

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe correspondiente al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), para el periodo comprendido entre el 9 de enero y el 30 de junio 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.

Cabe señalar que, de acuerdo con lo estipulado en el Acuerdo Académico 030 de 2024, el periodo de vacaciones institucional inició el 24 de junio de 2025. Por lo tanto, el corte para la recepción, análisis y consolidación de PQRSF se realizó el día 18 de junio, a fin de garantizar la inclusión oportuna de la información en el presente informe.

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 periodo. 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



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02
Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

1. RECEPCIÓN DE PQRSF

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total dias en respuesta	Promedio dias en respuesta	
RECTORIA	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3				3	41	1	2		13	13	
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES		1				1		1				3	3
	OFICINA DE CONTROL INTERNO				1		1		1				11	11
	OFICINA JURIDICA		3				3		1	1	1		45	45
	OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		2				2		2				20	10
	ORII - OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		1				1		1				2	2
	RECTORÍA		3				3		3	3			49	16,33
	SECRETARÍA GENERAL		26		1		27		26	1			366	14
	SECRETARÍA GENERAL													
VICERRECTORIA ACADEMICA	AREA DE EGRESADOS		1				1	136	1			1	1	
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL		1				1				1			
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA ABIERTA Y VIRTUAL		1				1		1				2	2
	CENTRO DE POSGRADOS		3				3		2		1		25	12,5
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO		89	2	4	1	96		83	10	3		434	5,23
	DIVISION DE GESTION DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1				1	2		1				11	11

Página 2 de 30

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

2.1-27.30/02
Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total dias en respuesta	Promedio dias en respuesta
	SEDE NORTE SANTANDER DE QUILICHAO			1			1		1			22	22
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA		28	1	1	1	31		20	1	10	301	15,05
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	AREA DE MANTENIMIENTO	1					1	112	0				
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	2	2	1		6		5			116	23,2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		45	1			46		21	5	20	436	20,76
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA		11		1		12		11		1	56	2,36
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1				1		1			42	42
	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		20		2		22		16		6	260	16,25
	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		22	2			24		20	2	2	393	19,65
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1			1		2	39	1			14	14
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	13	3	1			17		3	1		36	12,00
	VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	2	16		1	1	20		8	4	6	33	4,13
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	SELLO EDITORIAL		1				1	3	1			16	16



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02
Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total dias en respuesta	Promedio dias en respuesta
	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		2		0		2		2			29	14,50
UNIDAD DE SALUD	UNIDAD DE SALUD	14	24	11	2	7	58	58	38	3	3	339	8,92
FIC - FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL		17	2			19	19	17	1	1	141	8,29
FCS - FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	11	1	2			14	22	1	1	1	3	3,00
	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD		8				8		7	1		79	11,29
FCHS - FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE		3				3	19	3			5	1,67
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES		11		3		14		12		2	102	8,50
	PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS		2				2		2			6	3
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES		3				3	3	3			20	6,67
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONCILIACION "Miguel Ángel Zúñiga"	3					3	61	0				
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	6	5			12		4	1	6	10	2,5
	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES		45	1			46		38	5	3	434	11,42

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total dias en respuesta	Promedio dias en respuesta
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES		4	1			5	5	5			50	10
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN		8	3			11	11	8	3		135	16,88
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		3				3	3	2		1	13	6,5
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	7	3	1		13	13	8	3		72	9
TOTAL		50	427	38	19	11	545	545	382	45	68	4145	10,9

Tabla 1. PQRSF 2025 Recepcionadas

A 30 de junio del año 2025 se recibieron en total 545 PQRSF, de las cuales 463 se recibieron por medio de ventanilla única (escrito), web y correo electrónico y 82 se recibieron por buzón de sugerencias.

De las 545 PQRSF, hay 50 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 respuesta, quedando así un total de 495 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las cuales se hará el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 50 felicitaciones fueron recepcionadas a través de los siguientes medios: 46 mediante el buzón de sugerencias y 4 a través del canal web.

Por intermedio de los buzones se recepcionaron un total de 82 PQRSF. Conforme a la estadística de las PQRSF depositadas en los Buzones de Sugerencias se tiene que de las 82 PQRSF, 46 corresponden a felicitaciones, 18 son quejas, 9 son sugerencias, 8 son peticiones y un (01) reclamo.

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 esta forma la información datada en la Tabla 1. *PQRSF 2025 Recepcionadas* nos indica que la universidad da respuesta a una PQRSF, en promedio en 10.9 días.

2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PQRSF

A continuación, se expone el comportamiento de la gestión de PQRSF durante el primer semestre, destacando los avances en el cierre de trámites y señalando los aspectos que requieren fortalecimiento en los tiempos de respuesta.

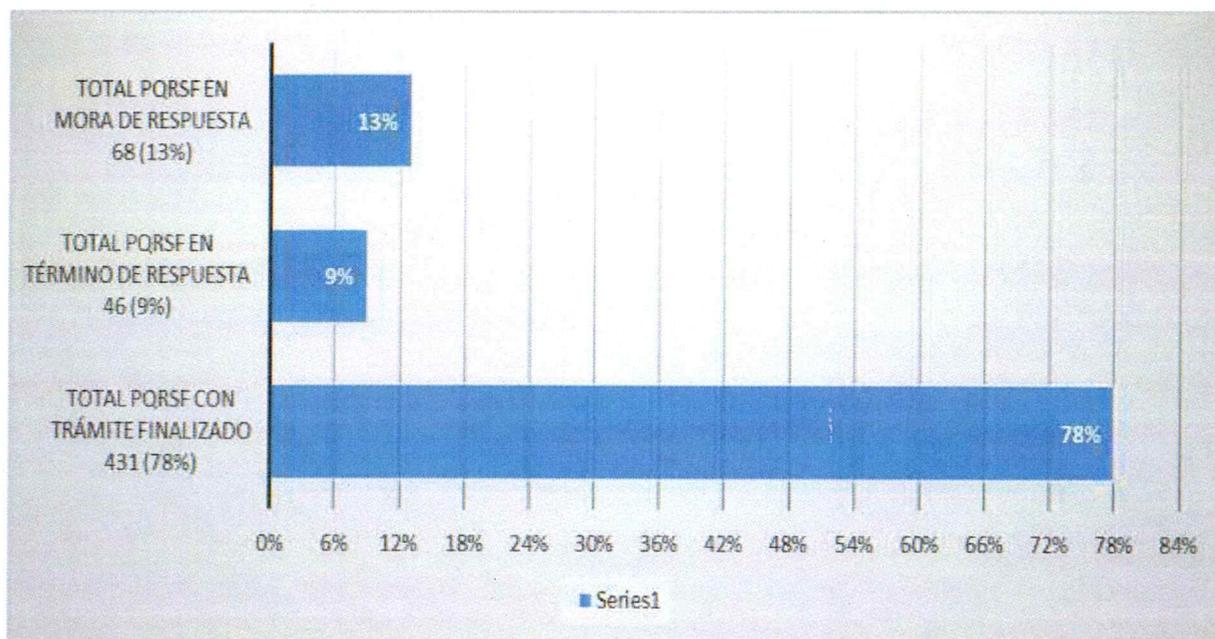


Gráfico 1. Medición PQRSF

Durante este primer semestre del año 2025, se puede evidenciar que el 78% fueron atendidas dentro del término legal, cumpliendo con los plazos establecidos para la respuesta. Sin embargo, se reporta un 13 % 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 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.



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

DEPENDENCIAS	RESPUESTA EN TERMINO	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	Total general	% Respuesta de fondo
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES			3	3	100%
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	5	6	28	39	72%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	7	29	76	112	68%
VICERRECTORIA ACADEMICA	11	15	110	136	81%
UNIDAD DE SALUD	3	3	52	58	90%
RECTORIA	4	4	33	41	80%
FACULTAD DE INGENIERÍA CÍVIL	1	1	17	19	89%
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	2	1	19	22	86%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES		2	17	19	89%
FACULTAD DE ING. ELECTRÓNICA			3	3	100%
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	6	9	46	61	75%
FACULTAD DE ARTES			5	5	100%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	3		8	11	73%
FACULTAD DE CIENCIAS		1	2	3	67%
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3		10	13	77%
Total general	45	71	429	545	79%

Gráfico 2. Medición dependencias con más respuestas de fondo

A partir del análisis de la información recopilada, se puede evidenciar que tres dependencias obtuvieron un 100% de PQRSF con respuesta de fondo, lo cual indica una percepción totalmente positiva por parte de los usuarios frente a la atención y gestión de las PQRSF. Estas dependencias son:

- Vicerrectoría de Investigaciones
- Facultad de Artes
- Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

Este resultado refleja un buen desempeño en términos de calidad del servicio, eficacia de respuesta y satisfacción de los usuarios. Asimismo, se identifican otras tres

dependencias que, si bien no alcanzaron el 100%, presentan porcentajes de respuesta de fondo significativamente altos, lo que también es indicativo de un alto nivel de satisfacción y eficiencia en la gestión institucional:

- Unidad de Salud: 90%
- Facultad de Ingeniería Civil: 89%
- Facultad de Ciencias Humanas y Sociales: 89%

Estos valores reflejan que dichas dependencias se encuentran muy cerca del nivel óptimo y que mantienen estándares de atención y gestión altamente favorables, siendo también ejemplos positivos dentro del análisis general.

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 545 PQRSF recibidas entre el 9 de enero al 30 de junio de 2025, se clasifican así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitación	50	9,17
Petición	427	78,35
Queja	38	6,97
Reclamo	19	3,49
Sugerencia	11	2,02
Total general	545	100%

Tabla 2. Clasificación PQRSF

Para el primer semestre del año 2025 el derecho de petición es el mecanismo que más utilizaron las personas para accionar sus pretensiones, representando así el 78% de las 545 PQRSF registradas en el sistema. Igualmente se destaca el reconocimiento o felicitaciones que hacen los peticionarios a funcionarios o dependencias, en un porcentaje del 9% como se puede evidenciar a continuación:

Página 9 de 30

X *[Signature]*

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



TOTAL PQRSF 545



Gráfico 3. PQRSF 2025

5. CLASIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS PQRSF

En la presente tabla se identifica el usuario que ha acudido durante este primer semestre de 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	1	16	2	4		23
Egresado		26	1			27
Empleado	5	28	6	2	3	44
Estudiante Posgrado		8				8
Estudiante Pregrado	16	147	10	8	2	183
Jubilado	4	7	7	1	1	20
Persona Externa	24	195	12	4	5	240
Total general	50	427	38	19	11	545

Tabla 3. Tipo de usuario y tipo de PQRSF

De acuerdo con la tabla anterior, el grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja y/o reclamo formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 9.83% respecto de los 183 estudiantes de pregrado que recurrieron al sistema de PQRSF. Seguidamente están las personas externas en un porcentaje del 5.83% respecto de 240 personas externas que recurrieron al sistema de PQRSF.

En cuanto a las peticiones, el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron las personas externas en un porcentaje del 81.25% de las 240 que recurrieron al sistema de PQRSF. El otro grupo con mayor recurrencia al sistema de PQRSF y que hicieron uso del derecho de petición como mecanismo constitucional fueron los estudiantes de pregrado con 80.32% respecto de los 183 estudiantes de pregrado que acudieron al sistema de PQRSF

6. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

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

TEMAS DE PETICIONES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
Mora en el pago por los servicios prestados en el Programa Sonidos para la Paz.	5	0
Certificaciones a cargo de DARCA	9	8
Certificados CETIL	8	1
Solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado.	5	30

Tabla 4. Asuntos reiterativos PQRSF

Durante el primer trimestre, los temas más frecuentes estuvieron relacionados con la expedición de certificaciones por parte de DARCA 9 solicitudes, certificados CETIL 8, y 5 requerimientos sobre mora en el pago de servicios en el Programa Sonidos para la construcción de Paz.

En contraste, en el segundo trimestre se evidencia un aumento significativo en las solicitudes de información relacionadas con el proceso de inscripción a programas de pregrado y posgrado, que pasaron de 5 a 30 casos. También se mantuvieron solicitudes sobre certificaciones DARCA 8 y, en menor medida, certificados CETIL 1.

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	0	5	18	23
Egresado	0	3	24	27
Empleado	10	12	22	44
Estudiante Posgrado	0	3	5	8
Estudiante Pregrado	22	20	141	183
Jubilado	14	5	1	20
Persona Externa	36	15	189	240
TOTAL	82	63	400	545
PROCENTAJE	15%	12%	73%	100%

Tabla 5. Medios de recepción y tipo de usuario

Durante el primer semestre, se recibieron un total de 545 PQRSF, a través de tres canales principales: buzón de sugerencias, medio escrito y plataforma web. El canal web fue el más utilizado, concentrando el 73 % del total de PQRSF, seguido por el buzón de sugerencias 15 % y el medio escrito 12 %.

7.1 Medios de Recepción

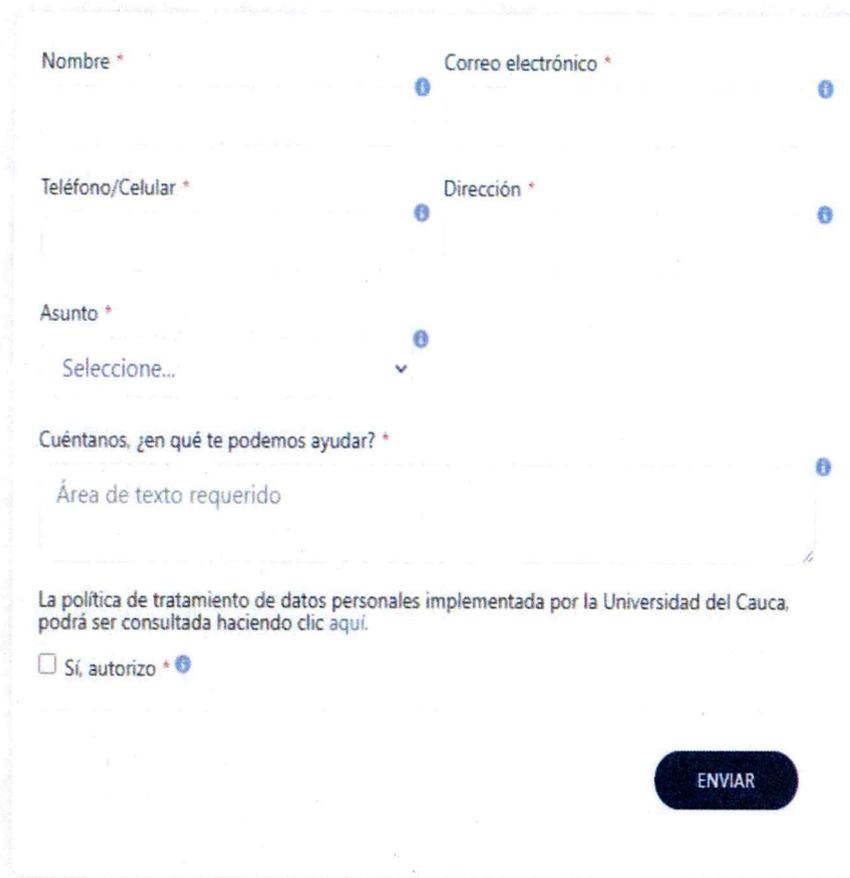
7.1.1 Web

La Universidad del Cauca recibe 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/pqrsd/> 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.

Formulario de registro



The screenshot shows a registration form with the following fields and elements:

- Nombre ***: Text input field with an information icon.
- Correo electrónico ***: Text input field with an information icon.
- Teléfono/Celular ***: Text input field with an information icon.
- Dirección ***: Text input field with an information icon.
- Asunto ***: Dropdown menu with the text "Seleccione..." and a downward arrow.
- Cuéntanos, ¿en qué te podemos ayudar? ***: Text area with the placeholder "Área de texto requerido" and an information icon.
- La política de tratamiento de datos personales implementada por la Universidad del Cauca, podrá ser consultada haciendo clic aquí.**: Text with a link.
- Sí, autorizo ***: Checkmark field with an information icon.
- ENVIAR**: Dark blue button.

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

7.1.2 Buzón de Sugerencias

La Universidad del Cauca cuenta con 34 buzones de sugerencias distribuidos entre distintas dependencias universitarias, con el fin de que el usuario pueda depositar en ellas las PQRSF.

Los buzones de sugerencias están situados en la Universidad del Cauca, así:

N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
1	Biblioteca del Carmen	18	Cafetería – Facultad de Educación
2	Biblioteca Central José María Serrano	19	Cafetería – Facultad Ingenierías
3	Centro Universitario en Salud “Alfonso López”	20	Cafetería – Facultad de Ciencias de la Salud
4	Centro de Investigaciones “José María Llorente”.	21	Centro de Regionalización (Santander Quilichao)
5	Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional	22	Vicerrectoría Académica
6	Centro de Consultoría Jurídica	23	Vicerrectoría Administrativa
7	Centro de Conciliación “Miguel Ángel Zúñiga”	24	Vicerrectoría de Investigaciones
8	Facultad de Artes	25	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
9	Facultad de Ciencias Agrarias	26	Unidad de Salud
10	Planta Piloto de Alimentos Facultad de Ciencias Agrarias	27	División de Gestión de la Recreación y el Deporte
11	Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	28	División de Admisiones, Registro y Control Académico -DARCA
12	Facultad Ciencias de la Salud	29	División Administrativa y de Servicios
13	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	30	División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano
14	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	31	División de Gestión Financiera
15	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	32	Área de Egresados
16	Facultad de Ingeniería Civil	33	Secretaría General
17	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	34	Área de Gestión Documental

Tabla 6. Distribución buzón de sugerencias

La Secretaría General publicó en el portal web institucional, en el enlace https://www.unicauca.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 hace el recorrido por las diferentes dependencias para abrir los respectivos buzones de sugerencias, levantar el acta correspondiente, indexar y tramitar las PQRSF depositadas en estos, así como hacer el seguimiento a las respuestas. La recolección se hace cada 15 días, excepto para la Unidad de Salud, cuya revisión y apertura del buzón se hace cada ocho (8) días, ello con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud. El Centro de Regionalización en la sede de Santander de Quilichao es el encargado de la apertura del buzón, levantar el acta y remitir la información a la Secretaría General para que ésta, a su vez, le dé el trámite correspondiente.

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.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>. Una vez diligenciado, dicho formato debe ser remitido al Despacho de la Secretaría General para el trámite correspondiente.

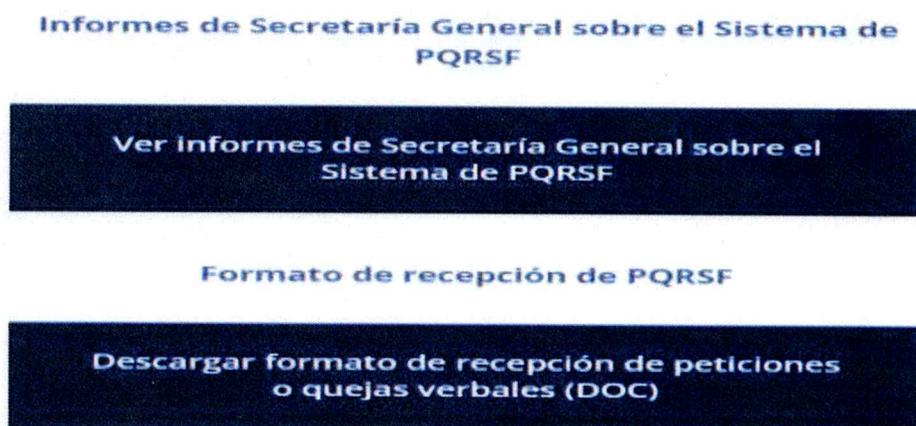


Figura 2. Pantallazo de la página web institucional para descarga del formato



Universidad del Cauca

Secretaría General

2.1-27.30/02
Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

	Proceso Estratégico Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	
	Código: PE-GE-2.1-FOR-8	Fecha de Actualización: 25-09-2017

Popayán, [redacted]

Señores
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Ciudad

Asunto: Derecho de Petición Queja Sugerencia Felicitación

±

[redacted], con cédula de ciudadanía número [redacted] de [redacted] en ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Nacional, me permito solicitar lo siguiente:

Apoyo mi petición en las siguientes razones:

Como soporte a la petición presentada me permito anexar los siguientes documentos:

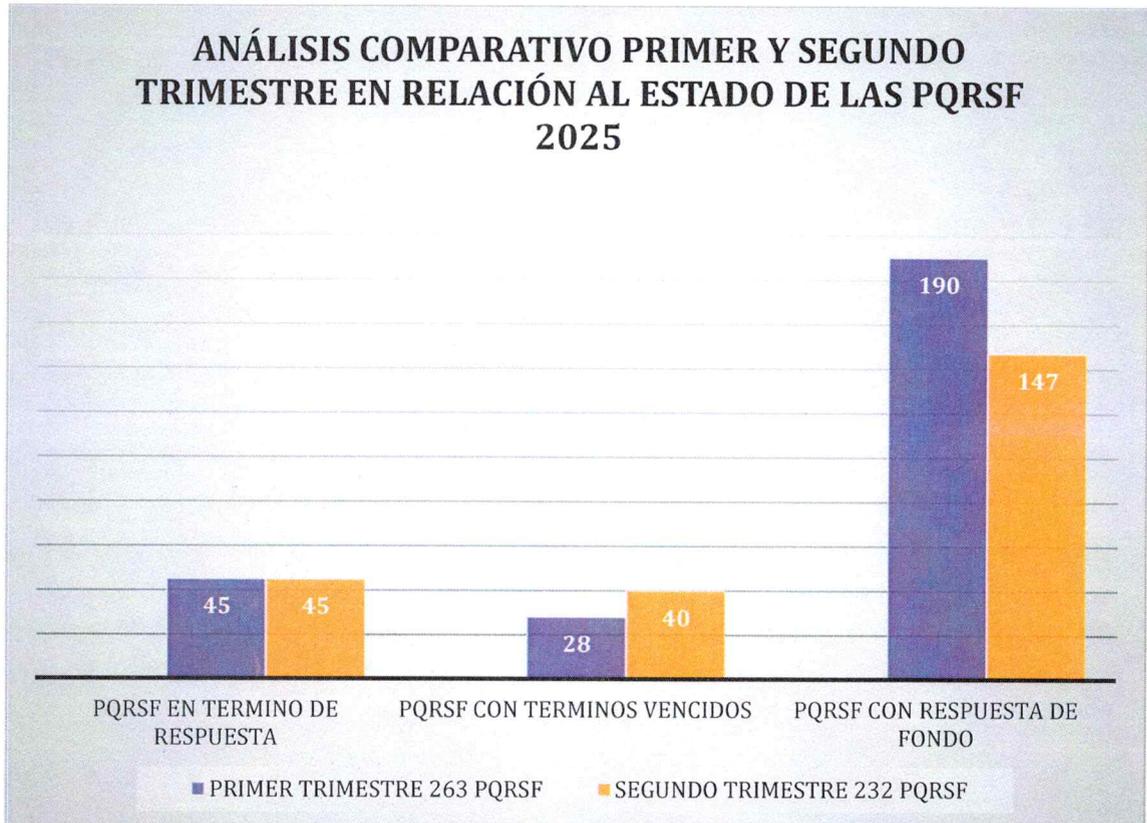
La respuesta la recibiré en la siguiente dirección:

Teléfono y/o celular: [redacted]

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

8. ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE PQRSF 2025

A continuación, se presentan gráficos comparativos que ilustran el comportamiento de las PQRSF durante el primer y segundo trimestre, en términos de su trámite, estado y la cantidad de solicitudes recibidas en cada periodo. Cabe destacar que no se incluyeron las cincuenta felicitaciones recibidas hasta la fecha, ya que estas no requieren trámite ni respuesta de fondo, y son únicamente registradas para conocimiento de los funcionarios.



Gráfica 4. Análisis comparativo primer y segundo trimestre de pqrSF 2025 en relación al estado de la pqrSF

Durante los dos primeros trimestres de 2025, se analizaron un total de 495 PQRSF con trámite 263 en el primer trimestre y 232 en el segundo.

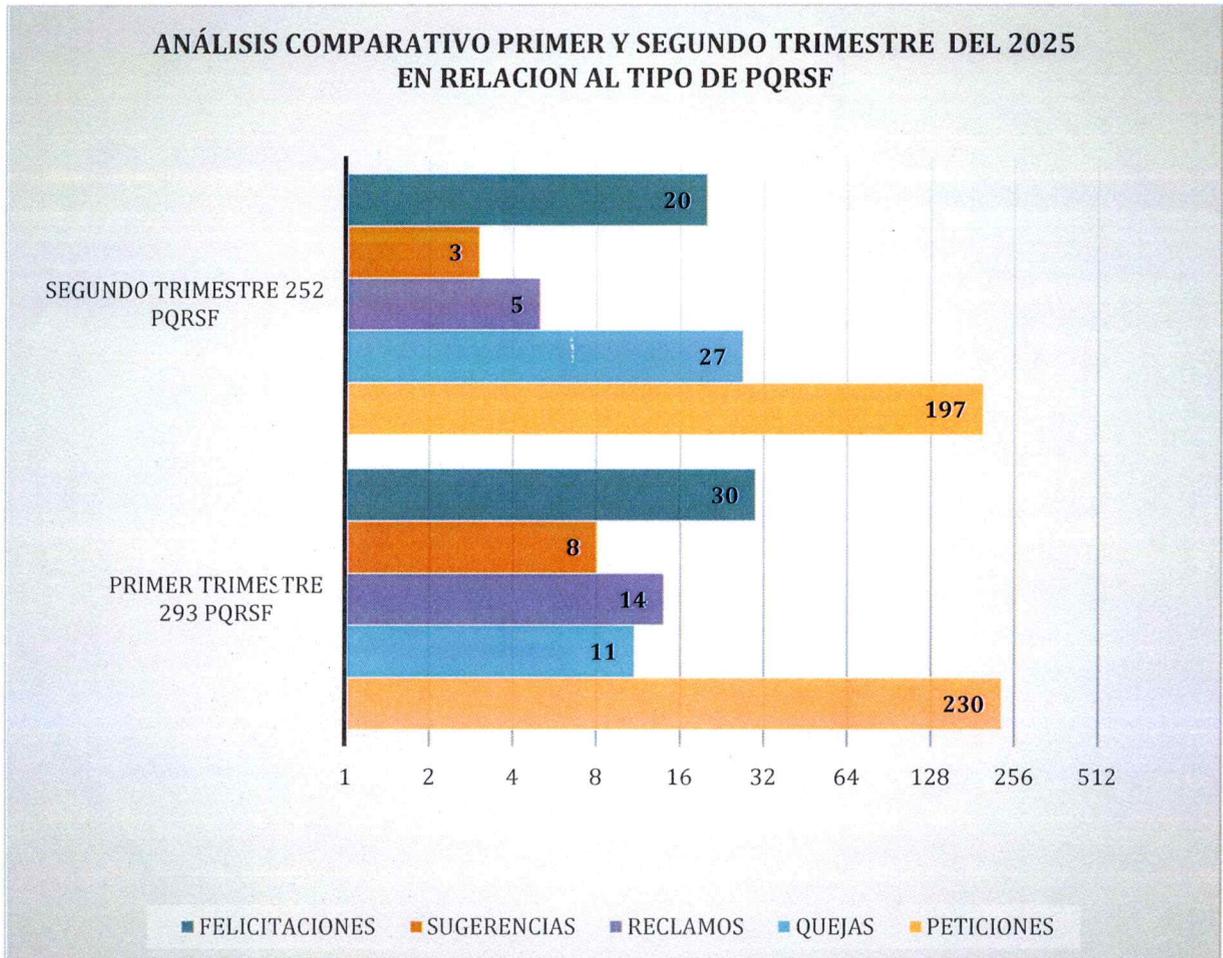
En relación con el cumplimiento de los tiempos de respuesta, ambos trimestres reportaron 45 PQRSF que se encontraban dentro del término legal para brindar respuesta, sin variación alguna. No obstante, se evidenció un incremento en los casos con término vencido, que pasaron de 28 en el primer trimestre a 40 en el segundo, lo que representa un aumento del 42,8 %. Esta variación representa posibles dificultades en la gestión oportuna de las solicitudes por parte de algunas dependencias.

Ante esta situación, la Secretaría General emitió requerimientos formales a todas las dependencias responsables con corte a 23 de mayo de 2025, solicitando el envío de las respuestas pendientes con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento y garantizar la trazabilidad en la atención de las PQRSF.

Finalmente, durante el segundo trimestre se alcanzó un 75 % de respuestas de fondo, correspondiente a 147 PQRSF sobre un total de 232 tramitadas. En comparación, en el primer trimestre se registró un 72,2 %, equivalente a 190 respuestas de fondo sobre 263 tramitadas. Esta variación representa una mejora del 3 % en la eficacia de la atención con respuesta de fondo, lo cual evidencia avances en la calidad del proceso de respuesta institucional.

8.1 Análisis comparativo primer y segundo trimestre del 2025 en relación al tipo de PQRSF

El presente análisis comparativo entre el primer y segundo 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.

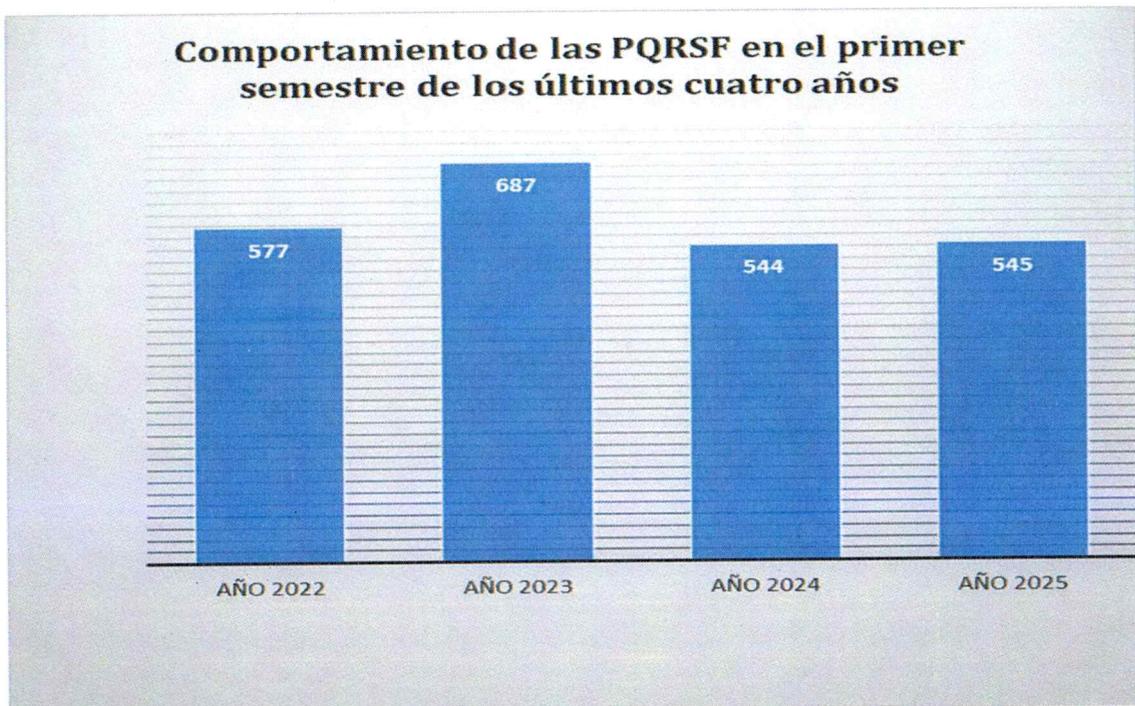


Gráfica 5. Análisis comparativo primer y segundo trimestre del 2025 en relación al tipo de pqrSF

Al comparar los datos correspondientes al primer y segundo trimestre de 2025, se evidencia una reducción general en el volumen total de PQRSF, con una disminución destacada en el número de peticiones. No obstante, se registra un incremento significativo en las quejas, que pasan de 11 a 27 casos. En contraste, se observa una tendencia a la baja en la recepción de felicitaciones, sugerencias y reclamos, lo cual podría estar asociado a factores de percepción del servicio o variaciones en los canales de interacción ciudadana

9. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS

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



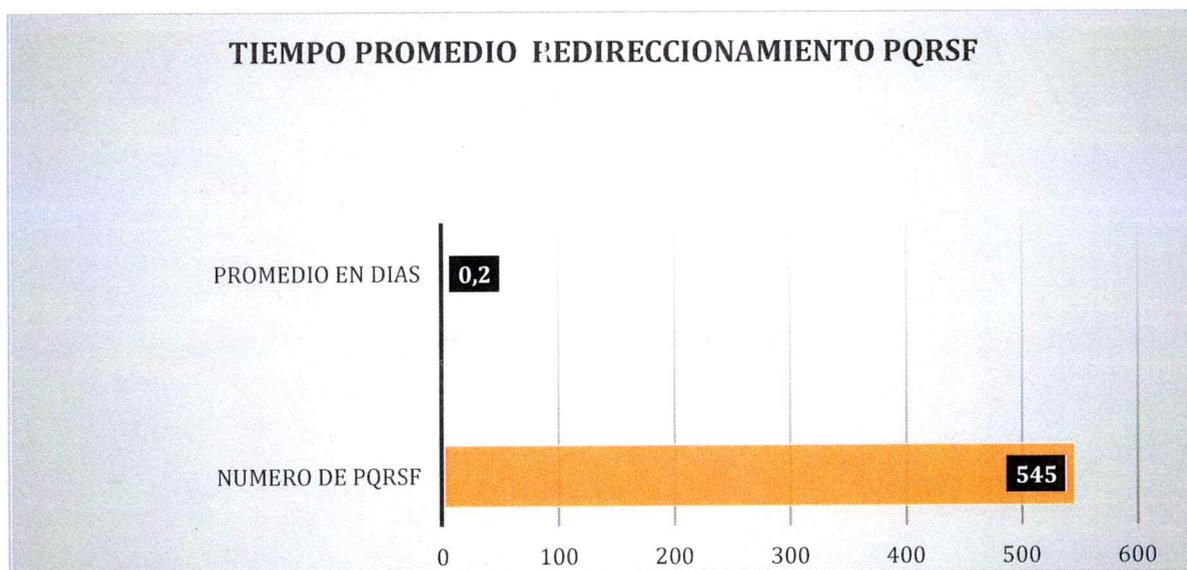
Gráfica 6. Comportamiento de las PQRSF en el primer semestre de los últimos cuatro años

Durante el primer semestre de los últimos cuatro años, se ha observado una variación en el número de PQRSF recepcionadas. En el año 2022 se registraron 577 PQRSF, cifra que aumentó en 2023 a 687. No obstante, en los años 2024 y 2025 se evidenció una disminución sostenida, con 544 y 545 PQRSF respectivamente. Esta tendencia sugiere una posible estabilización en la demanda de solicitudes por parte de los petitionarios en los dos años más recientes, tras un pico registrado en 2023. El comportamiento observado podría estar relacionado con mejoras en los canales de atención, mayor eficiencia en la respuesta o cambios en las dinámicas de interacción ciudadana con la entidad.

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

Como resultado del análisis, se determinó que el redireccionamiento de las 545 PQRSF recepcionadas durante el periodo evaluado se realizó en un tiempo promedio de 0.48 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 Felicidades (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.

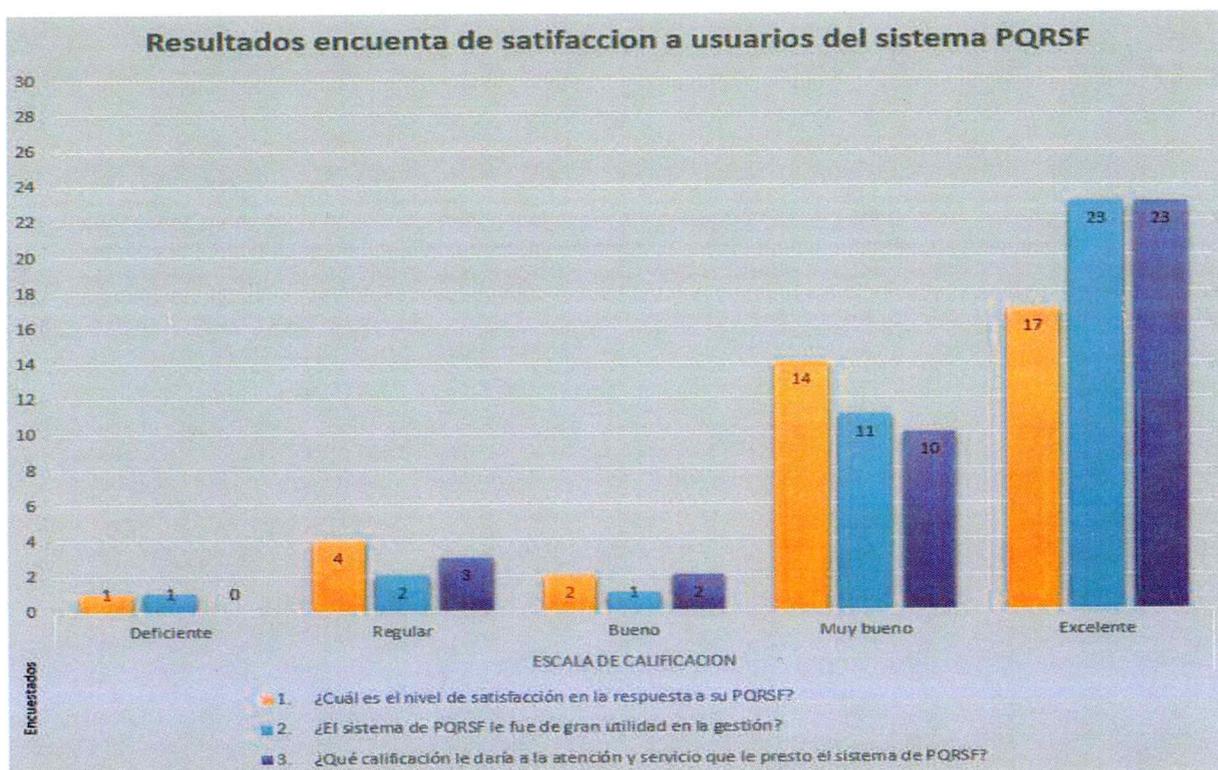
En atención a las recomendaciones emitidas por el grupo de auditoría del ICONTEC, consignadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), firmado por el entonces Director del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, Dr. Miguel Hugo Corchuelo Mora, se estableció 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, y teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2025 se registraron 382 PQRSF con respuesta de fondo, se aplicaron 38 encuestas a distintos usuarios, de las cuales 19 fueron realizadas en el primer trimestre y 19 en el segundo trimestre. 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.

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 preste 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 preste el sistema de PQRSF?	0	2	2	6	9

Tabla 7. Escala de calificación encuesta satisfacción del usuario

A continuación, se presenta la gráfica con los resultados de satisfacción del usuario unificado correspondientes al primer semestre evaluado:



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

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. En todos los ítems, las respuestas se concentraron principalmente en las categorías de “muy bueno” y “excelente”, lo cual indica una favorable percepción del sistema y de la atención brindada. Este insumo permite seguir fortaleciendo el proceso, con base en las expectativas y experiencias de los usuarios.

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 al primer semestre del año 2025:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario y útil para la comunidad universitaria y se sienten a gusto con el servicio.
- Manifiestan grado de insatisfacción respecto a la agilidad en los trámites, ya que en ocasiones no le responde dentro de los términos.
- Manifiestan que deben recurrir a este medio de interponer un derecho de petición para que las facultades y dependencias puedan realizar los trámites solicitados.

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/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-anticorrupcion>, mediante el cual los usuarios pueden presentar denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción percibidos dentro de la institución.

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 primer semestre de 2025, no se registraron quejas relacionadas con actos de corrupción en los canales dispuestos por la universidad.

• Quejas anticorrupción



Por una Universidad transparente: Rompa la cadena de la corrupción

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

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

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

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

Nombre:

Email:

Formulación: *

Comentario

Denuncia

Descripción: *

Adjunto:

Ninguno archivo seleccionado

ZORAK

Cual es el código de la imagen?: *

Introduce los caracteres que aparecen en la anterior imagen:

Figura 4. Vista de la sección web "Quejas Anticorrupción" de la Universidad del Cauca.

13. GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF

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 y aquellas que presentan vencimiento en los términos de atención. Entre estas actividades se destaca el seguimiento continuo y los requerimientos formales a las dependencias involucradas, con el fin de gestionar y resolver oportunamente las peticiones que permanecen vencidas en diferentes vicencias.

13.1 Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores.

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, por lo cual es imperativo que todas las solicitudes ciudadanas reciban una respuesta de fondo, oportuna y debidamente documentada.

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

Para tal fin, se han emitido oficios de requerimiento a las dependencias académico-administrativas, en los que se relacionan las solicitudes con términos vencidos que permanecen sin respuesta. El más reciente requerimiento fue realizado el 4 de junio de 2025, con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y a la Oficina de Control Interno, a fin de garantizar el debido seguimiento institucional.

En la siguiente tabla se detallan las dependencias que, al 11 de junio de 2025 de acuerdo con lo informado como plazo en los oficios de requerimientos, no han remitido a la Secretaría General las respuestas respectivas o mantienen solicitudes en mora sin respuesta al peticionario.

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	TOTAL
División de Gestión Financiera				4		3	7
División de Gestión del Talento Humano	3			4	8	21	36
CUS - Centro Universitario de Salud Alfonso López						1	1
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación			19	3	1	1	24
División de Admisiones, Registro y Control Académico						1	1
Oficina Jurídica	1			2	7	4	14
Vicerrectoría Académica		4	4	11	1	3	23
Vicerrectoría Administrativa	4	17	6	4	2	1	34
División de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones						1	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar					1	9	10
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano		1		1	1		3
Comité de Convivencia Laboral					4		4
Facultad de Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	5	15	20	9	37		86
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		1	4
Centro de Posgrados				2			2
Consejo y Unidad de Salud						1	1
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional							
Facultad de Artes						2	2
Facultad de Ciencias Agrarias					1		1
Oficina de Control Interno							
Oficina de Crédito y Cartera					1		1
TOTAL	13	37	49	43	64	49	255

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/pqrspd/>

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



Figura 4. Pantallazo sitio web PQRSF Universidad del Cauca

15. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2025, se recibieron 545 PQRSF a través de diversos canales institucionales. De estas, un 78 % fueron tramitadas y cerradas con respuesta de fondo, lo que refleja un avance significativo en la eficiencia del sistema frente al semestre anterior.
- A pesar del buen porcentaje de respuestas finalizadas, persisten casos con términos vencidos (13 %) y pendientes dentro del plazo (9 %), lo cual indica la necesidad de seguir fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y la articulación con las dependencias responsables.
- 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.
- Se evidenció una mejora en los tiempos de redireccionamiento de las PQRSF a las dependencias competentes, con un promedio de solo 0.48 días, lo que da cuenta de una gestión eficiente y alineada con las recomendaciones del grupo auditor del ICONTEC.
- La encuesta aplicada a usuarios que recibieron respuesta de fondo arrojó resultados positivos, donde la mayoría calificó el sistema como “muy bueno” o “excelente” en cuanto a utilidad, atención y satisfacción con la respuesta. Esto respalda el fortalecimiento institucional del sistema de PQRSF.
- 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.



**Secretaría
General**

2.1-27.30/02
Informe de PQRSF, segundo trimestre 2025

- Durante el primer semestre de 2025 no se reportaron quejas por actos de corrupción, lo cual puede interpretarse como un indicador favorable respecto a la percepción institucional, aunque debe mantenerse la vigilancia activa a través de los canales habilitados.
- Entre los asuntos más recurrentes en las PQRSF se destacan solicitudes relacionadas con procesos académicos, como certificados, inscripciones y trámites administrativos. Esto orienta a priorizar mejoras en la atención o en la información visible de estos temas.

Popayán, 30 de junio de 2025

Universitariamente,

ALEJANDRA SOLANO CERÓN
ALEJANDRA SOLANO CERON
Contratista
Secretaría General


LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

Página 30 de 30

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

