

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

Corresponde a la Oficina de Control Interno-OCI por disposición de la Ley 1474 de 2011 vigilar y realizar seguimiento a la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reclamos, en términos de su observancia a las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Bajo este imperativo, la OCI realizó el seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades de la Institución, su eficacia frente a los objetivos de control social y acceso a la información, con corte al II semestre del 2023.

Para el efecto se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría aprobadas en la 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

Resultados de la evaluación

Con base en el comportamiento del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 43082



IQNet CO-SC-CER43082

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

- ✓ 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.

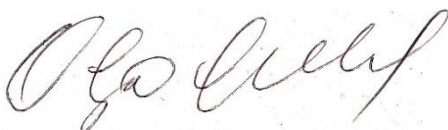
Recomendaciones

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:

Elaboró:

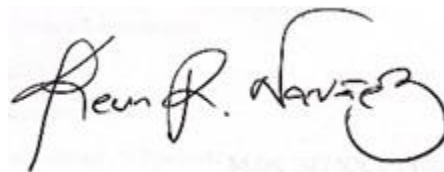


OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ
Técnico Administrativo



DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Profesional de apoyo

Revisó:



KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CHILMA
Jefe Encargado Oficina de Control Interno