

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

SECRETARÍA GENERAL

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2019.

Conforme la nueva Resolución Rectoral N° 141 de 2019, la Secretaría General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, redireccionar y llevar el control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. Además, presenta informes trimestrales con el objetivo de realizar el análisis sobre los datos que ofrece cada una de las PQRSF, basándonos en tablas de estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho hasta el 31 de marzo de 2019.

En éste informe se presentan las PQRSF que hasta el 31 de marzo de 2019 se han recepcionado por los medios autorizados para tal fin, las que se han resuelto, las que están pendientes de respuesta o no se ha enviado copia de respuesta a esta dependencia, las que se encuentran dentro de los términos de ley, y también hacen parte de este informe las PQRSF que se han respondido de manera parcial, lo que imposibilita descargarlas del sistema.

Acorde lo anterior, este informe permite visibilizar el funcionamiento de la Universidad del Cauca por medio de sus dependencias frente al ejercicio del Derecho de petición, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo, lo que permite cumplir con nuestro deber como servidores públicos y de tal modo aumentar la satisfacción del usuario.

Se presentan los datos ofrecidos por el sondeo de opinión correspondiente al 10% de las peticiones recepcionadas por esta Secretaría General, esta interacción nos permite evidenciar inquietudes o falencias respecto de las respuestas otorgadas por las dependencias de la Universidad del Cauca, insumo necesario para un óptimo desempeño frente a la comunidad que acude con peticiones respetuosas a nuestra institución.

Por último, se Informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso del 2018 Y 2019, como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones que se han vencido sus términos y se encuentran inconclusas de las plataformas de PQRSF 2017 y 2018.

del.

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

PQRSF POR DEPENDENCIA				
Dependencia	Nº PQRSF	Nº PQRSF sin oficio de respuesta de fondo con término vencido	*Traslado de PQRSF	PQRSF sin oficio de respuesta y dentro del término legal
ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0
ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	6	1	0	3
ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0	0	0
BIBLIOTECA	1	0	0	0
CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
CENTRO DE POSGRADOS	2	0	0	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	0	0
CONSEJO DE SALUD	1	1	0	0
COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA	1	0	0	1
COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	0
COORDINACIÓN DERECHO DIURNO	1	0	0	0
COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	0
DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	0	2	0
DEPARTAMENTO DE LICENCIATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	1
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	1	0	0	0
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	1	0	0
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4	3	0	1
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	0	0	0
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20	1	1	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3	0	1	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	1	0	0

sd

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	5	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	23	0	1	7
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	2	0	0	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	4	0	0
PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	0	0	0
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1	0	0	1
RECTORÍA	7	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	11	0	0	2
SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	7	0	0	2
UNIDAD DE SALUD	7	0	1	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	0	0	3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	17	0	1	2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	131	0	0	2
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0
TOTAL	286	12	7	34

**Significa que la dependencia traslado 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.*

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2019 se encuentran: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales; Vicerrectoría Administrativa, y la División de Gestión del Talento Humano.

También se aclara que de las 286 PQRSF, a 7 se les surtió un procedimiento de traslado a otras dependencias para su estudio, o se remitió directamente al peticionario solicitándole información, documentos o algún pago, que permita adelantar el trámite correspondiente con el fin de otorgarle respuesta.

Por último, se visualiza que hay 34 PQRSF dentro del término legal para dar respuesta de fondo.

1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 31 de marzo de 2019.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 286 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	150	52,44%
Derechos de Petición	126	44,05%
Felicitaciones	7	2,44%
Sugerencias	3	1,04%
Total	286	100%

Como se muestra en la tabla anterior la Queja o Reclamo es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 52,44% de todas las PQRSF tramitadas, cabe aclarar que las quejas se incrementaron debido a una situación común que se presentó dentro de las Facultades de Ingeniería sobre consumo de sustancias psicoactivas y que provocó que se radicaran varias quejas sobre el mismo tema, en segundo lugar, se encuentran las peticiones con un 44,05%, las felicitaciones tienen un 2,44% y respecto a las sugerencias se encuentra un 1,04%.

PQRSF PERÍODO ENTRE EL 1 ENERO A 31 MARZO DEL 2019.



2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIA

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

Dependencia	Nº PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	3
ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1
CONSEJO DE SALUD	1
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1

DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1
TOTAL	12

Podemos concluir que las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2019 son: Oficina Asesora Jurídica (con 4 peticiones sin responder) y División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano (3 peticiones sin respuesta).

2.1 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 de la siguiente manera:

Usuario PQRSF	No. Derechos De Petición
Docentes	136
Estudiantes Pregrado	59
Personas externas	41
Empleados	26
Estudiantes Posgrado	16
Egresados	6
Jubilado	2
TOTAL	286

De la anterior tabla se puede evidenciar que las personas que más PQRSF elevan ante la Universidad son los docentes, seguido de los estudiantes de pregrado.



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

De los 286 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

- ↓ Certificaciones de salario con factores salariales con destino a radicar en oficinas de pensiones.
- ↓ Solicitud de reintegro de dineros por concepto de matrícula financiera
- ↓ Solicitud de copia de documentos que reposan en la institución.
- ↓ Solicitud de ingreso de notas, modificación de estados de asignaturas, indexar aprobaciones de preparatorios en los usuarios de SIMCA.
- ↓ Solicitudes de ampliación de fechas para recepción de documentos para grado, y creación de nuevas fechas para ceremonias de grado.
- ↓ Solicitud para cupos de exámenes preparatorios en la Facultad de Derecho, Ciencia Políticas y Sociales.

2.3 Respuesta Peticiones periodo 01 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2019:

La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2019, faltan por responder de fondo o se han resuelto pero no se ha enviado copia de la respuesta a Secretaria General en un 4.9%; se ha dado respuesta al 81,46% de las peticiones presentadas y el 11.8% aún están dentro del término, lo que representa un fortalecimiento a la gestión universitaria como fruto del diligenciamiento y trámite de la Secretaria General, junto con la apropiación y acción de mejora realizada por cada una de las dependencias.

Derechos de petición con respuesta.	Derechos de Petición pendientes de respuesta	Derechos de petición dentro del término de respuesta	TOTAL
233	12+7 (*traslado)	34	286
81,46%	6,6%	11,88%	100%

3. QUEJAS Y RECLAMOS

La Secretaría General toma las quejas presentadas por los grupos de valor de la Universidad del Cauca, como insumo a la mejora permanente, realizando una valoración particular a las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico con corte a 31 de marzo de 2019, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

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

PQRSF POR DEPENDENCIA				
Dependencia	N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF sin oficio de respuesta y dentro del término
AREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	1	0	0

BIBLIOTECA	1	0	0	0
CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	0	0
DIVISION ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	1	0	0
DIVISION DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	2	0	0	0
RECTORIA	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	2	0	0	0
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	5	0	1	1
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	129	0	0	0
TOTAL	150	2	1	3

**Significa que la dependencia traslado 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.*

Las dependencias que más quejas recibieron fueron: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar (129); Vicerrectoría Administrativa (5) y la División de Gestión del Talento Humano (3).



Con el anterior gráfico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas hasta el 31 de marzo de 2019, se han recepcionado 150 quejas de las cuales 144 (96%) han sido resueltas, 3(2%) están en término y 3 (2%) no han sido resueltas o no se ha enviado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada o se surtió trámite de traslado a otra dependencia, a Secretaría General para el posterior descargo en la plataforma d PQRSF.

Es de anotar que el nivel de quejas aumentó en este periodo, debido a una situación adversa dentro de las facultades de Ingeniería de la Universidad sobre el consumo de sustancias psicoactivas, que desencadenó la presentación de múltiples quejas. Esta misma situación explica por qué los docentes están catalogados como los usuarios que más quejas presentaron dentro de este periodo, teniendo en cuenta que las quejas múltiples de la anterior situación, las presentaron en su mayoría profesores de la Institución.

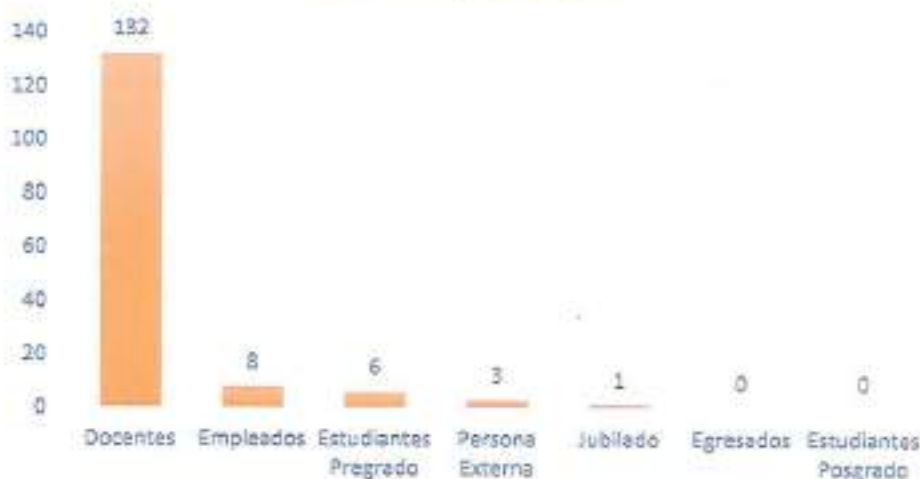
3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

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

Clase de Usuarios	No. De Quejas
Docentes	132
Empleados	8
Estudiantes Pregrado	6
Persona Externa	3
Jubilado	1
Egresados	0
Estudiantes Posgrado	0
Total	150

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

TIPO DE QUEJOSO



3.1.2 Quejas reiteradas

Debido a la importancia que tiene para la Institución establecer los criterios similares de inconformidad que tienen los usuarios acerca de la prestación de los servicios ofertados por las Universidad del Cauca o de la atención recibida por parte de los funcionarios se efectúa la relación de inconformidades que se presentan con mayor frecuencia a fin de establecer procesos para la mejora

de la calidad del servicio y reducir el número de las mismas al interior de la Institución y generar mayor grado de satisfacción en nuestros usuarios.

- ✚ Manifiestan inconformidad respecto al consumo de sustancias psicoactivas dentro de la institución.
- ✚ Inconformidad por comportamientos de funcionarios dentro de la Universidad.

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, durante el período comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2019.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	47	83,92%
Felicitaciones	5	8,92%
Sugerencias	3	5,35%
Derechos de petición	1	1,78%
Total	56	100%

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

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

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

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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

Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta	Quejas en término para responder
Unidad de Salud	14	0	0
División del deporte y la Recreación	12	0	6
Secretaría General	11	0	0

Programa de Regionalización	2	0	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0	1
Facultad De Ingeniería Civil	1	1	0
División De Gestión Financiera	1	0	0
DARCA - División De Registro Y Control Académico	3	0	0
PFI- Programa De Formación En Idiomas	1	0	0
Centro Universitario de Salud Alfonso López	1	0	0
TOTAL	47	1	7

**Las quejas recepcionadas en Secretaría General son por el incumplimiento de elaboración de diplomas por parte de una calígrafa.*

De la tabla anterior se concluye que la Unidad de Salud, la División del deporte y la Recreación y la Secretaría General son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias.

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

Dependencia	Nº felicitaciones
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2
Consultorio Jurídico	1
División del deporte y la Recreación	1
Unidad de Salud	1
TOTAL	5

De la anterior tabla es posible concluir que la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales junto con el Consultorio Jurídico, la División del deporte y la Recreación y Unidad de Salud, fueron las dependencias que más felicitaciones recibieron por medio del Buzón de Sugerencias.

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

PQRSF POR DEPENDENCIA			
Dependencia	Nº Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta	Sugerencias dentro del término de respuesta
Unidad De Salud	3	0	0
TOTAL	3	0	0

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

PQRSF POR DEPENDENCIA			
Dependencia	Nº Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta	Sugerencias dentro del término de respuesta
Unidad De Salud	1	0	0
TOTAL	1	0	0

5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

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

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

Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Quejas y Reclamos	150	47	197	57.60%
Derechos de petición	126	1	127	37.13%
Felicitaciones	7	5	12	3.50%
Sugerencias	3	3	6	1.75%
Total	286	56	342	100%

La tabla de datos anterior, nos indica que la tipología de solicitud que más se presenta en la Universidad del Cauca es la queja con un 57,60% seguido del derecho de petición con un 37.13%, las felicitaciones con un 3.50% y por ultimo las sugerencias con un 1.75% de la totalidad de PQRSF de la Institución.

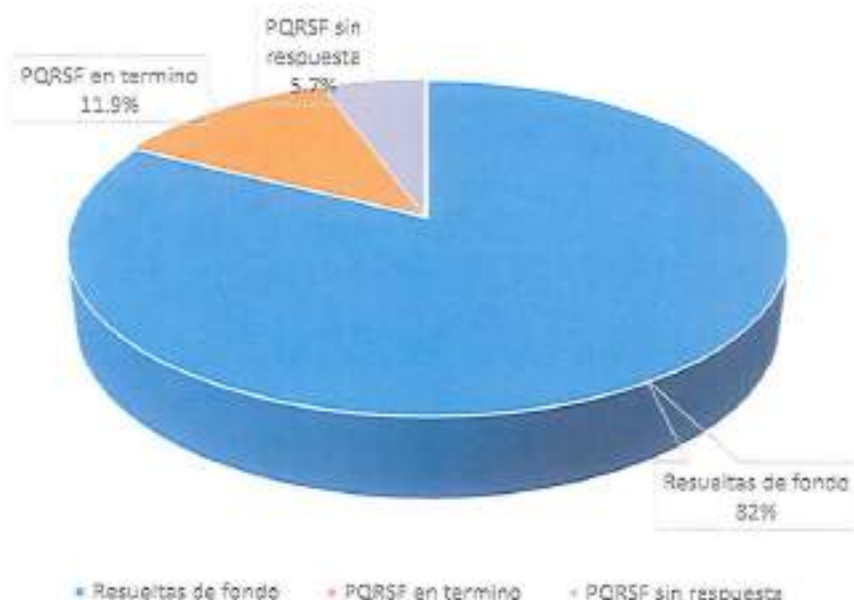


5.2 Consolidado de las PQRSF allegadas a la Secretaria general y solicitudes pendientes de respuesta por parte de la ventanilla única, vía web y por medio del buzón de sugerencias:

La siguiente tabla contiene una distinción en consideración a la tipología PQRSF que se han interpuesto en la Universidad del Cauca del 01 de enero al 31 de marzo de 2019, dando un total de 342 PQRSF.

Tipo de PQRSF	Numero de PQRSF (total)	PQRSF sin respuesta o con trámite de traslado	PQRSF dentro del término legal para responder.
Quejas y Reclamos	197	4	10
Derechos de Petición	127	16	31
Felicitaciones	12	0	0
Sugerencias	6	0	0
Total	342	20	41

En el gráfico consecutivo se puede observar el consolidado total de las PQRSF con respuesta, sin respuesta y las que aún están dentro del término legal para otorgar respuesta.



Adicionalmente, es importante mencionar que se revisa el correo anticorruptcion@unicauca.edu.co diariamente y a la fecha no se ha encontrado nada respecto a quejas en general como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo, disponibles en Secretaría General.

6. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF DISPONIBLES PARA EL PÚBLICO EN GENERAL.

De acuerdo a la Resolución 141 de 2019, los medios dispuestos para la recepción de PQRSF son: por medio escrito que se deberá presentar en ventanilla única; por medios electrónicos mediante el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co o mediante el correo anticorruptcion@unicauca.edu.co; buzón de sugerencias ubicados al interior de toda la Universidad y las peticiones formuladas verbalmente.

A continuación se relacionan el número de PQRSF recepcionadas durante el período comprendido entre 01 de enero de 2019 al 31 de marzo de 2019, teniendo en cuenta el medio por el cual se recibieron:

Medio de recepción PQRSF	Número de PQRSF recepcionadas	Porcentaje
Escrito, radicado en Ventanilla Única	250	73.09%
Buzón de Sugerencias	56	16.37%
Correo electrónico	36	10.52%
Total	342	100%

De la anterior tabla se puede colegir que el medio más utilizado por los usuarios PQRSF es el escrito con un porcentaje del 73.09% de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca, seguido por el buzón de sugerencias con un 16.37% y vía correo electrónico con un 10.52%.

Medios de recepción de PQRSF



7. 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 por ventanilla única y correo electrónico desde el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2019.

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

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	10	34.48%
Completamente Satisfecho	9	31.03%
Insatisfecho	7	24.13%
Completamente Insatisfecho	3	10.34%
No sabe, no responde	0	0%
TOTAL	9	100%

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 31.03% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 34.48% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud, y el 34.47% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

Sondeo de Opinión PQRSF



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

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

- Los usuarios con algún porcentaje de satisfacción consideran que sus respuestas fueron oportunas y completas
- Los usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición, por no resolver la totalidad de las peticiones, respondiendo de manera elusiva.
- Frente a las quejas o reclamos sugieren que es necesario que los directivos de la Universidad tomen medidas concretas y efectivas a fin de solucionar las situaciones adversas.

Sin embargo, se visibiliza un alto porcentaje de satisfacción respecto del usuario que acude a la institución con peticiones respetuosas, generando un ambiente de calidad y buen servicio hacia los usuarios de parte de la Universidad del Cauca.

8. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

8.1 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, 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, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a las PQRSF irresueltas. Igualmente, en el año 2018 y 2019 se han hecho los requerimientos necesarios para que las diferentes instancias den respuesta a las PQRSF que están inconclusas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

Requerimientos 2017	Requerimientos 2018
900	537

Con esta gestión se puede evidenciar una mejoría en los índices de respuesta respecto de la plataforma del año 2017 de la siguiente manera:

	Plataforme de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	12
Porcentaje mejora	89.18% (99 derechos de petición resueltos)	

Es importante recalcar que la administración de PQRSF en los años 2017 al 2019 ha realizado 900 requerimientos de respuesta frente a los derechos de petición que se encuentran inconclusos en las plataformas de PQRSF 2017 y 2018.

Como resultado de lo anterior y con la ayuda del Centro de Gestión de Calidad que hace visitas de recolección de PQRSF pendientes, se han logrado descargar 99 PQRSF del sistema de radicación que se encontraban pendientes de respuesta.

Por último, se hace un recuento de las dependencias que aún deben enviar copia de las respuestas de los derechos de petición de 2017:

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
*Comité conformado por: Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Oficina Jurídica y División de Gestión de Salud Integral.	8
Vicerrectoría Administrativa	1
Docente María Fernanda Figueroa, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	1
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría de Investigaciones	1
Total	12

**El comité se encarga de evaluar y resolver asuntos de reliquidación de matrícula financiera, éste es un proceso que por razones de estudios conlleva muchos procedimientos, los cuales no pueden ser resueltos dentro de los términos previstos en las PQRSF; aun así, se insta a las dependencias a agilizar su trámite y enviar copia de las respuestas a estos asuntos a Secretaría General para ser descargadas del sistema de PQRSF 2017.*

8.1.1 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 por vía escrita, vía web y buzón de sugerencias, que se actualizan

constantemente se observa que aún quedan 38 PQRSF pendientes de respuesta (33 de vía escrita y web, 5 de buzones de sugerencias).

Acorde a lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún deben resolver las peticiones inconclusas o en el caso de estar resueltas, enviar copia de la respuesta a Secretaría General o al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Vicerrectoría Administrativa	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Comité interdisciplinario de relliquidación de matrícula	11
Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo	6
Centro de Posgrados	1
Consejo de Salud	4
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1
Coordinación Especialización Derecho Administrativo	3
Comité de Programa Ingeniería Forestal	1
TOTAL	33

Con respecto al Buzón de Sugerencias del 2018 solo quedan pendientes resolver 5 quejas, responsabilidad de las siguientes dependencias:

Dependencia	N° Quejas
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Facultad de Ciencias Agrarias	1
TOTAL	5

8.2 Capacitaciones de PQRSF y Gestión Documental

Conforme la circular informativa 2.1-22.1/007 del 29 de junio de 2018, se desarrolló el cronograma de capacitaciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con base en la normativa nacional e institucional que buscaba instruir a los universitarios sobre la información que requieren las dependencias universitarias para dar un trámite correcto y oportuno a las PQRSF instauradas ante la institución. Adicionalmente se capacito sobre las normas de Gestión Documental necesarias para dar cumplimiento la normativa legal vigente de archivo en el Programa de Gestión

Documental sobre los primeros cinco (5) de ocho (8) procesos que intervienen desde la planeación, producción, distribución y organización de los archivos de gestión y así aportar en el cumplimiento de la acreditación institucional, mejorando los canales de comunicación entre dependencias, aplicando correctamente las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) y enfatizando en la importancia de cumplir con el conducto regular para las comunicaciones institucionales así como emplear y conservar una imagen corporativa institucional estándar.

Las capacitaciones tuvieron lugar entre el 18 de julio y el 25 de septiembre de 2018, llevándose a cabo satisfactoriamente y capacitando a 101 funcionarios, de la siguiente manera:

Fecha	Lugar de la capacitación	Dependencias invitadas	Asistentes
18 de Julio de 2018	Auditorio "El Carmen" Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Rectoría. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Vicerrectoría Académica. Centro de Regionalización. Secretaría General. Control Interno Disciplinario. Vicerrectoría de Cultura y Bienestar. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Facultad de Artes.	8
19 de Julio de 2018	Facultad de Ciencias Contables	Facultad de Ingeniería Civil. Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Cede Deportivo Universitario. Salud Integral.	5
23 de Julio de 2018	Auditorio de la Facultad de Ciencias Agrarias	Facultad de Ciencias Agrarias.	5
24 de Julio de 2018	Auditorio "Jesús María Otero" de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación. Bibliotecas. Admisiones (DARCA Y SIMCA). División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. División Administrativa y de Servicios.	8
25 de Julio de 2018	Auditorio Torreón "Antonio José Illera Restrepo" de la Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Ciencias de la Salud. Centro Universitario de Salud Alfonso López.	15
26 de Julio de 2018	Sala de Juntas de la Vicerrectoría Administrativa	Vicerrectoría Administrativa. División de Gestión del Talento Humano. División Financiera.	15
27 de Julio de 2018	Sala de Juntas de la Vicerrectoría de Investigaciones	Vicerrectoría de Investigaciones.	10
07 de Septiembre de 2018	Campus Carvajal – Sala de Juntas	Centro de Regionalización – Santander de Quilichao.	10
24 de Septiembre de 2018	Salón Sintraunical de la División Administrativa y de Servicios	Áreas de la División Administrativa y de Servicios.	22
25 de Septiembre de 2018	Salón los Fundadores	Todas las Facultades, Vicerrectorías, Divisiones y dependencias de la Universidad del Cauca.	5
Total Capacitaciones : 10		Total Capacitados: 101	

De las capacitaciones dadas al personal académico administrativo y contratistas de la Institución, se aclararon dudas y se explicó el rol de la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Proceso de la P.Q.R.S.F.

Se enfatizó en la importancia de priorizar en las dependencias el trámite de las P.Q.R.S.F. para ser oportunos en las respuestas, que estas sean de fondo y evitarle a la institución incurrir por omisión o indebida atención en posibles responsabilidades legales, como los silencios administrativos positivos y negativos, que conllevan a que el peticionario tome acciones jurídicas (tutelas) que generan un desgaste administrativo en la Institución.

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

- ↓ Importancia del sistema de PQRSF administrado por Secretaría General.
- ↓ Normativa nacional e institucional (Ley 1755 de 2015 y R – 059 de 2017).
- ↓ Medios de recepción de PQRSF al interior de la institución
- ↓ Uso de formatos de PQRSF, como el de presentación de peticiones/quejas verbales
- ↓ Tramite interno de las PQRSF
- ↓ Características esenciales de la respuesta de fondo y sus términos.
- ↓ Requerimientos en caso de no enviar copia de respuesta a Secretaría General
- ↓ Gestión Documental, necesaria para elaborar correctamente los oficios relacionados con PQRSF y otros asuntos.
- ↓ Socialización de las debilidades presentes para su corrección.
- ↓ Resumen de la actualidad del sistema.

8.2.1 Registros Fotográficos



Este informe fue presentado mediante oficio 2.1-70/2060 del 26 de septiembre de 2019 y se encuentra en Secretaría General con sus respectivos anexos, como lo son las listas de asistencia y registros fotográficos

8.3. Elaboración de la Resolución Rectoral 141 de 2019 por medio la cual se establece el trámite de PQRSF al interior de la institución y se deroga la Resolución 059 de 2017.

Por necesidad del servicio fue necesario hacer unas modificaciones en la Resolución R-59 del 2017, en donde se implementaron nuevas figuras relacionadas con el Derecho de petición, se complementó con nuevas leyes sobre el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1774 de 2011), también con la Circular 008 del 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otras; Algunas mejoras realizadas fueron las siguientes:

- ✚ Actualización de la dirección del Área de Gestión Documental, donde funciona actualmente la Ventanilla Única.
- ✚ Modificación del orden de los artículos para que su estructura sea más entendible y didáctica
- ✚ Modificación de los términos para dar respuesta a determinados asuntos como:
 - Reliquidación de matrícula financiera (25 días hábiles)
 - Asuntos que tengan que ver con el servicio de salud, de urgencia y prioridad (5 días hábiles)
 - Solicitud de datos personales (10 días hábiles)
- ✚ Inclusión de las figuras de: Solicitud de prórroga, Comunicación de desistimiento.
- ✚ Resalto el trámite a seguir frente a una felicitación por un servicio o funcionario de la Universidad del Cauca.
- ✚ Visibilizo los medios de radicación de Quejas y Denuncias sobre actos de corrupción al interior de la institución.

8.4. Recolección de PQRSF y Capacitación General con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno en el año 2019

La Secretaria General de la Universidad del Cauca, la Dra. Laura Ismenia Castellanos y la Jefe de la Oficina de Control Interno, la Dra. Lucia Amparo Guzman; en procura de cerrar PQRSF pendientes de respuesta del sistema de radicación de las mismas, acordaron elaborar un cronograma en conjunto de recolección de PQRSF para las dependencias mas morosas de respuestas o que no han enviado copia de las respuestas a Secretaría General, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017 y 2018; y resolver dudas y falencias existentes respecto al tramite interno de los Derechos de petición.

Conforme lo anterior se hizo visitas a las dependencias de la siguiente manera:

Dependencias a Capacitar	Fecha	Hora
Unidad de Salud	19 de febrero	8:30 a.m.
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	19 de febrero	10:30 a.m.

Salud Integral	20 de febrero	8:30 a.m.
Admisiones (DARCA- SIMCA)	20 de febrero	10:30 a.m.
Oficina Jurídica	21 de febrero	8:30 a.m.
Vicerrectoría Administrativa	21 de febrero	10:30 am,

Realizadas las visitas de levanto un acta en donde cada dependencia se comprometía a entregar las PQRSF pendientes de respuesta a mas tardar el día 28 de febrero del 2019 con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF las pendeintes de respuesta de fondo.

8.4.1. Capacitación de PQRSF e importancia de dar respuesta a este Derecho fundamental.

Mediante oficio 2.1-70/279 del 20 de febrero de 2019 se hizo la invitación a todas las dependencias universitarias para asistir a la capacitación sobre el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno; dicho evento se dio lugar en el salón Fundadores de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales el lunes 25 de febrero de 2019 a las 10:00 a.m. con una asistencia de 23 personas.

En dicho evento se socializo y capacito sobre la nueva **Resolución Rectoral 141 de 2019** sobre el trámite interno de las PQRSF.





8.5 Folleto didáctico sobre el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

La Secretaría General se ha enfocado en mejorar la satisfacción del peticionario que acude ante la institución, brindándoles un trámite y gestión eficaces, gracias al compromiso de la Comunidad Universitaria. Es así mismo que vimos la necesidad de adelantar gestiones que pretendan mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias, evitando dilaciones en las diligencias a que haya lugar, y generando mayor seguridad y confianza en los trámites internos encaminados a otorgar respuestas de fondo que resulten acordes a la normatividad nacional e institucional

Regla General: en el asunto siempre deben reflejar el tipo de oficio y el número de ventanilla única con el cual se identifica el Derecho de Petición.

- Oficio de Solicitud de Prórroga

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá elaborar un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máximo por otro término igual al inicialmente previsto.

- Oficio de Traslado

Se produce cuando se ha agotado la competencia por parte de la dependencia a la cual inicialmente se redireccionó la PQRS, quedando puntos faltantes por resolver por otra dependencia universitaria o simplemente porque la dependencia no es competente para dar respuesta al asunto, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción.

Por consiguiente se elabora un oficio trasladando el derecho de petición a la dependencia que estime competente para resolver de fondo la solicitud. También se envía copia de éste a la Secretaría General.

- Comunicación del desistimiento

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un mes. Vendido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el

origen del desistimiento tácito, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de PQRSF y extinguir la responsabilidad de otorgar respuesta de fondo.

- Oficio de Respuesta Parcial

Es un oficio dirigido al Peticionario con copia a la Secretaría General y se da cuando se han resuelto ciertos puntos del derecho de petición, (el cual no se ha resuelto de fondo) ya sea porque lo hará otra dependencia o se surtirá un procedimiento. Este oficio no implica una prórroga del término inicial, a menos que se exprese en el mismo.

- Oficio de Respuesta de Fondo

El oficio de respuesta de fondo contiene la resolución de cada una de las peticiones, el cual debe dirigirse siempre al peticionario y enviar copia del mismo a la Secretaría General, la que como administradora del sistema de PQRSF lo descargará y se extinguirá la responsabilidad. De esta manera se garantiza el derecho fundamental que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por interés general o particular, aumentando así la satisfacción al usuario y prestando un óptimo servicio como institución.

Para mayor información o resolver inquietudes puede comunicarse al 528400 ext. 1107

Secretaría General
Luzo Ametto Castellanos Vitez
Presida
Eneida Castel Martínez Balleza, Jefe de Área
Área: L. I. C. N. 2019

Es nuestro deber como servidores públicos aumentar los niveles de satisfacción del usuario frente al ejercicio del derecho fundamental de petición, lo cual reafirma nuestro compromiso con la institución universitaria.

Pasos:

1. Medio de Recepción:

Página Web

<http://www.unicauca.edu.co/area/gestion/documental/sistema-pqrsf-y-reclamos>

Correo:

quejasreclamos@unicauca.edu.co

Por Escrito

Verbales:

Formato PE-GE-2.1.2-FOR-8

Buzón de Sugerencias

Indicaciones:

1. Cualquiera que sea el medio de recepción siempre deben remitirse a la ventanilla única ubicada en el Área de Gestión Documental para su identificación.
2. Las PQRSF que lleguen a los correos deben enviarse al correo autorizado quejasreclamos@unicauca.edu.co, para hacerlos radicar en la ventanilla única.

3. El funcionario que recibe una petición verbal deberá diligenciar el formato PE-GE-2.1.2-FOR-8, que se encuentra en Lumen o en el link:

<http://www.unicauca.edu.co/verdad/informacion-y-ayuda/quejas-y-reclamos>

4. El buzón de sugerencias ubicado en las diferentes dependencias se recolecta cada 15 días hábiles según el cronograma anual que emite la Secretaría General, y en la Unidad de Salud se recolecta cada semana.

La importancia de radicar en la Ventanilla Única las PQRSF consiste en identificarlos con un número único y su fecha de ingreso a la Universidad del Cauca. Así la Secretaría General, dependiendo del tipo de PQRSF, le asigna el término que legalmente le corresponde para ser resuelta de fondo, en el oficio de redireccionamiento que se dirige a la dependencia competente de otorgar respuesta.

Ej: Ventanilla Única



Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca



Universidad del Cauca

Artículo 23 Constitucional:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."

Ley 1755 de 2015

Resolución Rectoral 141 de 2019

"El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y la libertad de expresión."

Corte Constitucional
Sentencia T-332 de 2015

4. Términos que tienen los Derechos de Petición:

Peticiones:	15 días hábiles
Quejas:	15 días hábiles
Reclamos:	15 días hábiles
Sugerencias:	15 días hábiles
De Información:	10 días hábiles
Consulta:	30 días hábiles

Felicitaciones: No tienen término, se socializan por el jefe de dependencia, en el grupo de trabajo como incentivo a la buena labor desempeñada.

Requerimiento de documentos o pagos dirigido al peticionario: 30 días calendario para que él los aporte.

2. Oficios relacionados con las PQRSF:

Son los diferentes oficios con los cuales las dependencias que han recibido PQRSF adelantan gestiones necesarias para otorgar respuesta de fondo al peticionario. Son los siguientes:

- Oficio de Solicitud de Prórroga
- Oficio de Traslado
- Comunicación de desistimiento
- Oficio de Respuesta Parcial
- Oficio de Respuesta de Fondo

Nota: El tipo de oficio debe especificarse en el asunto.

Ejemplo:

Asunto: Solicitud de Prórroga / Derecho de petición VU 12345

9. CONCLUSIONES

- ⬇ Quedan pendientes de respuesta 50 Derechos de petición del año 2017 y PQRSF del año 2018, por lo que es necesario acciones para el constante mejoramiento del sistema, para disminuir por completo las respuestas morosas.
- ⬇ Se tiene un trámite interno de P.Q.R.S.F claro y detallado para que todas las dependencias actúen de manera eficiente frente a las comunicaciones interinstitucionales como con los usuarios que acuden con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca
- ⬇ Se debe aumentar el compromiso de las personas encargadas de dar respuesta a las P.Q.R.S.F con el fin de que se capaciten oportunamente y actúen conforme a la Resolución 141 de 2019 para mejorar el sistema de radicación de Derechos de petición.
- ⬇ El nivel de insatisfacción de los usuarios del sistema PQRSF radica en que las respuestas dadas no son de fondo, o simplemente no están de acuerdo con la respuesta, sin embargo, respecto a términos de respuesta, su opinión es satisfactoria.
- ⬇ Se implementó un nuevo horario de atención en el Área de Gestión Documental, con el fin de ampliar una hora más la recepción de PQRSF que entran por ventanilla única, actualmente el horario es de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 2:30 de la tarde.
- ⬇ Por último, se evidencia mejoría en el sistema de radicación y trámite de PQRSF con respecto a años anteriores, en razón a la continua elaboración de requerimientos, informes, capacitaciones, circulares, visitas y guías didácticas que permiten informar a la comunidad universitaria sobre el correcto trámite interno de P.Q.R.S.F.

Universitariamente,



ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ
Judicante, Secretaría General
Universidad del Cauca

Vo.Bo.



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General