

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

1. Objetivo

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

2. Alcance

La gestión de las PQRS en el segundo 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 aplicó los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en su Guía de auditoría sobre los documentos digitales aportados, a través de correo electrónico el día 28 dic 2023, por la Secretaría General como Administradora del Sistema de PQRS en la Universidad del Cauca:

- ✓ “INFORME PQRSF 31 DICIEMBRE DE 2023” – archivo en formato pdf
- ✓ “INFORME ESCANEADO VIGENCIA 2023” – archivo en formato pdf
- ✓ “ENCUESTAS VIGENCIA 2023” – archivo en formato pdf
- ✓ “PLATAFORMA PQRSF A 31 DE DICIEMBRE DE 2023” – archivo en formato Excel
- ✓ “PE-GE-2.1-FOR-9 PQRSF BUZONES UNIDAD DE SALUD Y DEMAS DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS 2023” – archivo en formato Excel.
- ✓ Y al archivo de gestión soporte físico de la administración del sistema de PQRSF.



ISO 9001:2015 SC-CER 40882



IQNet CO-SC-CER40882

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 Conmutador 8209900 Exts. 1362 – 1154
cinterno@unicauca.edu.co - www.unicauca.edu.co

5. Desarrollo

5.1. Normatividad interna

La Oficina de Control Interno – OCI reitera las observaciones plasmadas en los anteriores seguimientos, relacionadas con el desarrollo parcial de los dispuesto en las Leyes 1755 de 2015, 1712 del 2014 y en el Decreto 019 de 2012, en cuanto a:

- ✓ La necesidad de disponer de un enlace de preguntas y respuestas frecuentes, sobre su gestión, servicios y trámites.
- ✓ La falta de mecanismos de acceso a la información por la población vulnerable y discapacitada.
- ✓ La no implementación de herramientas que permitan realizar el seguimiento en línea del estado de la PQR, según lo establece la norma.

5.2. Matriz de seguimiento a PQRSF

5.2.1. Del análisis a la matriz denominada “PLATAFORMA PQRSF A 31 DE DICIEMBRE DE 2023”, se obtuvo:

- ✓ La versión utilizada código PE-GE-2.1-FOR.9 fecha de actualización 17-02-2016, no corresponde a la formalizada en el Programa Lvmen código PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de PQRSF V4 con fecha de actualización 21-12-2022, salvo la utilizada para las PQR radicadas a través de Buzones.
- ✓ La clasificación de Quejas y Reclamos requiere asimilarse a los términos del artículo segundo de la Resolución Rectoral 141 del 2019:

“... 2. Queja: Es la manifestación de insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.

3. Reclamo: Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad...”

- ✓ No identifica las PQR con prórroga para la respuesta, generando dificultad para verificar el vencimiento del plazo adicional autorizado.
- ✓ No clasifica ni registra la información relacionada con el desistimiento de la PQR. Vr.gr. V.U 015185, que no refiere el escrito formal de desistimiento.
- ✓ En algunos casos no se evidencia la trazabilidad en el redireccionamiento de las PQR, para determinar finalmente el proceso que otorgó respuesta. (Ver tabla 1).
- ✓ No permite cuantificar los requerimientos realizados a los procesos para obtener respuesta sobre las PQR con términos vencidos.

Tabla 1. Trazabilidad de las PQR

Radicación	Tipo PQRSF	Trasladado a:	Dependencia	Seguimiento	Oficio de Respuesta
8999	Queja/ reclamo	SANDRA LILIANA TRUJILLO ORTEGA	División de Gestión del Talento Humano		
9277	Petición	AÍDA PATRICIA GONZÁLEZ NIEVA	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Traslado mediante oficio 4.52.5/1332 del 17 de agosto de 2023 a la facultad de derecho.	Mediante oficio 8.1.16-52/276 del 29 de noviembre de 2023 se da respuesta favorable.
9327	Petición	EDGAR CAMACHO GODOY	Vicerrectoría académica	Traslado mediante oficio 8.1.2-52.5/438 del 14 de agosto de 2023 a Vicerrectoría Administrativa	Mediante oficio 4-52- 5/2180 del 06 de diciembre de 2023 se da respuesta.
15465	Petición	AÍDA PATRICIA GONZÁLEZ NIEVA	División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	Mediante oficio 4- 92.8/2030 del 17 de noviembre de 2023 se da traslado al Área de Bibliotecas, Doctora Miryam Torres Londoño.	Mediante oficio 4.3- 70/192 del 28 de noviembre de 2023 se da respuesta positiva.
9454	Petición	CIRO ALIRIO FIGUEROA LÓPEZ	DARCA - División de Admisiones, Registro y Control Académico	Mediante oficio 8.8.1- 52.5/760 del 02 de agosto de 2023 se da traslado a DARCA.	Mediante oficio 4.2- 52.5/0648 del 22 de agosto de 2023 se da respuesta positiva. Responde, Sandra Liliana Colina Henao.
9965	Petición	JORGE ENRIQUE BARRERA MORENO	Vicerrectoría Académica	Mediante comunicado del día 4.2-52.5/0667 se comunica prorroga al peticionario, comunica, Sandra Liliana Colina Henao.	Mediante oficio 4.2- 52.5/0703 del 04 de septiembre de 2023 se da respuesta.
9967	Petición	JORGE ENRIQUE BARRERA MORENO	Vicerrectoría Académica	Mediante comunicado del día 4.2-52.5/0666 se comunica prorroga al peticionario, comunica, Sandra Liliana Colina Henao.	Mediante oficio 4.2- 52.5/0702 del 04 de septiembre de 2023 se da respuesta.
9970	Petición	JORGE ENRIQUE BARRERA MORENO	Vicerrectoría Académica	Traslado mediante oficio 5-70/449 del 10 de agosto de 2023 a Académica	Mediante oficio 4.2- 52.5/0700 del 31 de agosto de 2023 se da respuesta. Responde, Sandra Liliana Colina Henao.
10793	Petición	JORGE ENRIQUE BARRERA MORENO	Vicerrectoría Académica	Traslado mediante oficio 5-70/501 del 04 de septiembre a	Mediante oficio 4.4- 92/1081 y 5.2- 92.8/0512 del 11 y 15

Radicación	Tipo PQRSF	Trasladado a:	Dependencia	Seguimiento	Oficio de Respuesta
				Financiera y Posgrados.	de septiembre de 2023 se da respuesta al peticionario

- ✓ Los datos consignados en la matriz de “Radicación de PQRS”, ítem “Asunto”, no permiten clasificar adecuadamente las PQR frente a los asuntos más reiterativos, situación que impacta en el análisis y consolidación de información.
- ✓ Con relación a las quejas registradas en la matriz con información obtenida de los buzones de la Unidad de Salud, se evidencia que las manifestaciones de inconformidades sobre la prestación de servicios de salud, fueron tipificadas como quejas en lugar de reclamos. Vr. Gr. N° 10682, 12993, 16840.
- ✓ De la revisión a la matriz con la información recolectada de los buzones instalados en la Universidad, se obtiene:
 - Tres PQRSF sin identificar el tipo de peticionario (N° 12923, 12924 y 12925).
 - La Queja N° 17593 no registra el plazo de respuesta.
 - Las manifestaciones de inconformidades sobre la prestación de servicios institucionales se tipifican como quejas en lugar de reclamos. Vr.gr N° 12923, 12924, 12925 y 17593.

5.2.2. Análisis a la información registrada en la matriz:

- ✓ Para el segundo semestre de 2023 se evidencia el registro de 574 PQRSF:

Tabla 2. Consolidado PQRSF

Clase	Base PQRSF	Buzones dependencias	Buzón Unidad 2	N°	%
Petición	438	8	3	449	78,22%
Queja/Reclamo	50	29	4	83	14,46%
Sugerencia	3	2	3	8	1,39%
Felicitación	19	12	3	34	5,92%
TOTAL	510	51	13	574	100%

De las 574 PQRS recibidas en el 2023 – 2:

- ✓ 463 se trasladaron y fueron atendidas

Tabla 3. PQR trasladadas y atendidas

Tipo	Base PQRSF	Buzones dependencias	Buzón unidad 2	Total
Peticiones	344	8	3	355
Quejas/reclamos	37	26	4	67
Sugerencias	3	1	3	7
Felicitaciones	19	12	3	34
TOTAL				463

- ✓ 29 PQR se trasladaron, dentro del límite para dar respuesta, con corte a diciembre de 2023.

Tabla 4. PQR trasladadas y en tiempo

Tipo	Base PQRSF	Buzones dependencias	Buzón unidad 2	Total
Peticiones	26	0	0	26
Quejas/reclamos	3	0	0	3
TOTAL				29

- ✓ 82 PQRSF se trasladaron y a la fecha del corte no presentan respuesta

Tabla 5. PQR trasladadas y sin respuesta

Tipo	Base PQRSF	Buzones dependencias	Buzón unidad 2	Total
Peticiones	68		0	68
Quejas/reclamos	10	3	0	13
Sugerencias		1	0	1
TOTAL				82

- 28 PQRSF sin evidencia del oficio de traslado, ejemplo: 011779, 013981, 014254, 016550.
- 484 PQRSF registran N° de oficio sin fecha de traslado a las dependencias, lo que dificulta verificar la oportunidad del traslado para trámite de respuesta.

5.2.3. Medio de recepción

Tabla 6. Medio de recepción

Medio	N°	%
Web	397	69,16
Buzón	64	11,15
Escrito	113	19,69
TOTAL	574	100

El canal más utilizado por los usuarios para interponer sus PQRSF es el web con un 69.16% seguido del escrito con un 19.69%, el menos utilizado es el de quejas anticorrupción, por lo que se hace necesario implementar estrategias de difusión y socialización para su conocimiento por la comunidad Universitaria. Para el 2023 – 2 no hubo PQRSF verbales.

5.2.4. Trazabilidad PQRSF

Tabla 7. Comparación Semestral PQRSF

Variable	2022-1	2022-2	2023-1	2023 - 2
Peticiones	535	487	501	449
Quejas/Reclamos	36	39	135	83
Queja anticorrupción	0	0	1	0
Sugerencias	2	1	6	8
Felicitaciones	4	1	44	34
TOTAL	577	528	687	574

La frecuencia de las PQRSF disminuye respecto del semestre anterior 2023 – 1 y se mantuvo constante respecto del 2022 – 2.

5.2.5. PQR por dependencia.

De las 31 dependencias involucradas en el sistema de PQRs, la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, en el 2023 – 2, se mantienen con el mayor número de registro de PQRs.

Tabla 8. Dependencias con mayor frecuencia de PQR

Dependencia	2023-1		2023-2	
	Cantidad	%	Cantidad	%
División de Admisiones, Registro y Control Académico	99	14,4	88	16,74
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	161	23,4	84	15,79
Total	260	37,8	172	32,33

Adicionalmente, se determina la frecuencia de otras dependencias con un número significativo de PQRs, ver tabla 9.

Tabla 9. Otras dependencias con mayor frecuencia de PQR

Dependencia	Suma de Frecuencia PQR	Porcentaje
Vicerrectoría Académica	53	9,96%
Vicerrectoría Administrativa	32	6,02%
División de Gestión del Talento Humano	30	5,64%
Unidad de Salud	29	5,45%
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	25	4,70%
Secretaría General	20	3,76%
Oficina Jurídica	18	3,38%
Centro Universitario de Salud	16	3,01%
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	12	2,26%
Facultad de Ingeniería Civil	10	1,88%

5.2.6. Asuntos recurrentes de las PQR

Según la información remitida por la Secretaría General, los asuntos más recurrentes pertenecen a:

Tabla 10. Asuntos recurrentes

Dependencia	Asunto
División de Admisiones, Registro y Control Académico	Procedimiento de admisiones, expedición de certificados, recibos de pago de matrícula y procedimiento de matrícula de pregrado
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Registro de notas, matrículas de estudiantes de pregrado, certificado de notas y presentación de exámenes preparatorios.
Vicerrectoría Académica	Política de gratuidad en la matrícula y concurso público de méritos.

5.3. Trámite de PQR

5.3.1. Cálculo de fecha de vencimiento de las PQR

Al analizar las fechas de vencimiento determinadas por la Secretaría general, como administradora del Sistema de PQRSF, se evidenció

- ✓ Se registró en la fecha de vencimiento de las PQR la vigencia 2023, en lugar de la vigencia 2024.

Tabla 11. Fechas de vencimiento de PQR anterior a la recepción

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta -OCI
017372	15/12/2023	26/1/2023	26/1/2024
017379	15/12/2023	26/1/2023	26/1/2024
017191	13/12/2023	24/1/2023	24/1/2024
017255	13/12/2023	24/1/2023	24/1/2024

- ✓ El plazo en días para dar respuesta a 210 PQR es inferior a lo que establece la norma, ejemplo:

Tabla 12. Fechas de vencimiento de respuesta a PQR inferior a lo determinado por la norma

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta OCI	Días diferencia OCI / SecreGral
009154	7/07/2023	8/7/2023	15/8/2023	-14
9155-1	7/07/2023	8/7/2023	15/8/2023	-14
011703	8/9/2023	11/9/2023	29/9/2023	-14
009155	7/07/2023	15/7/2023	15/8/2023	-14
9155-2	7/07/2023	15/7/2023	15/8/2023	-14
014504	27/10/2023	31/10/2023	21/11/2023	-13
015447	10/11/2023	15/11/2023	4/12/2023	-13
009054	6/7/2023	12/7/2023	14/8/2023	-13
009029	6/7/2023	12/7/2023	14/8/2023	-13
009030	6/7/2023	12/7/2023	14/8/2023	-13
008999	5/7/2023	11/7/2023	11/8/2023	-12
008998	5/7/2023	11/7/2023	11/8/2023	-12
009013	5/7/2023	11/7/2023	11/8/2023	-12
014169	23/10/2023	27/10/2023	15/11/2023	-11
014970	3/11/2023	10/11/2023	28/11/2023	-11
010638	22/8/2023	28/8/2023	12/9/2023	-11
014530	27/10/2023	3/11/2023	21/11/2023	-10
009712	3/8/2023	11/8/2023	28/8/2023	-10
010143	11/8/2023	18/8/2023	4/9/2023	-10
016929	6/12/2023	14/12/2023	18/1/2024	-10
016883	5/12/2023	13/12/2023	17/1/2024	-10
013795	17/10/2023	24/10/2023	8/11/2023	-10
015893	20/11/2023	27/11/2023	12/12/2023	-10
016633	30/11/2023	7/12/2023	22/12/2023	-10
009412	27/7/2023	3/8/2023	18/8/2023	-10

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta OCI	Días diferencia OCI / SecreGral
013213	4/10/2023	11/10/2023	26/10/2023	-10
011047	29/8/2023	5/9/2023	19/9/2023	-10
010252	14/8/2023	22/8/2023	5/9/2023	-10
012525	22/9/2023	29/9/2023	13/10/2023	-10
011367	4/9/2023	11/9/2023	25/9/2023	-10
011944	13/9/2023	20/9/2023	4/10/2023	-10
010210	14/8/2023	22/8/2023	5/9/2023	-10
010806	25/8/2023	1/9/2023	15/9/2023	-10

- ✓ El plazo en días para dar respuesta a 13 PQR es superior a lo que establece la norma, ejemplo:

Tabla 13. Fechas de vencimiento de respuesta a PQR superior a lo determinado por la normal

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta OCI	Días diferencia OCI / SecreGral
016920	6/12/2023	21/3/2024	18/1/2024	45
010197	14/8/2023	9/11/2023	5/9/2023	45
009507	31/7/2023	23/9/2023	23/8/2023	22
017250	13/12/2023	7/2/2024	24/1/2024	10
011713	8/9/2023	13/10/2023	29/9/2023	10
009492	31/7/2023	6/9/2023	23/8/2023	10
009289	26/7/2023	1/9/2023	17/8/2023	10
133374	6/10/2023	15/11/2023	30/10/2023	10
017197	13/12/2023	6/2/2024	24/1/2024	9
011943	13/9/2023	10/10/2023	4/10/2023	4
013277	4/10/2023	27/10/2023	26/10/2023	1
016583	28/11/2023	21/12/2023	20/12/2023	1
012111	14/9/2023	6/10/2023	5/10/2023	1

- ✓ En cuanto a las PQR recibidas a través de los buzones de la Unidad 2, se evidencia que existen PQR con plazo de respuesta inferior al reglamentario, lo cual es procedente ante eventos de atención prioritaria de peticiones (Art. 20 Ley 1755/15).

No obstante, la Resolución 149 de 2019 en el párrafo tercero del artículo octavo prescribe el trámite para los asuntos con urgencia y prioridad, lo cual no es visible en la matriz de administración de las PQR, al no registrar información que justifique o aclare la asignación de término inferior.

Tabla 14. Buzones unidad 2, fechas de vencimiento a PQR inferior a lo determinado por la norma

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta determinada por la OCI	Días de diferencia
	7/07/2023	14/07/2023	31/7/2023	-12
10233	17/08/2023	22/08/2023	8/9/2023	-15

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta determinada por la OCI	Días de diferencia
12993	29/09/2023	6/10/2023	23/10/2023	-12
16144	23/11/2023	30/11/2023	15/12/2023	-12
16840	5/12/2023	13/12/2023	28/12/2023	-12
10681	23/08/2023	30/08/2023	13/9/2023	-12
10682	23/08/2023	30/08/2023	13/9/2023	-12

5.3.2. Fechas de respuesta de las PQR

- ✓ 87 respuestas extemporáneas de PQR, con alto margen de morosidad:

Tabla 15. Fechas de respuesta a PQR superior al vencimiento

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta (OCI)	Fecha de Respuesta	Cálculo tiempo de respuesta (Positivo en tiempo, negativo extemporáneo)
009327	26/7/2023	10/8/2023	17/8/2023	6/12/2023	-77
009277	25/7/2023	16/8/2023	16/8/2023	29/11/2023	-73
010243	14/8/2023	5/9/2023	5/9/2023	28/11/2023	-59
011698	8/9/2023	29/9/2023	29/9/2023	19/12/2023	-55
010806	25/8/2023	1/9/2023	15/9/2023	28/11/2023	-51
011254	31/8/2023	14/9/2023	21/9/2023	29/11/2023	-48
010256	14/8/2023	5/9/2023	5/9/2023	30/10/2023	-40
012230	18/9/2023	2/10/2023	9/10/2023	30/11/2023	-37
011050	29/8/2023	12/9/2023	19/9/2023	8/11/2023	-36
012566	22/9/2023	6/10/2023	13/10/2023	4/12/2023	-35

- ✓ 78 PQR, presentan los términos de respuesta vencidos, algunas con más de 80 días de morosidad. Vr. Gr:

Tabla 16. PQR con términos de respuesta vencidos

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta OCI	Cálculo tiempo de respuesta (Positivo en tiempo, negativo extemporáneo)
008999	5/7/2023	11/7/2023	11/8/2023	-96
009154	7/07/2023	8/7/2023	15/8/2023	-94
9155-1	7/07/2023	8/7/2023	15/8/2023	-94
009309	26/7/2023	10/8/2023	17/8/2023	-92
009310	26/7/2023	10/8/2023	17/8/2023	-92
009337	26/7/2023	10/8/2023	17/8/2023	-92
009303	26/7/2023	17/8/2023	17/8/2023	-88
009534	1/8/2023	16/8/2023	24/8/2023	-88
009449	28/7/2023	22/8/2023	22/8/2023	-86
009645	3/8/2023	18/8/2023	28/8/2023	-86

Nota: Los cálculos se hicieron tomando la fecha de corte a 30/12/2023

- ✓ PQR recibidas a través de los buzones Unidad 1:

Tabla 17. Respuestas extemporáneas de PQR:

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo respuesta OCI
10486	17/08/2023	8/09/2023	8/9/2023	5/11/2023	-41
12923	28/09/2023	20/10/2023	20/10/2023	26/10/2023	-6
12924	28/09/2023	20/10/2023	20/10/2023	26/10/2023	-6
12925	28/09/2023	20/10/2023	20/10/2023	26/10/2023	-6
9660	3/08/2023	28/08/2023	28/8/2023	29/08/2023	-3
11093	30/08/2023	20/09/2023	20/9/2023	21/09/2023	-3

- ✓ 3 PQR, presentan vencidos los términos de respuesta, algunas con más de 58 días de morosidad:

Tabla 18. Buzones PQR con términos de respuesta vencidos

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta	Tiempo respuesta OCI
11999	14/09/2023	5/10/2023	5/10/2023	-54
12926	28/09/2023	20/10/2023	20/10/2023	-44
13170	3/10/2023	25/10/2023	25/10/2023	-41

Nota: Los cálculos se hicieron tomando la fecha de corte a 30/12/2023

- ✓ PQR recibidas a través de los buzones Unidad 2:

En las PQR 16144 y 10233 no coincide en el registro las fechas de respuesta en el rango temporal entre recepción y vencimiento.

Tabla 19. Buzones PQR unidad 2, con términos de respuesta anterior a recepción

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta	Fecha registro de respuesta	Tiempo de respuesta OCI
16144	23/11/2023	30/11/2023	15/12/2023	30/09/2023	50
10233	17/08/2023	22/08/2023	8/9/2023	14/08/2023	18

- ✓ 1 PQR con respuesta extemporánea:

Tabla 20. PQR con respuesta extemporánea

Radicación	Recepción	Vencimiento	Fecha probable de respuesta	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta OCI
10682	23/08/2023	30/08/2023	13/9/2023	30/09/2023	-14

5.3.3 Verificación de las respuestas a las PQR

De la revisión a los soportes:

La OCI 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 de 36 PQR con radicado en VU N°: del 11981 al 11996 corresponden a reclamo contra servicio de la zona por inseguridad en las instalaciones de Centro de Salud Alfonso López; 11993, 11995, 13170, 12993, 12926, 11996, 11997, 11998, 11999, 12923, 12924, 008916, 011773, 011794, 008911, 008912, 009029, 009712, 009795, 015185, e identificó:

- ✓ Cada PQR cuenta con su oficio remitario, la PQR radicada, la respuesta y sus anexos.
- ✓ La petición con radicado VU 015185, en la matriz de seguimiento registra que mediante oficio 5-70/0662 del 24/11/2023 se da respuesta y que el peticionario desiste, sin embargo, no se evidenció el tipo documental relacionado, situación que se subsanó durante la visita de seguimiento.
- ✓ La queja/reclamo con radicado VU 008912 con redirección incorrecta por indebida identificación del “Tipo de peticionario” – “Estudiante de pregrado”, lo que genera reprocesos en la respuesta.

5.4. Percepción y satisfacción del servicio PQR:

Para el segundo semestre 2023 se aplicaron 76 encuestas a los usuarios de las PQR, por la administradora del Sistema:

- ✓ La secretaría General informó que para la recolección de las percepciones de los usuarios se diligenció el formato Código: PE-GE-2.1-FOR-6 con fecha de actualización: 21-12-2022, “Encuesta y Seguimiento Nivel de Satisfacción Usuarios Sistema PQRSF”, con información obtenida vía telefónica, ante la dificultad para obtener respuesta por otros medios.
- ✓ Algunas PQRS relacionadas en las encuestas aplicadas en el segundo semestre, tiene fechas de radicación del I y II semestre del 2023, lo que dificulta determinar datos estadísticos de cada semestre.
- ✓ No se evidencian criterios claros para determinar el tamaño de la muestra por cada trimestre y/o semestre para la aplicación de la encuesta.
- ✓ El cuestionario diseñado para la toma de la percepción de los usuarios no incluye ítems que permita valorar el cumplimiento de los atributos aplicables a la información de fondo tales como: oportunidad, coherencia y claridad. De otra parte, no identifica la fecha del radicado en VU de la PQRSF.

5.5. Requerimientos

Con corte a noviembre del 2023, desde la Rectoría se realizaron 16 requerimientos a las dependencias que presentaban mora en la respuesta de 120 PQR, en la vigencia 2023.

Tabla 21. Requerimientos rectoría.

N° Oficio de solicitud Rectoría	N° PQR sin respuesta
2-92.8/1542	2
2-92.8/1543	14
2-92.8/1544	2
2-92.8/1546	2
2-92.8/1547	7
2-92.8/1548	5
2-92.8/1549	1
2-92.8/1550	2
2-92.8/1551	45
2-92.8/1552	3
2-92.8/1553	2
2-92.8/1554	6
2-92.8/1555	1
2-92.8/1556	3
2-92.8/1557	23
2-92.8/1558	2
Total general	120

Como resultado de los 120 requerimientos sin respuestas, se tiene:

- ✓ Se dio respuesta a 34 PQR
- ✓ Continúan sin respuesta y con términos vencidos 86 PQR, de las cuales 44 corresponde la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales, 14 a la División de Gestión de Talento Humano y 6 a la Oficina Jurídica, entre otros; y sin evidencia de la gestión realizada por los responsables

Tabla 22. PQRS vencidas sin respuesta.

Radicado	Recepción	Vencimiento	Dependencia
010667	23/8/2023	13/9/2023	Centro de Consultoría Jurídica
014166	23/10/2023	7/11/2023	
007734	9/6/2023	5/7/2023	Consejo Salud
008013	16/6/2023	26/7/2023	
005156	19/4/2023	11/5/2023	División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano
006136	10/5/2023	16/6/2023	
006589	18/5/2023	9/6/2023	División de Gestión del Talento Humano
007848	14/6/2023	7/7/2023	
011390	4/9/2023	21/9/2023	
003481	13/3/2023	11/4/2023	
004582	10/4/2023	2/5/2023	
008015	16/6/2023	29/9/2023	
008108	20/6/2023	27/7/2023	
008999	5/7/2023	11/7/2023	
009154	7/07/2023	8/7/2023	
9155-1	7/07/2023	8/7/2023	

Radicado	Recepción	Vencimiento	Dependencia
009534	1/8/2023	16/8/2023	
010242	14/8/2023	5/9/2023	
010638	22/8/2023	28/8/2023	
006166	11/5/2023	2/6/2023	
012231	18/9/2023	2/10/2023	
013496	9/10/2023	24/10/2023	Facultad Ciencias Humanas y Sociales
009872	8/8/2023	18/8/2023	Facultad de Artes
011047	29/8/2023	5/9/2023	
009794	4/8/2023	29/8/2023	Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación
010664	23/8/2023	13/9/2023	
000797	27/1/2023	17/2/2023	Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales
001102	2/2/2023	23/2/2023	
002222	16/2/2023	9/3/2023	
002344	20/2/2023	13/3/2023	
002566	23/2/2023	15/3/2023	
002650	24/2/2023	17/3/2023	
003084	6/3/2023	28/3/2023	
003226	7/3/2023	29/3/2023	
003282	8/3/2023	30/3/2023	
003383	9/3/2023	31/3/2023	
003406	9/3/2023	31/3/2023	
003474	13/3/2023	11/4/2023	
003525	13/3/2023	11/4/2023	
003528	13/3/2023	11/4/2023	
003576	14/3/2023	12/4/2023	
004307	29/3/2023	26/4/2023	
004613	10/4/2023	2/5/2023	
004615	10/4/2023	2/5/2023	
004832	13/4/2023	5/5/2023	
005162	19/4/2023	11/5/2023	
005690	2/5/2023	15/5/2023	
006170	11/5/2023	2/6/2023	
006265	12/5/2023	5/6/2023	
006963	26/5/2023	20/6/2023	
007059	29/5/2023	21/6/2023	
008322	22/6/2023	31/07/2023	
009303	26/7/2023	17/8/2023	
009449	28/7/2023	22/8/2023	
009530	1/8/2023	24/8/2023	
009533	1/8/2023	24/8/2023	
009535	1/8/2023	24/8/2023	
009611	2/8/2023	25/8/2023	
009653	3/8/2023	28/8/2023	
009876	8/8/2023	30/8/2023	
010249	14/8/2023	5/9/2023	
011090	30/8/2023	20/9/2023	
012674	26/9/2023	18/10/2023	
013277	4/10/2023	27/10/2023	
013870	17/10/2023	8/11/2023	
014038	20/10/2023	14/11/2023	
004530	31/3/2023	28/4/2023	

Radicado	Recepción	Vencimiento	Dependencia
005521	26/4/2023	18/5/2023	
009645	3/8/2023	18/8/2023	
010245	14/8/2023	5/9/2023	
010197	14/8/2023	9/11/2023	Grupo de Gestión Pensional
004930	14/4/2023	8/5/2023	Oficina Jurídica
009309	26/7/2023	10/8/2023	
009310	26/7/2023	10/8/2023	
009337	26/7/2023	10/8/2023	
012214	18/9/2023	2/10/2023	
012826	27/9/2023	11/10/2023	
003736	16/3/2023	14/4/2023	Unidad de Salud
003111	6/3/2023	28/3/2023	Vicerrectoría Académica
004594	10/4/2023	2/5/2023	
005980	8/5/2023	30/5/2023	
012216	18/9/2023	9/10/2023	
013980	19/10/2023	10/11/2023	
009668	3/8/2023	18/8/2023	Vicerrectoría Administrativa
012306	19/9/2023	10/10/2023	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
014504	27/10/2023	31/10/2023	

5.6. Gestión documental

La Secretaría General de la Universidad cuenta, con 9 unidades de conservación – cajas en las que reposan los tipos documentales correspondientes a la administración de las PQRSF de la vigencia 2023. Para el segundo semestre del 2023, se tiene 5 cajas, aproximadamente; la OCI, de manera aleatoria revisó un legajo por cada caja. Se aclara que los radicados de la Ventanilla Única – VU no son exclusivos para PQR, por lo que no son consecutivos.

De la revisión a las unidades de conservación - carpetas se evidencia:

- ✓ En algunos legajos falta diligenciar el rótulo en el que se identifica: Fondo, Sección, subsección, serie, subserie, N° de filios, de legajo, de caja y fechas extremas; además se encontró perfilación incorrecta y tipos documentales sin legajar.
- ✓ Los tipos documentales correspondientes a las PQRSF recibidas a través de los buzones, se utilizan dos unidades de conservación – Cajas, en las que se ubican los legajos de las actas de reunión con asunto “revisión de buzones” y los registros en el documento PE-GS-2.2.1-FOR 17 versión 0 del 8/4/2016, con sus respectivos anexos de traslado y respuestas para cada PQR. En estas unidades de conservación se evidencia:
 - Legajo identificado con la serie documental 70 peticiones, con 221 folios (excede) y fechas extremas del 7 de julio al 22 diciembre de 2023. Contiene los formatos – PE-GS-2.2.1-FOR 17 versión 0 del 8/4/2016 diligenciados y las respectivas respuestas para cada PQR.

- Legajo identificado con la serie documental 2.1.1-1.56 Actas de Reunión con 152 folios y fechas extremas del 13/9/2023 al 20/12/2023 e índice. En las actas no se identifica el número del formato con el que se registró la PQRs.
- ✓ El informe trimestral de seguimiento a las PQR se remite a través de correo electrónico, dirigido al señor Rector de la Universidad del Cauca, sin evidencia del oficio formal en el que se identifique el código de la TRD, consecutivo, fecha y suscripción por la Secretaría General.
- ✓ El informe se codifica con la serie informes 2.1-52/7491, sin identificar la subserie; además se maneja el consecutivo general para todas las series y subseries de la Secretaría General.

6. Observaciones

Con base en el comportamiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF en el periodo 2023-2, se identifican observaciones que inciden en la efectividad del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

- ✓ En la matriz de administración de las PQR's no se realizaron algunos registros de los redireccionamientos, prórroga y desistimiento, lo cual incide en la trazabilidad de la respuesta en los términos reglamentarios.
- ✓ Para las 574 PQRSF registradas en el periodo 2023-2, el 14.2% se encuentra sin respuesta y el 15.5% se otorgó respuesta por fuera del plazo reglamentario.
- ✓ Se asignan plazos de respuesta inferiores o superiores a los términos reglamentarios establecidos acorde al asunto de la PQR.
- ✓ Algunas PQR requieren clasificarse con base en la tipología de PQRs prevista en la Resolución Rectoral 141 de 2019, para evitar afectar el trámite correspondiente en cuanto los términos y plazos aplicables.
- ✓ La encuesta de satisfacción a las respuestas de las PQRs debe considerar una ficha técnica, que especifique principalmente el tamaño de muestra sobre el universo en el periodo analizado.
- ✓ Es pertinente que el informe de seguimiento trimestral a las PQR aborde elementos de autoevaluación al procedimiento, que permita identificar las situaciones y aspectos por mejorar como insumo a la toma de decisiones de la Dirección Universitaria.
- ✓ Continua sin implementación el instrumento tecnológico para la radicación y consulta en tiempo real de las PQR, en concordancia con los principios y objetivos de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Falta mayor organización en las unidades de conservación de los tipos documentales resultantes del procedimiento de administración de PQRSF.

7. Recomendaciones

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

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

Elaboró:

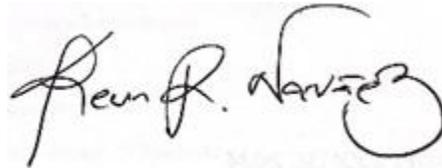


OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ
Técnico Administrativo



DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Profesional de apoyo

Revisó:



KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CHILMA
Jefe Encargado Oficina de Control Interno