

INFORME 2.6-52.18/13 de 2023 DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA  
UNIVERSIDAD DEL CAUCA, SEMESTRE 2023-1

1. OBJETIVO:

Evaluar el desarrollo del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio e informar sus resultados a la Dirección Universitaria para las decisiones de mejora y, a los procesos responsables de aplicar los controles.

2. ALCANCE:

Abarca el trámite de PQRS del primer semestre del 2023.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Política, Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- 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 /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.
- Resolución R-141 de 2019 sobre lineamientos al trámite de las PQRSF.

4. METODOLOGÍA:

La Oficina de Control interno – OCI aplica los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría sobre: el “*INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A 30 DE JUNIO DE 2023*”, “*Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF*” y “*PLATAFORMA PQRSF A 30 DE JUNIO DE 2023*”, que suministró el 10 de julio de 2023, la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Sistema; además del archivo de gestión soporte de las PQRSF.

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna

Permanecen las observaciones reiteradas en los anteriores seguimientos por incumplimientos a las Leyes 1755 de 2015, 1712 del 2014, 962 de 2005 Art. 81 y 1952 de 2019 y Decreto 019 de 2012, en cuanto a:



ISO 9001:2015 SC-CER 40082



IONet CO-SC-CER40082

*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

Edificio de Rectoría - Claustro de Santo Domingo  
Calle 5 N° 4-70 Segundo Piso. Centro Histórico - Popayán - Cauca - Colombia  
Teléfono: 8209922 Comutador 8209900 Exts. 1362 – 1154  
cinterno@unicauca.edu.co - www.unicauca.edu.co

- ✓ No se dispone de un link de preguntas y respuestas frecuentes sobre su gestión, servicios y trámites.
- ✓ Inexistencia de mecanismos de acceso a la información por parte de la población vulnerable y discapacitada
- ✓ Ausencia de mecanismos o herramientas de seguimiento en línea del estado de la PQR Ley 1712 de 2014, Art. 7.

## 5.2. Registro información PQRSF

Durante el primer semestre de 2023 se registraron 687 PQRSF discriminadas así:

Tabla 1: Consolidado PQRSF

Clase	No.	%
Petición	501	73%
Queja/Reclamo	135	20%
Queja anticorrupción	1	0,1%
Sugerencia	6	0,9%
Felicitación	4	6%
TOTAL	687	100%

Contrastada los datos reportados en el informe con la de la “*PLATAFORMA PQRSF A 30 DE JUNIO DE 2023*” presentan diferencia de una felicitación adicional y una petición menos.

### 5.2.1. Medio de recepción

El medio de mayor uso es el correo electrónico donde se recibieron el 62,4% del total de PQRSF.

Tabla 2: Medio de recepción

Medio	N°	%
Web	429	62,44%
Buzón	138	20,08%
Escrito	122	17,46%
Verbal	0	0%
TOTAL	687	100%

El canal de quejas anticorrupción sigue siendo el menos usado por los usuarios, se recomienda implementar estrategias de difusión y socialización para su conocimiento por la comunidad Universitaria.

Sin evidencia de registros de recepción de PQRSF verbales.

### 5.2.2. Registro de datos para notificación del usuario

Los ítems de información de datos de contacto del usuario se presentan como aparece en la tabla 3, siendo el correo electrónico el medio de notificación más solicitado y el de menor el Teléfono.

Tabla 3: Registro datos usuario

Dirección	Teléfono	Celular	Correo	Sin datos
65	0	275	527	147
9,46%	0,00%	40,03%	76,71%	21,40%

Se recomienda implementar tecnología y canales que permitan un seguimiento en tiempo real como lo establece la Ley 1712 de 2014 y, dinamizar el link de PQRSF para un uso más frecuente del portal Web, considerando que el correo electrónico es el medio de mayor uso, así como el medio más solicitado para notificación.

### 5.2.3. Trazabilidad PQRSF

Según la trazabilidad del sistema, los registros en los tres últimos semestres presentan una tendencia decreciente por un menor uso del Sistema.

- ✓ Las peticiones registran 73% del total registros de PQRSF del periodo, decreciendo en un 19% frente al semestre anterior.
- ✓ Las quejas/reclamos incrementaron en un 13% respecto del semestre pasado llegando a un 20%.
- ✓ Las sugerencias permanecen en 1% respecto del semestre anterior.
- ✓ Las felicitaciones crecieron el 7% frente al semestre anterior.
- ✓ Sólo se registró una queja anticorrupción redireccionada a la Oficina Jurídica, que se reporta sin respuesta.

Gráfico 1: Comportamiento PQRSF

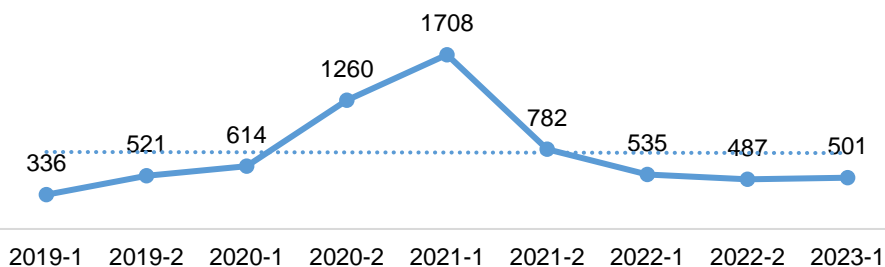


Tabla 4: Comparación Semestral PQRSF

Variable	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2	2023-1
Peticiones	336	521	614	1260	1708	782	535	487	501
Quejas/Reclamos	284	141	104	123	54	25	36	39	135
Queja anticorrupción	0	0	0	3	1	0	0	0	1
Sugerencias	11	17	28	0	1	2	2	1	6
Felicitaciones	31	47	101	9	9	8	4	1	44
TOTAL	662	726	847	1.395	1.773	817	577	528	687

Con relación a los semestres anteriores:

- ✓ Peticiones: Con niveles de frecuencia de uso lineal, según la trazabilidad de los últimos 3 semestres, volviendo a la frecuencia de uso anterior a la pandemia.
- ✓ Quejas/Reclamos: Con el mayor número de quejas de los últimos 6 semestres.

- ✓ Quejas Anticorrupción: de poco uso.
- ✓ Sugerencias: poco uso.
- ✓ felicitaciones: Presenta el mayor número de felicitaciones en los últimos 5 semestres.

Posterior a la normalidad en la recepción de PQRSF, es el semestre de mayor uso.

#### 5.2.4. PQR por dependencia.

En el semestre 2023-1 se involucraron en el sistema 31 dependencias, donde la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA registran el mayor número de PQR.

Tabla 5: Total PQR por dependencia y semestre:

Dependencia	2021 -2		2022-1		2022-2		2023-1	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	262	32,1%	132	22,9%	176	33,5%	161	23,4%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	166	20,3%	77	13,3%	74	14,1%	99	14,4%
Total	428	52,4%	209	36,2%	250	47,6%	260	37,8%

La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales se mantiene como la dependencia con el mayor número de registro de PQRs, seguida de dependencias administrativas como la División de Admisiones, Registro y Control Académico. La facultad citada presenta una disminución del 10% frente al total de PQRs y la DARCA tuvo un incremento de un 0,3% en relación con el semestre anterior.

#### 5.2.5. Asuntos de las PQR

Según el informe de la Secretaría General “*INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A 30 DE JUNIO DE 2023*” y “*PLATAFORMA PQRSF A 30 DE JUNIO DE 2023*”, los asuntos más recurrentes pertenecen a la Facultad de Derecho que versan sobre exámenes preparatorios, con un total de 66 en el semestre, seguido de las peticiones relativas a certificados con un total de 30 de la DARCA.

Frente a los resultados expuestos relativos a temas reiterativos a cargo de las mismas dependencias en las últimas 4 vigencias, es procedente la intervención del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y Dirección Universitaria para que se lideren soluciones efectivas.

La matriz no contiene la clasificación de las PQRSF frente a lo que establece la Ley 1755/2015 en cuanto a la clase de petición (Consulta, de mero derecho, información y solicitud documentos) y normas internas como la de reliquidación de matrícula (Acuerdo 052 de 2016), con influencia en los términos asignados para la respuesta.

## 5.2.6. Dependencias con mayor número de Quejas/Reclamos

Tabla 6. Dependencias con mayor número de Quejas/Reclamos

Dependencia	N°	%
División de Gestión de la Recreación y Deporte	56	41,5%
Unidad de Salud	27	20,0%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	9	6,7%
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	8	5,9%
División de Gestión del Talento Humano	6	4,4%
Secretaría General	5	3,7%
Vicerrectoría Administrativa	4	3,0%
División Gestión de Recursos Bibliográficos	4	3,0%
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	3	2,2%
Facultad de Ingeniería Civil	2	1,5%
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2	1,5%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	1,5%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	1,5%
Vicerrectoría Académica	2	1,5%
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	0,7%
Oficina Jurídica	1	0,7%
Posgrados	1	0,7%

Los asuntos que relacionan a las dependencias con mayor número de quejas: la División de Gestión de la Recreación y Deporte y la Unidad de Salud, se asocian a la prestación de los escenarios deportivos y la Unidad de Salud en la prestación del servicio de salud.

## 5.2.7. Quejas contra servidores públicos.

Para el análisis sobre el cumplimiento de funciones y deberes de los servidores públicos, se remitirán a la División de Gestión del Talento Humano las quejas contra servidores universitarios

Tabla 7 Quejas a servidores públicos por asunto y dependencia

Radicación VU	Asunto	Dependencia
000104	Manifiesta inconformidad con la metodología, el lenguaje que utiliza el profesor, Carlos Julio Restrepo...	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
000238	Manifiesta inconformidad con la mala actitud de atención de la funcionaria, Sonia Magola Guzmán.	Secretaría General
002757	Manifiesta inconformidad respecto del servicio de mensajería que ejecuta el señor Diego Ruiz, para el Archivo Histórico.	
003736	Manifiesta inconformidad con la actitud de la señora, Patricia Gutiérrez.	Unidad De Salud

Radicación VU	Asunto	Dependencia
003875	Manifiesta inconformidad con las funciones que realiza la enfermera Luz Edith Balanta.	
3801	Quien expresa lo siguiente: "La medico Alba Yeny Cerón me atendió de forma muy deshumanizada y poco profesional en mi cita del lunes 06 de marzo a las 2:00 pm..."	
7379	Manifiesta queja por la atención descortés de la Dra. Martha Diaz, el día 23 de mayo...	
004530	Manifiestan inconformidad respecto a la atención que se les ha brindado para poder acceder al título de acuerdo con lo manifestado en los hechos...	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
007988	Manifiesta inconformidad respecto a la desatención prestada por parte de la Jefe del Departamento de Biología, al trámite de aval para realizar comisión académica.	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
3190	Manifiesta "solicitamos información del gimnasio con el profesor German Ramos ya que vine a las 2: 00 pm y el horario de atención es hasta las 3:30 pm, a la hora de llegada el docente no se encuentra en el lugar ...".	
3191	Manifiesta "El viernes 03 marzo necesitaba información sobre el gimnasio, sin embargo, el profesor German Ramos no se encontraba en su horario de atención en el CDU...".	División de Gestión de la Recreación y Deporte
8592	Expresa lo siguiente "mi queja va dirigida para el entrenador del gimnasio Jersey Flórez..."	
4252	Quien expresa lo siguiente: "El funcionario Mauricio Muñoz encargado de financiera Ing. Civil no se encontraba en su lugar de trabajo aun cuando el horario laboral...".	División de Admisiones, Registro y Control Académico
6061	Quien manifiesta "Hola mi nombre es Yeimy Yovanna Paredes Cuastumal cc 1088798036 la profesional Catalina Benítez Buchelli el viernes 24 de marzo acordamos una cita en la que me atendió una hora después, ese día también acordamos que las citas serían los días martes..."	División de Gestión de Salud Integral Desarrollo Humano

### 5.3. Trámite de PQR

Respecto de la 637 PQR susceptibles de respuesta, se analizó el estado actual de respuestas encontrando:

Tabla 8: Condición de PQR por semestre

PQR	2022-1	%	2022-2	%	2023-1	%
Con respuesta	426	74,6%	358	68,1%	452	71%
Con respuesta parcial	1	0,2%	0	0%	47	7,4%
Sin respuesta	122	21,4%	144	27,4%	82	12,9%
Pendientes de respuesta	22	3,9%	26	4,9%	56	8,8%
Total	571	100%	526	100%	637	100%

- ✓ Las peticiones aumentaron el porcentaje de respuesta en un 3%
- ✓ Se registró un 7,4% de respuestas parciales, situación no registrada en el semestre anterior.
- ✓ Las PQR sin repuesta disminuyeron en un 14,5% en comparación al semestre anterior.

En los datos del informe se contabilizaron 6 sugerencias y 44 felicitaciones como PQR “*con respuesta*” lo que aumenta el porcentaje de respuesta, se recomienda no considerarlas en el conteo al no ser susceptibles de resolución.

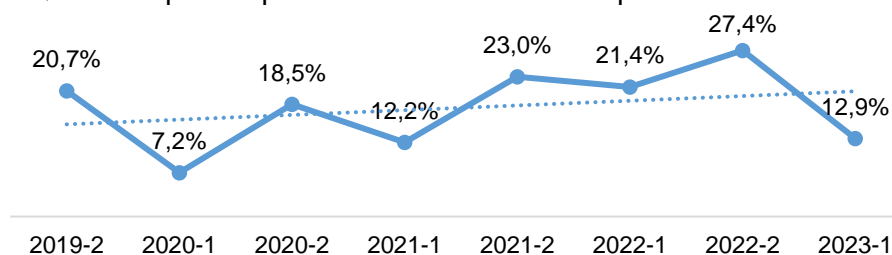
### 5.3.1. PQR sin respuesta por semestre

Comparados los últimos 5 semestres, las PQR sin respuesta disminuyeron, pasaron de 144 (2022-2) a 82 (2023-1).

Tabla 9: PQR sin respuesta por semestres

PQR	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2	2023-1
Total	662	718	1383	1823	807	571	526	637
Sin respuesta	137	52	256	223	186	122	144	82

Gráfica 2: PQR sin respuesta por semestres en términos porcentuales



Porcentualmente se registra como el semestre con menos PQR sin respuesta en los últimos 3 semestres.

### 5.3.2. PQR sin respuesta por dependencia:

Según los datos del informe, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales mantiene el mayor número de PQR sin respuesta, de 161 requerimientos no respondió 42, que significa el 26% de incumplimiento.

Tabla 10: PQR sin respuesta en dependencias más requeridas 2022-2 vs 2023-1

Dependencia	2022-2			2023-12		
	PQR	S.R	% Pr.	PQR	S.R	% Pr.
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	176	52	29,5%	161	42	26%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	74	18	24,3%	99	1	1%
Vicerrectoría Administrativa	55	10	18,1%	37	1	2,7%

% . Porcentaje proporcional al total de PQR recibido por dependencia

Es de anotar que la DARCA y la Vicerrectoría Administrativa mejoran el tiempo de respuesta de PQR en comparación al semestre anterior.

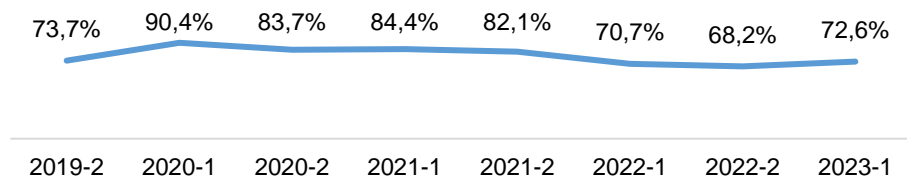
#### 5.4. Respuesta a PQR

Según los plazos establecidos en las resoluciones internas, se determinó que de 452 respuestas de PQR, 124 (27%) se atendieron por fuera del término.

Tabla 11. Respuestas a PQR por semestres

PQR	2019-2	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2	2022-1	2022-2	2023-1
En Término	355	452	879	1145	460	301	244	328
Fuera de término	127	48	171	212	100	125	114	124

Gráfica 3: Respuestas a PQR en termino por semestre



Del comportamiento en los últimos 8 semestres se observa una tendencia lineal, sin embargo, en el periodo actual mejoran los tiempos de respuestas.

##### 5.4.1. Verificación de las respuestas a las PQR

Se corroboró la consistencia de la información reportada entre el archivo de gestión de la Secretaría General con el reporte en la matriz de seguimiento a las PQRSF, respecto del 5% (31) de PQR (Radicaciones VU: 106, 115, 199, 205, 225, 243, 328, 387, 483, 520, 718, 798, 1093, 1326, 1338, 1530, 1642, 1763, 1790, 2194, 2336, 2380, 2706, 2757, 2855, 7061, 7189, 7311, 7474, 7590 y 7962) encontrando:

- ✓ Cada PQR cuenta con 2 oficios de remisión, petición, respuesta y sus anexos.
- ✓ Dos (2) desistimientos ante la respuesta satisfactoria de la petición con el procedimiento regular (205 y 7590).
- ✓ Tres (3) peticiones sin los soportes de respuesta y/o redirección. La situación fue corregida durante la visita OCI. (7061, 7474 y 7962)



### 5.5. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

De 50 sondeos de opinión realizados para evaluar la satisfacción a través de 3 preguntas, con escala de calificación cualitativa y cuantitativa: 1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy bueno 5: Excelente, se obtuvieron los siguientes resultados:

El 62% de las evaluaciones de calificación excelente.

Tabla 12. Evaluación por pregunta:

No	Pregunta	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	16%	2%	10%	22%	50%
2	¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	4%	2%	0%	22%	72%
3	¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le preste el sistema de PQRSF?	4%	2%	8%	22%	64%

Para la vigencia 2023 el formato de encuesta varió de 5 a 3 preguntas, sin embargo, no cuestiona las respuestas respecto del fondo, confiabilidad y cumplimiento de plazos. Respecto de la escala cualitativa solo un (1) criterio es negativo versus tres (3) positivos

### 5.6. Requerimientos:

La Secretaría General realizó 93 requerimientos a PQR morosas y con respuesta parcial, de lo cual se obtuvo 51 (55%) respuestas y 42 (45%) quedaron en mora. La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales es la dependencia con mayor morosidad.

### 5.7. Gestiones de la Administración del Sistema.

La Secretaría General visitó a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales como dependencia más morosa y requirió a las dependencias con PQR sin respuesta o falta de respuesta de fondo de las vigencias 2018 a 2022.

El 28 de junio de 2023 socializó el procedimiento y trámite de PQRSF a 62 miembros de la comunidad universitaria.

### 6. Observaciones:

El Sistema de PQR en la Universidad presenta debilidades las cuales se han reiterado en informes anteriores, y requieren ser gestionados en contribución a la eficacia de los mecanismos de control social y satisfacción de los grupos de valor que establecen la normatividad, entre ellas:

- Inexistencia de instrumentos, herramientas o mecanismos para consulta del usuario al estado de PQR, contraviniendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- Se registró una queja anticorrupción redireccionada a la Oficina Jurídica que se reporta sin respuesta y con el término vencido.
- En la trazabilidad de PQR se mantienen los mismos asuntos y procesos en la recepción del mayor número de PQR.

De otra, parte se observa:

- El instrumento aplicado para la percepción del servicio no involucra aspectos relacionados con la confiabilidad y el fondo de la respuesta, además que los criterios cualitativos de evaluación restan objetividad.
- Se registran quejas contra servidores universitarios los cuales se remiten para análisis que corresponde a la División de Gestión del Talento Humano y la Unidad de Salud.

#### 7. Recomendaciones:

La OCI, con base en las observaciones recomienda:

- Gestionar la implementación de herramientas y/o mecanismos para consultas ágiles y oportunas de las PQR según los lineamientos de la norma general.
- Atender a la obligación legal de reglamentar lo correspondiente a: Índice de información calificada como clasificada o reservada, lista de preguntas frecuentes e inventario de activos de información pública que estipulan las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
- Promover soluciones efectivas a los asuntos que dan origen a las PQR reiterativas, de manera preferente con el liderazgo del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional.
- Mantener esfuerzos permanentes para lograr que los mecanismos de control social y participación ciudadana dispuestos por la Universidad alcancen su efectividad.
- Establecer al sistema de PQRSF como insumo para la determinación de los riesgos en los procesos universitarios.

Elaboró:



MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO  
Técnico Administrativo

Revisó:



DEYSI POTOSÍ ARBOLEDA  
Jefe encargada Oficina de Control Interno