

2.1-52/3017 de 31/12/2017

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE
DE 2017

PRESENTADO POR:
MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO
JUDICANTE
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTADO A:
DRA. LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
SECRETARÍA GENERAL
POPAYÁN
2017

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017

La Secretaría General como responsable de la administración del sistema PQRSF, atemperado a los lineamientos de la Resolución R-059 de 2017 y demás disposiciones concordantes, presenta el siguiente informe con el objetivo de realizar el análisis pertinente sobre el comportamiento de cada una de las PQRSF, basándonos en las tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas según la información recepcionada en este despacho a 31 de diciembre de 2017.

En él se presentan las PQRSF que hasta el 31 de diciembre de 2017 no se han respondido, cuales se han respondido de manera parcial lo que imposibilita descargarlas del sistema o aquellas que según la dependencia responsable ya se respondieron de fondo y su respuesta aún no ha sido remitida a la Secretaría General. Todo lo anterior se ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas, con la tipología de usuario a fin de establecer criterios más exactos que nos permitan visibilizar el funcionamiento del sistema.

Además se agrega como componente adicional un análisis de lo recibido mediante el Buzón de Sugerencias ubicados en las 9 facultades de la Universidad, en el Área de Gestión Documental, Consultorio Jurídico, Centro Universitario de Salud, Centro Deportivo Universitario, División de Salud Integral, la Biblioteca Central y la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la Unidad de Salud.

En razón a la importancia de las Quejas para nuestra Institución se realizó un análisis independiente acerca de cuáles son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas y cuáles son los inconvenientes recurrentes que se presentan al interior de la institución en procura de mejorar e implementar mecanismos que coadyuven a la pronta y efectiva solución

para reducir el número de quejas, cuáles son las quejas reiteradas que se presentan en la Institución a fin de ser identificadas y solucionadas en procura de la mejora del sistema y la satisfacción del cliente.

Al respecto se agrega un acápite del plan de mejoramiento correspondiente al año 2017 acerca de los avances que se han venido realizando y la gestión en procura de la mejora del sistema y la satisfacción del usuario; para ello, Se realiza un análisis de cada una de las falencias encontradas en las capacitaciones personalizadas de seguimiento realizadas los días 16, 17 y 18 de mayo de 2017 en las dependencias con mayor número de flujo de PQRSF al interior de la Universidad y una serie de sugerencias para el mejoramiento del manejo de las respuestas de las PQRSF como eje fundamental y en procura de la satisfacción de los usuarios que realizan sus solicitudes a la Institución.

Además se agrega la información relevante tratada en las capacitaciones generales realizadas en trabajo conjunto con el judicante de la oficina de Control Interno con el fin de brindar a las diferentes dependencias Universitarias la información legal el tramite adecuado de recepción, respuesta y traslado de las PQRSF, en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción al usuario, así como la responsabilidad del funcionario por la omisión de respuesta a las solicitudes incoadas por los usuarios que acuden al sistema PQRSF, además de un factor a tener en cuenta acerca de la omisión de respuesta en los casos de reliquidación de matrícula en razón a las condiciones socioeconómicas de los usuarios debido a que pese a haber efectuado las gestiones pertinentes para recibir respuestas de fondo y darle el trámite correspondiente a dichas peticiones, a la fecha no se tiene una respuesta de fondo a solicitudes del año 2016 y del año 2017.

En razón a que se está presentando un informe del comportamiento de las PQRSF de todo el año también se disgregó un aleatorio de peticiones y quejas del año 2017 en procura de establecer si fueron respondidas de fondo o no, lo que nos permitió efectuar un estudio más profundo del comportamiento de las PQRSF durante el presente año, además de un estudio de cómo han ido incrementado las peticiones y las quejas del año 2017 respecto de los años 2015 y 2016.

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 31 de diciembre de 2017.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 922 PQRSF de la siguiente manera:

PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO



Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	799	86.63%
Quejas y Reclamos	112	12.17%
Felicitaciones	7	0.76%
Sugerencias	4	0.44%
Total	922	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 86.63 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un 12.17%, y en último lugar se encuentran las sugerencias con un porcentaje de 0.44%

2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

Las Peticiones recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Área de Control y Movilidad	1	0
Área de Transporte	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	3	0
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	0
Centro de Posgrados	8	1
Centro de Regionalización	3	0
Comité Administrativo de Carrera	1	0
Control Interno	1	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	5	0
Coordinación Maestría en Educación	1	0
Coordinación del Programa Especialización en la Ingeniería de la Construcción	3	0
Coordinación Área de Archivo y Correspondencia	2	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	83	2
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	0
División de Gestión del Talento Humano	131	7
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	43	38
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0
División Financiera	6	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Facultad de Artes	9	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	128	3
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	10	0
Facultad de Ingeniería Civil	14	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3	0
Facultad de Ciencias de la Salud	10	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	11	0
Facultad de Ingeniería Electrónica	2	0
Grupo Control Interno Disciplinario	3	0
Jefe de la División de Servicios Administrativos	2	0
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3	0
Oficina Jurídica	10	3
Programa de Formación en Idiomas	2	0
Rectoría	4	0
Secretaría General	32	0
Unidad de Salud	21	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	76	0
Vicerrectoría Académica	42	1
Vicerrectoría Administrativa	100	6
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	8	0
Vicerrectoría de Investigaciones	6	0
TOTAL	799	61

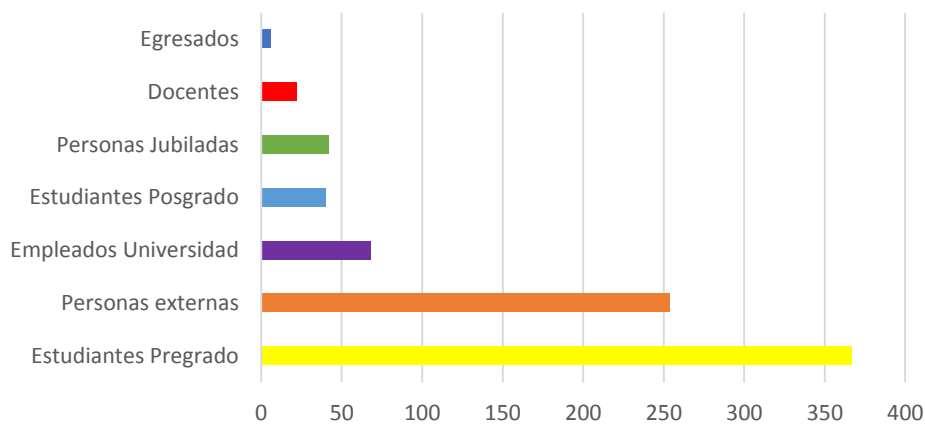
Podemos concluir que las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017 son: la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano (con 38 peticiones sin responder), la División de Gestión del Talento Humano (7 peticiones sin respuesta) la Vicerrectoría Administrativa (6 peticiones sin respuesta), oficina jurídica (3 peticiones sin respuesta), la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (3 peticiones sin respuesta), la División de Admisiones, Registro y Control Académico(2 peticiones sin respuesta), el Centro de Posgrados (1 petición sin respuesta) y la Vicerrectoría Académica (1 petición sin respuesta) .

Dependencia	N° peticiones sin oficio de respuesta de fondo
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	38
División de Gestión del Talento Humano	7
Vicerrectoría Administrativa	6
Oficina Jurídica	3
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	3
División de Admisiones, Registro y Control Académico	2
Centro de Posgrados	1
Vicerrectoría Académica	1
TOTAL	61

Respecto de las dependencias que más Derechos de Petición recibieron y tramitaron durante el año 2017 se encuentran: La División de Gestión de Talento Humano, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, la Vicerrectoría Administrativa y la División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano.

2.1 Relación de los derechos de petición en consideración al usuario.

DERECHOS DE PETICIÓN EN CONSIDERACIÓN AL USUARIO PQRSF



Usuario PQRSF	No. Derechos De Petición
Estudiantes Pregrado	367
Personas externas	254
Empleados Universidad	68
Estudiantes Posgrado	40
Personas Jubiladas	42
Docentes	22
Egresados	6
TOTAL	799

De la anterior tabla se puede concluir que las personas que más derechos de petición elevan ante la Universidad son los estudiantes de pregrado, seguido de las personas externas.

2.2 Factores comunes en los derechos de petición elevados ante la Institución

De los 799 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

- Verificaciones de título, a fin de que la Universidad del Cauca certifique si efectivamente los profesionales son egresados de la Institución.
- Adición o eliminación de materias correspondientes al pensum académico de los estudiantes de los diferentes programas ofertados en la Universidad del Cauca.
- Habilitación de la plataforma de matrícula académica (SIMCA) para poder diligenciar la matrícula correspondiente por parte de los estudiantes.
- Ampliación del plazo para efectuar el pago de matrícula financiera a fin de que no proceda a generarse la cancelación de matrícula extraordinaria.
- Indexar notas de exámenes preparatorios como requisito de grado para los estudiantes del Programa de Derecho debido a que pese a haberlos aprobado, en reiteradas oportunidades no les aparece el registro respectivo; o establecer fecha exacta para la presentación de los mismos.
- Reliquidación del valor de la matrícula financiera por condiciones socioeconómicas de los estudiantes de la Universidad del Cauca.

- Expedición de certificados laborales con destino a emisión de bono pensional de las personas que prestaron sus servicios en la Institución.
- Información acerca del procedimiento a seguir para la realización de la judicatura como opción de grado en el Programa de Derecho.
- Información acerca de los cupos ofertados en segundas listas producto de la prueba de admisión realizada en el segundo semestre del año 2017.
- En materia de pensiones, llegan distintas solicitudes acerca de reliquidación de los factores salariales de las personas jubiladas de la institución.

2.3 Respuesta Peticiones año 2017:



La Secretaría General, encuentra que en el transcurso del año 2017 se ha dado respuesta al 92% de las peticiones presentadas, lo que representa un fortalecimiento a la gestión universitaria como fruto de las sensibilizaciones y capacitaciones realizadas por la Secretaria General y la apropiación y acción de mejora realizada por cada una de las dependencias.

3. QUEJAS

La Secretaria General toma las quejas presentadas por los grupos de valor de la Universidad del Cauca, como insumo a la mejora permanente, realizando una valoración particular a las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y el buzón de Sugerencias con corte a

31 de diciembre del presente año, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

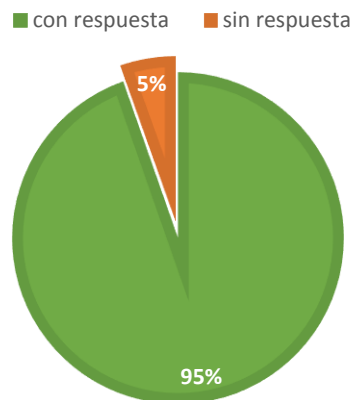
Las quejas recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	0
Centro de Posgrados	2	0
Comité de Convivencia Laboral	2	0
Oficina de Control Interno	1	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0
Área de Archivo y correspondencia	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	3	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	12	1
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	0
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	19	0
División de Deportes y Recreación	1	0
División de Servicios Administrativos	1	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
División de Tecnologías de la Información	1	0
División Financiera	3	0
Facultad de Artes	4	3
Facultad de Ciencias Agrarias	3	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	3	0
Facultad de Ingeniería Civil	2	0
División de Gestión del Talento Humano	4	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	1	0
Unidad de Salud	9	0
Rectoría	1	0
Secretaría General	3	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	2	0
Vicerrectoría Académica	12	0
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	1
Vicerrectoría Administrativa	10	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
TOTAL	112	6

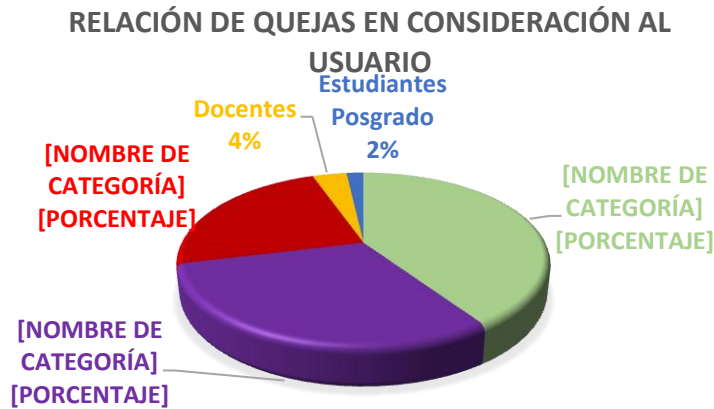
RESPUESTA QUEJAS 2017



Las dependencias que más quejas recibieron fueron, la División de Admisiones, Registro y Control Académico la Vicerrectoría Académica y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

Una situación importante de resaltar es que de las 112 quejas que fueron recepcionadas en la Secretaria General han sido debidamente tramitadas por cada dependencia encargada de otorgar respuesta oportuna y de fondo en un 94,6 %, es decir que las diferentes dependencias universitarias le han dado especial importancia al tratamiento de las inconformidades manifestadas por los usuarios y han sido tomadas como oportunidades en procura de la mejora del servicio.

3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario



En cuanto a las quejas recepcionadas en la Institución en consideración al usuario que manifiesta su inconformidad se establece el siguiente diagrama:

Clase de Usuarios	No. De Quejas
Estudiantes Pregrado	45
Personas Externas	34
Empleados	26
Docentes	4
Estudiantes Posgrado	2
Total	112

Se puede observar que las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son los estudiantes de los diferentes Programas de Pregrado, seguido de las personas externas y los empleados de la Universidad del Cauca.

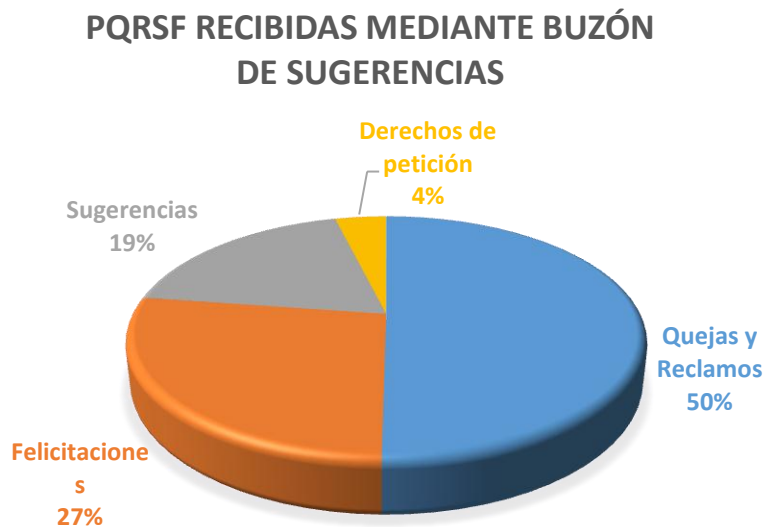
3.1.2 Quejas reiteradas

Debido a la importancia que tiene para la Institución establecer los criterios similares de inconformidad que tienen los usuarios acerca de la prestación de los servicios ofertados por las Universidad del Cauca o de la atención recibida por parte de los funcionarios se efectúa la relación de inconformidades que se presentan con mayor frecuencia a fin de establecer procesos para la mejora de la calidad del servicio y reducir el número de las mismas al interior de la Institución y generar mayor grado de satisfacción en nuestros usuarios.

- Inconformidad respecto del horario de atención de los funcionarios de la Universidad.
- Dilación en los trámites requeridos en algunas de las dependencias Universitarias.
- Cobro adicional en la renovación del carné estudiantil por motivos externos a la voluntad de los estudiantes.
- Inconformidad en la atención prestada por funcionarios de la Universidad del Cauca
- Extemporaneidad en la entrega de las respuestas a las solicitudes elevadas por los usuarios que acuden al sistema PQRSF.
- Debilidades en la prestación de los servicios de salud.

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017.



Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	104	50%
Felicitaciones	56	27%
Sugerencias	39	19%
Derechos de petición	8	4%
Total	207	100%

Las quejas y reclamos ocupan el primer lugar dentro de la tipología de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca, en un número exponencial de las PQRSF recibidas, lo cual merece especial atención por parte de cada una de las dependencias requeridas.

4.1 Clasificación de las PQRSF del buzón de sugerencias de acuerdo a la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:

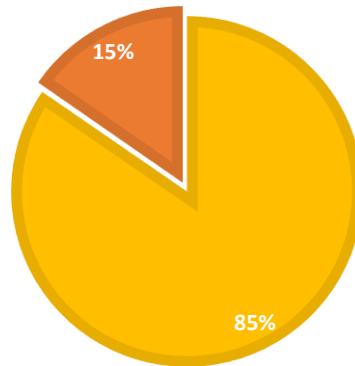
Se observa que respecto de las solicitudes recibidas mediante el buzón de sugerencias, la tipología más frecuente son las quejas, seguida de las felicitaciones y sugerencias, por último los derechos de petición de la siguiente manera

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

Las quejas recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

QUEJAS BUZÓN DE SUGERENCIAS 2017

■ con respuesta ■ sin respuesta



PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Queja	Quejas Sin Respuesta
División de Deportes y Recreación	20	1
Centro de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	4	0
División de Admisiones Registro y Control Académico	20	1
División de Salud Integral	7	0
Facultad de Ciencias de la Salud	8	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	3	0
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Artes	6	6
Facultad de Ingeniería Electrónica	4	1

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Vicerrectoría de Investigaciones	6	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
Vicerrectoría Académica	1	0
Programa de Formación de Idiomas	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	1	0
Unidad de Salud	13	7
Secretaría General	5	0
TOTAL	104	16

Del diagrama anterior se concluye que la División de Deportes y Recreación y la División de Admisiones, Registro y Control Académico son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias; además de las dependencias que más respuestas deben respecto del buzón de sugerencias son la Facultad de Artes en donde se recepcionaron 6 quejas de las cuales a la fecha no se ha recibido respuesta de ninguna.

4.3 felicitaciones recepcionadas mediante los buzones de sugerencias en la Universidad del Cauca

Dependencia	N° felicitaciones
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	2
Centro de Salud Alfonso López	2
Dependencia	N° felicitaciones
División de Deportes y Recreación	3

División de Salud Integral	12
División Administrativa y de Servicios	2
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2
Facultad de Ciencias Humanas	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2
Facultad de Ciencias de la Salud	25
Facultad de Ingeniería Electrónica	2
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1
Secretaría General	2
Total	56

De la anterior tabla es posible concluir que la Facultad de Ciencias de la Salud, fue la dependencia que más felicitaciones recibió por medio del Buzón de Sugerencias, seguido de la División de Salud Integral y la División de Recreación y Deportes.

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta
División de Deportes y Recreación	14	0
Centro de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	5	0
División de Admisiones Registro y Control Académico	2	1
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	7	0
Facultad de Ciencias de la Salud	2	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	0
Facultad de Artes	1	1

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta
Centro de Consultoría Jurídica	3	0
Unidad de Salud	4	3
TOTAL	39	6

La dependencia con mayor número de Sugerencias es la División de Deportes y Recreación, seguido por la División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos.

4.5 peticiones recibidas en los diferentes buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca

Dependencia	Nº Derechos de Petición	Derechos de Petición sin respuesta
Área de Gestión Documental	1	0
Centro Universitario de Salud "Alfonso López"	1	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	1	0
Facultad de Ciencias de la Salud	2	2
Secretaría General	2	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	1	0
TOTAL	8	2

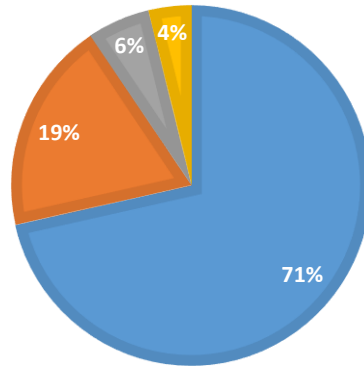
5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

A continuación se relacionarán la totalidad de las PQRSF, que ingresaron tanto por Ventanilla Única como a través de los buzones de sugerencias.

5.1 Consolidado de VU, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias.

TOTAL PQRSF

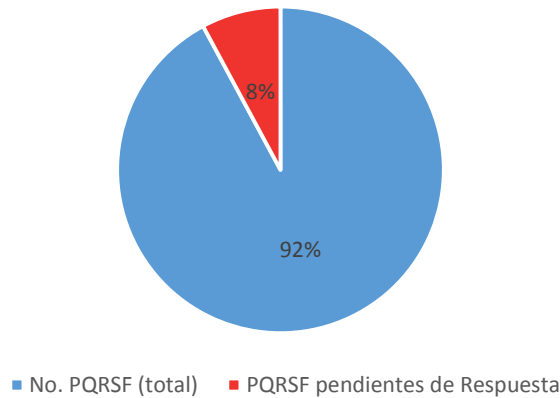
■ peticiones ■ quejas ■ felicitaciones ■ sugerencias



Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Derechos de petición	799	8	807	71%
Quejas y Reclamos	112	104	216	19%
Felicitaciones	7	56	63	6%
Sugerencias	4	39	43	4%
Total	922	207	1129	100%

El grafico anterior nos indica que la tipología de solicitud que más se presenta en la Universidad del Cauca es el derecho de petición con un 71% seguido de las quejas con un 19, las felicitaciones con un 6% y por ultimo las sugerencias con un 4% de la totalidad de PQRSF de la Institución.

5.2 Consolidado de las PQRSF radicadas en la Secretaria general y solicitudes pendientes de respuesta por parte de las dependencias de la Universidad del Cauca, ingresadas a travez de la Ventanilla Única, vía web o por medio del buzón de sugerencias:



No. PQRSF (total)	PQRSF pendientes de Respuesta
807 derechos de petición	63
216 quejas	22
43 sugerencias	6
Total: 1066 solicitudes	91 solicitudes pendientes de respuesta

El anterior gráfico nos indica un factor importante, en donde se destaca que durante el periodo lectivo del año 2017 la Universidad del Cauca respondió el 92% de las solicitudes incoadas por los usuarios a la Institución, y pese a ser un número elevado, se espera que en el año 2018, este porcentaje pueda incrementarse a un 100% en procura de la plena efectividad del sistema y el principal objetivo la satisfacción del usuario en razón a la respuesta oportuna y allegada a lo solicitado por las personas que acuden al sistema PQRSF.

Adicionalmente, es importante mencionar que se revisa el correo anticorruptcion@unicauca.edu.co diariamente y a la fecha no se ha encontrado queja alguna en dicho link como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo.

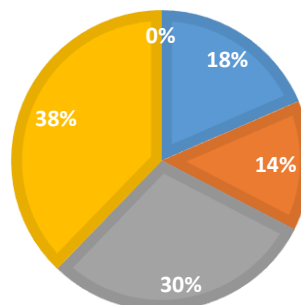
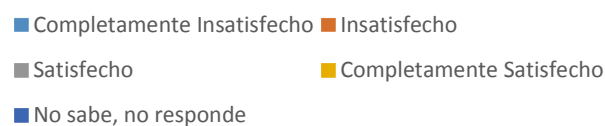
6. SONDEO DE OPINIÓN- SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF -

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017.

Respecto del sondeo realizado se observa un factor común entre los usuarios insatisfechos con el servicio, debido a que no fueron resueltas las solicitudes realizadas o fueron resueltas de manera extemporánea o no son consideradas respuestas de fondo, además, de mencionar la falta de comunicación entre las diferentes dependencias de la Universidad para ofrecer soluciones efectivas a las solicitudes según lo expresaron los usuarios consultados.

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 38% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 30% de los usuarios satisfechos y el 32% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN



PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	25	18%
Insatisfecho	19	14%
Satisfecho	40	30%
Completamente Satisfecho	51	38%
No sabe, no responde	0	0%
TOTAL	135	100%

6.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora).

Producto del sondeo de opinión realizado se pudo observar las siguientes situaciones:

- Incumplimiento de algunas dependencias en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSF.
- Carencia de respuestas de fondo por parte de las dependencias
- Inconformidad por la dilación y los trámites adicionales que se solicitan en forma extemporánea para brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- Falta de comunicación entre las diferentes dependencias Universitarias a fin de brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- Exceso de trámite respecto de algunas peticiones elevadas ante las diferentes dependencias y desgaste administrativo.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA PQSRF AÑO 2017.

En el mes de junio del año 2017, la Secretaría General suscribió plan de mejoramiento con la oficina de Control Interno, reportando durante el año 2017 avances en las siguientes actividades:

Hallazgo	Acción mejoradora	Descripción de la actividad.	evidencia	Avance
El sistema no posibilita aún el seguimiento automatizado del estado de la PQR por el interesado.	Gestionar la implementación del aplicativo en línea	1- Solicitar a la División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entrega Oficial del aplicativo en línea actualizado	Oficio 1527/2017	100%
Los resultados que surgen de la medición de las encuestas de satisfacción realizadas vía telefónica no genera acciones de mejora.	Analizar y valorar la información resultante de las herramientas de percepción para la mejora de la administración del Sistema de PQRSF.	1- Analizar las debilidades al Sistema de PQRSF identificadas por los usuarios mediante sondeo de opinión.	Mediante Informe 2.1-52/1536 Presentado En El Mes De Junio De 2017	100%
Los resultados que surgen de la medición de las encuestas de satisfacción realizadas vía telefónica no genera acciones de mejora.	Analizar y valorar la información resultante de las herramientas de percepción para la mejora de la administración del Sistema de PQRSF.	2- Realizar capacitación personalizada a las dependencias Universitarias con mayor número de requerimientos y tiempo de mora en sus respuestas	-Oficio 2.1-70/1101 de, 2.6/52.13/119 19/05/2017 - Oficio 2.1-70/1100 de, 2.6/52.13/118 19/05/2017 - Oficio 2.1-70/1099 de, 2.6/52.13/117	100%

			19/05/2017 - Oficio 2.1-70/1097 de, 2.6/52.13/115 17/05/2017	
Los resultados que surgen de la medición de las encuestas de satisfacción realizadas vía telefónica no genera acciones de mejora.	Analizar y valorar la información resultante de las herramientas de percepción para la mejora de la administración del Sistema de PQRSF.	3- Capacitar a las dependencias con mayor flujo de PQRSF conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.	-Acta No. 2.1-1.56/002 de 11/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/003 de 13/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/004 de 13/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/005 de 19/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/006 de 20/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/007 de 20/09/2017 -Acta No 2.1-1.56/008 de 16/11/2017	100%
Correcciones procedimiento	Verificar y actualizar los procedimientos y formatos que reglamenta el Sistema PQRSF	1- Revisión Y Actualización del Procedimiento y Formatos del Sistema PQRSF	Procedimiento actualizado dentro de Lvmen	100%

7.1 RELACIÓN DE LO ENCONTRADO EN LAS CAPACITACIONES PERSONALIZADAS REALIZADAS EN LAS DEPENDENCIAS CON MAYOR FLUJO DE PQRSF

La Secretaria General y la Oficina de Control Interno con el ánimo de optimizar el trabajo en equipo y lograr mayores resultados llevaron a cabo de

manera conjunta las capacitaciones personalizadas en las dependencias que poseen un flujo alto de PQRSF o un alto número de requerimientos en sus respuestas, como beneficio de las sensibilizaciones efectuadas, se evidencia el siguiente desglose de las PQRSF allegadas a Secretaría General.

Dependencia	Numero de PQRSF solicitadas	Numero de PQRSF Aportadas
Decanatura Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y sociales	20	19
División gestión del Talento Humano	3	2
Vicerrectoría Académica	5	3
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano 2016	12	0
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano 2017	8	0
Unidad de Salud	6	6
Total	54	30

De lo anterior se puede evidenciar que la mayoría de las dependencias suministraron en un gran porcentaje el número de solicitudes sin responder, y cabe resaltar que para el siguiente semestre se realizaran en un mayor porcentaje a fin de que el número de PQRSF sin responder llegue al 0%.

La facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales fue la dependencia que más respuestas suministró, con un 99 % de PQRSF respondidas como producto de las capacitaciones personalizadas; seguida de la Unidad de Salud, la División de Talento Humano y la Vicerrectoría Académica.

La División de Salud Integral a la fecha no ha respondido ninguna de las PQRSF solicitadas correspondientes al periodo 2016-2017 siendo estas solicitudes de reliquidación de matrícula financiera vulnerando el fallo de tutela T277/2016 desfavorable a la Universidad del Cauca el cual obliga a regular un procedimiento eficiente para dichas solicitudes.

Anexo 7.1 Relación de las PQRSF pendientes de respuesta año 2016 en la División de Salud Integral.

Usuarios PQRSF Correspondientes Año 2016	No. Ventanilla Única
Juan Nicolás Muñoz López	20070
Luna Victoria Piñacue Certuche	19957
Ángel Gabriel Andrade Rivera	19895
Fabián Fernando Sandoval Astaiza	13010
Edwar Yesid Bustos Ruíz	15797
Johana Marcela Nossa Guevara	19606
Jhon Sebastian Velasco Pantoja	13655
Andrea Marcela Muñoz Delgado	22480
Camilo Renza Quintero	22933
Diego Javier Canchala Castro	20792
Daniela Ardila Penagos	6123

Además de las solicitudes correspondientes al año 2017, en donde no dieron una solución efectiva a ninguno de los estudiantes que solicitaron reliquidación de matrícula en razón a las condiciones socioeconómicas de los usuarios, situación preocupante ya que podrían generarse inconvenientes a futuro por la omisión en la respuesta a estas solicitudes.

Anexo7.1.2 Usuarios PQRSF año 2017

Usuarios PQRSF Correspondientes Año 2017	No. Ventanilla Única
Juan Camilo Sotelo Cabrera	4734
Paula Andrea Meneses Grijalba,	1271
Manuel E. Parra Coronado	1850
Natalia Valentina Mera Constain	2174
Hugo Iván Pérez Muñoz	2305
Daniela Ardila Penagos	6123
Mary Janette Guzmán Ordoñez	6297
Marisela Mendez Cobo en representación De Daniel Gómez Mendez	7036
Libia Carmenza Vidal Rosero en representación De Karen Sofía Dueñas Vidal	7045
Diana Añasco	7311

Dora Milena Sánchez Solarte, Manuel María Erazo, José Manuel Erazo Sánchez	7816
Alisson Dayana Sánchez Ipia	7884
José Ignacio Vázquez Daza	8212
Cristian Camilo Imbachí Sánchez	8431
Antonella Burbano Narváez	8850
Hanner Camilo Mendoza	9606
Carlos Henando Vivas Pérez	9969
Jorge Enrique Benavidez Correa	9973
Santiago Alfonso Mamian	9982
Martha Cecilia Niño Ordoñez	10113
Bernabe Yasno Martinez	10161
Monica Gabriela Hernandez	10190
Santiago Alfonso Mamian	10209
Juan José López Mejia	10222
Nubia Stella Castro Dominguez	10556
Yanneth Narváez Paz	10970
Personeria Municipal De Popayan	11088
Richard Castro Castillo	11151
Miguel Gustavo Rojas Bravo	11809
Heyder Eduardo Belalcazar Bolaños	11922
Sergio Sarmiento Carvajal	11927
Luz Dary Sachez Gaviria	12235
Luis Fernando Ocaña Urbano	12568
Jorge Hernan Nieves Rojas	12575
Santiago Alfonso Mamian	12704
Damian Hernando Salguero Bastidas	14142
Carolina Pelaez Davila	14595
Daniel Fernando Dorado Cabrera	14645
Marisela Mendez Cobo en Representación de Daniel Gómez Mendez En Concordancia Con Vu 7036	14941
Anyi Carolina López Perafán	15025
Laura Valentina Moriones Vargas	15457
Diana Katerine Collazos Delgado	15964
Julizza Campo Zambrano	15980
DIEGO GUZMÁN IRAGORRI En Representación De Santiago Guzmán Villamarin	17559
Gabriela Bucheli Acosta	17847

7.1.2 Peticiones de reliquidación de matrícula estudiantil que según la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano fueron resueltas por Vicerrectoría administrativa pendiente de respuesta:

No. Ventanilla Única (VU)
AÑO 2016

Fabián Fernando Sandoval Astaiza	13010
Edwar Yesid Bustos Ruiz	15797
Jhoana Marcela Nossa Guevara	19606

7.1.3 Peticiones de Reliquidación de matrícula enviadas a la Vicerrectoría administrativa las cuales no fueron re direccionadas a la División de Salud Integral y Desarrollo Humano

No. Ventanilla Única (VU) año 2016	
Jhon Sebastián Velasco Pantoja	13655
Andrea Marcela Muñoz Delgado	22480
Camilo Renza Quintero	22933
Diego Javier Cánchala Castro	20792

7.1.4 Peticiones de Reliquidación de matrícula enviadas a la Vicerrectoría administrativa las cuales no fueron re direccionadas a la División de Salud Integral y Desarrollo Humano año 2017.

No. Ventanilla Única (VU) año 2017	
Paula Andrea Meneses Grijalba,	1271
Manuel E. Parra Coronado	1850
Natalia Valentina Mera Constain	2174
Hugo Ivan Pérez Muñoz	2305

En razón a lo anterior se recomienda en forma urgente brindar una solución de fondo debido a que es una situación compleja y se debe atender lo solicitado por los usuarios respecto a la reliquidación de matrícula en procura de no obstaculizarles sus derechos fundamentales sino salvaguardar la integridad de los mismos, Es imperativo que estas solicitudes sean atendidas, analizadas y estudiadas para responder de fondo a los usuarios que solicitaron reliquidación de matrícula por cuanto el derecho de petición como derecho fundamental debe ser resuelto.

7.2. CAPACITACIONES GENERALES REALIZADAS EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS

La Secretaria General de la Universidad del Cauca y la Oficina de Control interno- OCI, de manera conjunta programaron un proceso de capacitaciones generales en las diferentes dependencias universitarias durante los días 11,

13, 19 20 de septiembre y 16 de noviembre del presente año de la siguiente manera:

Fecha	hora	Dependencia	Lugar	Acta No.
11 de septiembre	4:00-6:00 pm	Unidad de Salud	Unidad de Salud	2.1-1.56/002 de 11/09/2017
13 de septiembre	8:00 am-10:00 am	Secretarios Generales de las Facultades de la Universidad del Cauca y la División de Gestión de la Calidad y Desarrollo Institucional	Salón de los Consejos	2.1-1.56/003 de 13/09/2017
	03:00 pm-5:00pm	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales; Facultad de Ciencias Humanas, Facultad de Artes, división de Gestión del Talento Humano, Oficina Jurídica, Vicerrectoría académica, Vicerrectoría Administrativa, División Financiera	Salón Fundadores	2.1-1.56/004 de 13/09/2017
19 de septiembre	10:00 am-12:00 m	Facultad de Ingeniería Civil, Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	Auditorio de facultad de Ciencias Contables	2.1-1.56/005 de 19/09/2017
20 de septiembre	10 am -12:00 m	Facultad de Ciencias Agrarias	Auditorio	2.1-1.56/006 de 20/09/2017
	4:00 pm-6:00 pm	Facultad de Ciencias de la Salud	Auditorio	2.1-1.56/007 de 20/09/2017
16 de noviembre	8:00 am-10:00 am	Área de Gestión Documental y Secretaría General	Salón de los Consejos	2.1-1.56/008 de 16/11/2017

Con el fin de brindar a la información necesaria para el trámite adecuado, recepción, respuesta y traslado de las PQRSF en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción del usuario con tres objetivos principales:

1. Brindar a las diferentes dependencias Universitarias la información necesaria para el trámite adecuado de recepción, respuesta y traslado de las PQRSF, en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción al usuario.
2. Lograr La mejora del Sistema de PQRSF en cuanto al trámite, respuesta oportuna y de fondo.

3. Aumento de la satisfacción del Usuario, como finalidad de la Universidad por velar por el otorgamiento de una respuesta oportuna, argumentada y de fondo a los usuarios que acuden al sistema PQRSF.

Para el desarrollo y cumplimiento de dichos objetivos se desarrollaron los siguientes temas:

- Importancia del sistema
- normatividad (a nivel nacional e institucional)-
 - Art. 23 de la CN,
 - Ley 1755 de 2015,
 - Resolución 059 de 2017
 - Ley 734/2002 (Código Único Disciplinario) artículo 35 #8
- Termino oportuno de respuesta
- Uso de formatos de PQRSF y sus diferentes modalidades
- Trámite interno de las PQRSF
- Requerimientos
- Sanciones disciplinarias en caso de omisión de respuesta
- Gestión documental
- socialización quejas reiteradas
- resumen de la actualidad del sistema
- debilidades del sistema.

7.2.1 Conclusiones de las capacitaciones Generales

De las capacitaciones realizadas en las diferentes dependencias universitarias se pudo evidenciar que:

- El trabajo conjunto entre dependencias, demuestra que internamente nos encontramos en dirección hacia un único objetivo el cual es la mejora de nuestros procesos y la satisfacción al usuario mediante respuestas oportunas y de Fondo a las solicitudes presentadas a la Universidad del Cauca.
- Las PQRSF es uno de los medios de comunicación entre los usuarios y la institución, motivo por el cual es de suma importancia prestar la debida atención a sus manifestaciones, como forma de medir el trabajo realizado internamente.
- La realización de las jornadas de capacitación de PQRSF permitieron afianzar los conocimientos acerca de la importancia y trámite a la

respuesta en forma oportuna y de fondo a las PQRSF y por ende brindar la mejor atención al usuario.

- Como un compromiso con la atención al ciudadano, cada dependencia no solo debe dar respuesta de fondo a las peticiones o quejas como casos aislados, posterior a la solución al usuario se debe buscar la causa que originó la situación, con la objetivo dar solución definitiva a problemas que se pueden presentar como reiterativos para los usuarios.

7.2.2 Registro fotográfico de las capacitaciones Generales:



8. ANÁLISIS DE LAS PQRSF AÑO: 2015-2016-2017

Variable	2015	2016	2017	Total
Peticiones	612	770	807	2189
Quejas	80	128	216	424
Sugerencias	0	19	63	82

Felicitaciones	0	44	43	87
Total	692	961	1129	-

Peticiones: podemos observar cómo van aumentando las peticiones por parte de los grupos de valor de la Universidad del Cauca, lo que representa comunicación con los usuarios y la posibilidad de establecer estrategias de mejora en el servicio.

En el año 2017 respecto a los otros años, las peticiones presentaron un aumento de la siguiente manera:

Comportamiento de las Peticiones	
2015	24%
2016	5%

Quejas: es un indicador objeto de revisión de la Universidad del Cauca, el hecho que han aumentado de manera considerable el número de quejas, teniendo como aspecto positivo la comunicación del usuario con la universidad, y como aspecto negativo el hecho de encontrarse con usuarios inconformes con algún servicio o funcionario de la misma.

En el año 2017 respecto a los otros años, las quejas presentaron un aumento de la siguiente manera:

Aumento de Quejas	
2015	63%
2016	41%

8.1 Verificación PQRSF:

En su rol de administrador del Sistema de PQRSF, la Secretaría General ha tomado un aleatorio de 15 peticiones y 10 quejas con el fin de verificar que las respuestas aportadas por las dependencias sean de fondo.

Radicado	respuesta	De fondo
Peticiones		
V.U.4226	8.3.2-92-8/241	Si
V.U.9170	4.2-52/382	Si
V.U.4292	4.2-52/206	Si
V.U. 7281	8.1.2-70/0474	Si

2.1-52/3017 de 31/12/2017

V.U 7309	4.2-52/311	Si
V.U.7311	7.3/236	Si
V.U.7332	8.1.5-92.8/009	Si
V.U.7354	4.2-52/306	Si
V.U.7673	5-70/1640	Si
V.U.7682	4.2-52/313	Si
V.U.7688	4.2-52/304	Si
V.U.7626	4.26/702	Si
V.U. 7969	5.1.2-70/172	Si
V.U.7994	8.5.2-70/1066	Si
V.U.7997	8.3/188	Si
Quejas		
VU 8614	4.92/0688	SI
VU 10294	5.1-74.4/453	Si
VU 10158	8.1.2-92.8/0701	Si
VU 10295	4.92/0820	Si
VU 10661	5.3-52/2145	Si
VU 10725	4.2-52/508	Si
VU 10805	8.7.2-70/439	Si
VU 10937	5.1-70/589	Si
VU 11756	2.1-70/1819	Si
VU 12866	4.2-52/597	Si

Como resultado del anterior informe se evidencian las siguientes:

9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 1129 PQRSF recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017 quedan pendientes de respuesta 91 lo que representa el 8 % de las solicitudes y 92% de PQRSF respondidas de fondo.
- Verificar las quejas y las peticiones reiteradas a fin de darle una solución efectiva en procura de que el siguiente año no se presenten y así reducir el número de inconformidades manifestadas por los usuarios PQRSF además de que sirve como insumo para la mejora de los servicios prestados por la Institución.
- Generar mayor apropiación normativa institucional con la finalidad de brindar respuestas de fondo y en término a las solicitudes, presentadas, con la finalidad de proporcionar la mayor cantidad de herramientas posibles a los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades, si hay lugar a ello, y en caso contrario justificar las respuestas de manera amplia y sustentada la negativa a su petición para que el usuario se sienta atendido.
- Continuar con nuestra labor de capacitación a todos los estamentos universitarios en un trabajo en equipo y de manera conjunta con la Oficina de Control Interno además de convocar el apoyo y/o participación de otras dependencias para aprovechar el espacio de aprendizaje y retroalimentación de otros procedimientos de interés general.

Universitariamente,

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERAZO
Judicante