

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de septiembre de 2023.

En el presente informe se brindará información detallada del seguimiento y gestión del sistema de PQRSF a fecha del 30 de septiembre de 2023, clasificando la información de acuerdo con diferentes factores cómo: tipo de solicitud, tipo de usuario y/o medio de recepción y el tiempo utilizado para generar respuesta a las PQRSF por cada dependencia, así como los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios que han utilizado los diferentes medios dispuestos por la universidad del Cauca para interponer PQRSF. Asimismo, se informará sobre las actividades tendientes a socializar los procedimientos y trámites para respuesta y tratamiento a una PQRSF por parte del personal administrativo y docente de la universidad con relación al derecho de petición y su reglamentación, notificación de actos administrativos, responsabilidad del servidor público y trámites ante el Comité de Conciliación.

Acorde con lo anterior, este informe visibiliza el funcionamiento de la Universidad del Cauca por medio de sus dependencias frente al ejercicio del Derecho de petición durante el periodo comprendido entre el 12 de enero a 30 de septiembre de 2023, así como de la gestión del sistema de PQRSF tendiente a administrar los medios de recepción predispuesto al público para interponer PQRSF de acuerdo con el procedimiento adoptado por la Universidad del Cauca.

Se realiza un sondeo de opinión por medio de llamada telefónica; consistente en hacer una encuesta de satisfacción direccionada al 10% de los usuarios registrados en el sistema de PQRSF y a los cuales se les ha dado respuesta de fondo y de esta forma obtener un sondeo claro del servicio prestado por la universidad. Esta actividad nos permite evidenciar las diferentes inconformidades y sugerencias que los usuarios tienen frente al funcionamiento del sistema y puedan proporcionar un valor al trámite que la universidad le dio a su PQRSF, brindándonos de esta forma oportunidades de acciones de mejora, así como poder medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la respuesta otorgada.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado para que las dependencias universitarias cierren PQRSF pendientes de los años 2020, 2021, 2022 y de aquellas a las que no se le s ha dado respuesta en lo corrido del año 2023, así como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas en las bases de indexación de PQRSF.

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA, CORREO ELECTRÓNICO Y BUZÓN DE SUGERENCIAS

Al tercer trimestre del año 2023 se recibieron en total 1016 PQRSF, de las cuales 835 se recibieron por medio de ventanilla única, web y correo electrónico y 181 por buzón de sugerencias. De las 1016 PQRSF hay 59 felicitaciones, y en razón que estas no requieren de trámite de respuesta no se tendrán en cuenta para el cálculo de tiempos de respuesta por lo que se le restarán al total de PQRSF recibidas, quedando así un total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a corte del tercer trimestre del año 2023 de 957.

Trayendo el número de pqrśf por cada trimestre se tiene que de las 1016 PQRSF, 431 fueron recepcionadas en el primer trimestre, 256 en el segundo trimestre y 329 en el tercer trimestre, para un total de 1016 PQRSF en total.

En el primer trimestre se recibieron por ventanilla única y medio web 334 PQRSF, en el segundo trimestre 215 y en el tercer trimestre 286, para un total de 835 PQRSF.

Por buzón de sugerencia en el primer trimestre se recibieron 97, en el segundo trimestre 41 y en el tercer trimestre 43, para un total de 181 PQRSF.

Respecto al número de felicitaciones al tercer trimestre se recibieron por medio web, correo electrónico y ventanilla única un total de 13, mientras que por buzón de sugerencias se recibieron 46, para un total de 59 felicitaciones.

Ahora, como el presente informe se rinde de manera acumulativa evaluando el estado de todas las PQRSF, se hará relación de todas la pqrśf allegadas al 30 de septiembre de 2023 y de los trámites de respuesta surtidos frente a estas, los cuales se encuentran relacionadas por dependencia en las siguientes tablas, así:

**TABLA DE RELACION PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA WEB,
VENTANILLA UNICA Y CORREO ELECTRÓNICO DEL 12 DE ENERO A 30 DE
SEPTIEMBRE DE 2023.**

| | PQRSF POR DEPENDENCIA | Recibidas | *Trasladadas | Allegadas por | Total PQRSF | Respuesta de fondo | En termino | Con término vencido | Felicitaciones | Total días en respuesta | Promedio días en respuesta |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|
| RECTORÍA | SECRETARÍA GENERAL | 33 | 1 | 0 | 32 | 31 | 0 | 0 | 1 | 226 | 7,29 |
| | OFICINA JURÍDICA | 22 | 1 | 2 | 23 | 13 | 5 | 5 | 0 | 352 | 29,3 |
| | CENTRO DE GESTÓN DE LAS COMUNICACIONES | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 34 | 17 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 44 | 8 | 5 | 41 | 24 | 8 | 9 | 0 | 340 | 14,17 |
| | DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 144 | 15 | 15 | 144 | 138 | 2 | 2 | 2 | 1119 | 8 |
| | CENTRO DE POSGRADOS | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 80 | 20 |
| | CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | ORII - OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 27 | 27 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 61 | 8 | 2 | 55 | 48 | 5 | 2 | 0 | 511 | 10,65 |
| | DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 48 | 0 | 1 | 49 | 36 | 1 | 12 | 0 | 552 | 15,33 |
| | DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA | 15 | 3 | 0 | 12 | 6 | 1 | 5 | 0 | 76 | 12,67 |
| | OFICINA PENSIONES | 5 | 0 | 0 | 5 | 4 | 1 | 0 | 0 | 106 | 26,5 |
| | ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 9 | 0 | 0 | 9 | 8 | 1 | 0 | 0 | 178 | 22,25 |
| | DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 68 | 34 |

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 30 de septiembre de 2023
Oficio 2.1-52/6213 del 17 de octubre de 2023

| | PQRSF POR DEPENDENCIA | Recibidas | *Trasladadas | Allegadas por | Total PQRSF | Respuesta de fondo | En termino | Con término vencido | Felicitaciones | Total días en respuesta | Promedio días en respuesta |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 6 | 0 | 2 | 8 | 2 | 1 | 5 | 0 | 22 | 11 |
| | DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO | 16 | 0 | 0 | 16 | 14 | 0 | 2 | 0 | 216 | 15,43 |
| | DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE | 11 | 0 | 0 | 11 | 1 | 0 | 0 | 10 | 16 | 16 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 4 | 0 | 1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 143 | 28,6 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 206 | 2 | 11 | 215 | 168 | 5 | 42 | 0 | 3610 | 21,49 |
| | CONSULTORIO JURIDICO | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 7 | 7 |
| | MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 42 | 21 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 11 | 0 | 2 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 296 | 22,77 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL | DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL | 22 | 1 | 0 | 21 | 20 | 1 | 0 | 0 | 311 | 15,55 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA | PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES | 4 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 93 | 23,25 |
| FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN | DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN | 29 | 0 | 2 | 31 | 22 | 4 | 5 | 0 | 509 | 23,14 |
| | MAESTRIA EN EDUCACIÓN POPULAR | 15 | 0 | 0 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 218 | 14,5 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | 16 | 3 | 0 | 13 | 10 | 2 | 1 | 0 | 239 | 23,9 |
| | CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 25 | 5 |

*Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 30 de septiembre de 2023
Oficio 2.1-52/6213 del 17 de octubre de 2023*

| | PQRSF POR DEPENDENCIA | Recibidas | *Trasladadas | Allegadas por | Total PQRSF | Respuesta de fondo | En termino | Con término vencido | Felicitaciones | Total días en respuesta | Promedio días en respuesta |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|---------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|
| | PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS | 10 | 2 | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 31 | 3,88 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 21 | 1 | 1 | 21 | 18 | 2 | 1 | 0 | 302 | 16,78 |
| FACULTAD DE ARTES | DECANATURA FACULTAD DE ARTES | 3 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 8 | 8 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 11 | 0 | 1 | 12 | 11 | 0 | 1 | 0 | 114 | 10,3 |
| UNIDAD DE SALUD | DESPACHO UNIDAD DE SALUD | 35 | 0 | 0 | 35 | 33 | 0 | 2 | 0 | 280 | 8,48 |
| | CONSEJO UNIDAD DE SALUD | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | | |
| | ESTAMENTO DOCENTE | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 25 | 12,5 |
| | COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 | 3 | 0 | | |
| | GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 53 | 17,67 |
| | TOTAL | 835 | 48 | 48 | 835 | 678 | 41 | 103 | 13 | 10234 | 15 |

Tabla # 1

**Significa que la dependencia trasladó a otra instancia para dar respuesta a la petición, o se trasladó al peticionario para que complemente la información o realice un pago necesario para adelantar un trámite.*

TABLA DE RELACIÓN PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

| DEPENDENCIA | PETICION | QUEJA RECLAMO | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | TOTAL | EN TERMINOS | RESPUESTA DE FONDO | TERMINOS VENCIDOS |
|--------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-------------|----------------|------------|-------------|--------------------|-------------------|
| AREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRO DE GESTION DE LA CALIDAD Y ACREDITACION INSTITUCIONAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD | 6 | 10 | 1 | 5 | 22 | 0 | 17 | 0 |
| DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO - DARCA | 1 | 7 | 0 | 1 | 9 | 0 | 7 | 1 |
| FACULTAD CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACION | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES | 0 | 62 | 0 | 0 | 62 | 5 | 57 | |
| SALUD INTEGRAL | 0 | 3 | 0 | 13 | 16 | 0 | 3 | 0 |
| DIVISION GESTION DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y REGIONALIZACION | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| SECRETARIA GENERAL | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| REGIONALIZACION | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| UNIDAD DE SALUD | 2 | 24 | 2 | 7 | 35 | 1 | 27 | 0 |
| TOTAL | 13 | 118 | 4 | 46 | 181 | 8 | 123 | 4 |

Tabla # 2

Frente a la gestión del sistema de PQRSF y teniendo en cuenta la información de la plataforma de radicación, a fecha 30 de septiembre de 2023, se puede observar en las dos tablas anteriores que de las 1016 PQRSF, 801 se encuentran con respuesta de fondo. Para encontrar el total de PQRSF tramitadas y cerradas en el sistema, al resultado anterior se le suman las felicitaciones que son 59, las cuales no requieren de respuesta, sumando así un total de 860 PQRSF, lo que equivale a

decir que el 84,64% del total de las PQRSF allegadas a la universidad ya se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema. Las PQRS que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 49 que corresponden al 4,82%; y las PQRS con términos vencidos suman 107, lo que equivale al 10,53%.

Según información extraída de la plataforma de indexación la dependencia que más ha recibido PQRSF es la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales que administra los programas de Derecho diurno, Derecho nocturno, Derecho sede Santander de Quilichao, Comunicación Social, Ciencia Política, programas de posgrado entre especializaciones y maestrías y consultorios jurídicos de Santander de Quilichao y Popayán con un total de 240 PQRSF. De estas 240, 18 corresponden a felicitaciones, las cuales se encuentran a cargo del Consultorio Jurídico sede Popayán, como resultado queda un total de 222 PQRS.

Ahora, respecto al tercer trimestre la base de indexación nos permite extraer que la facultad recibió 58 PQRSF de las cuales 27 el tema central es sobre preparatorios.

De acuerdo con el archivo de indexación se halló que, en lo que va del año a corte a 30 de septiembre, de las 222 PQRSF, el tema objeto por el cual interponen más peticiones es el de preparatorio con un total de 66, lo que equivale al 37% de las peticiones recepcionadas, las cuales se relacionan en la siguiente tabla.

| TEMA | TOTAL |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado. | 45 |
| Copia de actas de Preparatorios o información relacionada | 43 |
| Cupos para preparatorios | 18 |
| TOTAL | 106 |

Tabla # 3

De acuerdo con la tabla # 3 se evidencia que uno de los temas que se mantiene en el transcurso del año y que es el objeto generador de peticiones en la Facultad de Derecho es el relacionado con preparatorios, ya que de las 240 PQRSF recibidas, 106 (44,16%) de ellas se relacionan con preparatorios, 1 de éstas se encuentran dentro de los términos de respuesta, 76 han sido tramitadas con respuesta de fondo y 29 se encuentran con términos vencidos.

Ahora, como se puede observar en la tabla # 1 y # 2, haciendo la sumatoria de las dependencias de la Facultad de Derecho se observa que tiene a cargo 240 PQRSF, de las cuales, 42 tienen los términos vencidos, es decir que no se ha

dado respuesta a los peticionarios. De estas 42 peticiones con términos vencidos, 29 corresponden a temas de preparatorios, que es el de mayor incidencia en esta facultad y que en términos de porcentajes, equivale a decir que el 69% de PQRS con términos vencidos en la Facultad de Derecho corresponden a temas de preparatorios.

De las 240 PQRSF allegadas a la Facultad de Derecho hay 106 PQRSF relacionadas con preparatorios, quedando una diferencia de 134 (55,83%) que se relacionan con diversos temas académicos, entre los cuales están: matrículas, adición de materias o cargue de notas de materias al sistema SIMCA, solicitudes de información, cancelaciones de materias, segundo calificador de exámenes y revisión de exámenes y felicitaciones.

Otra dependencia que tiene un gran número de PQRSF, es la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA, adscrita a la Vicerrectoría Académica, con 153 PQRSF, de las cuales 3 corresponden a felicitaciones.

Del análisis de la información indexada se extrae que la temática objeto de mayor número de peticiones en la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA se relaciona con la solicitud de expedición de certificaciones, ya que los usuarios manifiestan que la dependencia tarda mucho en responder la solicitud inicial que realizan para este trámite.

De las 153 PQRSF, 39 se relacionan con temas de certificados, lo que corresponde al 25,5% del total de PQRSF recibidas por esta dependencia. Es de anotar, que de estas 39 PQRSF relacionadas con el tema de certificaciones, 1 se encuentra dentro de los términos de respuesta, a 38 se le ha dado trámite con respuesta de fondo lo que amerita una buena gestión ante estos trámites, ya que no se encuentra PQRSF con términos vencidos y los días que se han tardado en dar respuestas a estas se encuentran dentro de los términos como se evidencia en la información extraída de la base de indexación.

Las demás peticiones que no tratan sobre el tema de certificaciones, es decir las 114 restantes se reparten entre solicitudes de problemas que encuentran los peticionarios con el sistema SIMCA relacionadas con notas o promedios no acordes con el cómputo del peticionario, problemas de matrículas o peticiones relacionadas con nota de materias en el sistema, casos concretos que los peticionarios exponen y solicitan que se corrijan o que se les actualice o corroboren algunos datos en la hoja de vida como estudiantes, también se encuentran aquí las felicitaciones; temas a los cuales se le ha dado excelente trámite ya que de acuerdo a la tabla # 1 y tabla # 2, estos temas también han sido resueltos ya que se les ha dado respuesta de fondo casi en su totalidad; como resultado se tiene que de las 114, 107 tienen respuesta de fondo; en términos de

respuesta hay 1 petición; hay 3 con términos vencidos; y 3 PQRSF obedecen a felicitaciones.

Las dependencias que en este momento cuentan con más solicitudes pendientes de respuesta y con término vencido son: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 45 peticiones; Vicerrectoría Administrativa con un total de 19, de las cuales a cargo del despacho de vicerrectoría solo hay 2, División Gestión del Talento Humano 12 y División Gestión Financiera 5; Vicerrectoría Académica con 11 PQRS de las cuales 9 se encuentran a cargo del despacho de Vicerrectoría Académica y 2 a cargo de DARCA; Vicerrectoría de Cultura y Bienestar con 07 de las cuales 2 están a cargo de La División de Gestión de Salud Integral.

1.1 PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Las dependencias universitarias cuentan con un buzón de sugerencias con el fin de que el usuario pueda depositar en ellas las PQRSF.

De esta manera, las PQRSF recibidas mediante los buzones de sugerencias a 30 de septiembre de 2023 suman en total 181, las cuales se relacionan por dependencia y tipo de petición de acuerdo a lo consignado en la tabla número 2. Es de anotar que la información relacionada en la tabla número 2 y número 1 se encuentra condensada en las tablas y gráficas en adelante.

Con corte a 30 de septiembre de 2023, en la Universidad del Cauca se han recepcionado un total 181 PQRSF por medio del Buzón, de las cuales 13 son peticiones, 118 son quejas, cuatro (04) son sugerencias y cuarenta y seis (46) son felicitaciones. Las PQRSF más reiteradas son las quejas con 118, seguidas de las felicitaciones con 46.

De acuerdo con la tabla número 2, de las 118 quejas 62 son para la División De Gestión de la Recreación y el Deporte adscrita a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar las cuales versan en su gran mayoría sobre el tema que no hay almacenista para la atención respecto a los implementos deportivos o que el funcionario encargado no se encuentra en su sitio de labor para atender al público, por lo que el tema de la atención a los usuarios es sobre el cual se tiene más demanda de quejas en esta dependencia. Cabe aclarar, que respecto al trimestre actual no se presentó esta situación que ameritara quejas por parte de los usuarios y se relaciona en este informe por el hecho de que la información es acumulativa trimestre a trimestre y solo se relaciona los temas con el objeto de dar claridad al objeto que obedecen la mayoría de peticiones.

La Unidad de Salud tiene 24 quejas; el tema principal en ellas se relaciona con entrega de medicamentos, en las cuales los quejosos manifiestan tardanza en la entrega o que el tipo de medicamento solicitado no se encuentra disponible, entre otros casos relacionados. Las demás quejas se relacionan con temas diversos. Se aclara que de las 24 allegadas al 30 de septiembre de 2023, 3 corresponden al tercer trimestre y no hay tema de mayor incidencia.

El Centro Universitario de Salud Alfonso López (CUS) cuenta con 10 quejas, las cuales hacen parte del tercer trimestre de 2023, cuyo único tema sobre el cual versan las quejas es sobre la seguridad del lugar ya que se ha prestado para que los estudiantes que van hacer el rote sean atracados y sea inseguro al desplazarse al lugar para cumplir con la actividad académica, por lo que en relación a ello solicitan más seguridad en el área o medidas para prevenir estos incidentes.

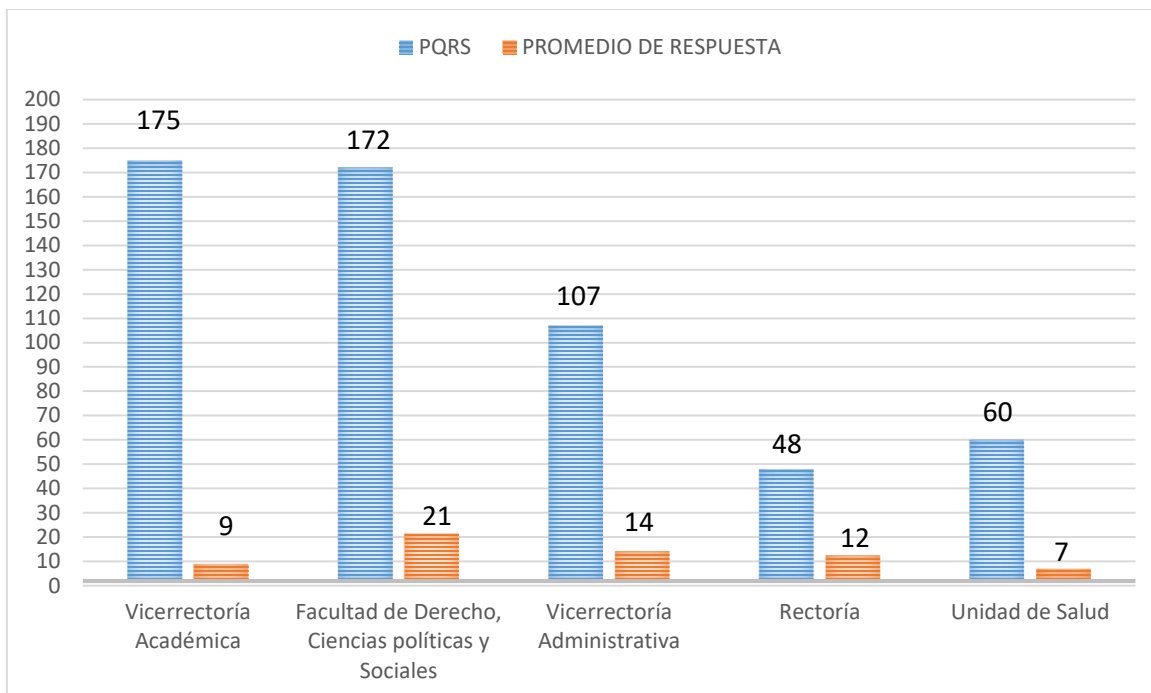
2 - PROMEDIO EN DÍAS EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

Para medir el tiempo en que tardan las dependencias en dar respuesta a una PQRSF se ha fijado una casilla en la plataforma de indexación de seguimiento de PQRSF para registrar los días en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada. Es así como en **la tabla # 1** se relaciona el número de PQRSF con respuesta de fondo, número de días que tardó la respectiva dependencia en dar respuesta a esas PQRSF y el promedio de días en que tarda en dar respuesta a una PQRSF, las cuales se encuentran desglosadas por cada dependencia.

La fórmula utilizada para sacar el promedio de días utilizados para dar respuesta a una PQRSF es la siguiente: "Suma de los días en que se tardó la dependencia en dar respuesta de fondo a las peticiones a su cargo dividido por el número de PQRSF con respuestas de fondo y que se encuentran a cargo de esa dependencia". El número total de días se divide entre el número total de PQRSF con respuesta de fondo y de esa manera se obtiene el promedio de días en que tardan las dependencias en dar respuesta a las PQRS.

De esta forma la información datada en la tabla # 1 nos dice que la universidad de manera general se está demorando en promedio en dar respuesta a una PQRSF 15 días, pero dando una mirada más detallada a las dependencias con más demanda de PQRSF nos arroja estos promedios de forma particular.

Los resultados en la gráfica a continuación son las dependencias con más número de PQRSF allegadas.

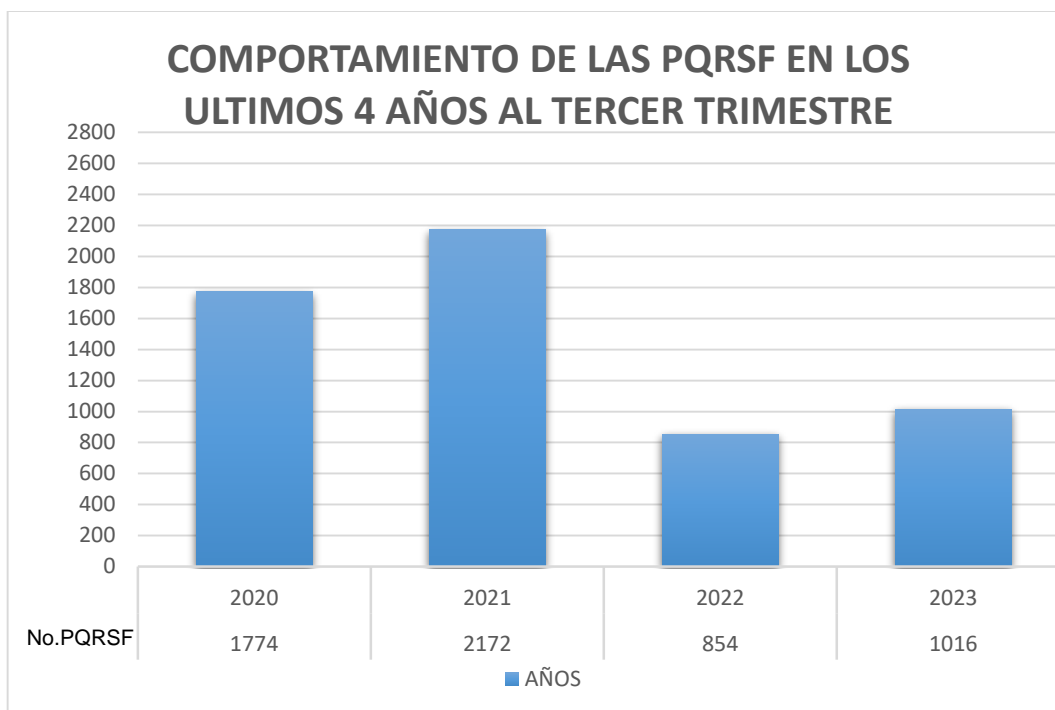


Es de aclarar, que en esta información datada en la gráfica se encuentran incluidas todas las dependencias adscritas a la Facultad de Derecho, así como las adscritas a las Vicerrectorías y Rectoría.

De esta forma tenemos la Vicerrectoría Académica con 175 PQRSF tramitadas con respuesta de fondo y con un promedio de días en repuesta de 9 días; la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con un total de 172 PQRSF tramitadas con respuesta de fondo y un promedio de respuesta por PQRS de 21 días; seguido está la Vicerrectoría Administrativa con 107 PQRSF tramitadas y con un promedio en días de respuesta de 14; Rectoría con 48 PQRSF tramitadas y con promedio de respuesta de 12 días y por último está la Unidad de Salud con 60 PQRSF y un promedio de respuesta de 7 días.

3 - ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS, RESPECTO AL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS AL TERCER TRIMESTRE DE 2023.

A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto al comportamiento del sistema PQRSF durante los últimos tres años tomando como referente el tercer trimestre de cada año.



De acuerdo con esta información, se muestra una regulación respecto a la presentación de PQRSF en comparación de los años 2020 y 2021 con los años 2022 y 2023, ya que los años en donde se ve un gran incremento en el número de PQRSF se debió a la no presencialidad a causa de la emergencia sanitaria y en razón a ello los trámites fueron de plena virtualidad, donde los medios electrónicos como el correo o la página WEB fueron los únicos medios de comunicación y por medio de los cuales se facilitó tramitar una PQRSF.

En el año 2022 y 2023 se regresa a la normalidad y la universidad volvió a la presencialidad, con lo cual los usuarios pueden ser atendidos directamente en las diferentes dependencias o acceder a los diferentes servicios administrativos.

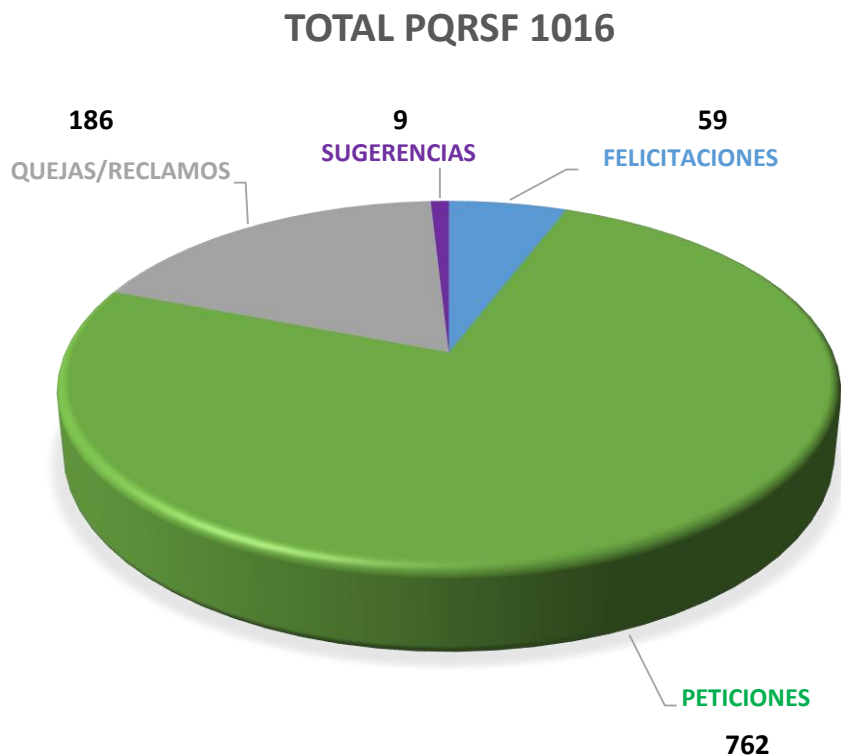
4 - Clasificación de las PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 1016 PQRSF recibidas entre el 12 de enero al 30 de septiembre de 2023, se clasifican así:

| Tipo PQRSF | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|-------------|-------------|
| Derechos de Petición | 762 | 75% |
| Felicitaciones | 59 | 5,80% |
| Quejas y Reclamos | 186 | 18,2% |
| Sugerencias | 9 | 0,88% |
| Total | 1016 | 100% |

Tabla # 4

Al tercer trimestre del año 2023 el derecho de petición es el sistema que más utilizan las personas tanto externas como la comunidad universitaria, representando así el 75% de las 1016 PQRSF registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 18%.



5 – Clasificación de las PQRSF en consideración al usuario.

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca, identificando cuál usuario acude con más frecuencia al sistema de PQRSF:

| Usuario PQRSF | No. PQRSF | Porcentaje |
|----------------------|-------------|-------------|
| Estudiantes Pregrado | 622 | 61,22 |
| Personas externas | 169 | 16,63 |
| Empleados | 98 | 9,64 |
| Estudiantes Posgrado | 50 | 4,92 |
| Docentes | 29 | 2,85 |
| Egresados | 40 | 3,93 |
| Jubilado | 8 | 0,78 |
| TOTAL | 1016 | 100% |

Tabla # 5

El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado, ello justificado según la tabla de indexación en que las PQRSF más recurrentes en el sistema de PQRSF tienen que ver con temas académicos y también porque la comunidad estudiantil de pregrado es más numerosa, mientras que los usuarios que menos acuden al sistema son los jubilados, docentes y egresados según los datos relacionados.

6 - Clasificación de PQRSF según la dependencia a la cual fue dirigida

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias de manera global, las cuales contienen a su vez las dependencias adscritas a estas.

| PQRSF POR DEPENDENCIA | Derechos de petición | Quejas y/o Reclamos | Felicitaciones | Sugerencias | Total |
|----------------------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------|-------------|-------|
| RECTORÍA | 47 | 9 | 2 | 2 | 57 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 178 | 26 | 3 | 0 | 191 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 121 | 13 | 0 | 2 | 136 |
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 22 | 68 | 23 | 0 | 35 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 212 | 10 | 18 | 0 | 219 |

| PQRSF POR DEPENDENCIA | Derechos de petición | Quejas y/o Reclamos | Felicitaciones | Sugerencias | Total |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------|-------------|-------------|
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 19 | 10 | 5 | 1 | 13 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL | 20 | 2 | 0 | 0 | 21 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN | 43 | 3 | 1 | 0 | 46 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | 25 | 1 | 0 | 0 | 26 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 19 | 3 | 0 | 0 | 21 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 11 | 1 | 0 | 1 | 12 |
| FACULTAD DE ARTES | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| UNIDAD DE SALUD DESPACHO UNIDAD DE SALUD | 27 | 33 | 7 | 3 | 35 |
| CONSEJO UNIDAD DE SALUD | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ESTAMENTO DOCENTE | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 |
| GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| TOTAL | 762 | 186 | 59 | 9 | 1016 |

Tabla # 6

El número de quejas/reclamos representa el 19,94% de las PQRSF allegadas al 30 de septiembre de 2023. La Vicerrectoría de Cultura y Bienestar es la dependencia que más ha recibido quejas en lo corrido del año, en un número de 61, seguida de la Unidad de Salud con 33 quejas.

7 - Quejas/Reclamos y Peticiones según el usuario

Como se puede observar las quejas y peticiones son el fuerte de la comunidad en general cuando recurren al sistema de PQRSF, de esta forma se relaciona una tabla haciendo énfasis en el número de quejas y peticiones allegadas a la Institución en consideración al usuario que manifiesta una inconformidad o realiza una petición.

| CLASE DE USUARIOS | No. DE QUEJAS | No. DE PETICIONES |
|----------------------|---------------|-------------------|
| ESTUDIANTES PREGRADO | 122 | 477 |
| EMPLEADOS | 44 | 36 |
| DOCENTES | 6 | 21 |
| PERSONA EXTERNA | 7 | 137 |
| ESTUDIANTES POSGRADO | 1 | 49 |
| EGRESADOS | 5 | 35 |
| PENSIONADO | 1 | 7 |
| TOTAL | 186 | 762 |

Tabla # 7

En este trimestre, al igual que en el anterior el grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 12% del total de 1016 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los empleados en un 4,33%.

En cuanto a las peticiones el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes de pregrado en un porcentaje de 46,94%, del total de 1016 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de las personas externas en un porcentaje de 13,48% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1 y tabla # 2.

8 - PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

| MEDIO DE RECEPCION | No. DE PQRSF | PORCENTAJE |
|---------------------------------|--------------|-------------|
| Página web y correo electrónico | 666 | 65,55% |
| Buzón | 181 | 17,81% |
| Escrito | 169 | 16,63% |
| Verbal | 0 | 0 |
| TOTAL | 1016 | 100% |

Tabla # 8

Dentro de esta clasificación, se observa que el medio mediante el cual ingresan más PQRSF es por la página web y el correo electrónico, seguido del buzón de sugerencias.

9 - GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF RESPECTO AL TECER TRIMESTRE DEL AÑO 2023

- PQRSF pendientes de respuesta año 2023

A 30 de septiembre de 2023 hay 107 PQRSF con términos vencidos, como se puede evidenciar en la tabla #1 y #2 al inicio del informe y que equivalen al 10,53% de las PQRS recepcionadas.

- Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

La Secretaría General como dependencia encargada de llevar el control del Sistema de PQRSF, realiza requerimientos a las dependencias que se encuentran con PQRSF con términos vencidos.

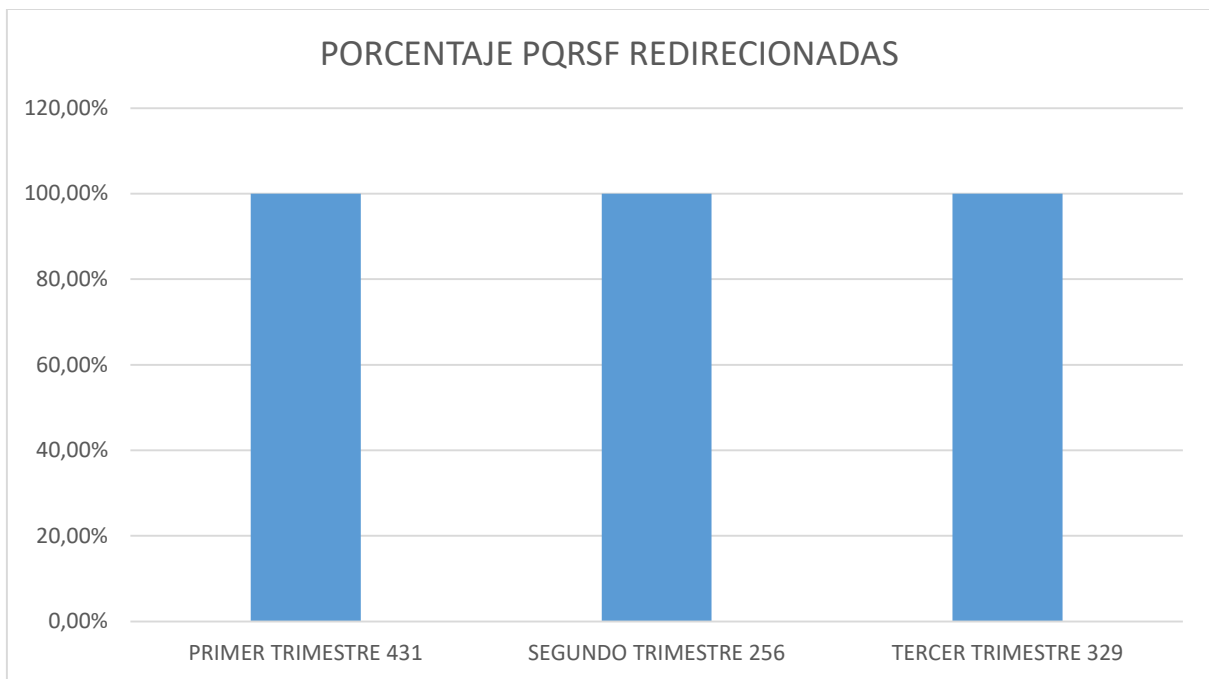
Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se relacionan todas las PQRSF con términos vencidos que tenga la instancia académico-administrativa. De los requerimientos, se envía copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y Oficina de Control Interno para los fines pertinentes.

En lo que va corrido del año 2023 se realizaron requerimientos a las dependencias con términos vencidos en dar respuesta a PQRSF en los meses de marzo, mayo, junio y septiembre del presente año.

- Indicador de gestión frente a las PQRSF recepcionadas

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada el 22 de diciembre de 2022 por el auditor, Jorge Miguel Díaz Triviño, en donde se resaltan unas oportunidades de mejora relacionadas con ajustar la fórmula del indicador del número de PQRSF redireccionadas de tal forma se establezca correctamente la fórmula de numerador /denominador; en este sentido se ajustó la fórmula de la siguiente forma: Número de PQRSF redireccionadas/número de PQRSF recepcionadas * 100.

Aplicando el anterior indicador se tiene que de las 1016 PQRSF recepcionadas se redireccionaron 1016 PQRSF según los datos relacionados en el sistema y que se ilustran bajo la siguiente gráfica.



10 - QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios un canal virtual en el portal web institucional llamado “Punto Anticorrupción” <https://www.unicauca.edu.co/versionP/>, mediante el cual pueden hacer sus denuncias por actos de corrupción que sean percibidos dentro de la institución. La Secretaría General diariamente revisa el correo anticorrupccion@unicauca.edu.co y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se da el trámite correspondiente.

Es de anotar que en el primer trimestre de 2023 se ha registrado una queja anticorrupción el día 24 de febrero de 2023, a la cual se le dio el trámite ante la Oficina Jurídica por razones de competencia, conforme a la resolución 141 de 2019. Durante el segundo y tercer trimestre del año 2023 no se han presentado registros.

• Quejas anticorrupción

Estás en: Inicio > Quejas anticorrupción

Por una Universidad transparente: Rompa la c...
Luchemos contra la corrupción
Copiar vin...
Denuncie aquí
Mirar en YouTube
Universidad del Cauca

Por una Universidad transparente: Rompa la cadena de la corrupción

La Universidad le propone ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el afianzamiento de la transparencia de su gestión y el aumento de la confianza en los universitarios.

Le invitamos a presentar su queja o denuncia, y nos comprometemos ante Usted, a actuar frente a su información, siempre que conduzca a identificar los hechos de corrupción y sean determinadas o determinables las personas involucradas en ellos.

Para que su queja o denuncia sea eficaz tenga en cuenta:

1. Informar sobre el hecho de la manera más completa, clara y exacta posible.
2. Aportar los medios de prueba que tenga a su disposición; por ejemplo: documentos, fotografías, imágenes.

Nombre:

Email:

Formulación: *

Comentario

Denuncia

Descripción: *

Adjunto:

Ninguno archivo selec.

ZoR4K

Cual es el código de la imagen?: *

Introduzca los caracteres que aparecen en la anterior imagen.

Imagen, página web quejas anticorrupción Unicauca - <https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-anticorrupcion>

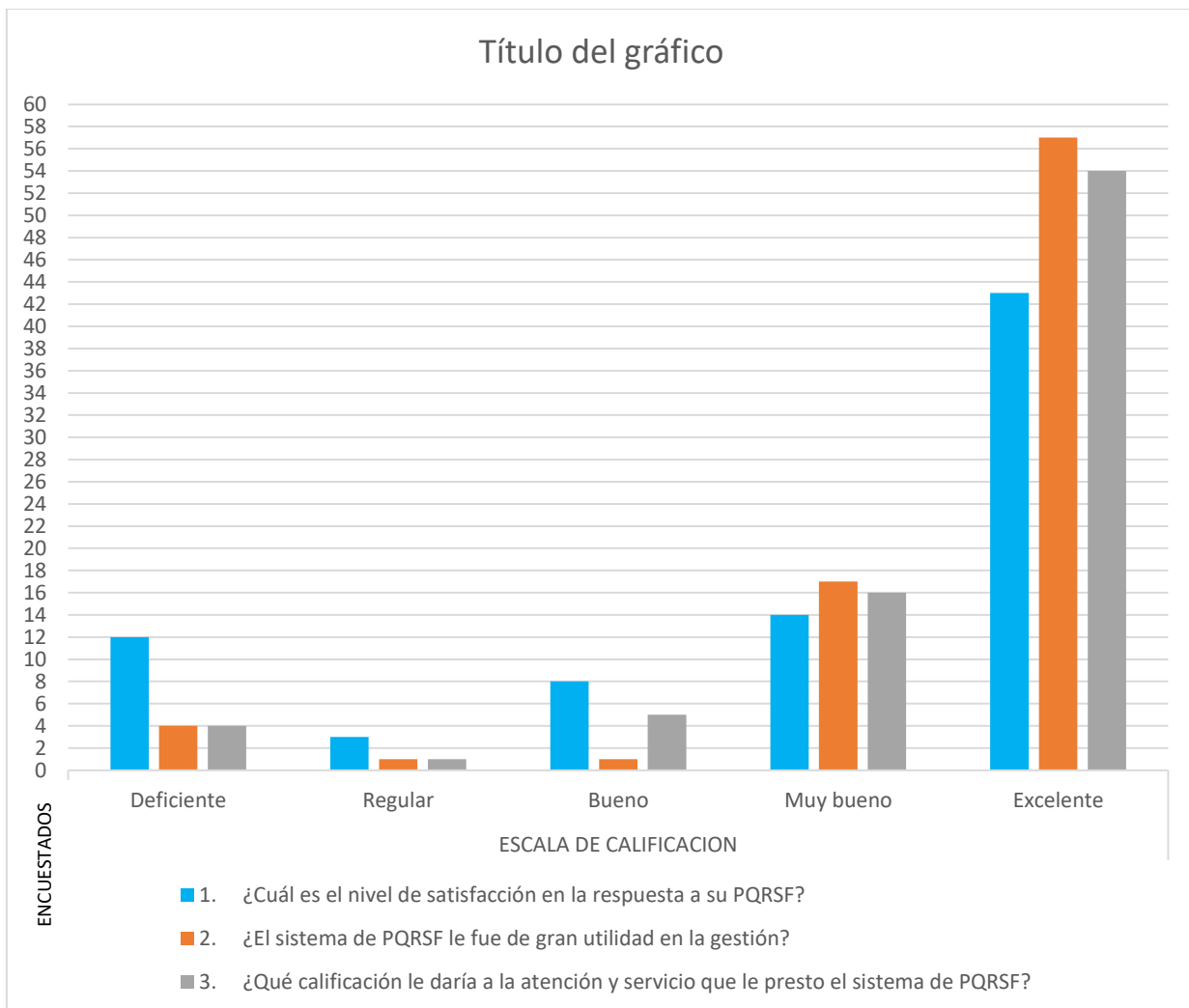
11 - SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución y medir el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio y respuesta de la institución, se ha implementado el formato con código PE-GE-2.1-FOR-6, actualizado el 21 de diciembre de 2022, versión 3, en el cual se recoge la respuesta del usuario.

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada en el año 2022, condensadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), suscrita por el doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, Director en ese entonces del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, el Sondeo de Opinión a los peticionarios debe hacerse trimestralmente sobre el 10% de las PQRSF respondidas de fondo.

De esta manera, de acuerdo con el número de respuestas de fondo al tercer trimestre se realizaron 80 encuestas a diferentes peticionarios, cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla:

| ENCUESTA | ESCALA DE CALIFICACION | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
| 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF? | 12 | 3 | 8 | 14 | 43 |
| 2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión? | 4 | 1 | 1 | 17 | 57 |
| 3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF? | 4 | 1 | 5 | 16 | 54 |



De acuerdo con la Tabla y la Gráfica anteriores se tiene que:

Respecto a la pregunta número 1 “¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?”, 65 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 81% de los usuarios están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 75 usuarios respondieron entre muy bueno y excelente, es decir que la gestión que se realiza en cuanto a PQRSF redunda en el servicio al cliente, lo cual representa el 93% de satisfacción.

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?” 75 usuarios, que corresponde al 93% de los encuestados, respondieron entre bueno, muy bueno y excelente, lo que significa que a través del seguimiento, control de respuestas se le está brindando un servicio eficaz al usuario.

- **Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora) pregunta 4 de la encuesta.**

El formato de sondeo PE-GE-2.1-FOR-6 considera la siguiente pregunta abierta “¿Respecto a su PQRSF y de la gestión institucional en otorgar respuesta, quiere expresar sus puntos de mejora para que se han tenidos en cuenta?”

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se recogen las siguientes observaciones o sugerencias tanto en el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023.

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario para la comunidad universitaria y se sienten a gusto con el servicio.
- Una parte de los peticionarios con algún porcentaje de insatisfacción no están de acuerdo con la respuesta otorgada por la Universidad, no obstante, ello no quiere decir que no se les haya dado respuesta, si no que cuando obtuvieron respuesta ya se había superado la situación o la repuesta entregada ya no les beneficiaba por la mora en la respuesta y ya se había causado algún perjuicio.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema de PQRSF que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria es idóneo, a excepción de algunos que se encuentran insatisfechos por la negativa en la respuesta entregada.
- Manifiestan grado de insatisfacción respecto a algunas dependencias en lo referido a la demora en el registro de notas de preparatorios en SIMCA, así como demora en los trámites expedición de certificaciones, aunque respecto de las encuestas realizadas en el segundo y tercer trimestre se observó una mejora sustancial en los tramites de certificaciones, ya que todas las peticiones referentes a estos temas fueron resueltas y no se tuvieron observaciones en las encuestas frente este tema.
- Sugieren que los funcionarios se informen bien, que la información se cruce entre dependencias y sea homogénea para no generar inconvenientes en los trámites en los cuales intervienen más de una dependencia de la universidad. Lo que conlleva a volver tediosos los tramites.

- Que en relación con certificaciones que el sistema de SIMCA esté actualizado con los datos de los estudiantes y que las facultades en especial la de derecho envíen la información rápido para que a la hora de pedir una certificación completa la puedan expedir y no perjudiquen a las personas.
- Deben mejorar en los trámites administrativos en relación con su agilidad y la atención de los estudiantes, ya que no cumplen con los términos y cuando hay respuesta, al estudiante ya no le sirve porque ya han pasado los términos o días en que el estudiante puede realizar otros procesos.
- En temas de devolución de saldos en dinero sea más eficiente, ya que se termina perjudicando en la demora al peticionario.

12 - GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF TENDIENTES A OBTENER RESPUESTAS A PETICIONES PENDIENTES.

Desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se han realizado actividades tendientes a disminuir el número de solicitudes sin respuesta de fondo y con términos vencidos. Entre dichas actividades se encuentra la socialización del procedimiento para trámites de PQRSF al personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición. También, se han realizado requerimientos a las dependencias sobre las peticiones que se encuentran vencidas e igualmente se realizan visitas a las dependencias que presentan mayor número de PQRSF en mora con el objeto de que se gestionen las respuestas a los peticionarios y/o se alleguen los respectivos soportes de respuesta al sistema de PQRSF para ser descargadas.

- **Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores, o que se han resuelto y la copia de la respuesta no ha sido enviada a Secretaría General para su descargue de la plataforma de PQRSF.**

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora bien, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta de fondo sobre lo solicitado. Es por ello que, durante el año 2019, 2020, 2021 y 2022 pese a haberse presentado el informe respectivo de estos años, se ha continuado realizando requerimientos frente a esas PQRSF sin respuestas, resultando así una gestión administrativa en procura de este derecho fundamental.

De esta manera, con el objeto de que los usuarios tengan la respetiva respuesta y así mejorar los tiempos de respuesta, desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se hacen oficios requiriendo las respuestas a las dependencias universitarias con PQRSF con términos vencidos.

En algunos casos las dependencias no han dado respuesta y en otros han otorgado respuesta, pero no envían copia de la respuesta a la Secretaría General, ya que con esta acción se busca llevar el control sobre las pqrsl realizando el respectivo descargue de la petición en el sistema. En este sentido, en la vigencia 2023 se han hecho requerimientos a las dependencias universitarias en los meses de enero, marzo, mayo, junio y septiembre del año en curso.

La siguiente tabla relaciona las dependencias que al 30 de septiembre de 2023 no han hecho llegar a Secretaría General, sistema de PQRSF la respuesta a peticiones o que las mismas se encuentran en mora por falta de respuesta al peticionario.

| Dependencia | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | TOTAL |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| División De Gestión Financiera | | | 11 | 5 | 16 |
| División de Gestión del Talento Humano | 4 | | | 6 | 10 |
| Decanatura Facultad Ciencias de la Salud | | 10 | 7 | 1 | 18 |
| Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación | | | 19 | 10 | 29 |
| DARCA | | | | 1 | 1 |
| Oficina Jurídica | 4 | | 1 | 2 | 7 |
| Vicerrectoría Académica | 1 | 4 | 4 | 13 | 22 |
| Vicerrectoría Administrativa | 1 | 22 | 8 | 4 | 35 |
| Vicerrectoría de Cultura y Bienestar | | 1 | | | 1 |
| División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano | | | | 1 | 1 |
| Comité de Convivencia Laboral | | 1 | | | 1 |
| Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales | 9 | 50 | 44 | 27 | 130 |
| Facultad de Ciencias Humanas y Sociales | | | | 4 | 4 |
| Centro de Posgrados | | | | 4 | 4 |
| Consejo de Salud | 3 | 2 | | | 5 |
| Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo | 1 | | | | 1 |
| TOTAL | 23 | 90 | 94 | 78 | 285 |

Tabla # 13

13 - Socialización del procedimiento y trámite de PQRSF al personal administrativo

Se realizó socialización del procedimiento en trámite a PQRSF al personal administrativo permitiendo que los funcionarios tengan la información requerida para el trámite interno de las peticiones y conozca de la importancia de la atención oportuna de un derecho de petición. Conforme a lo anterior, la Secretaría General realiza durante el primer trimestre del 2023 socialización del procedimiento en la sede Santander de Quilichao. También, de acuerdo con la Circular Informativa 2.1-22.1/002 del 22 de junio de 2023 se realizó socialización general en temas de gestión documental y trámites en PQRSF a los funcionarios universitarios en Popayán como se puede evidenciar en las imágenes más adelante.

Para la realización de las capacitaciones, la Secretaría General preparó y expuso temas de interés para los funcionarios. Dichos temas son los siguientes:

- ✓ Derecho de petición y administración del sistema de PQRSF y su regulación en el ordenamiento jurídico, en especial lo preceptuado en la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1755 del 2015 - resolución 141 de 2019.
- ✓ Sistema y normas de archivo

En estas socializaciones asistieron en Santander de Quilichao 14 funcionarios y en la socialización de Popayán asistieron 48, para un total de 62 funcionarios a los cuales se les socializo el procedimiento de PQRSF y normas de archivo en gestión documental.

También con el ánimo de mantener informados a los usuarios y comunidad en general se cuenta con un BANNER en la página web institucional www.unicauca.edu.co en donde se encuentra publicado un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de petición. En este BANNER se puede apreciar los conceptos relacionados con PQRSF y denuncias anticorrupción, así como informes de la Secretaría General sobre PQRSF; adicional a ello, mediante esta herramienta el usuario puede interponer su PQRS, la cual es recepcionada en el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co para luego tramitar de acuerdo al procedimiento establecido. La dirección web es <https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

• Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Estás en: Inicio > Información y ayudas > Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones



A través del siguiente espacio usted podrá formular las peticiones, quejas, reclamos o comentarios que tenga con respecto a una determinada dependencia administrativa o unidad académica de la Universidad del Cauca, conforme a lo establecido en la [Resolución R- 141 de 2019](#), expedida por la Rectoría de la institución.

[Folleto sobre Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones](#)

Conceptos

- Derecho de Petición:** Es toda solicitud que se presente ante las autoridades de la Universidad del Cauca, lo que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- 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.
- Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción o agradecimientos por los servicios ofrecidos por la Entidad o

[Ver Informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF](#)

Formato de recepción de PQRSF

[Descargar formato de recepción de peticiones o quejas verbales \(DOC\)](#)

Formulario de registro

Nombre: *

Apellidos: *

Email: *

Formulación: *

- Petición
 Queja
 Reclamo
 Sugerencia
 Felicitación

Descripción: *

Dirección de residencia: *

Teléfono: *

C 4 j 6 a

Cual es el código de la imagen?: *

Introduzca los caracteres que aparecen en la anterior imagen.

¡Por una Universidad de Excelencia y Solidaria!

* Imagen, sitio web PQRSF Universidad del Cauca

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 30 de septiembre de 2023
Oficio 2.1-52/6213 del 17 de octubre de 2023

*Listado de asistencia a capacitación Santander de Quilichao

| UNIVERSIDAD DEL CAUCA | | Dirección de Estudiantes Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional Registro de Asistencia a Eventos Institucionales | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---------------------|--------------------------------|---------|------------------|
| Código: P5-05-2.1-FOR-24 | | Versión: 0 | | | | | | | |
| Fecha: 26-09-2023 | | Fecha de Actualización: 12-05-2017 | | | | | | | |
| DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: | | LUGAR DE REALIZACIÓN: Sede Norte Santander de Quilichao | | | | | | | |
| TEMA (S) A TRATAR: | | | | | | | | | |
| PEREGRINA QUE ORIENTA: Ingrid Yohana Quiñones | | | | | | | | | |
| En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Unive... la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucionalizada e incorporados a sistema pueda ofrecer. | | | | | | | | | |
| No. | NOMBRES Y APELLIDOS | HORA INICIO: | | | | CARGO | ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA | JORNADA | FIRMA |
| | | D | A | E | O | | | | |
| 1 | Deper Mayi Campo Paz | X | | | | Técnico Simca | Centro de Regionalización | X | Deper Campo |
| 2 | Patricia Plata | X | | | | Técnico Simca | Centro de Regionalización | X | Patricia Plata |
| 3 | Yenny Belalcázar | X | | | | Asesoría Altit | DA DCA - Sede Norte | X | Yenny Belalcázar |
| 4 | Dilson Samuel Alvar | X | | | | Laboratorista | Proyección Social / Sede N | X | Dilson Alvar |
| 5 | Olivia Augusto Ledezma | X | | | | Doc. Adm. | Registrar - Sede Norte | X | Olivia Augusto |
| 6 | Julian Judith Barral | X | | | | Química Polímeros | Centro de Regionalización | X | Julian Barral |
| 7 | Andrés Albiño Quiñones | X | | | | Asesoría Evaluación | Asesoría Especializada | X | Andrés Quiñones |
| 8 | Alexander Dora Delgado | X | | | | Asesoría | Centro de Regionalización | X | Alexander Dora |
| 9 | ANDREA SACAPETA O | X | | | | Psicóloga | Centro de Regionalización | X | Andrea Sacapeta |
| 10 | Andrés Víctor Urbina | X | | | | Químico Docente | Centro de Regionalización | X | Andrés Urbina |
| 11 | Andrés Felipe Cárdenas SAA | X | | | | Asesoría Adm. | Centro de Regionalización | X | Andrés Cárdenas |
| 12 | Yancy Katherine Nieves Pachano | X | | | | Asesoría Técnica | Centro de Regionalización | X | Yancy Pachano |
| 13 | Carla Alejandra Díaz Gibena | X | | | | Asesoría Asesoría | Centro de Regionalización | X | Carla Díaz |
| 14 | Carla Fátima Restrepo | X | | | | Técnica Adm. | " " | X | Carla Restrepo |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |



Foto: Socialización procedimiento PQRSF Tomada: Ingrid Yohana Quiñones

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 30 de septiembre de 2023
Oficio 2.1-52/6213 del 17 de octubre de 2023



CIRCULAR INFORMATIVA 2.1-22.1/002
(22 de junio de 2023)

PARA: Comunidad Universitaria, Decanos, Jefes de Departamentos.

DE: Secretaría General de la Universidad del Cauca.

ASUNTO: Socialización procedimiento de trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Gestión Documental.

- > FECHA: 28 DE JUNIO DE 2023
- > HORA: 2:30 PM
- > LUGAR: AUDITORIO "LOS FUNDADORES" DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES.

La Secretaría General con el ánimo de mejorar los procesos al interior de la institución, cordialmente los invita a participar en la socialización del trámite de PORSF y Gestión Documental, con el objeto de reforzar el trámite y procedimiento sobre estos temas al interior de la institución y sensibilizar a los universitarios sobre la importancia de responder dentro de los términos y de fondo, lo que nos permitirá prestar una óptima atención a los usuarios y mejorar en los niveles de satisfacción.

Como quiera que este tema va ligado, entre otros, al componente de Gestión Documental se realizará socialización de normas de Gestión Documental y aplicaciones de TRD (Tablas de Retención Documental) permitiéndonos resolver las dudas sobre la temática que se presentan en las dependencias universitarias.

En este sentido, se solicita a los jefes de dependencias designar a la o las personas que se encuentren a cargo de los temas en asunto para que participen en este espacio de aprendizaje conjunto que nos permitirá adicionalmente tener una retroalimentación en nuestro proceso de mejora continua.

Universitariamente,

Laura Ismenia Castellanos Vivas
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General


Proyección: Jessy L. K.

Ciudad de Santo Domingo, Calle 5 No 4-26, Popayán - Cauca - Teléfono 8229901 Fax: 8167 - 8168 - 8169 - 8170
www.unicauca.edu.co - Email: secretaria@unicauca.edu.co

Listado de asistencia capacitación Popayán

| Gestión de la Dirección Universitaria Cuestión de la Certificación Registro de Asistencia a Eventos Institucionales | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------|---------|
| FECHA: 28 Junio 2023 | | LUGAR DE REALIZACIÓN: Auditorio de la Facultad de Derecho | | TÍTULO: Socialización de Normas de Gestión Documental | | PERSONA QUE ORIENTA: Secretaría General - Área Gestión Documental | | PERSONA QUE ORIENTA: [Blank] | | |
| No | NOMBRE | D | A | E | D | CARGO | ORGANISMO / ÁREA UNIVERSITARIA | CELULAR | COORDINACIÓN | FIRMA |
| 1 | Georgette S. Martínez | | | | X | Contadora | CCU | 8225282595 | Contabilidad | [Firma] |
| 2 | Mónica L. López | | | | X | Doc. Secretaría | FCC/EA | 8174643838 | Administración | [Firma] |
| 3 | Mónica López Rojas | | | | X | Contabilista | Tabaco Ilumino | 8022547132 | Administración | [Firma] |
| 4 | Aracelis Patricia Coronado | | | | X | Prof. Universidad | Quimotese | 312194389 | Administración | [Firma] |
| 5 | Mónica Elizabeth Ramos Balón | | | | X | Contabilista | Facultad Derecho | 817762640 | Administración | [Firma] |
| 6 | Elaine Patricia Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad Derecho | 3145072923 | Administración | [Firma] |
| 7 | Mónica Patricia Rodríguez | | | | X | Activa | Facultad Derecho | 3145072923 | Administración | [Firma] |
| 8 | Diana Silvana Aguado S. | | | | X | Asesoría | Facultad Derecho | 3145072923 | Administración | [Firma] |
| 9 | Diana Escobar Alvarado | | | | X | Asesoría | Facultad Derecho | 3145072923 | Administración | [Firma] |
| 10 | Clayton Stella Yañez M. | | | | X | Secretaría | Facultad de Artes | 3104740522 | Administración | [Firma] |
| 11 | Alfonso Luis Pincedo Kluge | | | | X | Secretaría | Facultad de Artes | 3003685731 | Administración | [Firma] |
| 12 | Juan Carlos Rodríguez | | | | X | Secretaría | Facultad de Artes | 3128920103 | Administración | [Firma] |
| 13 | Maria Alejandra Ortiz Ortiz | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 3127175781 | Administración | [Firma] |
| 14 | Mónica Mena | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 311813147 | Administración | [Firma] |
| 15 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 16 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 17 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 18 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 19 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 20 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 21 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 22 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 23 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 24 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 25 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 26 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 27 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 28 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 29 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |
| 30 | María Inés Rodríguez | | | | X | Contabilista | Facultad de Artes | 312217117 | Administración | [Firma] |

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 30 de septiembre de 2023
 Oficio 2.1-52/6213 del 17 de octubre de 2023



 Gestión de la Dirección Universitaria
 Gestión de la Calificación
 Registro de Asistencia a Fines Institucionales

FECHA: 28 JUNIO 2023 LUGAR DE REALIZACIÓN: Salón Fundadores
 ULTIMENCIA QUE ORIGINÓ: Secretaría General y Asesoría Documental
 TEMA(S) A TRATAR: Capacitación PDRSF y Gestión Documental
 PERSONA QUE ORIENTA: Angely Fabiana Domínguez, Jersonom Jaelson

El cumplimiento de la Ley 1517 de 2012, por la cual se otorgan disposiciones generales para la protección de datos personales, la privacidad de la información institucional sobre las políticas, sugerencias y comentarios y sobre los que la misma pueda otorgar, están destinados a los internos y exclusivos de la universidad para el efecto de información institucional sobre las políticas, sugerencias y comentarios y sobre los que la misma pueda otorgar.

| Nº | NOMBRE | D A E Q | | | | CARGO | ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA | CÉDULA | CORREO ELECTRÓNICO | ASISTENCIA | FIRMA |
|----|----------------------------|---------|---|---|---|-------------|--------------------------------|------------|----------------------------|------------|-------|
| | | D | A | E | Q | | | | | | |
| 1 | Heidi Daniela Solís Vilas | | | X | | Contratista | Facultad de Artes | 3212971032 | heidisolis@unicar.edu.cu | X | |
| 2 | Yaura Livieros | X | | | | Doc. Ajudo | Fac. Artes | 3146181812 | ynivieros@unicar.edu.cu | X | |
| 3 | José de Guzmán | | | | | Calabash | U. Salud | 314367222 | josedeos@unicar.edu.cu | X | |
| 4 | Claudio Tatiana Herrera | | X | | | Presidencia | Facultad de Sal. U. | 3122324701 | claudia@unicar.edu.cu | X | |
| 5 | David Steven Hoyos | | | X | | Contratista | URI | 3126400898 | davidhoyos@unicar.edu.cu | X | |
| 6 | Orlenn Vargas Zolunga | | | X | | Contratista | URI - DAE | 321282614 | orlennvargas@unicar.edu.cu | X | |
| 7 | MARILUZ GARCERA | | X | | | Secretaría | URI | 312779005 | mgarcera@unicar.edu.cu | X | |
| 8 | Edisson Mardaz A | | X | | | gen. adm. | Division de GT TI | 316594665 | edisonmardaz@unicar.edu.cu | X | |
| 9 | Fabián Olivares | | X | | | Presidencia | U. de C. de Sal. U. | 317492418 | fabi@unicar.edu.cu | X | |
| 10 | Alexandra Marjorie López | | X | | | Presidencia | U. de C. de Sal. U. | 314802890 | alexandra@unicar.edu.cu | X | |
| 11 | Diana Mercedes Perea | | | X | | Contratista | Vice Académica | 316564490 | dianamerc@unicar.edu.cu | X | |
| 12 | Rafael Andrés Obispo Sabar | | | X | | Contratista | Vice Académica | 322800499 | raf@unicar.edu.cu | X | |
| 13 | Marta Inés Cordero | | X | | | Doc. Asist. | Vice Académica | 320205230 | mar@unicar.edu.cu | X | |
| 14 | Eska Bolagós | | | X | | Contratista | Vice Adm. | 320219158 | eska@unicar.edu.cu | X | |
| 15 | Luz Dyanira Nájugo | | | X | | Contratista | Vice Adm. | 311398425 | luz@unicar.edu.cu | X | |

D. Docente A. Administrativo E. Estudiante O. Otro


 Gestión de la Dirección Universitaria
 Gestión de la Calificación
 Registro de Asistencia a Fines Institucionales

FECHA: 28 JUNIO 2023 LUGAR DE REALIZACIÓN: Salón Fundadores
 ULTIMENCIA QUE ORIGINÓ: Secretaría General y Asesoría Documental
 TEMA(S) A TRATAR: Capacitación PDRSF y Gestión Documental
 PERSONA QUE ORIENTA: Angely Fabiana Domínguez, Jersonom Jaelson

El cumplimiento de la Ley 1517 de 2012, por la cual se otorgan disposiciones generales para la protección de datos personales, la privacidad de la información institucional sobre las políticas, sugerencias y comentarios y sobre los que la misma pueda otorgar, están destinados a los internos y exclusivos de la universidad para el efecto de información institucional sobre las políticas, sugerencias y comentarios y sobre los que la misma pueda otorgar.

| Nº | NOMBRE | D A E Q | | | | CARGO | ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA | CÉDULA | CORREO ELECTRÓNICO | ASISTENCIA | FIRMA |
|----|----------------------------|---------|---|---|---|-------------|--------------------------------|------------|----------------------------|------------|-------|
| | | D | A | E | Q | | | | | | |
| 1 | Heidi Daniela Solís Vilas | | | X | | Contratista | Facultad de Artes | 3212971032 | heidisolis@unicar.edu.cu | X | |
| 2 | Yaura Livieros | X | | | | Doc. Ajudo | Fac. Artes | 3146181812 | ynivieros@unicar.edu.cu | X | |
| 3 | José de Guzmán | | | | | Calabash | U. Salud | 314367222 | josedeos@unicar.edu.cu | X | |
| 4 | Claudio Tatiana Herrera | | X | | | Presidencia | Facultad de Sal. U. | 3122324701 | claudia@unicar.edu.cu | X | |
| 5 | David Steven Hoyos | | | X | | Contratista | URI | 3126400898 | davidhoyos@unicar.edu.cu | X | |
| 6 | Orlenn Vargas Zolunga | | | X | | Contratista | URI - DAE | 321282614 | orlennvargas@unicar.edu.cu | X | |
| 7 | MARILUZ GARCERA | | X | | | Secretaría | URI | 312779005 | mgarcera@unicar.edu.cu | X | |
| 8 | Edisson Mardaz A | | X | | | gen. adm. | Division de GT TI | 316594665 | edisonmardaz@unicar.edu.cu | X | |
| 9 | Fabián Olivares | | X | | | Presidencia | U. de C. de Sal. U. | 317492418 | fabi@unicar.edu.cu | X | |
| 10 | Alexandra Marjorie López | | X | | | Presidencia | U. de C. de Sal. U. | 314802890 | alexandra@unicar.edu.cu | X | |
| 11 | Diana Mercedes Perea | | | X | | Contratista | Vice Académica | 316564490 | dianamerc@unicar.edu.cu | X | |
| 12 | Rafael Andrés Obispo Sabar | | | X | | Contratista | Vice Académica | 322800499 | raf@unicar.edu.cu | X | |
| 13 | Marta Inés Cordero | | X | | | Doc. Asist. | Vice Académica | 320205230 | mar@unicar.edu.cu | X | |
| 14 | Eska Bolagós | | | X | | Contratista | Vice Adm. | 320219158 | eska@unicar.edu.cu | X | |
| 15 | Luz Dyanira Nájugo | | | X | | Contratista | Vice Adm. | 311398425 | luz@unicar.edu.cu | X | |

D. Docente A. Administrativo E. Estudiante O. Otro

14 - CONCLUSIONES

1. Al tercer trimestre del año 2023 el número de PQRS radicadas incrementó su número con respecto al tercer trimestre del año 2022.
2. El medio más común para la comunidad universitaria y en general para interponer una PQRSF es el correo electrónico.
3. De acuerdo con el sondeo de opinión, los peticionarios ven el sistema de PQRSF como una herramienta efectiva y adecuada, al alcance de la comunidad, para interponer sus requerimientos.
4. Según sondeo de opinión hecho en los tres trimestres del año 2023, los usuarios muestran inconformidad con la mora en los términos de respuesta en algunos trámites como registro en SIMCA de notas de preparatorios, judicatura, entre otros y entrega de certificaciones.
5. De acuerdo con la tabla de indexación de PQRSF a corte de 30 de septiembre de 2023, las peticiones sobre trámite de certificaciones a cargo de DARCA solicitadas por medio de los mecanismos dispuestos por la Universidad para interponer una PQRSF, fueron tramitadas en su totalidad.
6. Los estudiantes y en general las personas que acuden al sistema, han manifestado una buena gestión y labor prestada por el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.
7. La Facultad de Derecho es la unidad académica que tiene el mayor número de PQRSF sin responder, versando estas en su gran mayoría sobre temas de preparatorios y el respectivo registro de nota por este concepto en el sistema SIMCA.

Popayán, 25 de septiembre de 2023

Universitariamente,

JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca