

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2022

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe semestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de junio de 2022. En el presente informe se brindará información detallada del comportamiento y gestión del sistema de PQRSF durante el primer semestre del año 2022, clasificando la información de acuerdo a diferentes factores como, tipo de solicitud, tipo de usuario y/o medio de recepción. Así mismo, la información sobre los ciclos de capacitación al personal administrativo y docente de la universidad en lo que va del primer semestre, sobre el derecho de petición y su reglamentación, notificación de actos administrativos, responsabilidad del servidor público y trámites ante el comité de conciliación, actividad que se desarrolló mediante herramientas digitales como MEET y ZOOM.

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 junio de 2022, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo.

Es de resaltar que este año en el informe se implementó unos puntos adicionales los cuales se seguirán teniendo en cuenta y están basados en medir el tiempo de respuesta de cada petición, lo cual nos permitirá evaluar la eficiencia de la administración respecto a las PQRSF y la eficacia de las medidas tomadas para dar respuesta a las PQRSF que llegan a las dependencias de la institución. También, el sondeo de opinión se hará sobre las PQRSF que ya se ha dado respuesta de fondo, de esta forma se puede obtener un sondeo claro del servicio prestado por la universidad.

Es de aclarar que con el regreso a la presencialidad se implementó de nuevo el sistema de ventanilla única y por medio de resolución 0427 del 18 de mayo de 2022 se dejó sin efectos la resolución 242 de 2020 que regulaba el derecho de petición al interior de la Universidad del Cauca y que era de carácter transitoria, instaurada a causa del estado de emergencia de salud pública, motivo por el cual los términos de respuesta eran extendidos de 20 a 30 días. En este segundo trimestre y como informe de carácter semestral entro en ejecutoria la resolución 141 de 2019 que regula el derecho de petición al interior de la universidad y con ella se restablecieron los términos normales en las peticiones.

De acuerdo con lo anterior, se realiza un sondeo de opinión por medio de llamada telefónica; se realiza 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. Esta actividad nos permite evidenciar las diferentes inconformidades y sugerencias que los usuarios tienen frente al funcionamiento del sistema y puedan dar un valor al trámite que se le dio por parte de la universidad a su PQRSF, brindándonos de esta forma oportunidades de acciones de mejora.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021, así como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas en las plataformas de PQRSF 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021.

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

En el segundo trimestre del año 2022 se recibieron un total de 253 PQRSF para un total en el semestre de 577 en la Universidad.

Conforme lo anterior, de las 577 peticiones recibidas desde el 12 de enero hasta el 30 de junio de 2022, se distribuyen por dependencia de la siguiente manera.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
CONSEJO SUPERIOR	SECRETARÍA CONSEJO SUPERIOR	2	0	0	2	0	2	0	0
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	18	0	0	18	0	18	0	0
	DESPACHO RECTORÍA	6	5	0	1	0	1	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por transferido	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	0	3	13	1	12	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO DE GESTION DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN.	1	0	0	1	0	1	0	0
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	2	0	2	0	0
	CENTRO DE GESTION DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	18	1	0	17	1	9	0	7
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	100	11	7	96	3	77	0	16
	COORDINACION MAESTRÍA EN GEOMÁTICA	1	0	0	1	1	0	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	9	2	3	10	1	7	0	2
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	8	0	0	8	0	8	0	0
	CENTRO DE REGIONALIZACION SEDE NORTE	2	1	3	4	0	3	0	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	73	20	0	53	1	44	0	8
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	39	0	0	39	5	10	0	24
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3	0	0	3	0	3	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por transferir	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	AREA DE AQUISICIONES Y INVENARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	12	0	0	12	0	6	0	6
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	AREA DE CONTROL, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2	0	0	2	0	2	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROYECTO INNOVACION CAUCA	1	0	0	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	14		12	26	2	19	0	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	9	0	0	9	1	6	0	2
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	143	1	9	151	7	114	0	30
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	2	0	1	3	0	3	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	5	0		5	0	5	0	0
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	8	0	0	8	0	8	0	0
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	0	0	8	1	5	0	2
	CONVENIO EAN	1	0	0	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	9	0	0	9	0	7	0	2
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	2	0	0	2	0	2	0	0
	DEPARTAMENTO DE VÍAS Y TRANSPORTE	1	0	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	2	0	0	2	0	2	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	12	0	1	13	1	7	0	5

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por transferido	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	7	1	1	7	0	4	0	3
	CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	3	0	0	3	0	2	1	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	2	0	0	2	0	2	0	0
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	0	0	1	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	7	0	0	7	0	3	0	4
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	0	0	1	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	3	0	0	3	1	2	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	1	0	0	1	0	1	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	23	0	0	23	2	20	0	1
TOTAL		577	42	42	577	28	426	1	122

**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.*

En relación con la tabla anterior, respecto al primer trimestre del año 2022 la Universidad del Cauca recibió un total de 325 PQRSF y en contraste con el segundo trimestre, bajo el volumen de PQRSF a 253 para un total en el semestre de 577 PQRSF en el semestre, si bien en la plataforma se relacionan 578 es por el motivo de que se encuentra indexada una petición que va dirigida a SINTRAUNICOL y está por ser una entidad jurídica diferente a la Universidad no se tendrá en cuenta en este informe.

A corte de 30 de junio de 2022 la dependencia que más recibió peticiones fue la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con un total de 169 PQRSF, de las cuales un 47% hacen relación con solicitudes sobre preparatorios, bien sea solicitando cupos o reprogramación de los mismos o que se le carguen las respectivas notas en el sistema de SIMCA, las demás peticiones hacen parte de temas diversos como solicitudes de cupos para materias, cancelaciones de materias, exoneración de preparatorios, revisión de exámenes entre otros temas.

En segundo lugar, esta la Vicerrectoría Académica con 136 PQRSF; la División adscrita a esta Vicerrectoría que tiene a cargo la mayoría de estas, es la División de Admisiones, Registro y Control Académico (Darca) pues tiene bajo su cargo 96 PQRSF de las 136. Lo anterior se debe a que esta dependencia tiene a su cargo diferentes tramites que tienen que ver con el alto requerimiento por el estudiantado, como aspirantes a pregrado y de egresados; de esta manera podemos ver que sus peticiones giran en torno en su mayoría, a expedición de certificados de diferente índole por parte de egresados y de estudiantes, como también de solicitudes sobre el trámite de registro o de corrección de errores en el sistema sobre notas.

en un tercer lugar y guardando el orden del trimestre anterior se encuentra la Vicerrectoría Administrativa con 113 PQRSF, las cuales giran en torno al reembolso de los recursos que tiene que ver con la política de gratuidad.

En términos generales, las peticiones más recurrentes se relacionan con situaciones académicas respecto de notas de materias no reflejadas en DARCA como de preparatorios en el caso de la Facultad de derecho, las solicitudes de reintegro respecto de la matrícula cero, política implementada por el gobierno para estudiantes de estrato 1, 2 y 3 y certificaciones de diferente índole ante DARCA.

Frente a la gestión del sistema de PQRSF y teniendo en cuenta la información de la plataforma de radicación, a fecha 30 de junio de 2022, se puede observar que de las 577 PQRSF, 426 se encuentran con respuesta de fondo; de estas, cuatro son felicitaciones, lo que equivale al 73% del total de la pqrSF tramitadas que comparado con el trimestre anterior en relación con las pqrSF tramitadas eran del 49%. Las PQRSF que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 32 que corresponden al 5%; las respuestas parciales con tan solo una PQRSF y las PQRSF con términos vencidos suman 122 lo que equivale al 21%.

De lo anterior, podemos evidenciar un incremento en respuestas de fondo en lo que va del segundo trimestre de 2022 en relación con el primer trimestre en un porcentaje diferencial del 24%, ello se debe en gran medida al compromiso y apropiación por parte de los responsables de dar respuesta y a las capacitaciones y requerimientos realizados desde la Secretaría General.

MEDICION EN DIAS QUE TARDA LA UNIVERSIDAD EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

En este sentido, para medir el tiempo de respuesta de las dependencias se ha fijado una casilla en la plataforma de seguimiento de PQRSF para registrar el tiempo en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada. A continuación, se muestran los resultados los cuales se han extraído sacando el promedio de respuestas de fondo dadas por cada dependencia, la cual corresponde a la sumatoria de los días que requirió la dependencia en dar respuesta a una petición dividido por el total de PQRSF recibidas por esa dependencia y de las cuales se ha dado respuesta de fondo.

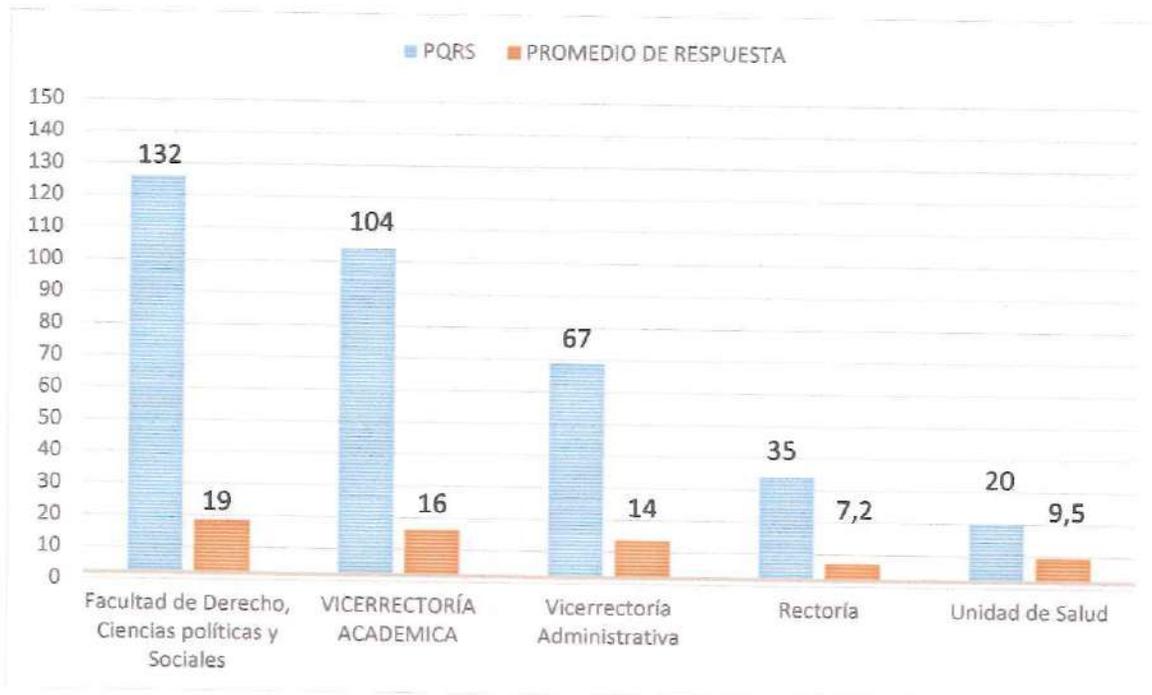
DEPENDENCIA		No. PQRSF TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
CONSEJO SUPERIOR	DESPACHO CONSEJO S.	2	12	6
RECTORIA	SECRETARIA GENERAL	18	67	3,7
	DESPACHO RECTORIA	1	18	18

DEPENDENCIA		No.PQRS TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	152	12,6
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	2	2
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN.	1	4	4
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	23	11,5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	9	213	23,6
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	77	1329	17
	CENTRO DE POSGRADOS	7	57	8
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	8	34	4
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3	59	19,6
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	44	682	15,5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	123	12
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3	58	19
	AREA DE ADQUISICIONES Y INVENARIOS	1	19	19
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6	67	11
	DIVISION ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	7	7
	AREA DE CONTROL, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2	42	21
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	1	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	25	480	19,2
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	116	2320	20
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	2	2
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	5	41	8,2
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	8	136	17
	PROGRAMA DE CIENCIA	1	0	0

DEPENDENCIA		No.PQRS TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
POLÍTICA				
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9	86	9
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	9	114	12
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	2	11	5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	7	48	6
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	8	97	12
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3	41	13
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	56	28
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	20	190	9
FACULTAD DE ARTES		1	12	12
TOTAL PQRS TRAMITAS		426	6603	15,5

Respecto a la tabla se relacionan aquellos despachos que más tienen PQRSF tramitadas y que por importancia practica son a las que más les han llegado PQRSF, no relacionando aquellas que tienen una baja actividad de demanda de éstas; así, de esta forma tenemos la Facultad de Derecho, Ciencias políticas y Sociales con un total de 132 PQRSF tramitadas, en las cuales se ha utilizado un promedio por respuesta de 19 días; Seguido esta Vicerrectoría Académica con 104 PQRSF tramitadas y con un promedio de días en repuesta de 16 días; Vicerrectoría Administrativa cuenta con 67 PQRSF tramitadas y con un promedio de días de respuesta de 14. Rectoría con 35 PQRSF y con promedio de respuesta de 7 días y por último está la unidad de salud con 20 PQRSF y un promedio de respuesta de 9.5 días.

A continuación, se ejemplifica con una gráfica.

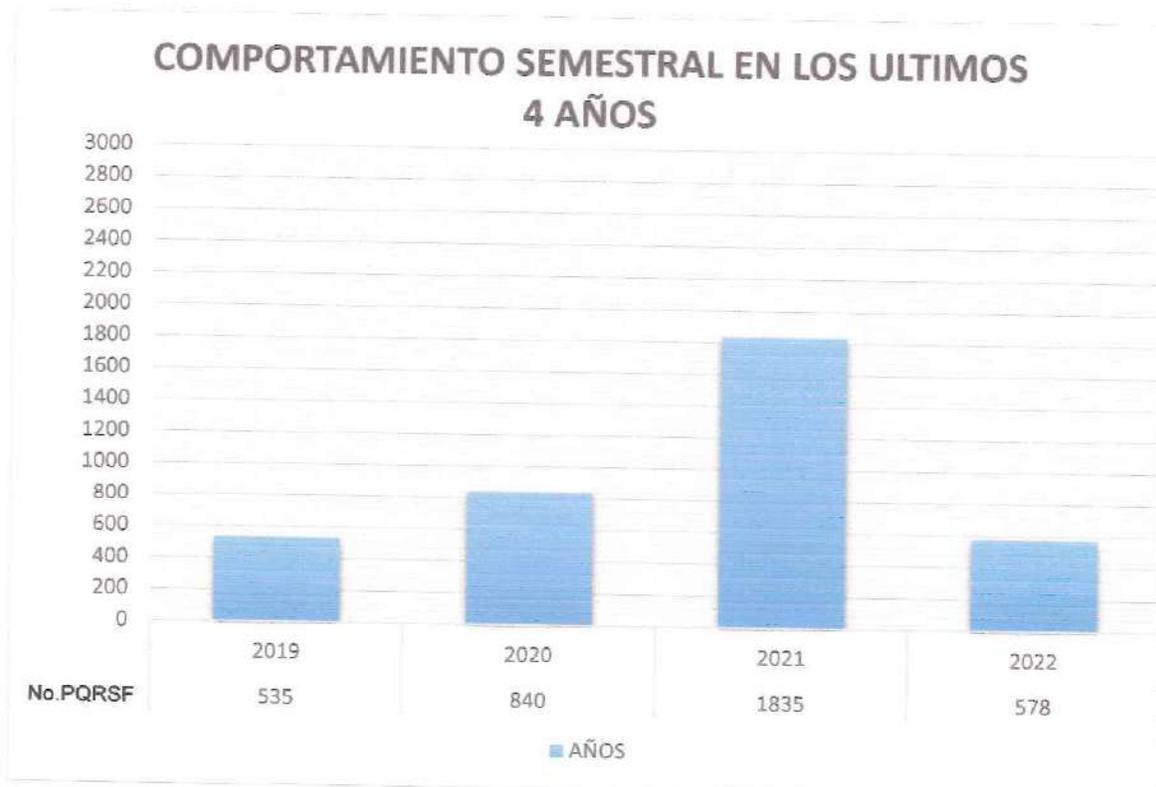


La universidad en términos generales, de las 426 PQRs tramitadas con respuesta de fondo y recepcionadas por medio del sistema de Secretaría General se está demorando en promedio en dar respuesta a una PQRs 15,5 días, lo que indica en términos generales para la universidad, que si bien las dependencias responden PQRSF dentro de los términos hay PQRSF que obedecen a tramites demorados que en cierta medida hace crecer el promedio de respuesta en dar solución a lo requerido por el petionario, caso es las de estudios sociológicos de cambio de estratificación o condiciones económicas de estudiantes, solicitudes de devolución de matrículas relacionadas con la política de gratuidad.

Las dependencias que en este momento cuentan con más solicitudes pendientes de respuesta y con término vencido son: La Vicerrectoría Administrativa con un total de 38 PQRSF. Seguido está la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con 30 peticiones con términos vencidos, pero también hay que resaltar que es la que más peticiones ha tramitado en el semestre con un total de 132 peticiones.

ANALISIS COMPARATIVO DEL PRIMER SEMESTRE EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS

A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto al comportamiento del primer semestre del sistema PQRSF durante los últimos cuatro años:



De acuerdo a esta información es notorio que en el año 2022 en su primer semestre demuestra un estado de moderación en comparación a los dos últimos años, pues el 2021 fue un año de entera virtualidad donde los usuarios no tenían otra herramienta que hacer uso de medios virtuales para solicitar lo que necesitaban, es por ello que se ve un alza en la demanda de interposición de solicitudes por este medio, más concretamente el correo electrónico. En el semestre actual los usuarios que requieren un servicio o una respuesta por parte de la universidad tienen la posibilidad de acceder directamente ante las diferentes dependencias universitarias donde se les soluciona lo que requieren y ya en un bajo número requieren por medio del sistema de PQRSF, lo que hace notar una estabilidad normal en número de PQRSF en el primer semestre de este año comparado con los años 2020 y 2021 relacionados con la pandemia.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Según el tipo de solicitud, de las 578 PQRSF recibidas entre el 12 de enero al 30 de junio de 2022 se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	535	92%
Felicitaciones	4	0,69%
Quejas y Reclamos	36	6,22%
Sugerencias	2	0,34%
Total	577	100%

En el primer semestre del año 2022, siguiendo la tendencia de todos los años el derecho de petición es el sistema que más utilizan las personas tanto externas, como de la comunidad universitaria que requieren de los servicios en las dependencias universitarias, representando así el 92% de las solicitudes registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

Dentro de esta clasificación, por medio escrito mediante ventanilla única se recibieron 65 derechos de petición, lo que corresponde al 11,24% del total de PQRSF recibidas en lo comprendido del 12 de enero al 30 de junio de 2022, el 88,76% restante hacen parte de las recibidas por medio de correo electrónico. Se aclara que por este medio se están recibiendo desde el 20 de marzo de 2020 que se colocó a disposición de los usuarios solo este canal a causa de la emergencia sanitaria vivida, pero ante la presencialidad de este año se han recibido de nuevo de forma escrita pero el sistema electrónico sigue siendo el más utilizado por parte de los que requieren algo de la universidad.

1.3 Relación de los derechos de petición 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	405	70%
Personas externas	70	12,11%
Empleados	34	5,88%
Estudiantes Posgrado	21	3,63%
Docentes	12	2,07%
Jubilado	6	1,03%
Egresados	30	5,19%
TOTAL	577	100%

El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado, ello se justifica en que las peticiones más recurrentes en el sistema de PQRSF, tienen que ver con temas académicos y también porque es la comunidad estudiantil más grande tiene que ver con pregrado por lo que a diario tienen una temática que resolver con la universidad, mientras que los usuarios que menos acuden al sistema son los jubilados, docentes y estudiantes de posgrados que representan el 6,73% de las PQRSF.

1.4 Clasificación de PQRSF según la dependencia a la cual fue dirigida

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
CONSEJO SUPERIOR	2				2
RECTORÍA	36	1			37
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	126	10			136
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	104	5	0	2	111
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2				2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	34	1			35
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	162	6	1		169
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	10				10
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	12				12
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2				2
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	12	1			13

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	13				13
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	8				8
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	3				3
FACULTAD DE ARTES	1				1
UNIDAD DE SALUD DESPACHO UNIDAD DE SALUD	15	8	0	0	23
TOTAL	542	32	1	2	577

1.4.1 Quejas y Reclamos

El número de quejas/reclamos, representa el 5.54% de las PQRSF allegadas durante este semestre, pero dentro de este porcentaje las dependencias que más reciben quejas es Vicerrectoría Académica con 10 quejas, seguida de la Unidad de Salud con 8 quejas.

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

CLASE DE USUARIOS	NO. DE QUEJAS
ESTUDIANTES PREGRADO	16
EMPLEADOS	10
DOCENTES	2
PERSONA EXTERNA	2
ESTUDIANTES POSGRADO	2
EGRESADOS	2
TOTAL	32

Se puede observar que para este trimestre las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son los estudiantes de pregrado, seguido de los empleados.

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 577 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia en este semestre se relacionan con solicitudes de devolución de matrícula para los estratos 1, 2 y 3. Notas no registradas en DARCA o cupos para matriculas de materias; solicitudes con el objeto de que se carguen notas de preparatorios en SIMCA y certificaciones de estudio.

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Al 30 de junio de 2022 hay 122 PQRSF con términos vencidos, como se puede evidenciar en la tabla de la página número 3. Las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el año 2022 son: Vicerrectoría Administrativa con 38 PQRSF sin respuesta; la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 30 peticiones sin respuesta)

2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

La Secretaría General como dependencia encargada de llevar el control del Sistema de PQRSF, realiza constantemente requerimientos a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes y 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 vencidas que tenga la instancia académico-administrativa. De los requerimientos, se envía copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para los fines pertinentes. En este semestre del 2022 se realizaron requerimientos a las dependencias morosas de respuestas a peticiones del año 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y lo que va de 2022. Dichos requerimientos se realizaron en el mes de febrero y junio del presente año.

Adicional a los requerimientos, a las dependencias con mayor número de peticiones sin respuesta, se han realizado visitas, con acompañamiento de la Oficina de Control Interno y la Oficina de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, con el fin de hacer seguimiento a cada asunto y poder cerrar las PQRSF que se encuentran vencidas.

De la labor hecha y con el acompañamiento de Control Interno y Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, de los requerimientos realizados se ha obtenido una buena respuesta con las dependencias que más tienen en mora PQRSF, que en el caso de la Facultad de Derecho ha ido bajando sustancialmente la cantidad de PQRSF sin respuesta de años anteriores o que de las mismas no se había allegado copia de respuesta al Sistema de Quejas y Reclamos de Secretaría General.

3. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios un canal 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 anticorruptcion@unicauca.edu.co diariamente, y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se le brinda el trámite correspondiente.

Durante el 01 de enero de 2022 y el 30 de junio de 2022, no se ha encontrado novedad alguna mediante el correo anticorrupción.

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta el regreso a la presencialidad universitaria desde el mes de mayo se procedió a reactivar el sistema de buzones de sugerencias en las dependencias y en relación a ello se relacionan las PQRSF de la siguiente manera:

Desde mayo de 2022 los buzones de las dependencias universitarias se activaron al público y en lo relacionado con el buzón de la Unidad de Salud que ha estado activo durante el semestre, a corte de 30 de junio en la Universidad del Cauca se han recogido un total 69 PQRSF, de las cuales tres (03) son peticiones, veintidós (22) son quejas, nueve (9) son sugerencias y treinta y cinco (35) son felicitaciones.

Las PQRSF más reiteradas son las felicitaciones con 35, seguidas de las Quejas con 22.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	0	0	0	10	0	10	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD		1	0	0	0	1	0
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO - DARCA	0	2	0	3	0	3	2
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	2	0	2	0
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	4	2	0	2	4	0
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	0	0		1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	0	0	6	0	6	
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	1	0	1	0	1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	0	0	0	0		1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	0	0	1	0	0	1	0
SECRETARÍA GENERAL	0	0	1	1	0	2	0
UNIDAD DE SALUD	2	13	4	12	1	30	
TOTAL	3	22	9	35	3	60	6

5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES 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, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas con respuesta de fondo.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	24	42,1%
Satisfecho	22	38,5%
Insatisfecho	11	19,3%
TOTAL	57	100%

De acuerdo a la tabla y en relación con la prestación del servicio requerido por el peticionario y el cumplimiento del mismo dentro de los términos, un 42% de los encuestados manifiestan que se encuentran totalmente satisfechos. En un grado mayor están los satisfechos en un 38% los cuales manifiestan incumplimiento en los términos, a pesar de que se les responde o se les resuelve la petición algunos dicen que nunca se les notifica que se les ha resuelto el problema. En un 19% están los insatisfechos que en cierto grado su insatisfacción se debe a no tener respuesta a tiempo o que se le ha negado lo pedido.

Como análisis general de las encuestas realizadas podemos observar que la mayoría de los encuestados tienen una visión muy buena del sistema de PQRSF, en consonancia con el trimestre anterior, lo ven como muy necesario y que presta un servicio útil, pues respecto a las 57 personas encuestadas en este semestre haré énfasis en la 25 de este trimestre en relación con la pregunta 4 de la encuesta que hace relación a la calificación del sistema y narra lo siguiente: "¿ Siente satisfacción con los medios que ofrece actualmente la universidad para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación?"

En cuanto a las opiniones favorables en relación con la pregunta citada de la encuesta, en la escala de satisfacción se tiene que 17 de los encuestados tienen un grado de satisfacción alto respecto al sistema, satisfechos 5 personas e insatisfechos con el sistema 3.

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

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se pudo observar las siguientes situaciones:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario para la comunidad universitaria
- 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 les había causado algún perjuicio.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria son idóneos y eficiente el sistema de peticiones.

6. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

6.1 Requerimientos a derechos de petición sin respuesta, o que se han resuelto y la copia de la respuesta no ha sido enviada a Secretaría General para su descargo 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 oportuna y de fondo sobre lo solicitado. Es por ello que, durante el año 2018, 2019, 2020y 2021, 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 más eficiente y responsable frente a este derecho fundamental.

6.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

La Secretaría General presenta seguimiento de los derechos de petición de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021 teniendo en cuenta que aún existen peticiones que no han sido cerradas, por carecer de oficio de respuesta de fondo.

A continuación, se evidencia las PQRSF pendientes de respuesta a corte de 31 de diciembre de 2017 a la fecha.

A continuación, se realiza un recuento de las dependencias que se encuentran en mora de respuesta a peticiones del año 2017.

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
Vicerrectoría Administrativa	4
Oficina Jurídica	2
Total	6

Las seis solicitudes pendientes del año 2017, tienen que ver con el proceso de reliquidación de matrícula financiera.

6.1.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta del año 2018

Como resultado de la revisión de las plataformas de trámite de PQRSF de 2018, se puede evidenciar que, a corte de 31 de diciembre de 2018, se encontraban sin respuesta 105 PQRSF de 1051 tramitadas en el 2018.

De las 105 PQRSF sin resolver, quedan 10 PQRSF pendientes de respuesta a corte del 30 de junio de 2022.

Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún están pendientes en resolver las peticiones inconclusas.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Oficina Asesora Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	2

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Consejo de Salud	3
TOTAL	10

6.1.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2019.

Para el 31 de diciembre de 2019, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 187 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 30 de marzo de 2022 habían 50 peticiones pendientes de respuesta, a corte del primer semestre del año, 30 de junio de 2022 cierran en 33 PQRS pendientes, los datos son los siguientes:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	10
Vicerrectoría Administrativa	8
Oficina Asesora Jurídica	5
Consejo de Salud	3
Vicerrectoría Académica	1
División de Gestión del talento Humano	5
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
TOTAL	33

6.1.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2020.

Para el 31 de diciembre de 2020, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 442 PQRSF. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2022, existían 330 peticiones pendientes de respuesta; al primer semestre del año 2022 quedan 289, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1
Vicerrectoría Académica	5
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2
Centro de Posgrados	2
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	38
División de Gestión del talento Humano	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2
División de Deporte y Recreación	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	70
Programa Derecho Diurno	16
Programa Derecho Nocturno	117
Facultad de Ciencias de la Salud	9
Programa Ingeniería Civil	3
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	8
Programa Licenciatura en Matemáticas	2
Facultad de Ciencias Humanas	2
Maestrías en Ética Y Filosofía	2
Programa Contaduría	2
Facultad de Ciencias Agrarias	1
Consejo de Salud	2
Unidad de Salud	1
TOTAL	289

6.1.5 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2021.

Para el 31 de diciembre de 2021, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 411 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2022 existían 345 peticiones pendientes de respuesta al primer trimestre del año 2022; a corte del primer semestre 30 de junio de 2022 se halla que hay 274 PQRSF pendientes de respuesta.

PQRSF PENDIENTES DE RESPUESTA 2021	
Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Centro De Gestión De Las Comunicaciones	2
Centro De Posgrados	2
División De Admisiones Registro Y Control Académico	1
División De Gestión Del Talento Humano	1
División De Gestión Financiera	14
Decanatura Facultad Ciencias De La Salud	7
Decanatura De La Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación	26
Grupo Control Interno	4
Vicerrectoría Académica	13
Decanatura Facultad De Ciencias Contables	1
Decanatura Facultad De Ciencias Agrarias	1
Facultad De Ciencias Humanas	1
La Vicerrectoría Administrativa	7
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	194
TOTAL	274

6.2 Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF 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 capacitación del personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición, como también la realización de requerimientos de respuesta a las peticiones que se encuentran vencidas, visitas a las dependencias que presenten mayor número de PQRSF en mora, con el acompañamiento de Control Interno y Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, con el objeto se gestionen las respuestas a los peticionarios.

7. ACCIONES EN PRO DE RESPUESTA A LOS PETICIONARIOS

7.1 Capacitaciones virtuales al personal administrativo

Las capacitaciones al personal administrativo se realizan de forma semestral, permitiendo que cada funcionario entienda la importancia de la atención oportuna de un derecho de petición. Conforme a lo anterior, la Secretaría General realizó

durante el primer semestre del 2022, capacitaciones mediante herramientas virtuales.

Las actividades se han desarrollado mediante la plataforma de Google Meet y se convocó a cada una de las dependencias de la Institución tal como se muestra en el cronograma a continuación que hace parte de la circular informativa 2.1.- 22.1/ 001 DE 2022.

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> • FACULTAD DE ARTES • FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS • FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD • FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS • FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES • FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN • FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES • FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL • FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y 	15/02/2022 (MARTES)	08:30 A.M.	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> TELECOMUNICACIONES • CONSULTORIO JURÍDICO 			
<ul style="list-style-type: none"> • OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL • OFICINA JURÍDICA • OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES • CENTRO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ • DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS • ÁREA DE EGRESADOS • OFICINA DE CONTROL INTERNO • PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS • CENTRO DE POSGRADOS • DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO 	16/02/2022 (MIÉRCOLES)	08:30 A.M.	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VIRTUAL • DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS • CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE • UNIDAD DE SALUD • CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL • OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO • SECRETARÍA GENERAL • GESTIÓN DOCUMENTAL 	<p>17/02/2022 (JUEVES)</p>	<p>08:30 A.M.</p>	<p>PLATAFORMA MEET</p>
<ul style="list-style-type: none"> • RECTORÍA • VICERRECTORÍA ACADÉMICA • VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES • VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA • VICERRECTORÍA CULTURA Y BIENESTAR 	<p>22/02/2022 (MARTES)</p>	<p>08:30 A.M.</p>	<p>PLATAFORMA MEET</p>

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DARCA 			
<ul style="list-style-type: none"> OFICINA DE PENSIONES ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE MUSEO DE HISTORIA NATURAL CENTRO DE REGIONALIZACIÓN Y SEDE SANTANDER ÁREA DE DESARROLLO EDITORIAL CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES 	23/02/2022 (MIÉRCOLES)	08:30 A.M.	PLATAFORMA MEET

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, Decreto Legislativo 491 de 2020 y trámite transitorio de las PQRSF durante la emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el brote del virus Covid-19.
- ✓ Notificación de Actos Administrativos
- ✓ Responsabilidad del servidor público
- ✓ Comité de Conciliación

7.2 Visitas personalizadas a las dependencias con mayor número de PQRSF faltantes de respuesta

Con el fin de disminuir el índice de PQRSF pendientes de respuesta, la Secretaría General llevó a cabo visitas personalizadas y de manera presencial a las dependencias morosas en el mes de enero y marzo, puntualmente a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Con esta acción se pretendió aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios que depositan su confianza en el sistema de PQRSF, al realizar un seguimiento constante y continuo a las mismas.

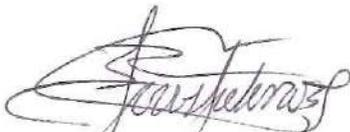
8. CONCLUSIONES

1. En este primer semestre del año 2022 el nivel de PQRS radicadas bajó considerablemente respecto al año anterior, lo anterior debido a la presencialidad en las dependencias universitaria dando lugar a una atención más inmediata a lo requerido por la personas que necesitan se les resuelva algún asunto en particular.
2. En el semestre inmediatamente anterior con respecto a este se vio una baja en la interposición de PQRSF de 325 a 252 para un total de 577 y también se incrementó el número de pqrsl resueltas, pues se vio un incremento en respuestas en un 24% en relación con el primer trimestre del año.
3. El medio más común para la comunidad universitaria y en general para interponer una PQRSF es el correo electrónico.

4. De acuerdo al sondeo de opinión los peticionarios ven como una herramienta efectiva y adecuada al alcance de la comunidad los sistemas de PQRSF para interponer sus requerimientos cuando estos no son atendidos directamente por las dependencias.
5. Los estudiantes y en general las personas que acuden al sistema, manifestaron agradecimientos y resaltan la buena gestión y labor prestada por el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, ya que gracias a este se tiene la seguridad que se le está tramitando su PQRSF y se encuentra formalmente vinculada con la universidad.

Popayán, 01 de agosto de 2022

Universitariamente,



JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

Proyectó: Jeser L. M.