

## **INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A 31 DE MARZO 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 31 de marzo de 2023.

En el presente informe se brindará información detallada del comportamiento y gestión del sistema de PQRSF hasta el 31 de marzo de 2023, clasificando los datos 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 facilitar al público interponer una PQRSF. Así mismo, 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 en 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 31 de marzo de 2023, así como de la gestión del sistema de PQRSF tendiente a administrar los medios de recepción predispuesto al público para interponer PQRSF y que estas sean recepcionadas de acuerdo con el procedimiento adoptado por la Universidad del Cauca, dando la seguridad al usuario que su PQRSF fue recepcionada formalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo.

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 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y de las que van del primer trimestre del año 2023, así como los

requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas en las plataformas de PQRSF.

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

En el primer trimestre del año 2023 se recibieron en total 431 PQRSF, de las cuales 23 corresponden a felicitaciones. Las 431 PQRSF se distribuyen por dependencia de la siguiente manera:

	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	21	0	0	21	19	1	0	1	178	9,37
	OFICINA JURÍDICA	7	0	1	8	5	1	2		109	21,80
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	9	2	0	7	2	2	3		21	10,50
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	67	6	10	71	54	5	10	2	379	7,02
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	3	0	0	3	0	3	0		0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	1	1	0	0	0	0	0		0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	6	2	0	4	4	0	0		27	6,75
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	0	0	1	1	0	0		3	3,00
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	17	1	0	16	7	5	4		72	10,29
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	17	0	0	17	5	5	7		46	9,20

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de marzo de 2023. Oficio 2.1-52/3106 del 20 de abril 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
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2	0	0	2	1	1	0		5	5,00
	OFICINA PENSIONES	1	0	0	1	1	0	0		2	2,00
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	1	0	0	1	1	0	0		21	21,00
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	5	0	0	5	3	0	2		29	9,67
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	0	1	0	1	0		0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2	0	2	4	0	3	1		0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	16	0	0	16	5	1	1	9	56	11,20
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	49	0	0	49	33	14	2		561	17,00
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	100	1	0	99	49	18	32		498	10,16
	CONSULTORIO JURIDICO	8	0	0	8	0	0	0	8	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	6	0	2	8	4	2	2		37	9,25
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD – ALFONSO LOPEZ	2	0	0	2	1	0	0	1	1	1,00
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	14	0	0	14	9	1	4		132	14,67

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de marzo de 2023. Oficio 2.1-52/3106 del 20 de abril 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
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	3	0	0	3	3	0	0		67	22,33
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	6	0	1	7	3	0	3	1	22	7,33
	MAESTRIA EN EDUCACIÓN POPULAR	9	0	0	9	7	2	0		90	12,86
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	11	3	0	8	7	0	1		65	9,29
	CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	2	0	0	2	1	1	0		5	5,00
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	10	1	0	9	5	2	2		43	8,60
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	5	0	1	6	5	1	0		25	5,00
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	26	0	0	26	22	3	0	1	113	5,14
CONSEJO UNIDAD DE SALUD		1	0	0	1	0	1	0		0	0
ESTAMENTO DOCENTE		2	0	0	2	2	0	0		20	10
<b>TOTAL</b>		<b>431</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>431</b>	<b>259</b>	<b>73</b>	<b>76</b>	<b>23</b>	<b>2627</b>	<b>10,14</b>

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.*

Frente a la gestión del sistema de PQRSF y teniendo en cuenta la información de la plataforma de radicación, a fecha 31 de marzo de 2023, se puede observar que

de las 431 PQRSF, 259 se encuentran con respuesta de fondo. A este resultado se le suman las que no requieren de respuesta, Es decir, las felicitaciones, para un total 282 PQRSF lo que equivale al 65,42% del total de las PQRSF las cuales ya se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema. Las PQRS que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 73 que corresponden al 16,93%; y las PQRS con términos vencidos suman 76 lo que equivale al 17,63%.

Según información extraída de la plataforma de indexación la dependencia que más han recibido PQRSF es la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 107 PQRSF recibidas, de las cuales 8 que corresponden a felicitaciones. Es de anotar que aquí se encuentran reunidas todas las PQRSF de todos los programas que hacen parte de la facultad. A continuación, se discriminan las peticiones por el tema objeto más relevante de las 99 peticiones a cargo de la facultad, los cuales se relacionan con preparatorios, desglosados así:

TEMA	TOTAL
Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	21
Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	11
Cupos para preparatorios	10
Cambios fechas presentación preparatorios	1
Otros temas relacionados con preparatorios	3
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

Tabla # 2

De acuerdo con la tabla # 2 se evidencia que uno de los temas que más está generando peticiones en la Facultad de Derecho es relacionado con preparatorios, ya que de las 99 PQRSF recibidas el 46,5% se relaciona con preparatorios. De las 46 peticiones recibidas por el tema de preparatorios, 9 se encuentran dentro de los términos de respuesta, 15 han sido tramitadas con respuesta de fondo y 22 pqrfs se encuentran con términos vencidos.

Como se puede observar en la tabla # 1 y en la tabla # 2, la Facultad de Derecho tiene 32 PQRS con términos vencidos, es decir que no se ha dado respuesta a los peticionarios. De estas 32 peticiones, 22 corresponden a temas de preparatorios que son los de mayor incidencia en dicha dependencia. En términos de porcentajes equivale a decir que el 68, 75% de PQRS sin respuesta en la Facultad de Derecho corresponden a temas de preparatorios.

Respecto al 53,5% restante que no versan sobre tema de preparatorio, es decir de las 53 restantes se relacionan con diversos temas académicos, entre otros: matrículas, adición de materias o cargue de notas de materias al sistema SIMCA, solicitudes de información, cancelaciones de materias, segundo calificador de exámenes, revisión de exámenes.

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 71 PQRSF de las cuales 2 corresponden a felicitaciones quedando un total de 69 PQRSF.

Del análisis de la información indexada se extrae que la temática objeto de peticiones en la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA se relaciona con la expedición de certificaciones. Algunos peticionarios han manifestado que presentan solicitudes a DARCA pero que se exceden en los términos de entrega de estos certificados.

De las 69 PQRS, 24 se relacionan con certificaciones, lo que corresponde al 34,78% del total de PQRSF recibidas por esta dependencia. Es de anotar, que de estas 24 PQRSF relacionadas con el tema de certificaciones, 2 se encuentran dentro de los términos de respuesta, 19 se le ha dado trámite con respuesta de fondo y 3 se encuentran con términos vencidos.

Las demás peticiones que no tratan sobre el tema de certificaciones 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 petionario, 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.

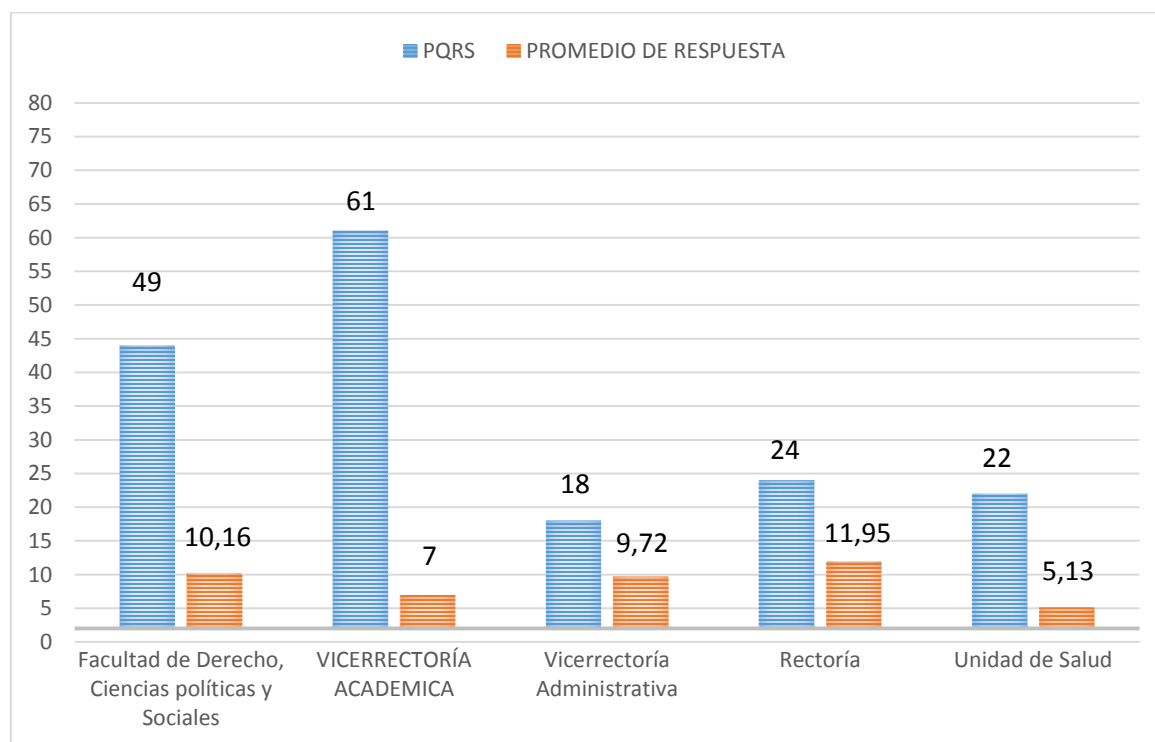
## **2 - PROMEDIO EN DÍAS EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF**

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 el tiempo en el que se responde al petionario por parte de la dependencia encargada. Es así que en **la tabla # 1** se relaciona la información en relación al número de PQRSF con respuesta de fondo, número de días que tardo la respectiva dependencia en dar respuesta a esas PQRSF y el promedio de respuesta por PQRSF desglosado 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”.

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 10,14 días, pero dando una mirada más detallada a las dependencias con más demandas de PQRSF nos arroja estos promedios de forma particular.

A continuación, se muestran los resultados mediante gráfica de las dependencias con más número de PQRSF allegadas y las cuales ya tienen respuesta de fondo.



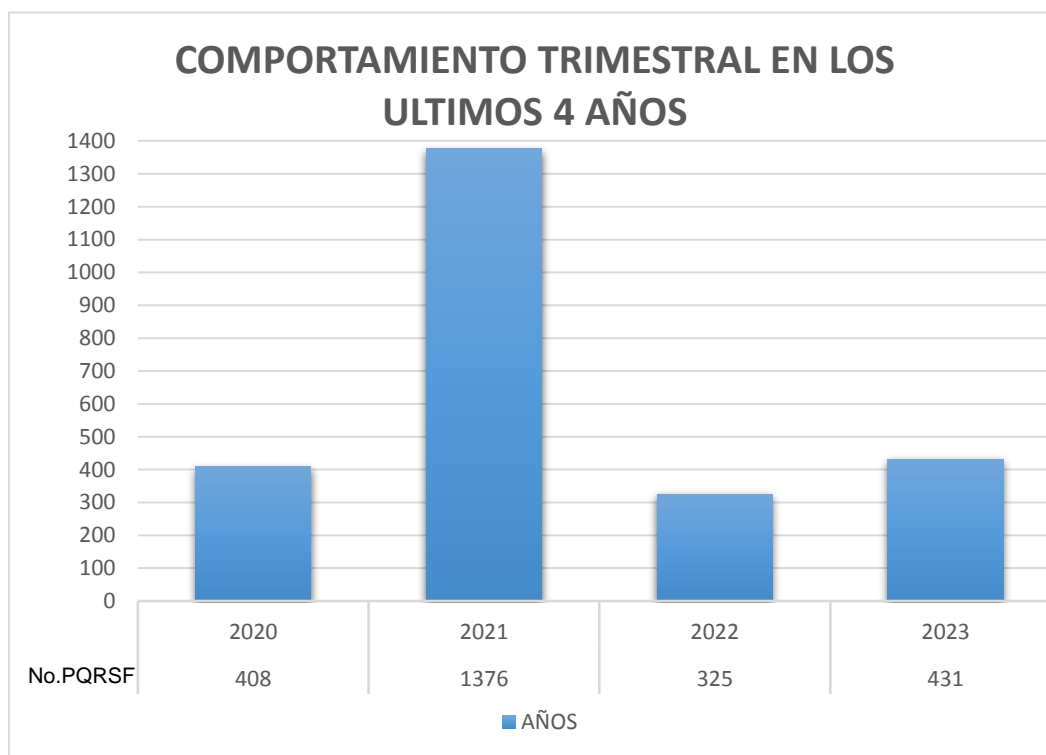
De esta forma tenemos la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con un total de 49 PQRSF tramitadas con respuesta de fondo, para esas 49 PQRSF se ha utilizado un promedio por respuesta de 10,16 días; seguido está la Vicerrectoría Académica con 61 PQRSF tramitadas y con un promedio de días en repuesta de 7 días; la Vicerrectoría Administrativa cuenta con 18 PQRSF tramitadas y con un promedio en días de respuesta de 9,72; Rectoría con 24 PQRSF tramitadas y con promedio de respuesta de 11,95 días y por último está la Unidad de Salud con 22 PQRSF y un promedio de respuesta de 5,13 días.

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 32 peticiones; la Vicerrectoría Académica con 13 PQRSF y en tercer lugar está la Vicerrectoría Administrativa con un total de 13 PQRSF.

Es de anotar, que en esta información se encuentran incluidas todas las dependencias adscritas a la Facultad de Derecho, así como las adscritas a la Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa.

### 3 - ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS, RESPECTO AL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS AL PRIMER TRIMESTRE.

A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto al comportamiento del sistema PQRSF durante los últimos cuatro años tomando como referente el primer trimestre del año



De acuerdo con esta información, se muestra una regulación respecto a la presentación de PQRSF recepcionadas en los dos últimos años en comparación con el año 2021, pues este año se elevó el número de PQRSF debido 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**

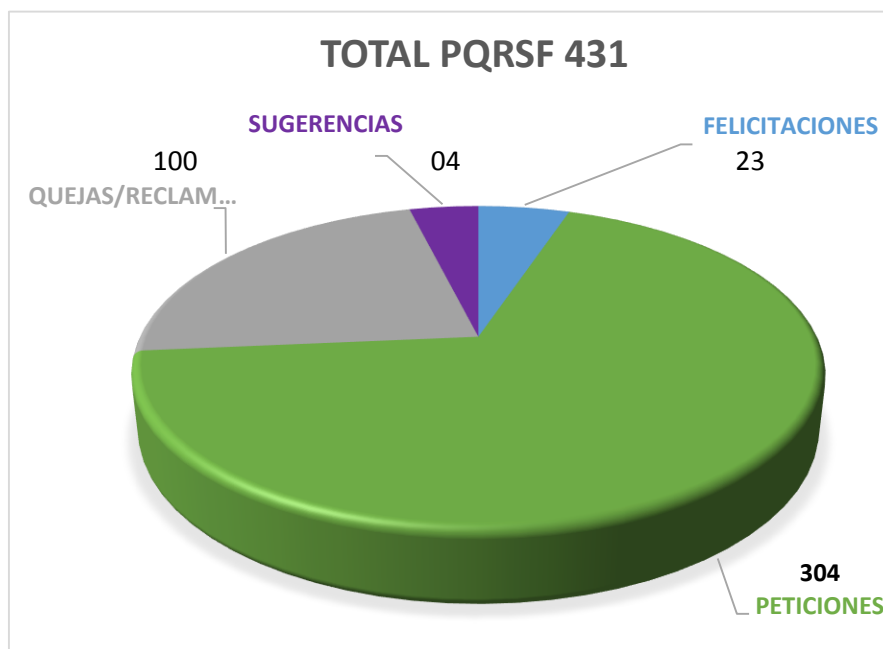
Según el tipo de solicitud, las 431 PQRSF recibidas entre el 12 de enero al 31 de marzo de 2023, se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	304	70,5%
Felicitaciones	23	5,3%
Quejas y Reclamos	100	23,2%
Sugerencias	4	0,92%
<b>Total</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Tabla # 3

En primer 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 70,5% de las solicitudes registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 23,2.

En cuanto a los temas por los que más han colocado quejas son los que se recibieron por medio del buzón de sugerencias en donde la División de Gestión de la Recreación y el Deporte tiene 49 quejas y la Unidad de Salud con 18. Sobre los temas objeto de quejas se describirán más adelante.



### 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	282	65,42
Personas externas	66	15,31
Empleados	37	8,58
Estudiantes Posgrado	19	4,40
Docentes	6	1,39
Jubilado	2	0,46
Egresados	19	4,40
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Tabla # 4

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 esta.

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
RECTORÍA	22	6	1	0	29
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	73	11	2	0	86
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	37	5	0	1	43
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	9	51	9	0	69
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	93	6	8	0	107
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	0	1	1	10
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	13	1	0	0	14
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2	1	0	0	3
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	15	0	1	0	16
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	10	0	0	0	10
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	8	1	0	0	9
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	5	0	0	1	6
UNIDAD DE SALUD DESPACHO UNIDAD DE SALUD	6	18	1	1	26
CONSEJO UNIDAD DE SALUD	1	0	0	0	1
ESTAMENTO DOCENTE	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>431</b>

Tabla # 5

El número de quejas/reclamos representa el 23,20% de las PQRSF allegadas en el primer trimestre 2023. La Vicerrectoría de Cultura y Bienestar es la dependencia que más ha recibido quejas, en un número de 51, seguida de la Unidad de Salud con 18 quejas.

Se puede observar, según la tabla # 9 de relación de ingreso de PQRSF del buzón de sugerencias y de las 51 quejas relacionadas en la tabla # 6 en relación a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, de esta Vicerrectoría 49 pertenecen a la División De Gestión de la Recreación y el Deporte, las cuales versan en su gran mayoría sobre el tema de 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 relación de quejas en esta dependencia por lo que en términos de porcentajes representa el 49% del total allegado a la Universidad del Cauca.

La unidad de Salud cuenta con 18 quejas de las cuales 7 de ellas se relacionan 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.

Como podemos analizar se han identificados dos asuntos los cuales están generando quejas en estas dependencias. Los demás asuntos objeto de quejas son diversos los cuales han sido interpuestos en diferentes dependencias.

### **7 - Quejas/Reclamos y Peticiones según el usuario**

Las quejas y peticiones recepcionadas en la Institución en consideración al usuario que manifiesta su inconformidad se establece la siguiente tabla:

CLASE DE USUARIOS	No. DE QUEJAS	No. DE PETICIONES
ESTUDIANTES PREGRADO	71	202
EMPLEADOS	21	13
DOCENTES	0	4
PERSONA EXTERNA	3	50
ESTUDIANTES POSGRADO	1	18
EGRESADOS	3	16
PENSIONADO	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>304</b>

Tabla # 6

En este trimestre el grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 16,47%, seguido de los empleados en un 4,87%.

En cuanto a las peticiones el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes en un porcentaje de 46.86%, seguido de las personas externas en un porcentaje de 11,6% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1.

## 8 - PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	No. DE PQRSF	PORCENTAJE
Página web y correo electrónico	276	64%
Buzón	97	22,5%
Escrito	58	13,45%
Verbal	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

Tabla # 7

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 - 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 31 de marzo de 2023 suman en total 97, las cuales se relacionan a continuación por dependencia y tipo de petición de acuerdo con la siguiente tabla. Es de anotar que la información relacionada en la tabla siguiente se encuentra condensada en la tabla # 1 al inicio de este informe y se relaciona en este acápite con el objeto de informar detalladamente las PQRSF allegadas por este medio de recepción.

*Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de marzo de 2023. Oficio 2.1-52/3106 del 20 de abril de 2023*

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	0	0	0	8	8	0	8	0		
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	0	0	1	1	2	0	2	0	2	2
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO - DARCA	0	4	0	1	5	0	4	1	3	1
FACULTAD CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACION	0	0	0	1	1	0	1	0		
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	49	0	0	49	14	33	2	561	17
SALUD INTEGRAL	0	1	0	9	10	0	10	0	2	2
DIVISION GESTION DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	0	3	0	0	3	3	0	0		
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES	0	3	0	0	3	0	1	2	13	13
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y REGIONALIZACION	1	0	0	0	1	1	0	0		
UNIDAD DE SALUD	0	13	0	1	14	0	14	0	48	13
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>97</b>	<b>18</b>	<b>74</b>	<b>5</b>	<b>624</b>	<b>8,43</b>

**Tabla # 8**

A corte de 31 de marzo de 2023, en la Universidad del Cauca se han recepcionado un total 97 PQRSF por medio del Buzón, de las cuales solo una (1) es petición, setenta y tres (73) son quejas, dos (02) son sugerencias y veintiuna (21) son felicitaciones. Las PQRSF más reiteradas son las quejas con 73, seguidas de las felicitaciones con 21.

De acuerdo con la tabla anterior, de las 73 quejas 49 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 de 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.

La unidad de Salud cuenta con 13 quejas de las cuales 7 de ellas se relacionan 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.

## **10 - GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF RESPECTO AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑOS 2023**

### **- PQRSF pendientes de repuesta año 2023**

A 31 de marzo de 2023 hay 76 PQRSF con términos vencidos, como se puede evidenciar en la tabla #1 de la página número 2 y que equivalen al 17,63% 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 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 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 el primer trimestre del año 2023 se realizaron requerimientos a las dependencias con términos vencidos en dar respuesta a PQRSF. Los requerimientos se realizaron en el mes de marzo del presente año.

## **11 - QUEJAS ANTICORRUPCIÓN**

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](mailto:anticorruptcion@unicauca.edu.co) y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se le dará el trámite correspondiente.

El día 24 de febrero de 2023, se halló una queja en el correo anticorrupción, a la cual se le dio el trámite ante la Oficina Jurídica por razones de competencia, conforme a la resolución 141 de 2019

## 12 - 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.

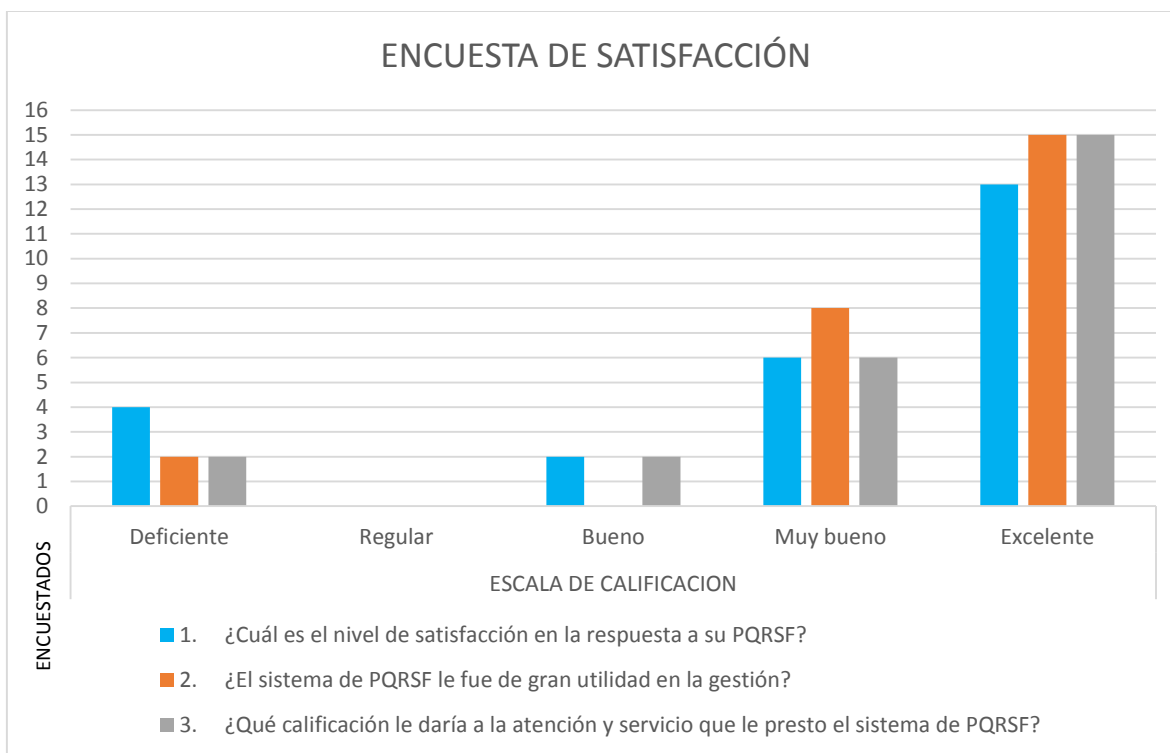
Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada en el año 2022, condensadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), suscrita por el doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, Director del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, el Sondeo 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 en un número de 250, en este trimestre se realizaron 25 encuestas a diferentes peticionarios, cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla:

ENCUESTA	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	4	0	2	6	13
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	2	0	0	8	15
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	2	0	2	6	15

Tabla # 9





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?”, 21 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 84% de los usuarios están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 23 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 92% de satisfacción.

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?” 23 usuarios, que corresponde al 92% 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

### **13 - 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 como visitas a las dependencias que presentan mayor número de PQRSF en mora con el objeto se gestionen las respuestas a los peticionarios y/o se alleguen los respectivos soportes de respuesta al sistema de PQRSF para ser descargadas.

También se publicó en la página web institucional [www.unicauca.edu.co](http://www.unicauca.edu.co) un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de petición, e igualmente se envió de manera masiva por correo electrónico a toda la comunidad universitaria con el objeto de informar los medios de interponer una PQRSF por parte de la comunidad y guiar a los funcionarios encargados en dar respuesta a las mismas.

- **Visita personalizada 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 febrero 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, con el objeto de que la facultad allegara los soportes de respuesta o se evidenciara la gestión hecha por la dependencia en las respuestas a las peticiones en mora y de esta forma cerrarlas en el sistema de PQRSF.

- **Oficios de requerimiento a las dependencias con peticiones en mora de respuesta**

Con el objeto de mejorar en los tiempos de respuesta, desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se hacen Oficios requiriendo a las dependencias universitarias con PQRSF en mora o que de las mismas no se han allegado soportes de respuesta al sistema de PQRSF para el respectivo descargue de la petición en el sistema, para de esta manera se gestione por parte del área responsable la respectiva respuesta al peticionario. En este sentido, se han hecho requerimiento a las dependencias universitarias en los meses de enero y marzo del año 2023.

- **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 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 oportuna y de fondo sobre lo solicitado. Es por ello que, durante el año 2018, 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.

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

Se gestionó desde la Secretaría General el cierre de las PQRSF pendientes del año 2018 verificando que el asunto de la PQRS o del objeto que aún hacía estar abierta en el sistema ya había sido superado, ya porque al peticionario se le dio respuesta por parte de la dependencia encargada o porque el mismo fue superado ante la administración. En este sentido se levantó acta de cierre de estas PQRSF el día jueves 28 de marzo de 2023 en donde se verificó el estado de cada PQRSF, lográndose evidenciar que lo solicitado por los peticionarios había sido superado y/o se le había dado respuesta de fondo logrando de esta forma ejecutar el respectivo cierre.

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

Al 31 de marzo de 2023 las PQRSF pendientes del año 2019 son 33 las cuales se relacionan en la siguiente tabla.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	9
Vicerrectoría Administrativa	1
Oficina Asesora Jurídica	4
Consejo de Salud	3
Vicerrectoría Académica	1
División de Gestión del talento Humano	4
Grupo de Control Interno Disciplinario	10
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

Tabla # 10

**- 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 con la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2022, existían 330 peticiones pendientes de respuesta; al primer semestre del año 2022 quedaban 289, a 31 de diciembre de 2022 quedaron 208 PQRSF y al 31 de marzo de 2023 quedan 92, distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Vicerrectoría Académica	4
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2
Vicerrectoría Administrativa	22
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Comité de Convivencia Laboral	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	50
Facultad de Ciencias de la Salud	10
Consejo de Salud	2
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Tabla # 11

- **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 con 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 y al 31 de diciembre de 2022 quedan 160 PQRSF pendientes de respuesta. A corte 31 de marzo de 2023 quedan pendientes por cerrar en el sistema 102 PQRSF relacionadas en la siguiente tabla.

PQRSF PENDIENTES DE RESPUESTA 2021	
Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
División De Gestión Financiera	15
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud	7
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación	19
Facultad de Ingeniería Civil	1
Grupo Control Interno	1
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Académica	4
La Vicerrectoría Administrativa	8
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	46
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

Tabla # 12

**- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2022.**

Para el 31 de diciembre de 2022, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta un total de 236 PQRS entre las cuales se cuentan las que tenían términos vencidos, las que tenían respuesta parcial y las que se encontraban aún con términos de respuesta. De acuerdo con la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2023 quedan 122 PQRSF pendientes de respuesta las cuales se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla # 13

PQRSF PENDIENTES DE RESPUESTA 2022	
Dependencia	Nº PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
División De Gestión Financiera	6
División de Gestión del Talento Humano	6
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud	1
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación	10
Facultad de Ingeniería Civil	12
DARCA	6
Oficina Jurídica	2
Vicerrectoría Académica	13
La Vicerrectoría Administrativa	12
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	4
Comité de Convivencia Laboral	1
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	44
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	5
Centro de Posgrados	5
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

**14 - 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 realizó durante el primer trimestre del 2023 socialización del procedimiento en la sede Santander de Quilichao.

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de marzo de 2023. Oficio 2.1-52/3106 del 20 de abril de 2023

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.
- ✓ Responsabilidad del servidor público
- ✓ Comité de Conciliación
- ✓ Sistema y normas de archivo

- Listado de asistencia a capacitación

UNIVERSIDAD DEL CAUCA		Direccionamiento Estratégico Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional Registro de Asistencia a Eventos Institucionales												
Código: PG-GE-2.1-FOR-04		Versión: 0												
Fecha: 26-enero-2023		Fecha de Actualización: 12-05-2017												
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA:		LUGAR DE REALIZACIÓN: Sede Norte San Andrés de Quilichao												
TEMA(S) A TRATAR:														
PERSONA QUE ORIENTA: Taryka Valencia Quiñones														
En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.														
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	HORA INICIO:				CARGO	HORA DE FINALIZACIÓN:		ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	ASISTENCIA		FIRMA
		D	A	E	O		M	T						
1	Duque Mayi Campo Paz	X				Técnico Simca			Centro de Regionalización			X		Duque Campo
2	Rosaclara Flaco	X				Técnico Simca			Centro de Regionalización			X		Rosaclara Flaco
3	Renzo Belalcázar	X				Asesor Administrativo			DA DEN- Sede Norte			X		Renzo Belalcázar
4	Dilson Samuel Clever	X				Laboratorista			Psiquiatría / Sede N			X		Dilson Samuel Clever
5	Alvaro Augusto Ledezma	X				Ases. Adm.			Regionalización - Sede Norte			X		Alvaro Augusto Ledezma
6	Julian Andrés Rosendo	X				Asesor Bibliotecario			Centro de Regionalización			X		Julian Andrés Rosendo
7	Andrés Alberto Valencia A	X				Asesor Tecnológico			Centro de Regionalización			X		Andrés Alberto Valencia A
8	Alexander Ortiz Delgado	X				Ases. Adm.			Centro Regionalización			X		Alexander Ortiz Delgado
9	ANDREA SACRISTAN O	X				Psicóloga			Centro Regionalización			X		ANDREA SACRISTAN O
10	ANDRÉS DÍAZ	X				Coordinador			Centro Regionalización			X		ANDRÉS DÍAZ
11	Andrés Felipe Cuatrecasas	X				Ases. Adm.			Centro de Regionalización			X		Andrés Felipe Cuatrecasas
12	YANCY KATHARINA HUACA PACHANO	X				Ases. Adm.			Centro de Regionalización			X		YANCY KATHARINA HUACA PACHANO
13	Carolina Alejandra Peña Gibena	X				Ases. Adm.			Centro Regionalización			X		Carolina Alejandra Peña Gibena
14	Carolina Patricia Restrepo	X				Técnica Adm.			"			X		Carolina Patricia Restrepo
15														
16														

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



Foto: Socialización procedimiento PQRSF

Tomada: Ingry Yohana Quiñones

## **15 - CONCLUSIONES**

1. En el primer trimestre del año 2023 el número de PQRS radicadas incrementó su número con respecto al primer 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 este trimestre, los usuarios muestran inconformidad con la mora en los términos de respuesta en algunos trámites como cargue de notas y requisitos a SIMCA y entrega de certificaciones.
5. 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.

Popayán, 20 de abril de 2023

Universitariamente,

JESERMAIN LADINO MUÑOZ  
Abogado Contratista  
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca

Proyectó: Jeser L. M.