



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF – VIGENCIA 2025

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Rectoral No. 141 de 2019, presenta el informe del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente a la vigencia 2025. Este informe comprende el período entre el 9 de enero y el 30 de diciembre de 2025. Es importante precisar que, para efectos de la elaboración del informe, se hizo un corte al 17 de diciembre de 2025.

Este informe tiene como propósito dar cuenta del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición y del funcionamiento del sistema a través de las distintas dependencias académico-administrativas de la Universidad. Su objetivo es evidenciar los niveles de atención, oportunidad en la respuesta, y gestión institucional frente a las inquietudes y solicitudes presentadas por los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria.

El documento presenta información desagregada sobre la recepción, clasificación, y estado de las PQRSF, considerando factores como: tipo de solicitud, tipo de usuario, medio de ingreso, tiempos de respuesta, solicitudes resueltas de fondo, en trámite o en mora, y análisis por dependencia responsable.

Adicionalmente, en cumplimiento de las recomendaciones formuladas por el grupo auditor del ICONTEC, se incluye el resultado del sondeo de opinión aplicado al 10% de los usuarios que recibieron respuesta de fondo durante el período. Esto con el fin de evaluar la percepción de los usuarios frente al sistema y fortalecer el enfoque de mejora continua en la gestión institucional.

Finalmente, se reportan las acciones de seguimiento y mejora adelantadas por la Secretaría General y la Rectoría, enfocadas en promover el cierre de solicitudes acumuladas de vigencias anteriores y garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en la vigencia actual.

Página 1 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

1. RECEPCIÓN DE PQRSF

DEPENDENCIAS		FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En TÉRMINO	Con TÉRMINO vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
RECTORIA	AREA DE INSTRUCCIÓN - OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4				4	103	4			60	15
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES		4				4		2		2	6	3
	OFICINA DE CONTROL INTERNO				1		1		1			11	11
	OFICINA JURIDICA		5				5		4		1	131	32,75
	OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		3				3		2	1		20	10
	ORII - OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		2				2		2			13	6,5
	RECTORÍA	14	1	1			16		15	1		208	14,85
	SECRETARÍA GENERAL	1	64	2	2		68		66	2		547	8
VICERRECTORIA ACADEMICA	AREA DE EGRESADOS		3			1	4	345	4			44	11
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL		2				2		2			199	99,5
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA ABIERTA Y VIRTUAL		8				8		7	1		32	4,57
	CENTRO DE POSGRADOS		8				8		8			110	13,75

Página 2 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En TÉRMINO	Con TÉRMINO vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISSIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	228	9	8	1	246		226	14	6	2293	10,14	
	DIVISION DE GESTION DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	1			1	1		1			13	13	
	SEDE NORTE - SANTANDER DE QUILICHAO	1				1		1			1	1	
	CENTRO DE REGIONALIZACION	3	1			4		4			38	9,5	
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	64	4	1	2	71		62	2	7	1405	22,66	
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	AREA DE MANTENIMIENTO	1				0							
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	2	2	1	5		5			116	23,2	
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	86	1	1		88		53	6	29	2276	42,94	
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	21	1	1		23		22		1	105	4,72	
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1				1		1			116	116	
	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	39	1	3		43		39	1	3	941	24,12	
	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	59	5	1	65		61	3	1	1095	17,95	
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	3		3	2	1	6	47	6		88	14,66	

Página 3 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

DEPENDENCIAS		FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En TÉRMINO	Con TÉRMINO vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	20	3	3	2	6	14	30	14	3	2	1317	94,07
	VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	5	18	5	2	2	27		22				
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	SELLO EDITORIAL		2				2	30	2	1	7	99	9
	PROGRAMA DE SONIDOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ		19				19		11				
	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		9				9		7				
UNIDAD DE SALUD	UNIDAD DE SALUD	20	43	19	10	11	83	83	75	4	4	915	12,36
FIC - FACULTAD DE INGENIERÍA CÍVIL	FACULTAD DE INGENIERÍA CÍVIL		30	2			32	32	31	1	2	428	13,80
FCS - FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	15	1	6		1	8	34	7	1	1	368	52,57
	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD		25		1		26		24				
FCHS - FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	9				9	44	9	1	3	27	3
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	23	1	5		29		25				
	PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS		6				6		5				

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

DEPENDENCIAS		FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En TÉRMINO	Con TÉRMINO vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES		9				9	9	8		1	58	7,25
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	10	10	4		3	17	124	15		2	1051	70,06
	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES		99	5	2	1	107		92	5	10	1470	15,97
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES	1	9	1			10	10	10			178	17,8
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	2	24	5			29	29	28	1		530	19,62
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		4	1			5	5	4		1	84	21
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	19	4	1	1	25	25	21	3	1	242	11,52
TOTAL		85	983	86	45	31	1145	1145	1008	51	86	17955	17,8

Tabla 1. PQRSF 2025 Recepcionadas

A 17 de diciembre del año 2025 se recibieron en total 1.230 PQRSF, de las cuales 924 se recibieron mediante correo electrónico y página web, 144 se recibieron por medio de ventanilla única (escrito), 162 se recibieron por buzón de sugerencias.

De las 1.230 PQRSF, hay 85 felicitaciones, las cuales no requieren de trámite de respuesta, razón por la cual no se tienen en cuenta para el cálculo de los tiempos de

6

Página 5 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019



2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

respuesta, quedando así un total de 1145 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las cuales se realizó el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 85 felicitaciones fueron recepcionadas a través de los siguientes medios: 75 mediante el buzón de sugerencias y 10 por medio del correo electrónico y página web.

Por intermedio de los buzones se recepcionaron un total de 162 PQRSF. Conforme a la estadística de las PQRSF depositadas en los Buzones de Sugerencias se tiene que de las 162 PQRSF, 75 corresponden a felicitaciones, 41 son quejas, 27 son sugerencias, 7 son peticiones y 12 son reclamos.

1.1 Promedio de 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 número de días en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada. Es así como en la tabla # 1 se relaciona el número de PQRSF con respuesta de fondo, número de días que tardó la respectiva dependencia en dar respuesta a esas PQRSF y el promedio de días en que tarda en dar respuesta, las cuales se encuentran desglosadas por cada dependencia.

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

De acuerdo con la información presentada en la Tabla 1. PQRSF 2025 recepcionadas, se evidencia que la Universidad da respuesta a una PQRSF en un promedio de 17 días. Es importante señalar que este promedio es acumulativo a lo largo del año; en ese sentido, durante el primer trimestre el tiempo promedio de respuesta fue de 7,5 días, en el segundo trimestre de 10,9 días y en el tercer trimestre de 15 días.

Página 6 de 35

El incremento progresivo en el tiempo promedio de respuesta se explica por la acumulación de peticiones pendientes de los cuatro trimestres, las cuales cuentan con una respuesta de fondo tardía, situación que incide directamente en el aumento del promedio anual.

2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PQRSF

A continuación, se expone el comportamiento de la gestión de PQRSF al cuarto trimestre acumulativo, destacando los avances en el cierre de trámites y señalando los aspectos que requieren fortalecimiento en los tiempos de respuesta.

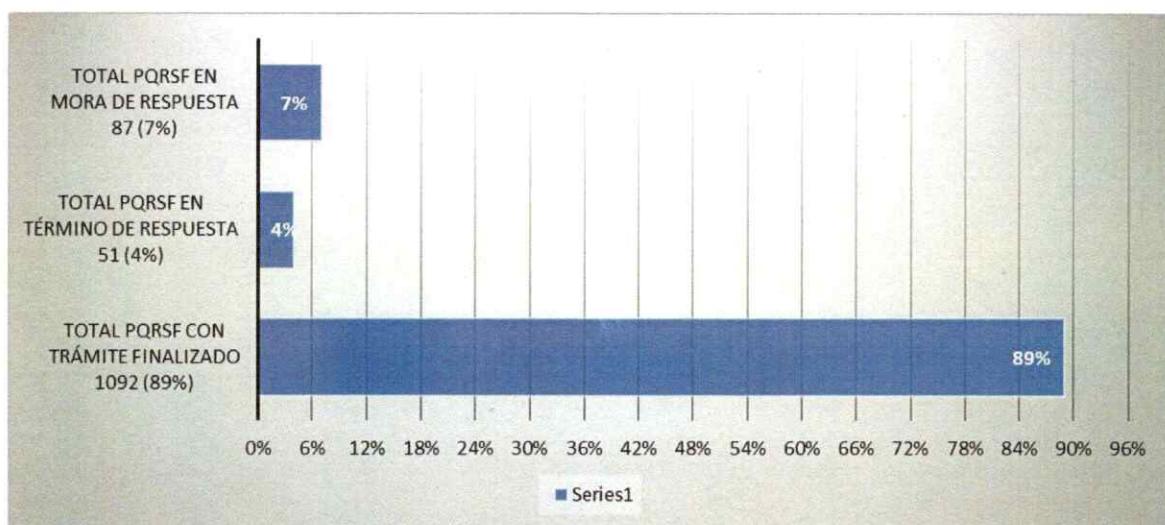


Gráfico 1. Medición PQRSF

Durante este último trimestre del año 2025, se puede evidenciar que el 89% fueron atendidas dentro del término legal, cumpliendo con los plazos establecidos para la respuesta. Sin embargo, se reporta un 7% en mora, es decir, con respuesta pendiente fuera del tiempo estipulado.

Este comportamiento refleja un buen nivel de cierre de trámites, pero también señala la necesidad de que cada dependencia o facultad mejore los procesos internos de seguimiento y respuesta oportuna, con el fin de dar cumplimiento de los tiempos



Página 7 de 35



2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

establecidos por la normativa vigente y garantizar una atención eficiente y oportuna a los peticionarios.

3. RELACIÓN DE DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSF CON RESPUESTA DE FONDO

Los resultados que se relacionan a continuación en la gráfica hacen referencia a las dependencias con el mayor número de respuestas de fondo a las PQRSF. Cabe mencionar, que en la información descrita se encuentran incluidas las oficinas con las dependencias adscritas a las mismas.

DEPENDENCIAS	PQRSF EN TÉRMINO	CON TÉRMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	Total general	% Respuesta de fondo
RECTORIA	4	3	96	99	97%
VICERRECTORIA ACADEMICA	17	13	315	328	96%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	10	34	181	215	84%
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	3	2	42	44	95%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1	9	20	29	69%
UNIDAD DE SALUD	4	4	75	79	95%
FACULTAD DE INGENIERÍA CÍVIL	1	0	31	31	100%
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1	2	31	33	94%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	4	39	43	91%
FACULTAD DE ING. ELECTRÓNICA	0	1	8	9	89%
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	5	12	107	119	90%
FACULTAD DE ARTES	0	0	10	10	100%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	1	0	28	28	100%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	1	4	5	80%
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3	1	21	22	95%

Gráfico 2. Medición dependencias con más respuestas de fondo



2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

Durante el periodo evaluado, las distintas dependencias de la institución gestionaron un volumen significativo de PQRSF, evidenciando en términos generales un alto nivel de respuestas de fondo, con porcentajes mayoritariamente superiores al 90%.

Cabe resaltar que las Facultades de Ingeniería Civil, Artes y Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación lograron un 100% de respuestas de fondo, sin registros de términos vencidos, lo que evidencia una gestión eficiente y cumplimiento total de los plazos establecidos

La Rectoría y la Vicerrectoría Académica presentan un desempeño sobresaliente, con un 97% y 96% de respuestas de fondo respectivamente, lo que refleja una gestión oportuna y efectiva pese al alto número de solicitudes atendidas. De igual forma, la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, la Unidad de Salud y varias facultades alcanzan niveles iguales o superiores al 95%, consolidando buenas prácticas en la atención de PQRSF.

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 1230 PQRSF recibidas entre el 9 de enero al 17 de diciembre de 2025, se clasifican así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitación	85	7%
Petición	983	80%
Queja	86	7%
Reclamo	45	4%
Sugerencia	31	2%
Total general	1230	100%

Tabla 2. Clasificación PQRSF

Para el año 2025, se evidencia que el derecho de petición es el mecanismo que más utilizaron las personas para accionar sus pretensiones, representando así el 80% de las 1230 PQRSF registradas en el sistema. Igualmente se destaca el reconocimiento o felicitaciones que hacen los peticionarios a funcionarios o dependencias, en un porcentaje acumulativo del 7% como se puede evidenciar a continuación:

Página 9 de 35 



TOTAL PQRSF 1230



Gráfico 3. PQRSF 2025

5. CLASIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS PQRSF

En la presente tabla se identifica el usuario que ha acudido durante el año 2025 al sistema de PQRSF a presentar solicitudes respetuosas ante la Universidad del Cauca, y adicionalmente se identifica al usuario que ha hecho más uso de este mecanismo, así como la clase de PQRSF que ha presentado:

USUARIO PQRSF	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Docente	2	46	2	5		55
Egresado		50	1	2		53
Empleado	13	53	20	7	6	99
Estudiante Posgrado		14				14
Estudiante Pregrado	33	361	39	21	13	467
Jubilado	8	15	7	6	5	41
Persona Externa	29	444	17	4	7	501
Total general	85	983	86	45	31	1230

Tabla 3. Tipo de usuario y tipo de PQRSF

Página 10 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



De acuerdo con la información de las PQRSF por tipo de usuario, se evidencia que durante la vigencia 2025 se registró un total de 1.230 PQRSF. El grupo que presentó el mayor número de requerimientos fue el de personas externas, con 501 PQRSF, seguido por los estudiantes de pregrado, quienes radicaron 467 solicitudes.

En cuanto a la tipología, las peticiones constituyen la categoría más frecuente, con 983 registros, lo que representa la mayor proporción del total recibido. Asimismo, se destaca la participación de los empleados, con 99 PQRSF, y de los egresados, con 53 solicitudes.

Las felicitaciones alcanzaron un total de 85 registros, siendo los estudiantes de pregrado y las personas externas los usuarios que más las presentaron. Por su parte, las quejas, reclamos y sugerencias sumaron 86, 45 y 31 registros respectivamente, lo que refleja una menor incidencia frente al total de solicitudes radicadas.

Se evidencia que la mayor participación en el Sistema PQRSF corresponde a usuarios externos y estudiantes de pregrado, quienes en conjunto representan cerca del 79% de las solicitudes radicadas durante el período analizado.

6. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

En la siguiente tabla se detallan los temas más recurrentes en las solicitudes PQRSF durante el año 2025, permitiendo identificar los asuntos que han generado mayor atención por parte de los peticionarios.

TEMAS DE PETICIONES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL PQRSF POR ASUNTO
Información sobre pagos y mora en el pago por los servicios prestados en el Programa Sonidos para la Paz.	5	0	9	2	16
Certificaciones a cargo de DARCA	9	8	15	14	46
Certificados CETIL	8	1	6	2	17
Solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado.	5	30	26	19	80
TOTAL PQRSF POR TRIMESTRE	27	39	56	37	159

Tabla 4. Asuntos reiterativos PQRSF

Página 11 de 35



El tema con mayor número de peticiones fue la solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado, con un total de 80 peticiones, concentrándose principalmente en el segundo y tercer trimestre (30 y 26 solicitudes respectivamente). Esto refleja un alto interés y necesidad de información por parte de los usuarios en los períodos de admisión.

Las certificaciones a cargo de División de Admisiones, Registro y Control representaron el segundo tema más frecuente, con 46 peticiones distribuidas de manera relativamente constante a lo largo del año, destacando el tercer y cuarto trimestre con 15 y 14 solicitudes, respectivamente.

En cuanto a los certificados CETIL, se registraron 17 peticiones, con un pico en el primer trimestre (8 solicitudes), pero con una disminución significativa en los trimestres siguientes.

Finalmente, el tema relacionado con la información sobre pagos y mora en el pago por los servicios del Programa Sonidos para la Paz fue el menos frecuente, con un total de 16 peticiones, concentradas mayormente en el primer y tercer trimestre.

7. PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN Y TIPO DE USUARIO

La Universidad del Cauca cuenta con diversos mecanismos para la recepción de PQRSF por parte de la ciudadanía.

TIPO DE USUARIO	BUZON DE SUGERENCIA	ESCRITO	WEB	TOTAL
Docente		12	43	55
Egresado		4	49	53
Empleado	29	33	37	99
Estudiante Posgrado		3	11	14
Estudiante Pregrado	65	43	359	467
Jubilado	28	8	5	41
Persona Externa	40	41	420	501
TOTAL	162	144	924	1230
PROCENTAJE	13%	12%	75%	100%

Tabla 5. Medios de recepción y tipo de usuario

8

Página 12 de 35



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

En el acumulado, en el año 2025 se registró un total de 1.230 PQRSF, a través de tres canales principales: buzón de sugerencias, medio escrito y web (el cual incluye el correo electrónico y el portal web). El canal web fue el más utilizado, concentrando el 75% del total de PQRSF, seguido por el buzón de sugerencias 13 % y el medio escrito 12 %.

7.1 Medios de Recepción

7.1.1 Web

La Universidad del Cauca recepciona las PQRSF a través de medios digitales, facilitando el acceso de los usuarios a los canales institucionales. Uno de estos medios es el correo electrónico institucional quejasreclamos@unicauca.edu.co, mediante el cual los ciudadanos pueden enviar directamente sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.

Adicionalmente se encuentra habilitada en la parte inferior de la página web institucional www.unicauca.edu.co, la opción “Contáctanos” en el link “Sistema PQRSF” <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrstd/> desde el cual se despliega el formulario de registro donde los usuarios pueden tramitar su PQRSF.

Esta información aquí registrada llega al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co desde donde se les da el tratamiento conforme a los procedimientos establecidos.

Página 13 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD
*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



Formulario de registro

Nombre *

Correo electrónico *

Teléfono/Celular *

Dirección *

Asunto *

Seleccione...

Cuéntanos, ¿en qué te podemos ayudar? *

Área de texto requerido

La política de tratamiento de datos personales implementada por la Universidad del Cauca, podrá ser consultada haciendo clic aquí.

Sí, autorizo *

ENVIAR

Figura 1. Pantallazo de la página web institucional Formulario de Registro

7.1.2 Buzón de Sugerencias

La Universidad del Cauca cuenta actualmente con treinta y nueve (39) buzones de sugerencias distribuidos en diferentes dependencias universitarias, con el propósito de ofrecer a los usuarios un medio físico para el depósito de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Durante el año 2025, la Secretaría General, mediante el oficio No. 2-1-55.6/2122 del 26 de agosto de 2025, entregó a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar ocho (8) buzones nuevos, de los cuales tres (3) corresponden a reposición y cinco (5) fueron ubicados e instalados por dicha dependencia en las siguientes cafeterías:



Página 14 de 35



Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

- Cafetería Facultad de Ciencias Agrarias
- Cafetería Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
- Cafetería Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
- Cafetería Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.
- Cafetería Facultad de Artes.

De esta manera, los buzones de sugerencias están situados en la Universidad del Cauca, así:

Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
1	Biblioteca del Carmen	21	Cafetería kiosko – Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
2	Biblioteca Central José María Serrano	22	Cafetería – Facultad Ingenierías
3	Centro Universitario en Salud "Alfonso López"	23	Cafetería – Facultad de Ciencias de la Salud
4	Centro de Investigaciones "José María Llorente".	24	Centro de Regionalización (Santander Quilichao)
5	Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional	25	Vicerrectoría Académica
6	Centro de Consultoría Jurídica	26	Vicerrectoría Administrativa
7	Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"	27	Vicerrectoría de Investigaciones
8	Facultad de Artes	28	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
9	Facultad de Ciencias Agrarias	29	Unidad de Salud
10	Planta Piloto de Alimentos Facultad de Ciencias Agrarias	30	División de Gestión de la Recreación y el Deporte
11	Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	31	División de Admisiones, Registro y Control Académico -DARCA
12	Facultad Ciencias de la Salud	32	División Administrativa y de Servicios
13	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	33	División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano
14	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	34	División de Gestión Financiera
15	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	35	Área de Egresados
16	Facultad de Ingeniería Civil	36	Secretaría General
17	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	37	Área de Gestión Documental

8

Página 15 de 35



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
18	Cafetería Facultad de Ciencias Agrarias	38	Cafetería Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
19	Cafetería Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	39	Cafetería Facultad de Artes
20	Cafetería Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales		

Tabla 6. Distribución buzón de sugerencias

La Secretaría General publicó en el portal web institucional, en el enlace https://www.unicauba.edu.co/archivos/publicos/DOC_6786bcf52490c0_35235252.pdf la Circular No. 2.1-22.2/01 del 14 de enero de 2025, en la cual se establece el cronograma de recolección de PQRSF de los buzones de sugerencias.

Un funcionario de la Secretaría General realiza un recorrido por las diferentes dependencias para abrir los respectivos buzones de sugerencias, levantar el acta correspondiente, indexar y tramitar las PQRSF depositadas, así como efectuar el seguimiento a las respuestas. La recolección se lleva a cabo cada quince (15) días, excepto en el caso de la Unidad de Salud, cuyo buzón se revisa y abre cada ocho (8) días, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud.

En la sede de Santander de Quilichao, el Centro de Regionalización es el encargado de abrir el buzón, levantar el acta y remitir la información a la Secretaría General, para que esta le dé el trámite correspondiente. Durante el año 2025, se registraron tres PQRSF radicadas VU 001510, correspondiente al primer trimestre, VU 010503, del tercer trimestre y VU 014588 correspondiente al cuarto trimestre.

7.1.3 Formato para quejas Verbales

En caso de que una persona se presente a alguna dependencia a hacer un trámite de una PQRSF, el funcionario responsable debe registrar la información suministrada por el ciudadano en el formato “PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de Peticiones o Quejas Verbales V2”, disponible en el sitio web institucional: <https://www.unicauba.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrst/>. Una vez diligenciado, dicho formato debe ser remitido al Despacho de la Secretaría General para el trámite correspondiente.

Página 16 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauba.edu.co | www.unicauba.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

Informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF

Ver informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF

Formato de recepción de PQRSF

Descargar formato de recepción de peticiones o quejas verbales (DOC)

Figura 2. Pantallazo de la página web institucional para descarga del formato

	Proceso Estratégico Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones		
Código: PE-GE-2.1-FOR-8	Versión: 2	Fecha de Actualización: 25-09-2017	
<p>Popayán, [REDACTED]</p> <p>Señores UNIVERSIDAD DEL CAUCA Ciudad</p> <p>Asunto: Derecho de Petición <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/></p> <p>[REDACTED] con cédula de ciudadanía número [REDACTED] de [REDACTED] en ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Nacional, me permite solicitar lo siguiente: [REDACTED]</p> <p>Apoyo mi petición en las siguientes razones: [REDACTED]</p> <p>Como soporte a la petición presentada me permite anexar los siguientes documentos: [REDACTED]</p> <p>La respuesta la recibiré en la siguiente dirección: [REDACTED]</p> <p>Teléfono y/o celular: [REDACTED]</p>			

Figura 3. Formato PE-GE-2.1-FOR-8 – Recepción de Peticiones o Quejas Verbales

88
Página 17 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co

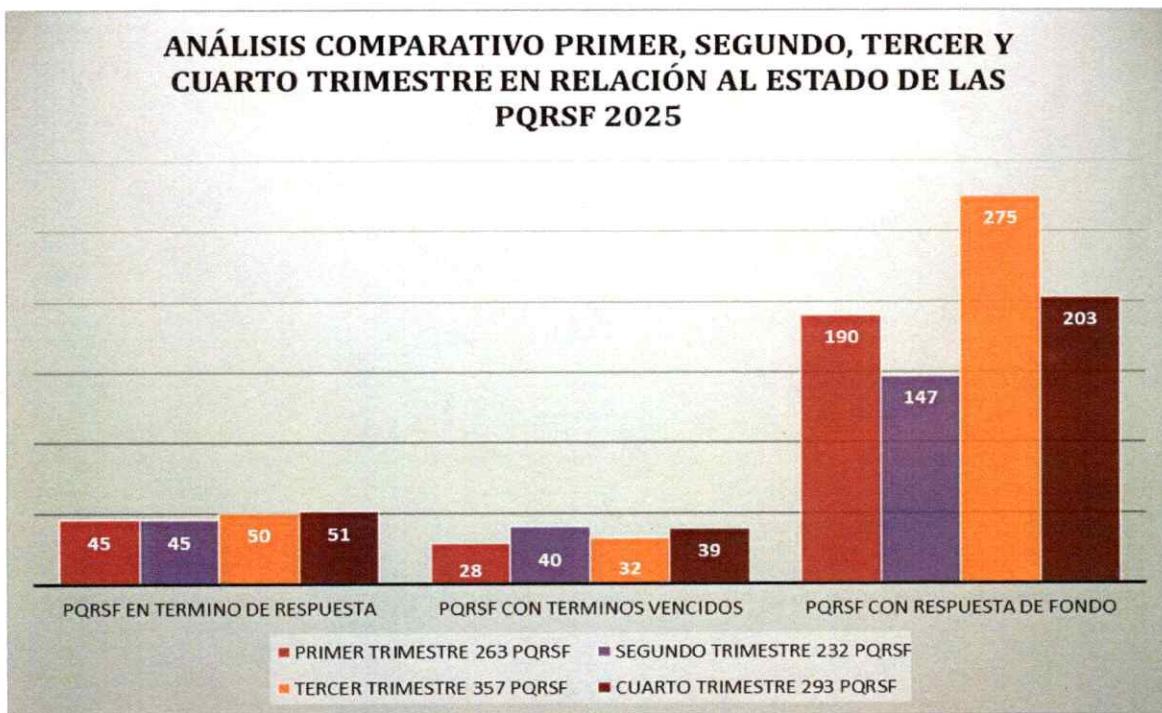




8. ANÁLISIS COMPARATIVO AÑO 2025 DE PQRSF

A continuación, se presentan gráficos comparativos que muestran el comportamiento de las PQRSF durante el año 2025, en relación con su trámite, estado y la cantidad de solicitudes recibidas en cada periodo.

Cabe destacar que no se incluyeron las ochenta y cinco (85) felicitaciones recepcionadas hasta la fecha, dado que éstas no requieren trámite ni respuesta de fondo. Dichas felicitaciones se registran y se remiten al jefe de la respectiva dependencia, con copia al funcionario objeto de la felicitación, para su conocimiento y socialización.



Gráfica 4. Análisis comparativo primer, segundo, tercero y cuarto trimestre de pqrsf 2025 con relación al estado de la pqrsf

Página 18 de 35

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

El análisis del comportamiento trimestral de las PQRSF durante el año 2025 evidencia variaciones tanto en el volumen de solicitudes como en la efectividad de su gestión. En el primer trimestre, de las 263 PQRSF registradas, 190 contaron con respuesta de fondo, lo que refleja un nivel adecuado de atención; sin embargo, la presencia de 45 solicitudes en término y 28 con términos vencidos evidencia oportunidades de mejora en el seguimiento oportuno.

Durante el segundo trimestre, pese a la reducción del total de PQRSF a 232, se identificó un incremento en los casos con términos vencidos (40) y una disminución en las respuestas de fondo (147), lo cual impactó negativamente el cierre efectivo de las solicitudes y sugiere debilidades en la oportunidad de respuesta.

En contraste, el tercer trimestre presentó el mayor volumen de PQRSF (357 solicitudes) y, a su vez, una mejora significativa en la gestión, reflejada en 275 respuestas de fondo y una reducción de los casos vencidos (32), lo que indica un fortalecimiento en los mecanismos de atención y control, aun frente a una mayor demanda.

Finalmente, en el cuarto trimestre, aunque se mantuvo un volumen elevado de solicitudes (293 PQRSF) y un nivel adecuado de respuestas de fondo (203), se evidenció un aumento en las solicitudes en trámite (51) y con términos vencidos (39), situación que puede asociarse a la carga operativa propia del cierre de la vigencia y que requiere acciones de seguimiento para evitar acumulación de mora.

Cabe resaltar que, desde la Rectoría, liderada por el señor rector Deibar René Hurtado Herrera, y con base en el informe de PQRSF correspondiente al primer semestre (con corte al 30 de junio de 2025), entregado por la Secretaría General, así como con base en el registro de PQRSF en la plataforma digital (con corte al 29 de julio de 2025), se brindó un acompañamiento activo a las distintas dependencias y facultades. Este consistió en la emisión de requerimientos para que se atendieran los derechos de petición pendientes, con el fin de garantizar una respuesta de fondo a los ciudadanos.

En seguimiento a esta labor, con corte al 11 de septiembre de 2025, la Secretaría General emitió requerimientos formales a todas las dependencias responsables, solicitando el envío de las respuestas pendientes, con el objetivo de mitigar el riesgo de incumplimiento y asegurar la trazabilidad en la atención de las PQRSF.



Página 19 de 35



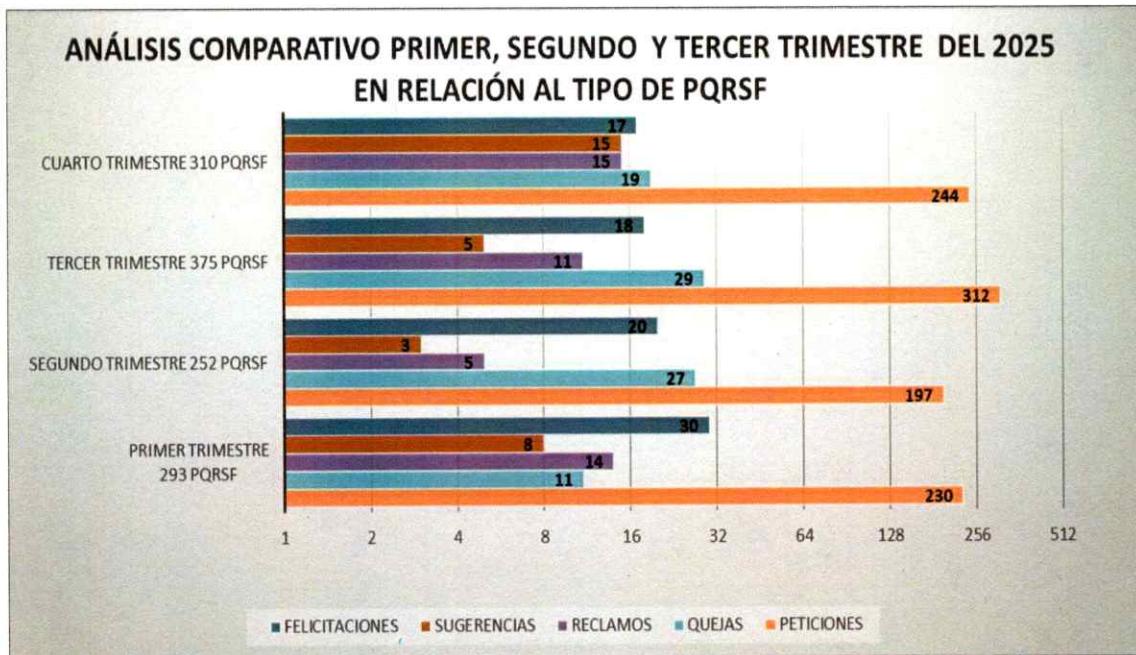
2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

Posteriormente, la Jefe de la Oficina de Control Interno, doctora Lesly Sahur Garzón Daza, mediante el oficio 2.6-27.13/308 del 16 de septiembre de 2025, hizo un llamado a todas las dependencias para garantizar el cumplimiento oportuno y de fondo en la atención de las PQRSF. Esta acción se enmarca en su rol de tercera línea de defensa institucional, con un enfoque en la prevención y el seguimiento continuo.

De igual forma, es importante mencionar que, durante el cuarto trimestre, se emitieron requerimientos a todas las dependencias académico-administrativas, en los cuales se relacionaron las solicitudes con términos vencidos que permanecían sin respuesta. Estos requerimientos se realizaron con corte al 21 de noviembre de 2025, solicitando el envío de copias de las respuestas a más tardar el 11 de diciembre de 2025, con el objetivo de que la información pudiera reflejarse en el informe correspondiente a la vigencia 2025.

8.1 Análisis comparativo primer, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2025 con relación al tipo de PQRSF.



Gráfica 5. Análisis comparativo primer, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2025 con relación al tipo de PQRSF.

Página 20 de 35



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

El análisis comparativo entre el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2025 expone la distribución y comportamiento de las PQRSF según su tipología, con el objetivo de identificar variaciones significativas, patrones recurrentes y su impacto en los procesos de atención y respuesta institucional, en el marco de los lineamientos establecidos para la gestión de la información y la mejora continua del servicio.

Durante el año 2025, se registraron variaciones en la composición de las PQRSF según su tipo. Las peticiones representan la mayoría de las solicitudes en todos los trimestres, alcanzando su punto más alto en el tercer trimestre con 312 registros, y su nivel más bajo en el segundo trimestre con 197.

Las quejas presentan un comportamiento variable, con un pico notable en el segundo trimestre con 27 casos, y un descenso en el cuarto trimestre a 19. Los reclamos mantienen cifras menores pero constantes, con un incremento en el cuarto trimestre (15), casi triplicando los casos del segundo trimestre (5).

Las sugerencias son la categoría con menor volumen en general, aunque muestran un aumento significativo en el cuarto trimestre, pasando de 3 a 15, lo que podría indicar una mayor participación ciudadana en la retroalimentación constructiva hacia el cierre del año.

Por último, las felicitaciones disminuyen progresivamente a lo largo del año, desde 30 en el primer trimestre hasta 17 en el cuarto, lo que podría reflejar una percepción menos positiva o una menor generación de reconocimientos durante la vigencia.

9. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS PARA EL CUARTO TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS.

A continuación, se presenta un gráfico comparativo que muestra el comportamiento del sistema PQRSF durante el cuarto trimestre de los últimos cuatro años, con base en el número de PQRSF recepcionadas en dichos períodos.

Página 21 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

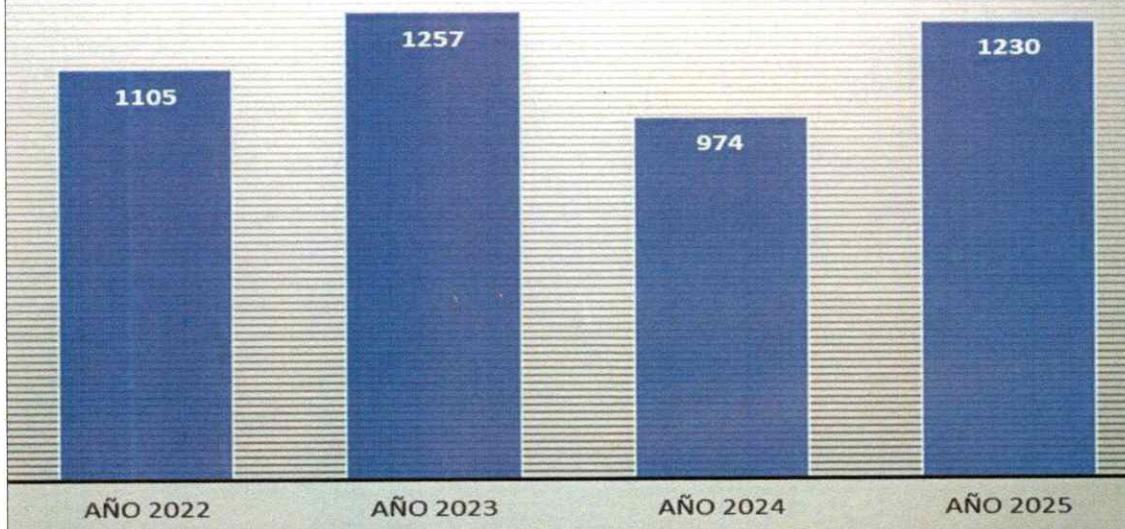
*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Comportamiento de las PQRSF en el cuarto trimestre de los últimos cuatro años



Gráfica 6. Comportamiento de las PQRSF en el cuarto trimestre de los últimos cuatro años

La gráfica 6 evidencia el comportamiento del número de PQRSF registradas durante el cuarto trimestre de los últimos cuatro años, mostrando variaciones relevantes en el volumen de solicitudes recibidas. En el año 2022, se registraron 1.105 PQRSF, lo que establece una línea base para el análisis comparativo. Posteriormente, en el año 2023, se observa un incremento significativo, alcanzando 1.257 PQRSF, equivalente a un aumento aproximado del 13,8% respecto al año anterior. Este crecimiento puede estar asociado a un mayor uso de los canales de atención, incremento en la demanda de servicios o una mayor confianza de los ciudadanos en los mecanismos de atención.

En el año 2024, se presenta una disminución notable en el número de PQRSF, con 974 registros, lo que representa una reducción cercana al 22,5% frente a 2023. Esta caída podría interpretarse como una mejora en los procesos internos, mayor efectividad en la atención preventiva o cambios en la dinámica de prestación del servicio.

Página 22 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





2.1-27.30/04

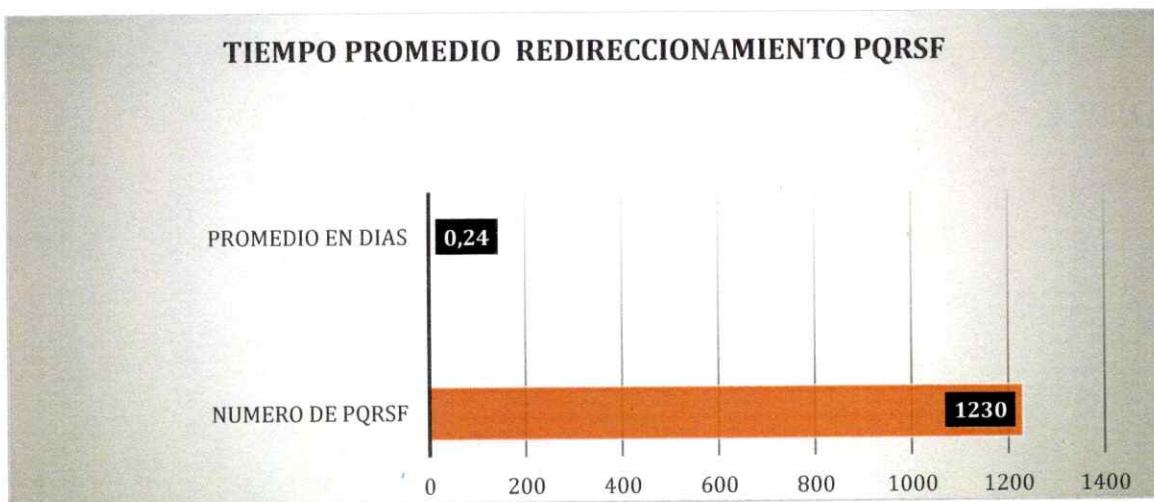
Informe de PQRSF, vigencia 2025

Para el año 2025, se evidencia un nuevo aumento, alcanzando 1.230 PQRSF, cifra que se aproxima al nivel más alto del periodo analizado. Este repunte sugiere un crecimiento en las interacciones con los usuarios y resalta la necesidad de fortalecer estrategias de atención, seguimiento y respuesta oportuna.

10. INDICADOR DE MEDICIÓN DE REDIRECCIONAMIENTO DE LAS PQRSF

Conforme a las recomendaciones emitidas por el grupo de auditoría del ICONTEC, en las cuales se identificaron oportunidades de mejora en el indicador de redireccionamiento oportuno de las PQRSF, se implementó una casilla específica en la tabla de indexación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esta herramienta permite registrar y medir los tiempos de redireccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias académico-administrativas competentes, de acuerdo con la naturaleza del asunto recibido por los distintos canales habilitados por la Universidad.

Esta acción tiene como objetivo garantizar una respuesta más eficiente y oportuna a los requerimientos ciudadanos, fortaleciendo los procesos de gestión interna y el seguimiento institucional a las PQRSF. A continuación, se presenta en la siguiente Gráfica en tiempo promedio de redireccionamiento:



Gráfica 7. Tiempo promedio de redireccionamiento de PQRSF a dependencias competentes

Página 23 de 35



Como resultado del análisis, se determinó que el redireccionamiento de las 1230 PQRSF recepcionadas en el año 2025, se realizó en un tiempo promedio de 0.24 equivalentes a 0 días, lo cual refleja una gestión ágil y eficiente en la remisión oportuna de las solicitudes a las áreas responsables de su atención.

11. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO DE PQRSF.

Con el propósito de dar cumplimiento al procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la Universidad del Cauca, y de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado y la respuesta recibida, se aplicó la Encuesta de Seguimiento al Nivel de Satisfacción, mediante el formato PE-GE-2.1-FOR-6 (versión 3). Este instrumento permite recopilar la opinión del usuario frente a su experiencia con el sistema.

En atención a las recomendaciones emitidas por el grupo de auditoría del ICONTEC, consignadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), firmado por el entonces Director del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, Dr. Miguel Hugo Corchuelo Mora, se estableció la aplicación trimestral de un sondeo de opinión al 10% de los peticionarios que hayan recibido respuesta de fondo a través del sistema PQRSF.

En cumplimiento de esta directriz, se aplicaron 19 encuestas en el primer trimestre, 19 en el segundo trimestre, 36 en el tercer trimestre y 26 encuestas en el cuarto trimestre, lo que representa el 100% del total de las 1.008 PQRSF con respuesta de fondo.

Cabe mencionar que para la realización de las encuestas del cuarto trimestre se seleccionó al azar una muestra de 26 usuarios. En atención a que no fue posible establecer contacto con los peticionarios con solicitud identificados con ventanilla única 012889, 013442, 012400, 015436, 003389, 013304, 013487, 013688, 016,367, 013802, 015439, se procedió a contactar a usuarios adicionales, lo cual implicó un mayor tiempo de gestión para completar las 26 encuestas requeridas y así cumplir con el indicador establecido.



Página 24 de 35



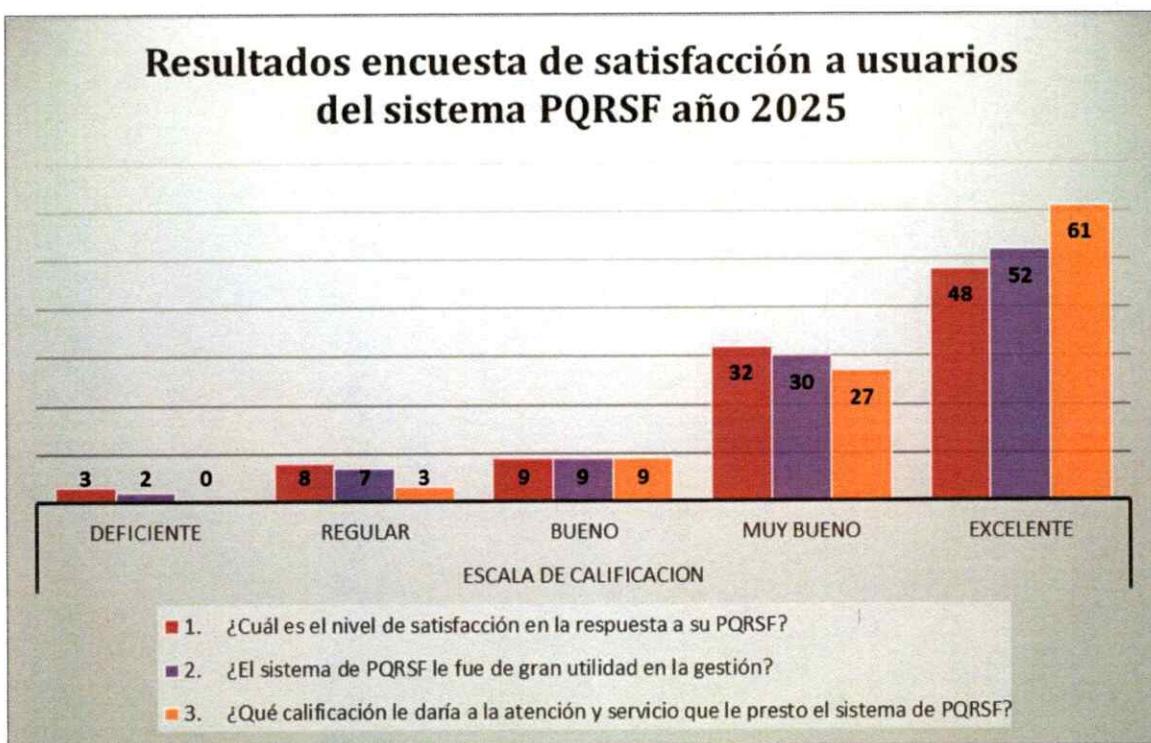
El cuestionario incluyó tres preguntas clave, orientadas a medir la utilidad del sistema, la calidad del servicio prestado y la satisfacción con la respuesta recibida, las cuales se detallan a continuación para los cuatro trimestres del año 2025:

ENCUESTA PRIMER TRIMESTRE	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	0	1	1	4	13
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	0	1	0	4	14
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	0	1	0	4	14
ENCUESTA SEGUNDO TRIMESTRE	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	1	3	1	10	4
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	1	1	1	7	9
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	0	2	2	6	9
ENCUESTA TERCER TRIMESTRE	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	1	3	4	8	20
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	1	3	6	9	17
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	0	0	4	8	24
ENCUESTA CUARTO TRIMESTRE	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	1	1	3	10	11
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	0	2	2	10	12
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	0	0	3	9	14

Tabla 7. Escala de calificación encuesta satisfacción del usuario



A continuación, se presenta la gráfica con los resultados de satisfacción del usuario unificado correspondientes a la vigencia 2025:



Gráfica 8. Resultados encuesta de satisfacción a usuarios del sistema PQRSF año 2025.

Acorde con la encuesta aplicada a los usuarios del sistema de PQRSF en el año 2025, al consolidar la información, se evidencia una alta concentración de calificaciones positivas, lo que refleja una percepción favorable del sistema de PQRSF.

Las tres preguntas realizadas a 100 peticionarios, da un total de 300 respuestas. En el nivel EXCELENTE se registraron 161 respuestas, lo que equivale al 53,7% del total, constituyéndose como la calificación predominante. Por su parte, el nivel MUY BUENO alcanzó 89 respuestas, representando el 29,7 %, lo que confirma un elevado grado de satisfacción general entre los usuarios.

(Firma) Página 26 de 35



El nivel BUENO obtuvo 27 respuestas, correspondientes al 9%, lo cual indica una valoración aceptable pero con oportunidades de mejora. En contraste, los niveles REGULAR y DEFICIENTE presentaron una participación baja, con 18 respuestas (6%) y 5 respuestas (1,7%) respectivamente, evidenciando que los niveles de insatisfacción son mínimos y no significativos dentro del total de la muestra.

11.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF

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 para el año 2025:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que le fue muy útil para la gestión de su trámite.
- Manifiestan un mínimo grado de insatisfacción respecto a la agilidad en los trámites, pese a que les respondieron dentro del término creen que son trámites que no necesitan mucho tiempo para brindar respuesta.

12. QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca dispone de un canal virtual denominado “Punto Anticorrupción”, accesible a través del portal institucional <https://www.unicauca.edu.co/participa/control-social/punto-anticorrupcion/>, mediante el cual los usuarios que consideran necesario a través de un formato de Google Forms pueden presentar denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción percibidos dentro de la institución y anexar las evidencias.

Página 27 de 35



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

**Juntos trabajamos por la
transparencia y la honestidad!**

Comparte de forma **segura y confidencial**
cualquier irregularidad que conozcas.

Denuncias Anticorrupción

Bienvenido(a) al módulo de **denuncia anticorrupción**, donde podrá reportar situaciones **irregulares** que se puedan estar presentando al interior de la Institución. Esto nos permitirá activar los mecanismos de investigación y sanción.

Al presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción al interior de la **Universidad del Cauca**, usted podrá adjuntar las evidencias a través del presente formulario o por medio del correo electrónico: anticorrupcion@unicauca.edu.co

anticorrupcion@unicauca.edu.co Cambiar de cuenta 

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar anticorrupcion@unicauca.edu.co como el correo que se incluirá al enviar mi respuesta

Nombre:

Tu respuesta

Figura 4. Formulario "Quejas Anticorrupción" de la Universidad del Cauca

Adicionalmente, la Secretaría General realiza una revisión diaria del correo electrónico anticorrupcion@unicauca.edu.co, con el fin de identificar posibles reportes relacionados con esta tipología de quejas y garantizar su atención y trámite oportuno conforme a los protocolos establecidos.

Es importante destacar que, durante el año 2025, se recibieron cinco PQRSF, identificadas con las ventanillas únicas 009730, 011070, 014874, 015332 y 015794, las cuales fueron remitidas al correo designado para la recepción de quejas

Página 28 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

relacionadas con presuntos actos de corrupción, a través de los canales oficiales dispuestos por la Universidad.

Si bien dichas solicitudes no guardaban relación directa con asuntos de carácter anticorrupción, se les dio el trámite correspondiente y se garantizó el debido proceso, atendiendo el medio de recepción por el cual fueron enviadas. De esta manera, se aseguró una adecuada gestión institucional, dejando constancia de que todas cuentan con su respectiva respuesta de fondo.

13. GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES

Desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se han adelantado diversas acciones orientadas a reducir el número de solicitudes sin respuesta de fondo, así como aquellas que presentan vencimiento en los términos de atención establecidos. Entre estas actividades se destacan el seguimiento continuo y la emisión de requerimientos formales a las dependencias involucradas, con el fin de gestionar y resolver oportunamente las peticiones que permanecen pendientes o vencidas en diferentes vigencias.

Como institución pública, la Universidad del Cauca tiene el deber de garantizar el cumplimiento de los mandatos constitucionales, legales e institucionales, especialmente en lo relacionado con el Derecho de Petición. Este constituye un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política, por lo cual resulta imperativo que todas las solicitudes ciudadanas reciban una respuesta de fondo, oportuna y debidamente documentada.

En este sentido, y pese a que durante los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 se presentaron los informes correspondientes, la Secretaría General ha continuado con las acciones administrativas orientadas a la gestión de las PQRSF que no cuentan con soporte de respuesta o que, a la fecha, aún se encuentran en mora.

Para tal efecto, durante el año 2025 se emitieron oficios de requerimiento dirigidos a las dependencias académico-administrativas, en los cuales se relacionaron las solicitudes con términos vencidos que permanecían sin respuesta. Dichos

Página 29 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2018

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

requerimientos se realizaron con corte al 21 de noviembre de 2025, solicitando el envío de copia de las respuestas a más tardar el 12 de diciembre de 2025, con el fin de que la información pudiera verse reflejada en el informe de la vigencia 2025. Los oficios fueron remitidos a las respectivas dependencias, con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y a la Oficina de Control Interno, con el propósito de garantizar el debido seguimiento institucional.

Estos requerimientos han permitido que las dependencias remitan las respuestas pendientes o envíen copia de aquellas que ya habían sido emitidas a los peticionarios, facilitando el cierre adecuado de los casos en el sistema PQRSF del Derecho de Petición.

En este sentido, para el mes de enero de 2025, el primer informe registró un total de 314 PQRSF pendientes de respuesta correspondientes a vigencias de años anteriores; al cierre del año 2025, esta cifra se redujo a 228, lo que evidencia un avance significativo en el envío de la información y gestión de los requerimientos. No obstante, aún es necesario continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y control, con el fin de lograr el cierre total de las PQRSF pendientes y consolidar una gestión más eficiente y oportuna del sistema.

En la siguiente tabla se detallan las dependencias que, al 17 de diciembre de 2025, no han brindado respuesta al peticionario ni han remitido a la Secretaría General copia de las respuestas respectivas o del trámite realizado para atender las PQRSF:

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
División de Gestión Financiera				4		3	7
División de Gestión del Talento Humano	3			4	8	20	35
CUS - Centro Universitario de Salud Alfonso López						1	1
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación			19	2			21
División de Admisiones, Registro y Control Académico						1	1
Oficina Jurídica	1			2	7	2	12

(S) Página 30 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
Vicerrectoría Académica		4	4	9	1	1	19
Vicerrectoría Administrativa	4	18	6	6	2	1	37
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar					1	13	14
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano							0
Comité de Convivencia Laboral					4		4
Facultad de Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	5	14	18	7	25		69
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		1	4
Centro de Posgrados				2			2
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional						1	1
Facultad de Ciencias Agrarias							0
Oficina de Crédito y Cartera					1		1
Centro de consultoría jurídica							0
TOTAL	13	36	47	39	49	44	228

Tabla 8. PQRSF vigencias anteriores sin respuesta.

14. SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRSF

Con el ánimo de mantener informados a los usuarios y comunidad en general se cuenta con un BANNER en la página web institucional www.unicauca.edu.co en donde se encuentra publicado un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de petición. En este BANNER se pueden apreciar los conceptos relacionados con PQRSF y denuncias anticorrupción, así como informes de la Secretaría General sobre PQRSF. La dirección web es <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrstd/>

Página 31 de 35



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

PQRSF - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

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

Folleto sobre Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones

¿Sabes cómo realizar las peticiones,
quejas, reclamos, sugerencias y
felicitaciones en la Universidad?



Figura 5. Pantallazo sitio web PQRSF Universidad del Cauca

14.1 Capacitaciones a funcionarios y contratistas

Con el propósito de fortalecer la adecuada gestión del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), durante el periodo objeto del presente informe se desarrollaron diversas jornadas de capacitación dirigidas a los funcionarios y contratistas de la entidad. Estas capacitaciones estuvieron orientadas a socializar el procedimiento vigente, los roles y responsabilidades de los servidores públicos, así como los tiempos y lineamientos establecidos, con el fin de promover una atención oportuna y de calidad al ciudadano, garantizando una gestión eficiente y conforme a la normatividad aplicable.

Página 32 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

En desarrollo de estas acciones, se llevó a cabo una jornada de capacitación presencial en la sede Norte de la Universidad del Cauca o Ciudadela Universitaria de Santander de Quilichao el día 17 de octubre de 2025, dirigida a los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en dicha sede. Esta actividad permitió fortalecer el conocimiento institucional sobre el procedimiento de PQRSF, aclarar aspectos relacionados con su correcta aplicación y resolver inquietudes asociadas al manejo del sistema institucional.

De igual manera, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Informativa 2.1.1-12.2/010 del 4 de noviembre de 2025, emitida por el Área de Gestión Documental, dirigida a las vicerrectorías, facultades, centros, dependencias y a la comunidad universitaria en general, se socializó el cronograma de capacitaciones programadas para los días 10, 11 y 14 de noviembre de 2025. Durante estas jornadas se desarrollaron espacios de formación y retroalimentación enfocados en el registro, seguimiento y respuesta de las PQRSF, así como en la adecuada utilización de la plataforma institucional.

Como resultado de estas actividades, se logró capacitar aproximadamente a 110 funcionarios y contratistas de la Universidad del Cauca, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades institucionales, a la mejora en la atención al ciudadano y al cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y calidad en la gestión de las PQRSF.

Página 33 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauba.edu.co | www.unicauba.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

15. CONCLUSIONES

- Durante la vigencia 2025, la institución evidenció un desempeño mayoritariamente favorable en la gestión de PQRSF, reflejado en un alto nivel de respuestas de fondo, con porcentajes superiores al 90% en la mayoría de las dependencias, lo que demuestra compromiso institucional y efectividad en la atención a los requerimientos. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en algunas dependencias, donde se hace necesario fortalecer el seguimiento y los tiempos de respuesta para alcanzar los estándares institucionales.
- A pesar de que se evidencia un alto porcentaje de PQRSF con respuesta de fondo, persisten casos con términos vencidos, lo cual indica la necesidad de seguir fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y la articulación con las dependencias responsables.
- Se logró mantener durante el año 2025, la mejora en los tiempos de redireccionamiento de las PQRSF a las dependencias competentes, en comparación con el primer trimestre con un promedio de solo 0.24 días, lo que da cuenta de una gestión eficiente y alineada con las recomendaciones del grupo auditor del ICONTEC.
- La Universidad ha mantenido múltiples mecanismos accesibles para la recepción de PQRSF, incluyendo canales virtuales como el correo electrónico, el portal web institucional, y el Punto Anticorrupción, lo cual facilita la participación ciudadana y promueve la transparencia.
- La Secretaría General ha sostenido una gestión activa frente a las PQRSF de años anteriores que permanecen sin soporte de respuesta. Se han emitido oficios de requerimiento a las dependencias con reportes de mora, en cumplimiento del deber institucional de garantizar el derecho fundamental de petición.
- Debido a los requerimientos realizados por la Secretaría General sobre las vigencias anteriores, durante el año 2025 se logró reducir el número de

✓
Página 34 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/04

Informe de PQRSF, vigencia 2025

PQRSF pendientes de respuesta correspondientes a años previos. Así, al cierre de 2025, esta cifra disminuyó de 314 a 228 casos.

- El comportamiento de las PQRSF durante el cuarto trimestre muestra una tendencia variable, con picos en 2023 y 2025 y una disminución significativa en 2024.
- Las capacitaciones realizadas fortalecieron el conocimiento y la correcta aplicación del procedimiento de PQRSF por parte de los funcionarios y contratistas, impactando aproximadamente a 110 personas, y contribuyendo a una atención más oportuna y de calidad al ciudadano, así como al cumplimiento de los lineamientos normativos y a la mejora de la gestión institucional.

Popayán, 30 de diciembre de 2025

Universitariamente,

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

ALEJANDRA SOLANO CERÓN

ALEJANDRA SOLANO CERÓN
Contratista
Secretaria General

Elaboró: Alejandra Solano Cerón
Revisó y ajustó: Esperanza González
Aprobó: Dra. Laura Ismenia Castellanos Vivas

Página 35 de 35

Acreditada en
ALTA CALIDAD

Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector I Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co

