

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF – TERCER 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 septiembre 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 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.

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	AREA DE INSTRUCCIÓN - OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3				3	67	3	0	0	60	20
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES		2				2		1	0	1	3	3
	OFICINA DE CONTROL INTERNO				1		1		1	0	0	11	11
	OFICINA JURIDICA		9				9		8	1	0	183	22,87
	OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		2				2		2	0	0	20	10
	ORII - OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES		1				1		1	0	0	2	2
	RECTORÍA		4				4		3	1	0	39	13
	SECRETARÍA GENERAL	1	41	1	2		45		40	4		427	11
VICERRECTORIA ACADEMICA	AREA DE EGRESADOS		2				2	262	2	0	0	13	6,5
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA ABIERTA Y VIRTUAL		6				6		6	0	0	25	4,16
	CENTRO DE POSGRADOS		5				5		4	0	1	49	12,25
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO		171	8	8	1	188		174	6	8	1557	8,94
	DIVISION DE GESTION DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	1				1	2		1	0	0	11	11
	CENTRO DE REGIONALIZACION		4	1			5		3	2	0	23	7,7

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA		48	4	2		54		46	3	5	1040	22,6
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	AREA DE MANTENIMIENTO	1					1	175	0	0	0	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	2	2	1		6		5	0	0	116	23,2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		68	1			69		42	9	18	1936	46,09
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA		17		1		18		17	1	0	68	4,00
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1				1		1	0	0	21	21
	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		27	1	3		31		29	0	2	891	30,72
	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	44	3	1		49		44	2	2	814	18,5
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	3			1		4	48	1	0	0	14	14
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	15	3	1	1		20		5	0	0	91	18,20
	VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	3	14	5		2	24		18	1	2	254	14,11
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	SELLO EDITORIAL		1				1	23	1	0	0	16	16
	PROGRAMA DE SONIDOS PARA LA CONSTRUCCION DE PAZ		16				16		9	0	7	72	8
	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		6				6		6	0	0	97	16,16
UNIDAD DE SALUD	UNIDAD DE SALUD	19	32	16	6	8	81	81	53	6	3	655	12,59
FIC - FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL		24	2			26	26	23	0	3	236	10,26

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FCS - FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	13	1	5		1	20	32	7	0	0	336	48,00
	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD		12				12		12	0	0	168	14,00
FCHS - FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE		6				6	35	6	0	0	10	1,66
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	20	1	2		24		22	1	0	386	17,54
	PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS		5				5		5	0	0	22	4,4
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES		7				7	7	5	2	0	29	5,8
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONCILIACION "Miguel Angel Zúñiga"	3					3	107	0	0	0	0	0
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	3	9	5			17		8	0	6	179	22,37
	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES		80	4	1	2	87		75	5	7	1081	14,41
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES	1	8	1			10	10	9	0	0	168	18,66
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN		18	3			21	21	20	1	0	377	18,85

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		4				4	4	4	0	0	79	19,75
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	16	3		1	22	22	17	2	1	182	1,7
TOTAL		68	739	67	30	16	920	920	739	47	66	11761	15,9

Tabla 1. PQRSF 2025 Recepcionadas

A 30 de septiembre del año 2025 se recibieron en total 920 PQRSF, de las cuales 691 se recibieron mediante correo electrónico y página web, 111 se recibieron por medio de ventanilla única (escrito), 118 se recibieron por buzón de sugerencias.

De las 920 PQRSF, hay 68 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 852 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las cuales se realizó el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 68 felicitaciones fueron recepcionadas a través de los siguientes medios: 61 mediante el buzón de sugerencias y 7 por medio del correo electrónico y pagina web.

Por intermedio de los buzones se recepcionaron un total de 118 PQRSF. Conforme a la estadística de las PQRSF depositadas en los Buzones de Sugerencias se tiene que de las 118 PQRSF, 61 corresponden a felicitaciones, 32 son quejas, 13 son sugerencias, 8 son peticiones y 4 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 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 15 días.

2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PQRSF

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

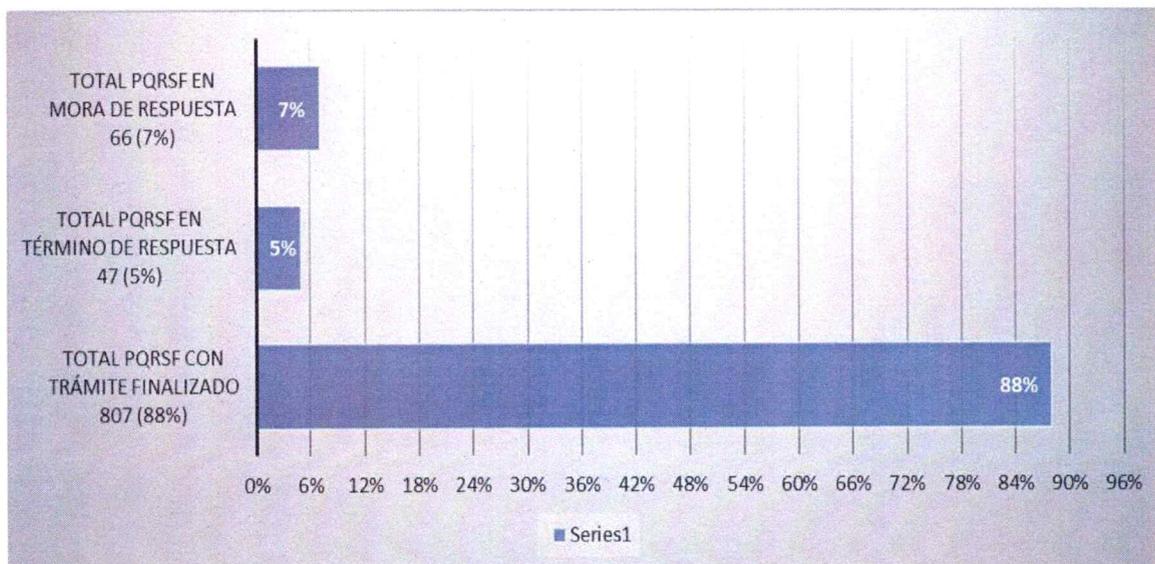


Gráfico 1. Medición PQRSF

Durante este tercer trimestre del año 2025, se puede evidenciar que el 88% 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 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 TERMINO	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	Total general	% Respuesta de fondo
RECTORIA	6	1	59	60	98%
VICERRECTORIA ACADEMICA	11	14	236	250	94%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	12	22	138	160	86%
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	1	2	24	26	92%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	0	7	16	23	70%
UNIDAD DE SALUD	6	3	53	56	95%
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	0	3	23	26	88%
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	19	19	100%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	0	33	33	100%
FACULTAD DE ING. ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	2	0	5	5	100%

DEPENDENCIAS	PQRSF EN TERMINO	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	Total general	% Respuesta de fondo
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	5	13	83	96	86%
FACULTAD DE ARTES	0	0	9	9	100%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	1	0	20	20	100%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	0	4	4	100%
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	1	17	18	94%

Gráfico 2. Medición dependencias con más respuestas de fondo

Se presenta un consolidado de las dependencias con relación al cumplimiento en la respuesta de fondo de los requerimientos atendidos. Cabe resaltar que no se tuvo en cuenta la PQRSF en términos de respuesta, ya que se encuentran dentro de los plazos establecidos para brindar respuesta al peticionario, por lo cual no afectan los porcentajes de cumplimiento evaluados.

Dependencias con cumplimiento del 100% en respuestas de fondo:

Las siguientes dependencias han alcanzado un cumplimiento del 100% en la atención con respuesta de fondo, lo que evidencia una gestión oportuna y eficiente en el tratamiento de los requerimientos:

- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
- Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
- Facultad de Artes
- Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
- Facultad de Ciencias Agrarias

Estas facultades representan un ejemplo de buenas prácticas en la gestión de respuestas institucionales, demostrando un compromiso con la atención efectiva a los usuarios.



Universidad del Cauca

Secretaría General

2.1-27.30/03

Informe de PQRSF, tercer trimestre 2025

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 920 PQRSF recibidas entre el 9 de enero al 30 de septiembre de 2025, se clasifican así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitación	68	8%
Petición	739	80 %
Queja	67	7%
Reclamo	30	3%
Sugerencia	16	2%
Total general	920	100%

Tabla 2. Clasificación PQRSF

Para el tercer trimestre del año 2025, se evidencia que el derecho de petición es el mecanismo que más continúan utilizando las personas para accionar sus pretensiones, representando así el 80% de las 920 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 8% como se puede evidenciar a continuación:

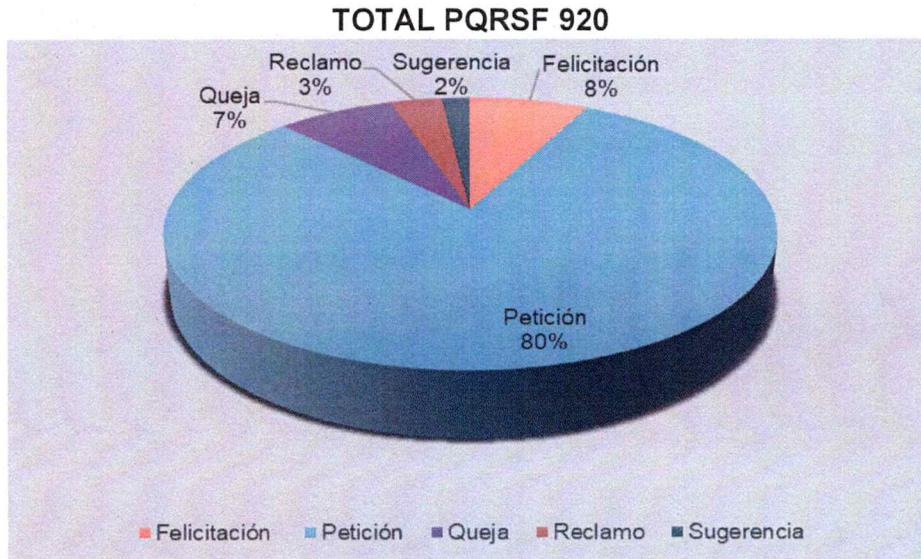


Gráfico 3. PQRSF 2025

5. CLASIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS PQRSF

En la presente tabla se identifica el usuario que ha acudido durante el primer, segundo y tercer trimestre 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	2	27	2	5		36
Egresado		36	1	1		38
Empleado	8	46	14	4	3	75
Estudiante Posgrado		11				11
Estudiante Pregrado	22	277	27	13	5	344
Jubilado	7	10	6	3	2	28
Persona Externa	29	332	17	4	6	388
Total general	68	739	67	30	16	920

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 11.62% respecto de los 344 estudiantes de pregrado que recurrieron al sistema de PQRSF. Seguidamente están las personas externas en un porcentaje del 5.41% respecto de 388 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 85.56% de las 388 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 80.52% respecto de los 344 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, segundo y tercer trimestre del año, permitiendo identificar los asuntos que han generado mayor atención por parte de los peticionarios.

TEMAS DE PETICIONES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE
Información sobre pagos y mora en el pago por los servicios prestados en el Programa Sonidos para la Paz.	5	0	9
Certificaciones a cargo de DARCA	9	8	15
Certificados CETIL	8	1	6
Solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado.	5	30	26

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.

En el tercer trimestre se evidencia que las Solicitud de información en el proceso de inscripción a pregrado y posgrado continúan teniendo relevancia, aunque presentan una leve disminución en comparación con el segundo trimestre, pasando de 30 a 26 solicitudes.

En cuanto a los pagos de servicios del Programa Sonidos para la Construcción de Paz, estos no se presentaron durante el segundo trimestre, pero en el tercero reaparecen con mayor frecuencia, superando incluso las cifras del primer trimestre al pasar de 5 a 9 peticiones.

Asimismo, las solicitudes de las certificaciones emitidas por DARCA, muestran un incremento en este trimestre, alcanzando un total de 15 peticiones, superando los valores registrados en los dos trimestres anteriores.

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	7	29	36
Egresado	0	3	35	38
Empleado	19	25	31	75
Estudiante Posgrado	0	3	8	11
Estudiante Pregrado	36	35	273	344
Jubilado	19	7	2	28
Persona Externa	44	31	313	388
TOTAL	118	111	691	920
PROCENTAJE	13%	12%	75%	100%

Tabla 5. Medios de recepción y tipo de usuario

En el acumulado, al tercer trimestre se registró un total de 920 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

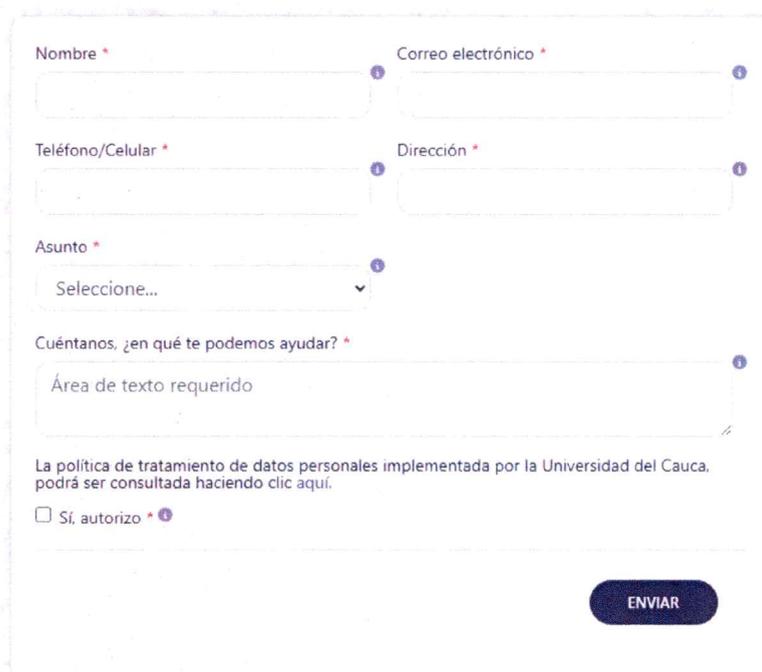
7.1.1 Web

La Universidad del Cauca 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



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 tercer trimestre de 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

 *Página 13 de 32*
*

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:

- 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

Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
16	Facultad de Ingeniería Civil	36	Secretaría General
17	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	37	Área de Gestión Documental
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.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 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 presente año, se registraron dos PQRSF radicadas VU 001510, correspondiente al primer trimestre, y VU 010503, del tercer 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.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.



Secretaría General

2.1-27.30/03

Informe de PQRSF, tercer trimestre 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

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:
[redacted]

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

La respuesta la recibiré en la siguiente dirección:
[redacted]

Teléfono y/o celular: [redacted]

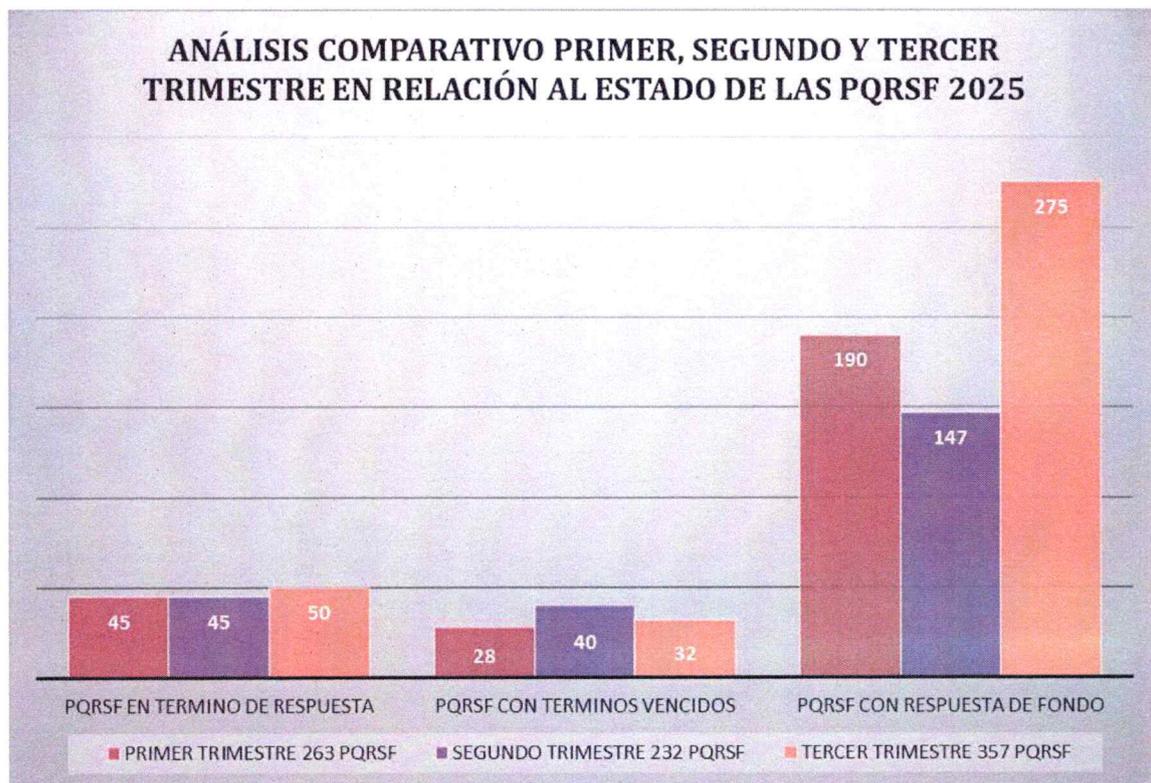
Figura 3. Formato PE-GE-2.1-FOR-8 – Recepción de Peticiones o Quejas Verbales



8. ANÁLISIS COMPARATIVO PRIMER, SEGUNDO Y TERCER TRIMESTRE DE PQRSF 2025

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

Cabe destacar que no se incluyeron las sesenta y ocho felicitaciones recepcionadas hasta la fecha, dado que estas 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 y tercer trimestre de pqrpf 2025 con relación al estado de la pqrpf



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/03

Informe de PQRSF, tercer trimestre 2025

Durante los tres primeros trimestres del año se evidencia una evolución significativa en la gestión de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), tanto en términos de volumen como en la oportunidad y calidad de las respuestas. En el primer trimestre se registraron 263 PQRSF, número que disminuyó a 232 en el segundo trimestre, lo que representa una reducción del 11,8 %. No obstante, en el tercer trimestre se observó un aumento considerable, alcanzando un total de 357 solicitudes, lo que equivale a un incremento del 53,9 % respecto al segundo trimestre y del 35,9 % frente al primero.

En cuanto a las respuestas emitidas dentro del término legal, se mantuvieron constantes en el primer y segundo trimestre, con 45 casos en cada periodo. En el tercer trimestre se presentó una mejora, alcanzando 50 respuestas en término, lo cual refleja un esfuerzo institucional por mejorar la oportunidad en la atención. Por otro lado, las PQRSF respondidas con términos vencidos aumentaron de 28 en el primer trimestre a 40 en el segundo, pero en el tercer trimestre se logró reducir esta cifra a 32 casos, evidenciando una gestión más eficiente y orientada al cumplimiento de los plazos establecidos.

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. 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.

En lo que respecta a las PQRSF que recibieron respuesta de fondo, se registraron 190 casos en el primer trimestre, 147 en el segundo y 275 en el tercero. Esta última cifra

[Handwritten signature] Página 18 de 32
[Handwritten mark]

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**
*Resolución 6218 de junio de 2019

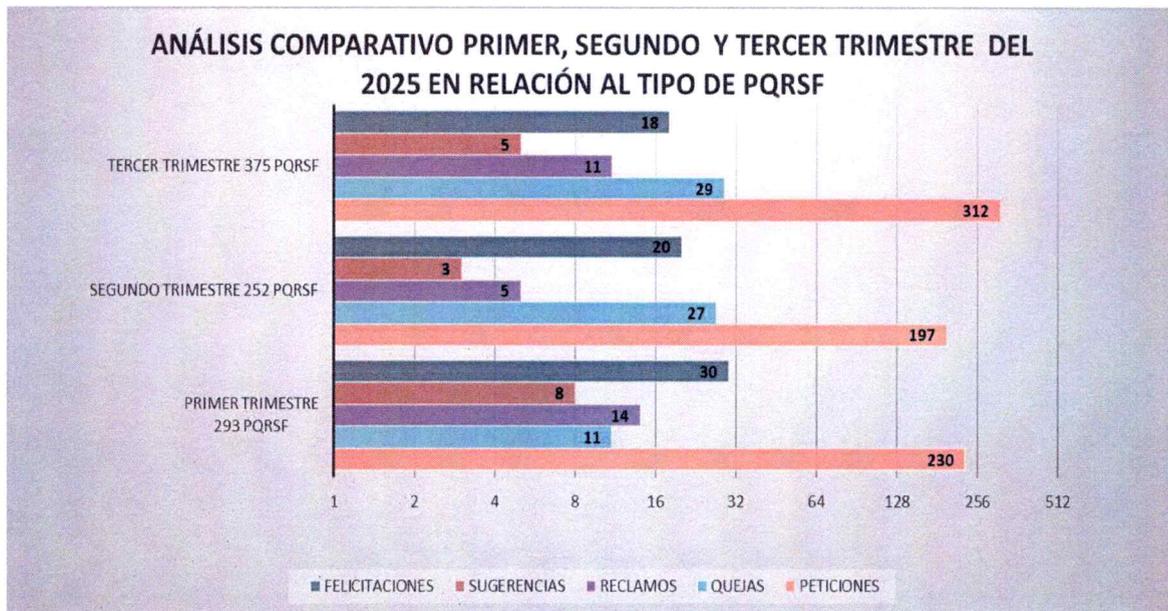
Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 8209900 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



no solo representa el mayor valor absoluto del año, sino también el mayor porcentaje respecto al total de solicitudes recibidas en ese periodo, alcanzando un 77 %, frente al 72 % del primer trimestre y el 63 % del segundo. Este comportamiento refleja una mejora significativa en la eficacia de la atención institucional, consolidando avances en la calidad de las respuestas emitidas.

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

El presente análisis comparativo entre el primer, segundo y tercer 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

En cuanto a la tipología de las PQRSF, las peticiones han sido la categoría predominante en los tres trimestres. En el primer trimestre se registraron 230 peticiones, cifra que descendió a 197 en el segundo, pero que presentó un aumento considerable en el tercer trimestre, alcanzando 312 casos. Este comportamiento refleja

un uso constante del canal institucional para la solicitud de información o trámites, con un incremento notable de la participación ciudadana en el último periodo analizado.

Por su parte, las quejas mostraron un aumento significativo a lo largo del año. Mientras que en el primer trimestre se presentaron 11 quejas, en el segundo esta cifra ascendió a 27 y en el tercero a 29, lo cual podría evidenciar una mayor insatisfacción por parte de los usuarios o una mejor apropiación del canal para expresar inconformidades.

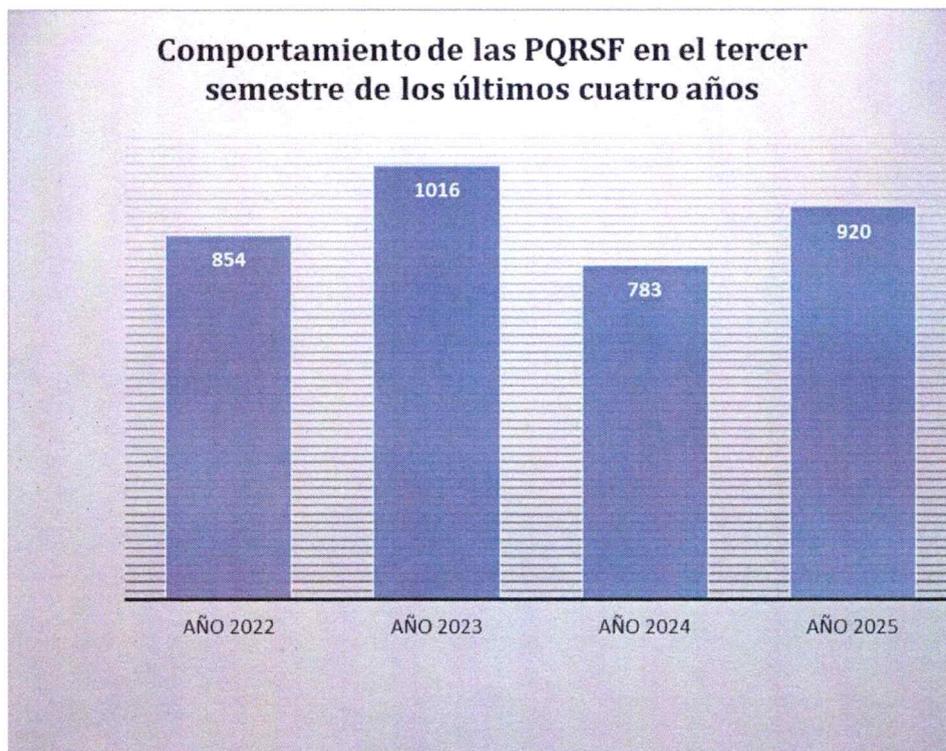
En relación con los reclamos, se observa una reducción importante en el segundo trimestre (5 casos), respecto a los 14 registrados en el primero. No obstante, en el tercer trimestre esta cifra volvió a incrementarse, llegando a 11 reclamos. Aunque no alcanzó los niveles del primer trimestre, este comportamiento indica la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos institucionales para evitar reincidencias.

Las sugerencias, por su parte, han tenido un comportamiento bajo a lo largo del periodo evaluado. En el primer trimestre se recibieron 8, en el segundo 3 y en el tercero 5, lo cual podría interpretarse como una baja participación en este tipo de contribuciones propositivas por parte de los usuarios.

Finalmente, las felicitaciones presentaron una tendencia a la baja. En el primer trimestre se registraron 30, descendiendo a 20 en el segundo y a 18 en el tercero. Esta disminución puede estar relacionada con la percepción de la calidad del servicio, o con una menor disposición de los usuarios a registrar reconocimientos positivos.

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 periodo comprendido entre 2022 y 2025 se evidencian fluctuaciones en el número de PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) recibidas por la entidad. En 2022 se registraron 854 solicitudes, aumentando en 2023 a 1.016, lo que representa un crecimiento del 18,97 %, posiblemente asociado a una mayor visibilidad del canal institucional o a un incremento en la demanda de servicios.

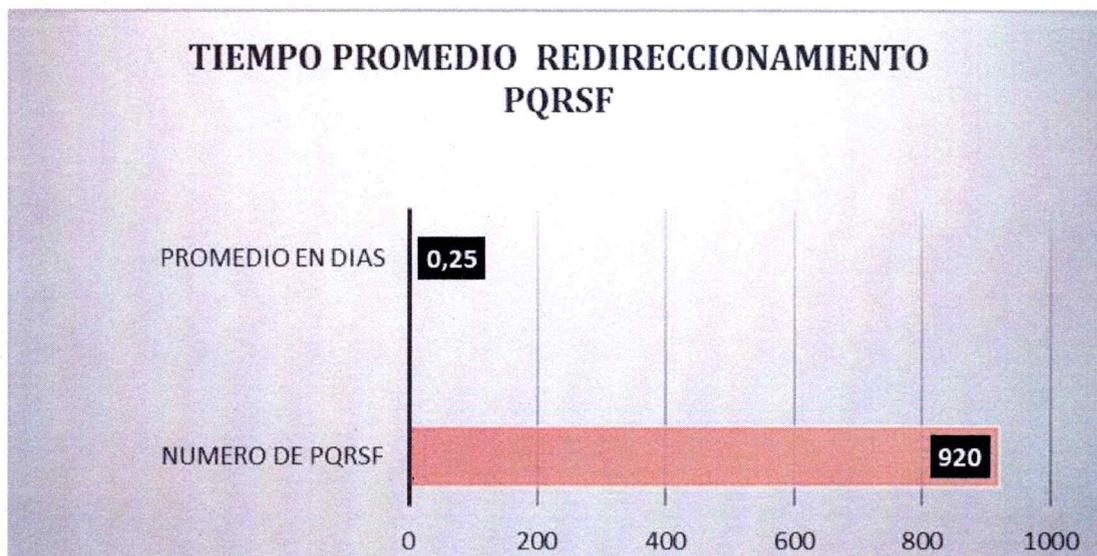
En 2024 se observó una disminución, con un total de 783 PQRSF, lo que equivale a una reducción del 22,9 % frente al año anterior. Esta baja podría atribuirse a la optimización de procesos internos o a una menor interacción ciudadana durante ese periodo.

Para el año 2025, el número de PQRSF volvió a aumentar, alcanzando 920 solicitudes equivalentes el tercer trimestre, lo que representa un crecimiento del 17,5 % en comparación con 2024. Este comportamiento podría reflejar una recuperación en la participación ciudadana y una mayor consolidación del canal institucional como herramienta de comunicación y atención.

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 920 PQRSF recepcionadas al tercer trimestre se realizó en un tiempo promedio de 0.25 equivalente 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, y considerando que durante el tercer trimestre de 2025 se registraron 357 PQRSF con respuesta de fondo, se aplicaron 36 encuestas a diferentes usuarios.

Es importante señalar que, dado que los informes son acumulativos en relación con las encuestas, se registró un total de 735 PQRSF en el periodo comprendido entre el 9 de enero y el 30 de septiembre de 2025. De estas, se aplicaron 19 encuestas en el primer trimestre, 19 en el segundo y 36 en el tercero, lo que representa un 30% acumulativo del total de encuestas realizadas.

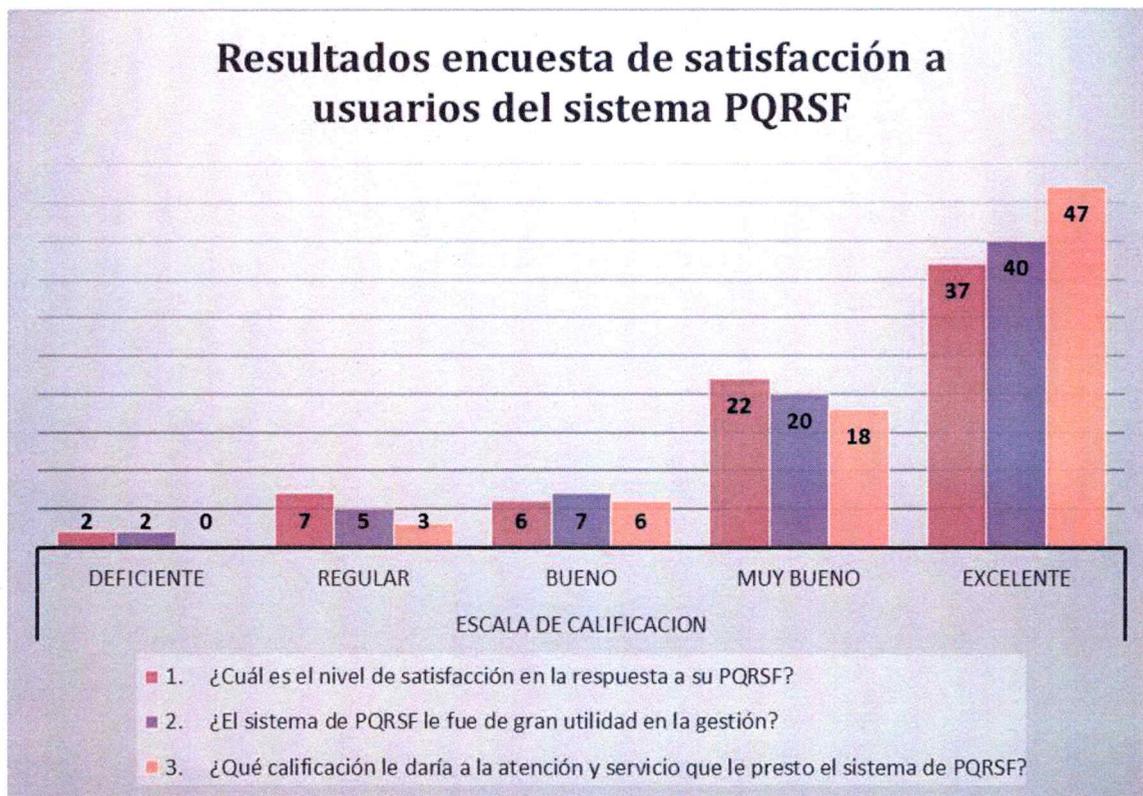
Cabe mencionar que para la realización de las encuestas, se seleccionó al azar una muestra de 36 usuarios. Sin embargo, dado que no todos responden a las llamadas aleatorias, se procedió a contactar a usuarios adicionales relacionados con la referencia VU 007955, incluyendo los números 007957, 007963, 008237, 008357, 008457, 008630, 008749, 008796, 009519, 009761, 009966, 010142, 010870 y 011180. A pesar de los intentos, no fue posible establecer contacto con algunos de ellos, lo cual implicó un mayor tiempo de gestión para completar las 36 encuestas requeridas y así cumplir con el indicador establecido.

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 tres primeros trimestres del año:

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

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

La Encuesta Unificada correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre sobre el sistema PQRSF revela un alto nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la respuesta a las solicitudes, la utilidad del sistema y la atención brindada, con más del 80% calificando el servicio como “Muy bueno” o “Excelente”. La mayoría considera que las respuestas son oportunas y claras, aunque un pequeño porcentaje identifica áreas de mejora en aspectos de comunicación y tiempos de respuesta. Además, se destaca que el sistema cumple eficazmente su función de apoyar la gestión de peticiones, contribuyendo a la transparencia institucional, mientras que la atención al usuario es valorada positivamente por su amabilidad y eficacia.

El análisis comparativo de los resultados durante los tres trimestres muestra una evolución positiva en la percepción y satisfacción de los usuarios, evidenciada por un incremento progresivo en las calificaciones “Muy bueno” y “Excelente”, lo que refleja un fortalecimiento en la calidad del servicio, la atención al usuario y la utilidad del sistema. En el primer trimestre, más del 75% de los encuestados otorgaron estas

valoraciones, destacando un 82% en la atención y sin respuestas calificadas como “Deficiente”, lo que indica una buena aceptación inicial. En el segundo trimestre, aunque la tendencia general se mantuvo positiva, se observó una ligera disminución en las calificaciones “Excelente”, posiblemente debido a ajustes internos o mayores exigencias de los usuarios; no obstante, la mayoría siguió valorando el servicio como “Muy bueno” o “Excelente”, señalando la necesidad de mejorar la comunicación y la rapidez en las respuestas. Finalmente, en el tercer trimestre se registró una recuperación significativa, con un aumento notable de respuestas “Excelente” en las tres preguntas, especialmente en atención y servicio, donde no se presentaron calificaciones deficientes, lo que evidencia la efectividad de las acciones correctivas implementadas y un claro fortalecimiento en la satisfacción de los usuarios.

11.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF

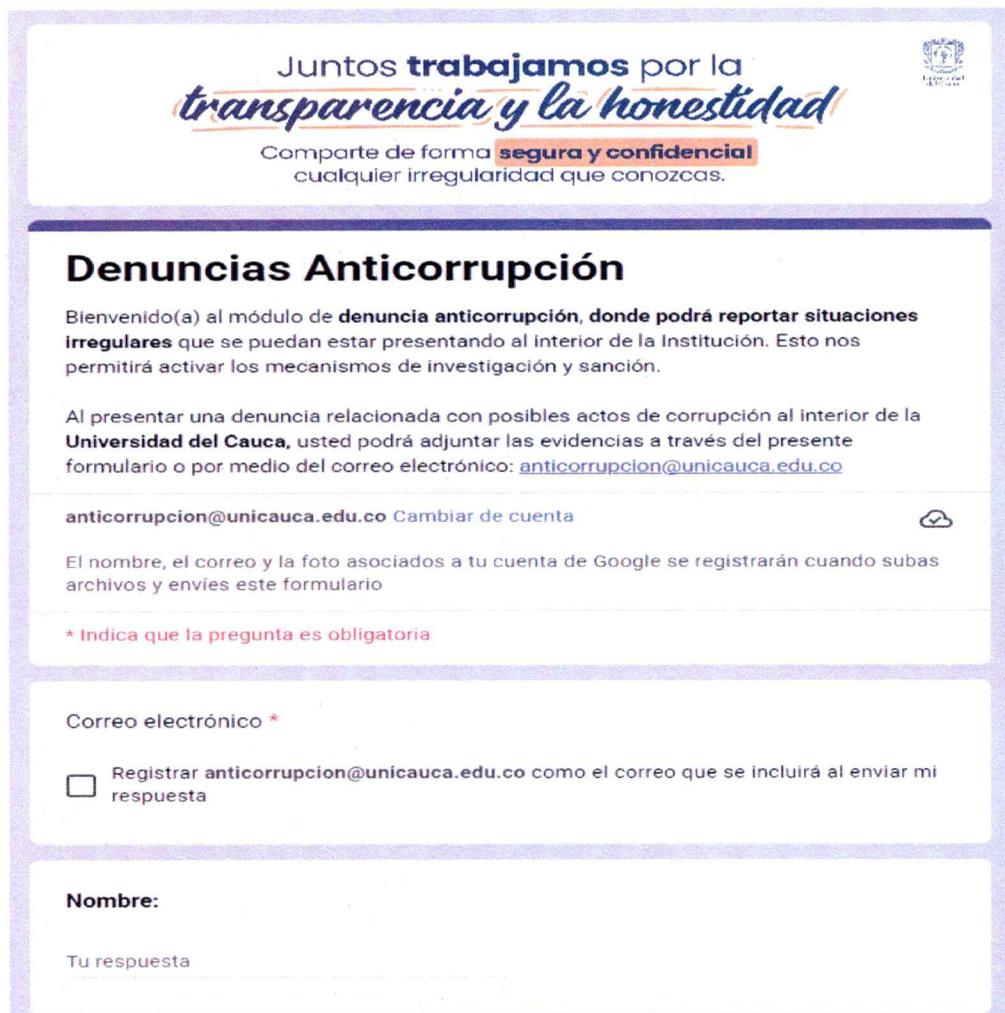
El formato de sondeo PE-GE-2.1-FOR-6 considera la siguiente pregunta abierta “¿Respecto a su PQRSF y de la gestión institucional en otorgar respuesta, quiere expresar sus puntos de mejora para que se han tenidos en cuenta?”

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 le fue muy útil para la gestión de su trámite.
- Manifiestan un mínimo grado de insatisfacción respecto a la agilidad en los trámites, aunque 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.



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

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 fin, se han emitido oficios de requerimiento a las dependencias académico-administrativas, en los cuales se relacionan las solicitudes con términos vencidos que permanecen sin respuesta. El requerimiento más reciente 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, con el propósito de garantizar el debido seguimiento institucional.

Estos requerimientos han permitido que las dependencias remitan las respuestas pendientes o envíen copia de las respuestas ya emitidas a los peticionarios en su momento, con el fin de proceder al cierre correspondiente en el sistema PQRSF del Derecho de Petición.

En la siguiente tabla se detallan las dependencias que, al 30 de septiembre 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	36
CUS - Centro Universitario de Salud Alfonso López						1	1
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación			19	2			24
División de Admisiones, Registro y Control Académico						1	1
Oficina Jurídica	1			2	7	4	14
Vicerrectoría Académica		4	4	9	1	1	23
Vicerrectoría Administrativa	4	18	6	6	2	2	34
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar					1	13	10
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano					1		3
Comité de Convivencia Laboral					4		4
Facultad de Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	5	15	19	7	31		86
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		1	4
Centro de Posgrados				3			2
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional						1	
Facultad de Artes					2	2	2
Facultad de Ciencias Agrarias					1		1
Oficina de Crédito y Cartera					1		1
Centro de consultoría jurídica					2		
TOTAL	13	37	48	40	61	49	248

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/pqrsd/>

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

15. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre se registró un incremento significativo en el número de PQRSF, al pasar de 190 en el primer trimestre y 192 en el segundo a 357 en el tercero. Este aumento refleja una mayor participación ciudadana y una intensificación en el uso de los canales institucionales.
- A pesar del buen porcentaje de respuestas finalizadas, persisten casos con términos vencidos y pendientes dentro del plazo, lo cual indica la necesidad de seguir fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y la articulación con las dependencias responsables.
- Se logra mantener 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 0.25 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.
- 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.



**Secretaría
General**

2.1-27.30/03

Informe de PQRSF, tercer trimestre 2025

- Se redujeron los casos con términos vencidos, se incrementaron las respuestas oportunas y se fortaleció la emisión de respuestas de fondo a los peticionarios, lo cual evidencia un progreso en la eficiencia y calidad del proceso de atención institucional.

Popayán, 30 de septiembre de 2025

Universitariamente,

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

ALEJANDRA SOLANO CERON
ALEJANDRA SOLANO CERON
Contratista
Secretaria General

Página 32 de 32

*

**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

