



Oficina de
Control Interno

Universidad
del Cauca

EJECUTIVO INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA,
I SEMESTRE 2024.
(Informe No. 2.6-27.13/17 de 2024)

En cumplimiento de las normas que atribuyen a las Oficinas de Control Interno la obligatoriedad de hacer el respectivo seguimiento a la administración, trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, entre otras las Leyes 1474 de 2011, 1755 de 2015 y la Resolución Rectoral 141 de 2019, se realizó el seguimiento al Sistema de PQRSF de la Institución, su eficacia frente a los objetivos de control social y acceso a la información, con corte al I semestre del 2024.

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 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 Felicitaciones de la Universidad del Cauca – PQRSF en el periodo 2024-1, se identifican observaciones que inciden en el cumplimiento del objetivo del procedimiento documentado para la administración de las PQRSF, las cuales refieren a:

- ✓ Desarrollo parcial de lo dispuesto en los lineamientos externos respecto a la aplicación de directrices para el uso de lenguaje claro, publicación de los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos, así como la adopción de medios tecnológicos para el trámite, consulta y resolución de PQR.
- ✓ Se evidencian inconsistencias en los informes presentados por la secretaria general, ejemplo: informe 2.1-27.30/2676, título: “INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024” en su contenido describe un alcance entre el 15/01/2024 y 30/06/2024.
- ✓ Deficiencias en la aplicación de la herramienta de control y seguimiento para la administración de las PQR, debido a que:
 - No registra información completa respecto de: Prórrogas, desistimientos, registro de los seguimientos, respuestas otorgadas y su análisis para la clasificación como de fondo.
 - Se presentan errores en el registro de la información: recepción, vencimiento, asunto, tipo de PQR, entre otros.

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 N° 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1362
cinterno@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



- ✓ Deficiencias en la gestión por el administrador del sistema de PQRSF para lograr respuestas oportunas y de fondo; además de la toma de decisiones para las PQR sin respuesta de vigencias anteriores.
- ✓ Persisten las observaciones presentadas en los seguimientos realizados por la OCI en vigencias anteriores relacionados con la encuesta, referentes a que no se indaga sobre los criterios de respuesta: confiabilidad, cumplimiento de plazos y fondo.
- ✓ Inconsistencia en la información registrada en las encuestas y seguimiento al nivel de satisfacción aplicada a los usuarios del sistema PQRSF.
- ✓ Inadecuada aplicación de las normas de gestión documental, debido a que en el archivo de gestión se evidenciaron legajos sin rotulación e índice de legajo, tipos documentales con presencia de material metálico, perforación incorrecta y algunos sin la totalidad de firmas, dispersión del archivo de gestión de las PQRSF (buzones).
- ✓ El procedimiento "Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" código PE-GS-2.1-PR-7 en versión 13 del 13/03/2023 presenta debilidades en la descripción de algunas actividades, responsables y puntos de control.
- ✓ El mecanismo de comunicación telefónico línea conmutador (602) 8209900, no funciona, herramienta de contacto verbal entre los ciudadanos con la Universidad.

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:

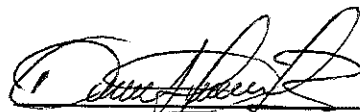
Recomendaciones

- ✓ 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, que permita establecer alertas y la semaforización en las bases de datos con notificación al correo electrónico de los responsables de dar respuesta a las peticiones; correos que se generen con anterioridad a la fecha de vencimiento.
- ✓ Establecer un protocolo de servicio al ciudadano que unifique criterios de atención y servicio que garanticen que la comunicación con el ciudadano y los grupos de valor sea satisfactoria, dicha herramienta se constituye en una guía de actuación para facilitar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, con el objetivo de generar una atención con calidad, igualdad y respeto.
- ✓ Coordinar con la División de Gestión del Talento humano jornadas de capacitación al interior de la Universidad, con el propósito de sensibilizar al personal en materia de: cumplimiento de plazos para atender PQRS, utilización de lenguaje claro e incluyente, marco normativo, protocolo de atención, etc.
- ✓ Fortalecer los controles y medidas coercitivas conducentes a ofrecer respuestas de fondo y oportunas por los responsables que permita lograr el 100% de contestaciones dentro de los términos.
- ✓ Revisar y ajustar las actividades, responsables y controles definidos 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.
- ✓ Revisar y aplicar los lineamientos externos en materia de uso de lenguaje claro, publicación de los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas y reclamos, y adopción de medios tecnológicos para el trámite, consulta y resolución de PQR.

- ✓ Fortalecer la gestión documental con respecto a la aplicación de las normas en la organización del archivo de gestión de las PQRSF.
- ✓ Aplicar controles efectivos a los documentos elaborados y publicados, en cuanto corrección de estilo y coherencia de los datos estadísticos cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Definir un indicador que estime la capacidad que tiene la Universidad de atender las PQRSF, dentro de los términos legales, insumo que permite la toma de decisiones y establecer acciones de mejora si a ello hay lugar.
- ✓ Impulsar al sistema de PQRSF como insumo para la identificación de riesgos en los procesos universitarios donde se ha identificado demora en los tiempos de respuesta (*ejm: Falta de oportunidad en la gestión de PQR'S*) que permitan generar controles efectivos para su no materialización.

Elaboró:


OLGA LUCÍA CAMACHO MUÑOZ
Técnico Administrativo


DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Profesional de apoyo

Aprobó:


LESLY SAHUR GARZÓN DAZA
Jefe Oficina de Control Interno