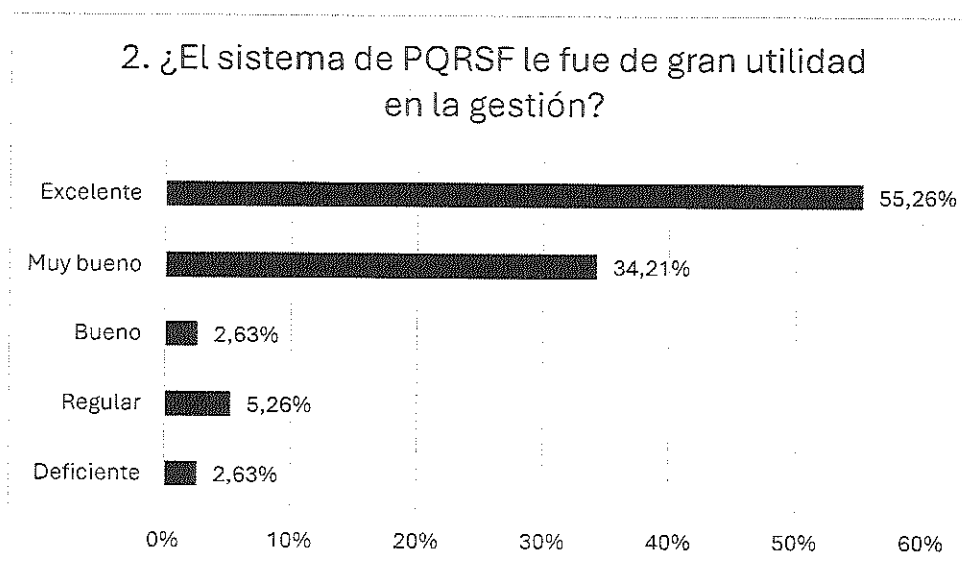
Grafica 3 nivel de satisfacciones las repuestas



6.7.1.1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?

La mayoría de los usuarios calificó la respuesta recibida como “Muy buena” (39.47%) y “Excelente” (42.11%), lo que indica una alta satisfacción con la calidad de las respuestas ofrecidas. Las valoraciones negativas fueron mínimas, con solo un 2.63% calificando como “Deficiente” y un 10.53% como “Regular”. Estos resultados reflejan una gestión efectiva en la atención de solicitudes, aunque se recomienda continuar fortaleciendo la calidad de las respuestas para reducir aún más las percepciones regulares.

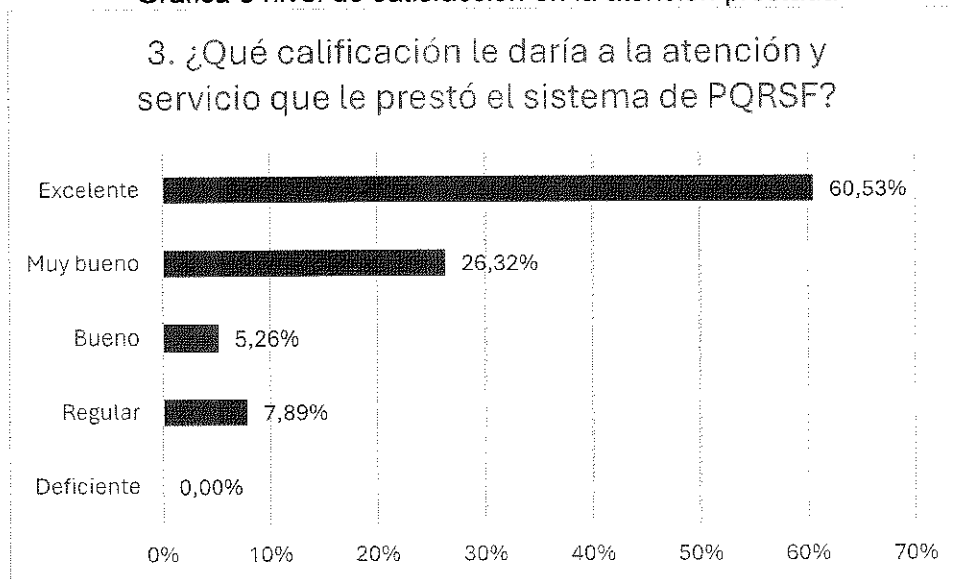
Grafica 4 nivel de utilidad del servicio



6.7.1.2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?

En esta pregunta, el 55.26% de los encuestados consideró que el sistema fue “Excelente” en su utilidad, seguido por un 34.21% que lo calificó como “Muy bueno”. Solo un 7.89% lo consideró entre “Deficiente” y “Bueno”. Esto evidencia que el sistema cumple con su propósito de facilitar la gestión de solicitudes, aunque se sugiere revisar los casos donde la utilidad fue percibida como baja para identificar posibles mejoras en la funcionalidad o accesibilidad.

Grafica 5 nivel de satisfacción en la atención prestada



6.7.1.3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?

Los resultados muestran una percepción altamente positiva, con un 60.53% calificando la atención como “Excelente” y un 26.32% como “Muy buena”. No se registraron respuestas en la categoría “Deficiente”, lo que resalta el compromiso del equipo de atención con la calidad del servicio. No obstante, un 13.15% de los usuarios lo calificó como “Regular” o “Bueno”, lo que representa una oportunidad para reforzar la experiencia del usuario en todos los puntos de contacto.

6.7.1.4. El informe 2.1-27.30/02 “Informe de gestión del sistema PQRS- segundo trimestre 2025” 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 10 observaciones o sugerencias.

Del análisis de las respuestas abiertas recopiladas en el sondeo, se evidencia una percepción generalizada de ineficiencia en los tiempos de respuesta y falta de claridad en el seguimiento de las solicitudes. Los usuarios destacan los siguientes aspectos como oportunidades de mejora:

- ✓ Demora en la atención: Se reporta una mora significativa en los términos de respuesta por parte de las dependencias, lo que genera insatisfacción y desconfianza en el sistema.

- ✓ Canales de comunicación limitados: Se sugiere habilitar líneas telefónicas como canal complementario para brindar atención más inmediata y facilitar el acceso a la información.
- ✓ Calidad de las respuestas: Algunos usuarios manifiestan que las respuestas recibidas no se ajustan a lo solicitado, lo que evidencia una falta de análisis profundo de los casos.
- ✓ Seguimiento poco claro: Se solicita mejorar el sistema de trazabilidad de las PQRSF, ya que actualmente no hay información clara en la página web sobre el estado de las solicitudes.
- ✓ Atención presencial como último recurso: Varios usuarios indican que, ante la falta de respuesta efectiva, se ven obligados a acudir personalmente a la universidad para obtener solución.
- ✓ Percepción de utilidad del sistema: Aunque algunos usuarios reconocen que el sistema PQRSF ha sido útil en comparación con gestiones anteriores, también señalan que aún hay aspectos por fortalecer.
- ✓ Atención institucional: Se reportan casos de atención inapropiada por parte de funcionarios, lo que motiva la presentación de PQRSF como mecanismo de reclamo formal.

De otra parte, durante la inspección documental realizada por la OCI, se evidenció que 19 de las 38 encuestas correspondientes al I trimestre de 2025 presentan errores en las fechas de diligenciamiento, específicamente en el año registrado, que aparece como 2024 en lugar de 2025.

Mediante entrevista, la Secretaría General manifestó que este error se debió a una falla de digitación. Aunque no afecta directamente los resultados de percepción, es importante destacar la necesidad de fortalecer los controles en el proceso de recolección y registro de datos, para garantizar la integridad y confiabilidad de la información utilizada en los análisis institucionales.

Persisten las observaciones presentadas en los seguimientos realizados por la OCI en vigencias anteriores en lo referente al formato de encuesta que disminuyó el número de preguntas a 3, sin embargo, no cuestiona los criterios de respuesta: confiabilidad, cumplimiento de plazos y fondo.

Observación 14:

La revisión documental realizada por la OCI evidenció debilidades en el proceso de registro de las encuestas de percepción del servicio PQRSF, específicamente en la consignación incorrecta del año en casi el 50% de los instrumentos revisados. Aunque este error fue atribuido a una falla de digitación y no afecta directamente los resultados de percepción, sí compromete la integridad de los datos, lo que resalta la necesidad de fortalecer los controles en la recolección y validación de la información.

Asimismo, se mantiene una observación recurrente sobre la reducción del número de preguntas en el formato de encuesta, lo cual podría limitar la capacidad de análisis institucional, a pesar de que los criterios evaluados continúan siendo pertinentes.

Se evidencian oportunidades de mejora en los procesos de control de calidad y en el diseño del instrumento de recolección de datos utilizado en las encuestas de percepción del servicio PQRSF. Condiciones que influyen en la confiabilidad y utilidad de los resultados obtenidos, especialmente en lo relacionado con la capacidad del instrumento para captar de manera integral la percepción del usuario frente al servicio prestado.

6.8. Gestión Documental

Durante la revisión física del archivo de gestión, en custodia de la secretaría general, como administradora del sistema PQRSF, se identificaron deficiencias en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normativa archivística institucional y en el procedimiento PE-GS-2.1-PR-7, particularmente en lo relacionado con la organización, conservación y presentación de los legajos, por ejemplo:

✓ Presencia de material metálico (ganchos de cosedora) en los legajos: 5 de la caja 4; 5 de la caja 1; 1 de la caja 4; 2 de la caja 5.

La presencia de elementos metálicos (ganchos de cosedora) en los tipos documentales archivados, genera riesgo de oxidación, deterioro físico y pérdida de integridad de los expedientes, contraviniendo las buenas prácticas de conservación documental.

✓ Perfilación incorrecta en los legajos, ejemplo: en los legajos 5 de la caja 2; 1 de la caja 4; 4 de la caja 4; 5 de la caja 4.

La perfilación incorrecta de los tipos documentales en un legajo, cuando se refiere a la perforación desalineada o no uniforme y/o a la perforación múltiple, constituye una falla en la presentación física de los documentos, que puede afectar su conservación, manipulación y consulta. Esto incluye la correcta perforación, alineación y agrupación de los documentos dentro de los legajos; según la normativa archivística vigente del Archivo General de la Nación – AGN, las entidades deben garantizar la adecuada disposición física de los documentos, respetando criterios técnicos que aseguren su integridad y faciliten su manejo.

✓ La rotulación incorrecta de los legajos, con numeraciones escritas en gran tamaño y fuera del área destinada para tal fin, constituye una desviación de los criterios técnicos establecidos por el AGN. Esta práctica afecta la uniformidad del archivo y dificulta la identificación estandarizada de los expedientes, lo cual puede impactar negativamente la organización, consulta y conservación documental, en contravía de lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024, que regula la función archivística en el Estado colombiano.

Observación 15:

Se evidencian deficiencias en la conservación y organización de los documentos físicos del sistema PQRSF, como el uso de elementos metálicos, perforaciones irregulares y rotulación inadecuada. Estas prácticas contravienen el procedimiento PE-GS-2.1-PR-7 y el Manual de Gestión Documental (ítem 3.6.2), afectando la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información, y limitando la capacidad institucional de respuesta ante auditorías y controles.

Estas deficiencias afectan la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información, lo que limita la capacidad institucional para responder eficazmente ante auditorías, controles o solicitudes ciudadanas.

7. Observaciones

Con base en el comportamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de la Universidad del Cauca, durante el I semestre de 2025, se identifican aspectos que afectan el cumplimiento del procedimiento institucional para su

administración. Estas observaciones se sustentan en el informe 2.6-27.13/17 de 2024 de la Oficina de Control Interno (OCI) y se analizan conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición), la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública), la Resolución Rectoral R-141 de 2019 y el procedimiento institucional PE-GS-2.1-PR-7 de la Universidad del Cauca.

✓ 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.

✓ 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.

8. Recomendaciones

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:

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. Mejorar la accesibilidad y participación ciudadana

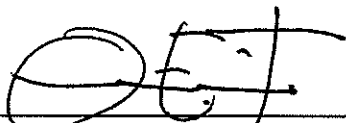
- ✓ Mejorar la ubicación y señalización de los buzones físicos, garantizando condiciones de privacidad y accesibilidad.
- ✓ Fortalecer los controles de calidad en la recolección de datos y establecer alertas para garantizar atención oportuna.
- ✓ Realizar talleres periódicos para capacitar a los funcionarios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

8.6. Promover la implementación tecnológica del sistema SAIA

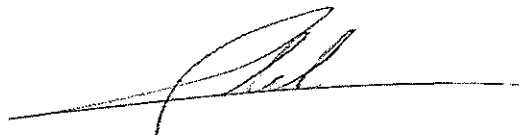
- ✓ Realizar gestiones ante la dependencia TIC para impulsar la pronta implementación del sistema SAIA, promoviendo su alineación con los principios de trazabilidad, legalidad y eficiencia.
- ✓ Estas gestiones pueden incluir la priorización del proyecto en los planes institucionales, la articulación con otras dependencias involucradas y el seguimiento a los compromisos técnicos establecidos.

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

Elaboró:



DIEGO EFRAÍN TOBAR TEJADA
Profesional de apoyo -Contratista

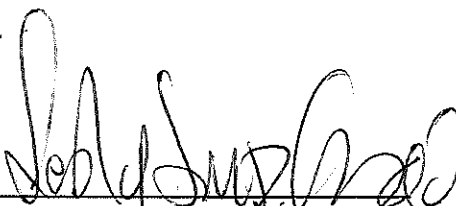


WILVER ALEXANDER MOSQUERA SERNA
Profesional de apoyo -Contratista



OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ
Técnico Administrativo

Aprobó:



LESLY SAHUR GARZÓN DAZA
Jefe Oficina de Control Interno