

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF – SEGUNDO TRIMESTRE 2026

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). Este informe comprende el período entre el 15 de enero y el 30 de junio de 2026. Es importante precisar que, para efectos de la elaboración del informe, se tuvo en cuenta las peticiones y respuestas tramitadas hasta el día 25 de junio de 2026, sin embargo por razones de pertinencia se incorporó para el presente informe una queja anticorrupción allegada al correo anticorrupcion@unicauca.edu.co radicada el día 26 de junio de 2026.

El propósito del informe es 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, la oportunidad en las respuestas y la gestión institucional frente a las inquietudes y solicitudes presentadas por los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria, que le permitirá a la institución conocer el sentir de la comunidad.

El documento presenta información desagregada sobre la recepción, clasificación y estado de las PQRSF, considerando factores como el tipo de solicitud, tipo de usuario, medio de ingreso, tiempos de respuesta, solicitudes resueltas de fondo, en trámite o en mora, así como el 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, con el fin de evaluar la percepción frente al sistema y fortalecer el enfoque de mejora continua en la gestión institucional.

Para la presente vigencia, se realizó la actualización del formato PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, en su versión 5 del 22 de febrero de 2026, el cual se presenta como anexo. Este

Av · Página 1 de 40



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

formato permite indexar de manera detallada cada una de las peticiones e incorpora mejoras como la identificación de solicitudes anónimas a través del campo "tipo de peticionario".

Asimismo, se incluyeron casillas que facilitan la identificación ágil del traslado de una PQRSF entre dependencias y se desagregaron campos que permiten un seguimiento más claro de situaciones como: "solicitud de prórroga", "solicitud de información al peticionario", "desistimiento", "requerimientos de dependencia o facultad" y "respuesta parcial".

Se precisa que esta información ya se contemplaba en la versión 4 del formato; sin embargo, anteriormente se registraba de manera consolidada en un único seguimiento por petición, mientras que en la versión actual se presenta de forma más visible.

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

[Firma]

[Firma]

Página 2 de 40

**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 2026

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
RECTORÍA	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1					1	82	0	0	0	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL		4				4		4	0	0	44	11
	ÁREA DE INSTRUCCIÓN - OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1			1		0	1	0	0	0
	OFICINA JURIDICA		5	1			6		3	0	3	65	21,66
	OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		2				2		2	0	0	29	14,5
	COMISION DE PAZ		1				1		1	0	0	51	51
	RECTORÍA		3	1		1	5		5	0	0	49	9,8
	SECRETARÍA GENERAL	1	60		1		62		56	5	0	579	10
VICERRECTORIA ACADEMICA	AREA DE EGRESADOS		2				2	198	2	0	0	1	0,5
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA ABIERTA Y VIRTUAL		2				2		2	0	0	33	16,5
	CENTRO DE POSGRADOS		10				10		10	0	0	154	15,4
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	130	1	9		145		111	26	3	1312	11,81
	DIVISION DE GESTION DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS				1		1		1	0	0	14	14

Página 3 de 40

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 820990 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 2026

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
	CENTRO DE REGIONALIZACION	1	2	1			4		3	0	0	49	16,3
	SEDE NORTE - SANTANDER DE QUILICHAO		7		3		10		9	0	1	163	18,11
	VICERECTORÍA ACADÉMICA	1	18	1	2	2	24		18	2	3	402	22,33
VICERECTORÍA ADMINISTRATIVA	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	1	3			5	163	4	0	0	95	23,7
	DIVISION DE GESTION FINANCIERA		8		1		9		9	0	0	106	11,77
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		63				63		31	4	28	401	12,93
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		2				2		2	0	0	38	19
	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		35		4		39		32	3	4	611	19
	PROGRAMA ARTES PARA LA PAZ		3	1			4		3	0	1	12	4
	DIVISION ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS				1		1		1	0	0	6	6
	VICERECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	35	1	3		40		35	3	1	395	11,28
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	5	2	5	10	3	25	49	17	2	1	302	17,76

Página 4 de 40

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 2026

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
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	3		4	2		9		6	0	0	37	6
	VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR		13	1		1	15		11	0	4	136	12,36
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1	3				4	5	2	1	0	19	9,5
	SELLO EDITORIAL		1				1		1	0	0	24	24
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO UNIDAD DE SALUD		1		1		2	65	1	0	1	11	11
	UNIDAD DE SALUD	10	21	4	21	7	63		44	9	0	464	10,54
FIC - FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL		14	2			16	21	16	0	0	170	10,62
	CONVENIO INVIAS-CONEXION POPAYAN GUAPI		5				5		3	0	2	42	14
FCS - FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	5	1	1		2	9	30	4	0	0	7	2
	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD		19	1	1		21		19	2	0	194	10,2
FCHS - FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE		17				17	38	17	0	0	131	7,7
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES		14		1		15		9	2	4	148	16
	PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS		6				6		6	0	0	40	6,67

Página 5 de 40

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 2026

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 INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES		6	1			7	7	7	0	0	79	11,28
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2					2	70	0	0	0	0	0
	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES		63	1	4		68		52	5	11	839	16
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES	2	2	1	1	1	7	7	4	0	1	33	8,25
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN		14	2			16	16	13	3	0	223	17,2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		5				5	5	4	0	1	66	16,5
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	9				11	11	9	0	0	69	7,6
DESISTIMIENTO			1				1	1	1	0	0	0	0
TOTAL		41	610	34	66	17	768	768	590	68	69	7643	13,0

Tabla 1. PQRSF 2026 Recepcionadas

A 25 de junio del año 2026 se recibieron en total 768 PQRSF, de las cuales 452 se recibieron mediante correo electrónico, 154 por medio de portal web, 62 se recibieron de manera física, por medio de ventanilla única y 100 se recibieron por buzón de sugerencias.

Página 6 de 40

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 820990 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 2026

De las 768 PQRSF, hay 41 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 727 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las cuales se realizó el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 41 felicitaciones fueron recepcionadas a través de los siguientes medios: 32 mediante el buzón de sugerencias, 7 por medio del correo electrónico y 2 por el portal web de la página institucional.

Por intermedio de los buzones se recepcionaron un total de 100 PQRSF. Conforme a la estadística de las PQRSF depositadas en los Buzones de Sugerencias se tiene que de las 100 PQRSF, 32 corresponden a felicitaciones, 14 son quejas, 12 son sugerencias, 7 son peticiones y 35 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 que registra 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.

Página 7 de 40

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 820990 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 2026

De acuerdo con la información presentada en la Tabla 1. PQRSF 2026 recepcionadas, se evidencia que la Universidad da respuesta a una PQRSF en un promedio de 13 días para el primer semestre de 2026.

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.

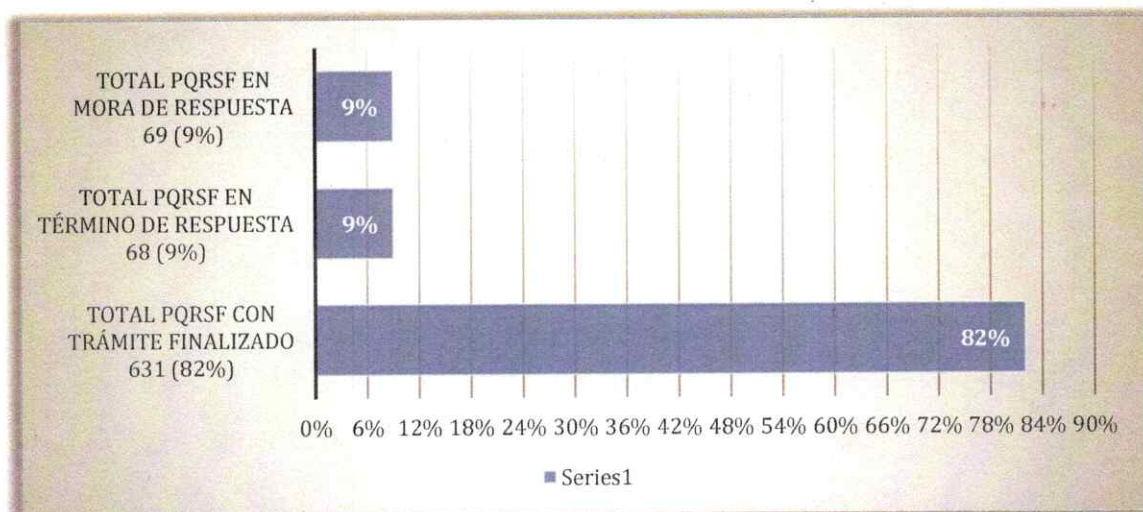


Gráfico 1. Medición PQRSF

Durante el primer semestre del año 2026, se evidencia que el 82% de las peticiones cuentan con respuesta de fondo a los petitionarios. No obstante, un 9% para un total de 69 PQRSF corresponde a solicitudes que aún no han recibido respuesta de fondo o la dependencia responsable no ha remitido copia de su respuesta al correo de quejasreclamos@unicauca.edu.co de la Secretaría General. Asimismo, el 9% de las peticiones permanece dentro de los términos legales establecidos para la emisión de una respuesta los cuales equivalen a 68 PQRSF.

Página 8 de 40

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Ilistórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 820990 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 2026

Este comportamiento refleja un buen nivel de gestión y cierre de trámites. Sin embargo, nos obliga a generar acciones dentro de la mejora continua, para que cada dependencia o facultad fortalezca sus procesos internos de seguimiento y respuesta oportuna. Lo anterior, con el fin de cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente y garantizar una atención eficiente y de calidad a los petitionarios.

3. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE RESPUESTAS DE FONDO POR DEPENDENCIA

Los resultados presentados en la tabla 2 corresponden a las dependencias con mayor número de respuestas de fondo a las PQRSF. El porcentaje se calcula a partir de la suma de las PQRSF con término vencido y las PQRSF con respuesta de fondo; este total se divide entre el número de PQRSF con respuesta de fondo, con el fin de identificar cuáles dependencias han cumplido con la totalidad de respuestas de fondo requeridas.

Es importante precisar que, para este análisis, no se tuvieron en cuenta las dependencias de Consultorio Jurídico y Centro de Gestión de las Comunicaciones, ya que cada una cuenta únicamente con felicitaciones radicadas, la cual no requiere respuesta de fondo.

A continuación, se identifican el comportamiento de las dependencias frente al estado de las PQRSF que alcanzaron el cumplimiento del 100 % en respuestas de fondo durante el primer semestre de 2026:

DEPENDENCIAS	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	TOTAL GENERAL	% RESPUESTA DE FONDO
RECTORÍA	0	5	5	100%
VICERECTORÍA ACADÉMICA	5	18	23	78%
VICERECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	4	11	15	73%
VICERECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	35	36	97%
VICERECTORÍA INVESTIGACIONES	0	2	2	100%
SECRETARÍA GENERAL	0	56	56	100%
AREA DE EGRESADOS	0	2	2	100%

Página 9 de 40

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 820990 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 2026

DEPENDENCIAS	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	TOTAL GENERAL	% RESPUESTA DE FONDO
CECAV - CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINÚA ABIERTA Y VIRTUAL	0	2	2	100%
CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	0	4	4	100%
CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	0	17	17	100%
CENTRO DE POSGRADOS	0	10	10	100%
CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	3	3	100%
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	0	4	4	100%
AREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	0	4	4	100%
CONVENIO INVIA-CONEXION POPAYAN GUAPI	2	3	5	60%
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3	111	114	97%
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1	17	18	94%
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	28	31	59	53%
DIVISION ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	0	1	1	100%
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	0	6	6	100%
FACULTAD DE ARTES	1	4	5	80%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	4	5	80%
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	9	9	100%
OFICINA JURIDICA	3	3	6	50%
OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	2	2	100%
PFI - PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	0	6	6	100%
PROGRAMA ARTES PARA LA PAZ	1	3	4	75%
SEDE NORTE - SANTANDER DE QUILICHAO	1	9	10	90%
SELLO EDITORIAL	0	1	1	100%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	2	2	100%
TIC - DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	32	36	89%

Página 10 de 40

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 820990 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



DEPENDENCIAS	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	TOTAL GENERAL	% RESPUESTA DE FONDO
UNIDAD DE SALUD	0	44	44	100%
CONSEJO UNIDAD DE SALUD	1	1	2	50%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES EXACTAS Y DE LA EDUCACION	0	13	13	100%
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	11	52	63	83%
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	9	9	100%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	4	9	13	69%
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	0	9	9	100%
FACULTAD DE INGENIERÍA CÍVIL	0	16	16	100%
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	0	7	7	100%

Tabla 2. Medición dependencias con más respuestas de fondo

En términos generales, el análisis del primer semestre del 2026 las dependencias demuestran un buen desempeño en la atención de las solicitudes, ya que la mayoría alcanzan un 100 % de respuesta de fondo y no registran trámites con término vencido.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en algunas dependencias como la División de Gestión del Talento Humano, que concentra el mayor número de casos vencidos para un total de 48 y el menor nivel de cumplimiento del 53 %, seguida por la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 11 casos vencidos y la Vicerrectoría Académica con 5 casos vencidos. Por lo cual cada dependencia debe seguir trabajando y priorizar acciones de seguimiento, y establecer sus propios puntos de control para los vencimientos y fortalecer la oportunidad en la atención de las peticiones.

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 768 PQRSF recibidas entre el 15 de enero al 25 de junio de 2026, se clasifican así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitación	41	5%
Petición	610	79%
Queja	34	5%
Reclamo	66	9%
Sugerencia	17	2%
Total general	768	100%

Tabla 3. Clasificación PQRSF

Para el primer semestre del año 2026, se evidencia que la petición es el mecanismo que más utilizaron las personas para accionar sus pretensiones, representando así el 79% de las 768 PQRSF registradas en el sistema. Igualmente se destaca el reconocimiento o felicitaciones que hacen los peticionarios a funcionarios o dependencias, en un porcentaje del 5% como se puede evidenciar a continuación:

TOTAL PQRSF 768

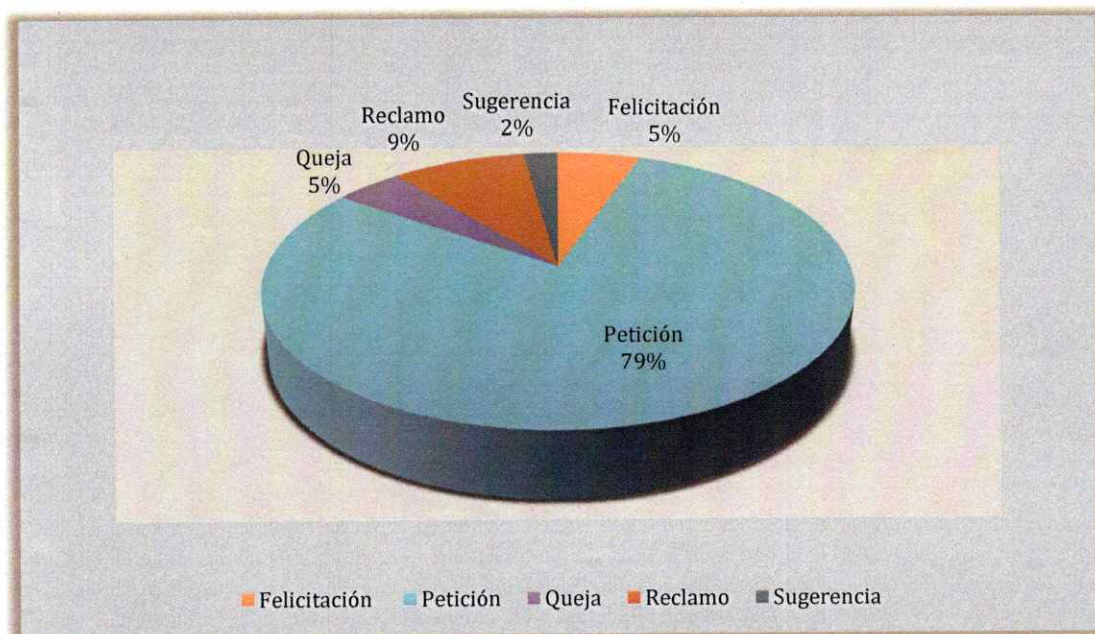


Gráfico 2. PQRSF Primer semestre 2026



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

5. CLASIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS PQRSF

En la presente tabla se identifica el usuario que ha acudido durante el primer semestre del 2026 al sistema de PQRSF a presentar solicitudes 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
Anónimo	0	7	6	3	1	17
Docente	1	20	2	5	1	29
Egresado	1	50	1	4	1	57
Empleado	7	21	7	15	2	52
Estudiante posgrado	0	25	0	3	0	28
Estudiante pregrado	19	203	14	26	3	265
Pensionado	4	16	1	6	6	33
Persona Externa	9	268	3	4	3	287
TOTAL GENERAL	41	610	34	66	17	768

Tabla 4. Tipo de usuario y tipo de PQRSF

Durante el periodo comprendido entre el 15 de enero y el 25 de junio de 2026 se registraron un total de 768 PQRSF, distribuidas por tipo de usuario en 265 solicitudes de estudiantes de pregrado, 287 de personas externas, 57 de egresados, 52 de empleados, 28 de estudiantes de posgrado, 33 de pensionados, 29 de docentes y 17 registros de usuarios anónimos, lo que evidencia que la mayor participación proviene de estudiantes de pregrado y personas externas, quienes concentran la principal interacción con el sistema.

Adicionalmente, los usuarios anónimos registran 7 peticiones, 3 reclamos, 6 quejas y 1 sugerencia, lo cual, aunque se mantiene como el usuario que representa el menor volumen de participación, evidencia la pertinencia de su inclusión como categoría en el sistema, fortaleciendo la trazabilidad y el análisis de las solicitudes.

En términos generales, la petición con 610 casos constituye la tipología predominante dentro del sistema PQRSF, seguida de felicitaciones con 41 en total, los reclamos con

Página 13 de 40

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 820990 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 2026

un total de 66, quejas con 34 y sugerencias con 17, lo que confirma que el sistema es utilizado principalmente como mecanismo de gestión de solicitudes y trámites institucionales. Las demás tipologías, aunque de menor frecuencia, representan insumos relevantes para la identificación de oportunidades de mejora.

6. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

En la siguiente tabla se detallan los temas más recurrentes en las solicitudes PQRSF durante el primer semestre del 2026, permitiendo identificar los asuntos que han generado mayor atención por parte de los peticionarios.

En el marco de la auditoría realizada el día 29 de abril de 2026 virtualmente por ICONTEC al sistema de PQRSF, el auditor líder doctor Andrés Gil sugiere fortalecer el análisis incluyendo, además de los temas reiterativos en las peticiones, la identificación y evaluación de los asuntos recurrentes en las quejas y reclamos.

Lo anterior con el propósito de contar con una visión más integral del comportamiento de las PQRSF, facilitando la detección de causas raíz, la implementación de acciones correctivas y la mejora continua del servicio.

6.1 Asuntos reiterativos de las Peticiones

TEMA DE PETICIONES	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
Solicitud de Verificaciones de título	25	20
Reestablecer correo o contraseña de correo institucional	18	9
Solicitud expedición certificados de notas	12	9

Tabla 5. Asuntos reiterativos peticiones

Durante el segundo trimestre se registró una disminución general en las peticiones relacionadas como los temas más repetitivos relacionados con los servicios académicos y administrativos, pasando de 55 solicitudes en el primer trimestre a 38 en el segundo, lo que representa una reducción del 30%.

Página 14 de 40

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 820990 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



Las solicitudes de verificaciones de título, interpuestas en su mayoría por usuarios externos pertenecientes a empresas que requieren validar la información académica de nuestros egresados próximos a ser vinculados laboralmente, continuaron siendo el trámite con mayor demanda durante el periodo evaluado. No obstante, presentaron una disminución al pasar de 25 solicitudes en el primer trimestre a 20 en el segundo trimestre, lo que representa una reducción del 20%.

En cuanto al restablecimiento de correo o contraseña del correo institucional, se evidenció la mayor variación entre los dos periodos, con una disminución del 50 %, pasando de 18 a 9 solicitudes. Este resultado podría estar asociado a una menor incidencia de inconvenientes de acceso o a una mayor efectividad en las acciones de orientación y soporte brindadas a los usuarios.

Por su parte, las solicitudes de expedición de certificados de notas disminuyeron de 12 a 9 casos, equivalente a una reducción del 25 %, manteniéndose como uno de los trámites más frecuentes dentro de la gestión realizada.

Es preciso aclarar que los demás temas objeto de PQRSF corresponden a asuntos diversos, los cuales no se encuentran agrupados bajo un único objeto específico, dado que responden a diferentes necesidades, solicitudes y situaciones particulares presentadas por los usuarios del sistema.

6.2 Asuntos reiterativos de las Quejas y Reclamos

TEMAS DE QUEJAS Y RECLAMOS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
Trámites administrativos de los Estudiantes	14	15
Trámites académicos de los Estudiantes	7	1
Inconformidad en citas y entrega de medicamentos en la Unidad de Salud	9	12
Incumplimiento en los horarios de atención de administrativos	4	12

Tabla 6. Asuntos reiterativos Quejas y Reclamos

Para la medición de las quejas y reclamos se analizaron los casos presentados por los peticionarios, identificando los temas más recurrentes y comparando su comportamiento entre el primer y el segundo trimestre.

Las principales inconformidades en trámites administrativos estuvieron relacionadas con la matrícula financiera y el estado inactivo en el sistema SIMCA, registrando un ligero incremento de 14 a 15 casos. En contraste, los reclamos por trámites académicos, asociados principalmente a procesos de grado, registro de notas y servicios de biblioteca, disminuyeron de 7 a 1 caso, evidenciando una mejora en estos procesos.

Por otra parte, las inconformidades relacionadas con las citas y entrega de medicamentos en la Unidad de Salud aumentaron de 9 a 12 casos, al igual que las quejas por incumplimiento de los horarios de atención del personal administrativo, que pasaron de 4 a 12 casos, siendo este el mayor incremento registrado.

En términos generales, se evidencia una mejora en los trámites académicos; no obstante, persisten oportunidades de mejora en los procesos administrativos, los servicios de salud y el cumplimiento de los horarios de atención. Estos resultados permiten orientar acciones de mejoramiento institucional para fortalecer la calidad de los servicios y la atención a la comunidad universitaria.

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

La Universidad del Cauca cuenta con diversos mecanismos para la recepción de PQRSF al servicio de la ciudadanía.

TIPO DE USUARIO	BUZON DE SUGERENCIA	CORREO ELECTRONICO	FISICO	PORTAL WEB	TOTAL
Anónimo	1	2	0	14	17
Docente	3	16	9	1	29
Egresado	1	37	2	17	57
Empleado	22	10	14	6	52
Estudiante Posgrado	0	21	3	4	28
Estudiante Pregrado	39	151	20	55	265
Jubilado	19	8	4	2	33
Persona Externa	15	207	10	55	287
TOTAL	100	452	62	154	768
PROCENTAJE	13%	59%	8%	20%	100%

Tabla 7. Medios de recepción y tipo de usuario



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

El comportamiento de los canales de recepción evidencia una marcada preferencia de los usuarios por los medios digitales para la radicación de PQRSF. El correo electrónico es el canal más utilizado con 452 registros con un porcentaje de 59%, concentrando más de la mitad del total de solicitudes recibidas. En segundo lugar, el portal web registra 154 casos con un porcentaje de 20%, lo que, junto con el correo electrónico, representa el 79% de las PQRSF gestionadas a través de plataformas digitales.

Por su parte, los canales físicos presentan una menor utilización por parte de los usuarios como lo son el buzón de sugerencias que registra 100 casos y el medio físico 62 registros, que en conjunto representan el 21% del total de las PQRSF recibidas. Esta distribución refleja una tendencia hacia la digitalización de la atención al usuario, favorecida por la facilidad de acceso y la rapidez en la radicación de las PQRSF.

7.1 Medios de Recepción

La Universidad del Cauca, en cumplimiento de la normatividad vigente, dispone actualmente de canales de recepción tanto físicos como digitales para la atención de PQRSF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Estos mecanismos tienen como finalidad garantizar la adecuada recepción, registro y trámite de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, asegurando una atención oportuna y eficiente por parte de la institución. A continuación, se describen dichos medios de atención.

7.1.1 Buzón de Sugerencias

A la fecha se cuenta 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).

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

Página 17 de 40



**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 2026

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

Con el fin de realizar la apertura de los buzones de sugerencias, la contratista de la Secretaría General realiza un recorrido por las diferentes dependencias, donde se realiza el registro de la visita a las diferentes dependencias y cafetería, se cuenta con

Página 18 de 40

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 820990 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 2026

el acta correspondiente, para indexar y tramitar las PQRSF depositadas, así como efectuar el seguimiento a las respuestas. La recolección se lleva a cabo cada quince días, excepto en el caso de la Unidad de Salud, cuyo buzón se revisa y abre cada ocho 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 primer semestre del año 2026, se registraron un total de 3 PQRSF, una felicitación radicada mediante VU 002561 de 05 de marzo de 2026, un reclamo radicado mediante VU 005153 de 14 de abril de 2026 y una queja con VU 008798 de 17 de junio de 2026.

7.1.2 Medio Físico

La Universidad del Cauca dispone de medios físicos para la recepción de PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). En este sentido, los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes de manera presencial a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, adscrita al área de Gestión Documental, ubicada en la Calle 5 # 4-70 en la ciudad de Popayán. Este espacio permite el registro, radicación y trámite formal de las solicitudes presentadas por la comunidad.

De igual forma también se cuenta en la Universidad con un segundo medio físico y es el Formato para quejas verbales. En el 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 Petitionen 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.

Página 19 de 40

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 820990 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



Enlaces Importantes

Informes de la Oficina de Control Interno sobre el Sistema de PQRSF

Ver informes de evaluación sobre el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSF)

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 1. Pantallazo de la página web institucional para descarga del formato

 Universidad del Cauca	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: 25-08-2017

Popayán, []

Señores
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Ciudad

Asunto: Derecho de Petición ☐ Queja ☐ Sugerencia ☐ Felicitación ☐

[], con cédula de ciudadanía número [] de [] 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: []



Figura 2. Formato PE-GE-2.1-FOR-8 – Recepción de Peticiones o Quejas Verbales



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

7.1.3 Portal Web

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 un 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

¿Deseas enviar el formulario como anónimo? *

☒ NO ☐ SI

Nombre *

Tipo de documento *

Seleccione...

Número de identificación *

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.

☐ Si, autorizo *

ENVIAR

Figura 3. Pantallazo de la página web institucional Formulario de Registro

SW

Página 22 de 40

X

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

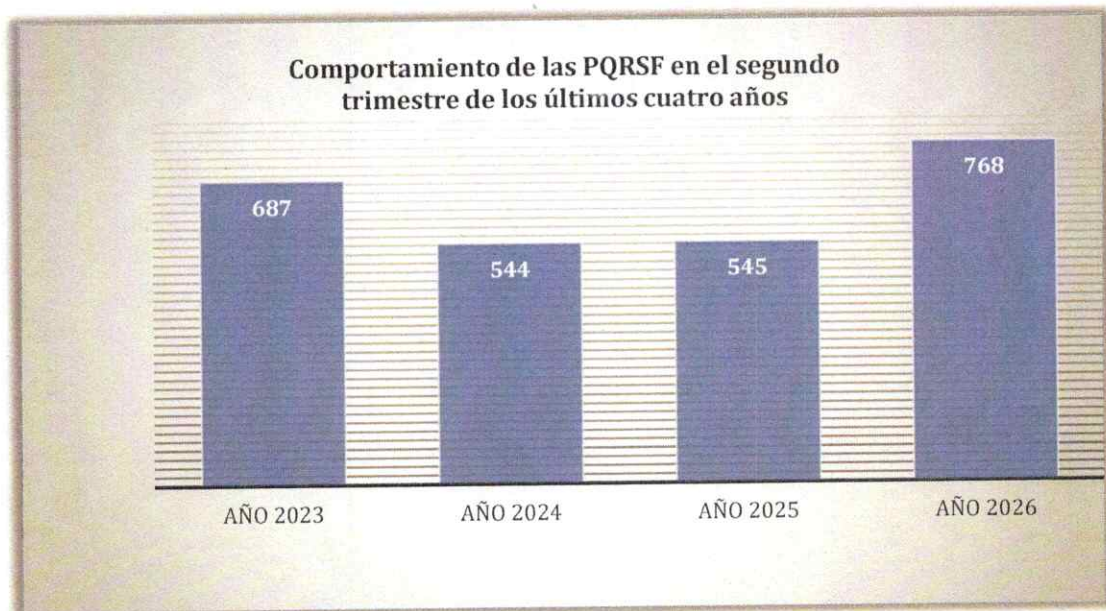


7.1.4 Correo electrónico

La Universidad del Cauca dispone de canales digitales para la recepción de PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), facilitando el acceso de los usuarios a los servicios institucionales. Uno de estos medios es el correo electrónico institucional quejasreclamos@unicauca.edu.co, a través del cual los ciudadanos pueden remitir de manera directa sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, garantizando su registro y trámite correspondiente por parte de la entidad.

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

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



Gráfica 3. Comportamiento de las PQRSF en el segundo trimestre de los últimos cuatro años



Universidad
del Cauca

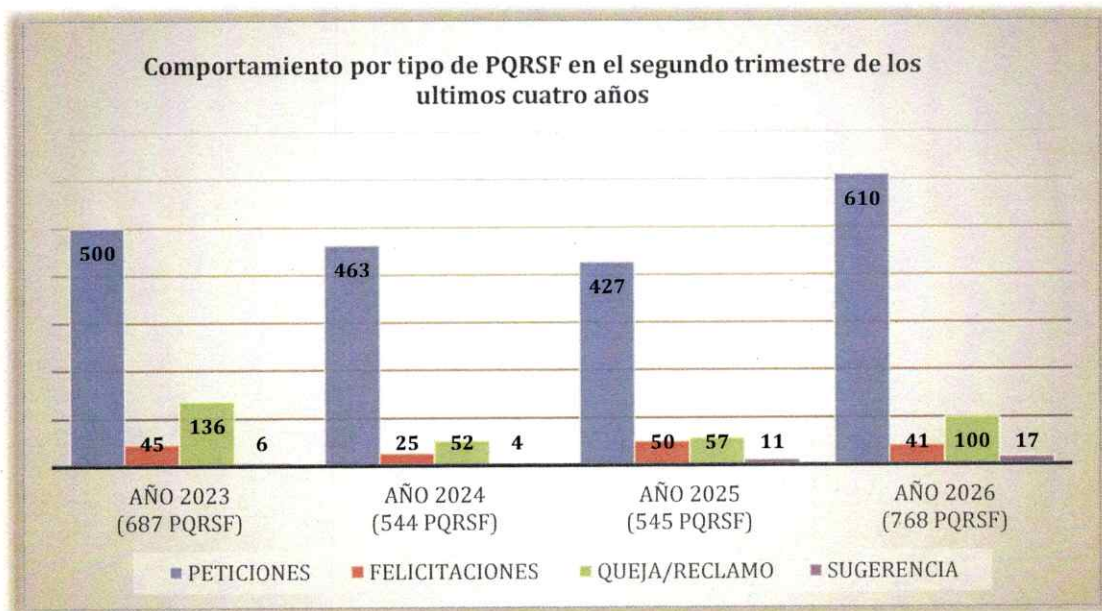
Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

Durante el período 2023 al 2026, se evidencia un comportamiento variable en el número de PQRSF registradas. En 2023 se registraron 687 peticiones; en 2024 se presentó una disminución a 544, equivalente a una reducción de casi un 20 %. Para 2025, el número de peticiones se mantuvo prácticamente estable con 545, lo que refleja un comportamiento constante frente al año anterior. Sin embargo, en 2026 se evidenció un incremento significativo hasta 768 peticiones, representando un aumento de casi un 40 % respecto a 2025 y convirtiéndose en el año con mayor número de peticiones del período analizado.

Con el fin de atender la sugerencia del auditor líder, doctor Andrés Gil, en el marco de la auditoría realizada virtualmente el día 29 de abril de 2026 por ICONTEC al sistema de PQRSF, se propone evidenciar de manera gráfica el comportamiento histórico de los diferentes tipos de PQRSF durante las vigencias anteriores, con el propósito de facilitar el análisis de tendencias, variaciones y oportunidades de mejora en la gestión del sistema.



Gráfica 4. Comportamiento de los tipos de PQRSF en el segundo trimestre de los últimos cuatro años

Página 24 de 40

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 820990 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 2026

Durante las vigencias 2023 a 2026, las PQRSF presentaron un comportamiento fluctuante. En 2023 se registraron 687 casos, cifra que disminuyó a 544 en 2024 y se mantuvo prácticamente estable en 2025 con 545 registros. Para 2026 se evidenció un incremento significativo, alcanzando 768 PQRSF el valor más alto del período analizado. En todas las vigencias, las peticiones constituyeron la categoría de mayor participación, con 500 registros en 2023, 463 en 2024, 427 en 2025 y 610 en 2026, lo que evidencia que este continúa siendo el principal motivo de interacción de los usuarios con el sistema de la Universidad.

En cuanto a las quejas y reclamos, en 2023 se registraron 136 casos, siendo la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar la dependencia con mayor número de inconformidades para un total de 61, relacionadas principalmente con la atención al usuario y la falta de disponibilidad de personal para la entrega de implementos deportivos en la División de Gestión de la Recreación y el Deporte. De igual manera, la Unidad de Salud con 21 reclamos, asociados principalmente con demoras en la entrega y desabastecimiento de medicamentos.

Durante las vigencias 2024 y 2025 se observó una reducción en el número total de PQRSF, especialmente en las quejas y reclamos, mientras que las felicitaciones y sugerencias presentaron un comportamiento variable, con un ligero incremento en 2025. En 2026, el aumento del total de PQRSF estuvo impulsado principalmente por el crecimiento de las peticiones y de los reclamos.

Es importante señalar que, a partir de la vigencia 2024, las quejas y los reclamos comenzaron a registrarse de forma independiente para mejorar la trazabilidad y el análisis de la información. Como resultado de esto en 2024 se registraron 41 quejas y 11 reclamos, en 2025 38 quejas y 19 reclamos, y en 2026 un total de 34 quejas y 66 reclamos, evidenciando una disminución de las quejas y un incremento importante de los reclamos durante la última vigencia.

En términos generales, el análisis histórico permite concluir que las peticiones continúan siendo el tipo de PQRSF de mayor recurrencia en todas las vigencias evaluadas, mientras que el comportamiento de las quejas y los reclamos refleja una disminución de las inconformidades frente a 2023 y una mejor diferenciación de estos registros desde 2024. Asimismo, el incremento de las PQRSF en 2026 demuestra una mayor utilización de los canales de atención por parte de la comunidad universitaria,

[Firma]

Página 25 de 40

**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 2026

lo que hace necesario fortalecer las estrategias de gestión, seguimiento y respuesta oportuna para mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

9. 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 el formato PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de Peticiones, Quejas, y 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.

Como resultado del análisis, se determinó que el redireccionamiento de las 768 PQRSF recepcionadas para el primer semestre del año 2026, se realizó en un tiempo promedio de 0.05 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.

10. 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

Página 26 de 40

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 820990 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 2026

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 2026 se registraron 590 PQRSF con respuesta de fondo, se aplicaron 59 encuestas de satisfacción a distintos usuarios, lo que representa el 10 % del total de las PQRSF con respuesta de fondo. De estas, 29 encuestas se realizaron durante el primer trimestre y 30 durante el segundo trimestre

Cabe mencionar que con el fin de realizar las 29 encuestas del primer trimestre no fue posible establecer contacto con 45 peticionarios identificados con ventanilla única 000023, 000346, 000419, 000420, 000515, 000516, 000529, 000653, 000843, 001257, 001338, 001692, 001698, 001723, 001852, 001873, 001915, 002146, 002147, 002329, 002332, 002408, 002409, 002419, 002577, 002578, 002771, 002826, 002915, 002955, 003050, 003405, 003721, 003966, 004141, 004142, 000269, 000270, 000657, 002052, 002476, 002052, 002476, 002478 y 003881.

De igual forma para realizar las 30 encuestas del segundo trimestre no fue posible establecer contacto con 29 peticionarios identificados con ventanilla única 004568, 004574, 004667, 004678, 004805, 004970, 005055, 005526, 006110, 006114, 006115, 006154, 006186, 006217, 006218, 006376, 006465, 006514, 006590, 006618, 006712, 007090, 007421, 007619, 008446, 008538, 006106, 006280, 007095. Se logra evidenciar que no fue posible establecer contacto con un número significativo de peticionarios para los dos trimestres, lo cual implicó un mayor tiempo de gestión para completar las encuestas requeridas y 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 el primer semestre del 2026:

Página 27 de 40

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 820990 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 2026

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?	5	0	3	8	13
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	1	0	3	9	16
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	0	1	2	6	20
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	2	4	8	15
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	0	0	3	3	24
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	0	0	2	8	20

Tabla 9. Escala de calificación encuesta satisfacción del usuario

Los resultados de las encuestas del primer y segundo trimestre evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de PQRSF. La mayoría de las respuestas se ubicaron en las categorías "Muy bueno" y "Excelente", lo que refleja una percepción positiva sobre la atención, la calidad del servicio y la gestión de las solicitudes.

En comparación con el primer trimestre, el segundo presenta una mejora en la satisfacción de los usuarios, destacándose el aumento de las calificaciones "Excelente" y la disminución de las valoraciones "Deficiente", especialmente en la utilidad del sistema y en la respuesta a las PQRSF.

Página 28 de 40

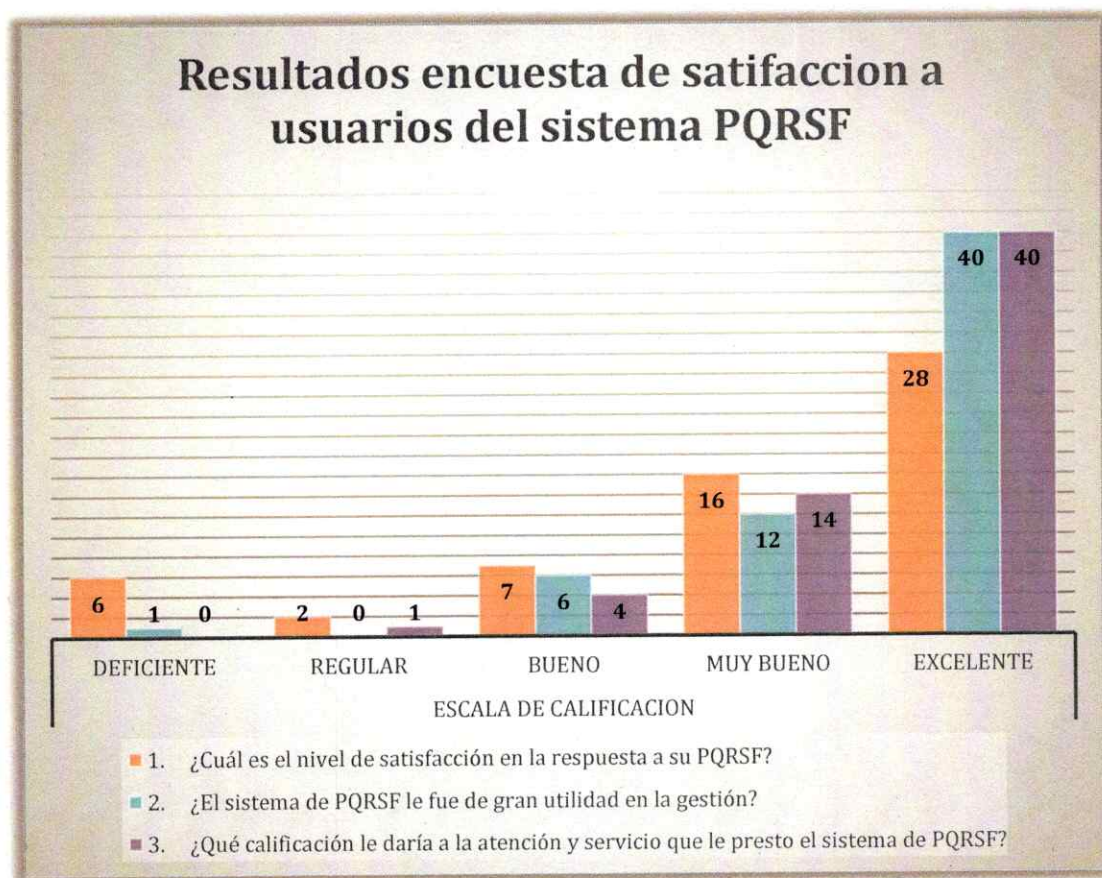
Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

Calle 5 No 4-70
Claustro de Santo Domingo, segundo piso, Sector Histórico
Popayán-Cauca-Colombia
Teléfono: 602 820990 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



A continuación, se presenta la gráfica con los resultados de satisfacción del usuario unificado correspondientes a la vigencia del primer semestre del 2026:



Gráfica 5. Resultados encuesta de satisfacción a usuarios del sistema PQRSF primer semestre año 2026.

En el Gráfico 5 se presentan los resultados consolidados de las encuestas correspondientes al primer y segundo trimestre de 2026, con un total de 59 respuestas por cada pregunta. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios durante el primer semestre, ya que 150 de las 177 calificaciones se ubicaron



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

en las categorías "Muy bueno" y "Excelente", mientras que solo 10 respuestas correspondieron a las categorías "Regular" y "Deficiente".

La calificación "Excelente" fue la más representativa, con 108 respuestas, seguida de "Muy bueno", con 42 respuestas, lo que refleja una percepción ampliamente favorable sobre la respuesta a las PQRSF, la utilidad del sistema y la atención brindada. Estos resultados evidencian un desempeño satisfactorio y el compromiso institucional con la prestación de un servicio de calidad.

No obstante, las calificaciones "Regular" y "Deficiente" representan oportunidades de mejora que deben ser analizadas para identificar sus causas e implementar acciones orientadas a fortalecer el proceso de atención y aumentar la satisfacción de todos los usuarios.

En términos generales, los resultados demuestran la efectividad de las acciones implementadas durante el primer semestre de 2026 y respaldan la continuidad de las estrategias de mejora continua para mantener y fortalecer los niveles de satisfacción alcanzados.

10.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF

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

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se recogen las siguientes observaciones o sugerencias para el año 2026:

- 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 respuesta dada, donde los procesos deberían hacerse de manera virtual y no presencial.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Página 30 de 40

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 820990 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 2026

11. QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca dispone de un canal virtual denominado "Punto Anticorrupción", accesible a través del enlace de la página institucional: <https://www.unicauca.edu.co/participa/control-social/punto-anticorrupcion/>, el cual contiene la siguiente información:

"Punto Anticorrupción"

La Universidad le propone ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el afianzamiento 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:

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

Adicionalmente y al finalizar esta información, se encuentra un enlace denominado FORMULARIO DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN, que se despliega y lleva al usuario al módulo para el diligenciamiento de su denuncia anticorrupción. El formulario es un formato de Google Forms, cuya queja interpuesta llega al correo anticorrupción@unicauca.edu.co y a partir de ahí se hace el trámite respectivo para la denuncia interpuesta.

Página 31 de 40

**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 820990 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 2026

Al desplegar el formulario, se encuentra la siguiente información para el usuario:

“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...”

[Handwritten signature]

Página 32 de 40

**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 2026



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

quejasreclamos@unicauca.edu.co [Cambiar cuenta](#) 

Se registrarán el nombre, la foto y el correo electrónico asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

☐ Registrar quejasreclamos@unicauca.edu.co como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

Nombre:

Tu respuesta

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

Página 33 de 40

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 82099p0 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 2026

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 segundo trimestre de 2026, se recepcionó una queja anticorrupción, la cual fue recibida a través del correo electrónico anticorrupcion@unicauca.edu.co. Esta fue debidamente radicada mediante Ventanilla Única 009464 del 26 de junio de 2026 y posteriormente remitida al Área de Instrucción de la Oficina de Control Disciplinario Interno, a través de los canales oficiales dispuestos por la Universidad para su trámite correspondiente.

A la fecha de corte para la elaboración del presente informe que, la queja se encuentra dentro del término establecido para emitir respuesta de fondo por parte de la dependencia correspondiente. Por esta razón, se continuará realizando el respectivo seguimiento y control hasta la culminación del trámite.

12. 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, 2024 y 2025 se presentaron los informes correspondientes, la Secretaría General ha

Página 34 de 40

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 82099p0 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 2026

continuado con las acciones administrativas orientadas a la gestión de las PQRSF que no cuentan con soporte de respuesta o que, a la fecha, aún se encuentran en mora.

Para tal efecto, durante el primer semestre del año 2026 se emitieron oficios de requerimiento dirigidos a las dependencias académico-administrativas, en los cuales se relacionaron las solicitudes con términos vencidos que permanecían sin respuesta.

En relación con el primer trimestre de 2026, se realizaron requerimientos con corte al 10 de marzo de 2026, correspondiente a solicitudes de las vigencias 2025 y 2026, solicitando el envío de copia de las respuestas a más tardar el 26 de marzo de 2026, con el fin de que la información pudiera verse reflejada en el informe del primer trimestre de 2026.

De igual manera, para el segundo trimestre de 2026 se realizaron nuevos requerimientos con corte al 5 de junio de 2026, solicitando que las respuestas fueran emitidas a más tardar el 25 de junio de 2026, con el propósito de que la información fuera incorporada en el respectivo informe semestral.

Los oficios de requerimiento fueron remitidos a las respectivas dependencias, con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y a la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar el adecuado seguimiento institucional y promover el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta.

De igual forma, por parte de la Rectoría se realizaron requerimientos correspondientes a la vigencia 2025, en el marco de la entrega del informe de gestión de dicho periodo. Estos requerimientos fueron dirigidos a las diferentes dependencias, con corte al 13 de enero de 2026, solicitando el envío de copia de las respuestas a más tardar el 6 de febrero de 2026.

Estos requerimientos han permitido, durante el primer semestre de 2026, avanzar en el proceso de cierre de peticiones, logrando así registrar las respuestas emitidas a los peticionarios de 2 peticiones del año 2020, 18 peticiones del año 2021, 2 peticiones del año 2022 y 5 peticiones del año 2024, y 2 del año 2025 para un total de 29 peticiones donde las dependencias remitieron las respuestas pendientes o aportaron

Página 35 de 40

**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 820990 ext. 1107-1106
secgral@unicauca.edu.co | www.unicauca.edu.co



copia de aquellas que ya habían sido emitidas a los peticionarios, lo cual facilitó el cierre adecuado de los casos en el sistema PQRSF.

En la siguiente tabla se detallan las dependencias que, al 25 de junio de 2026, 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	2025	TOTAL
División de Gestión Financiera				4		3		7
División de Gestión del Talento Humano	3			4	8	20	32	67
CUS - Centro Universitario de Salud Alfonso López						1		1
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación			1					1
División de Admisiones, Registro y Control Académico						1	1	2
Oficina Jurídica	1			2	7	2	1	13
Vicerrectoría Académica		4	4	9	1	2	1	21
Vicerrectoría Administrativa	4	16	6	6	2	1	1	36
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar					1	7	1	9
Comité de Convivencia Laboral					4			4
Facultad de Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	5	14	18	7	25		6	75
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		1	4	8
Centro de Posgrados				2				2
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional						1		1
Oficina de Crédito y Cartera					1			1
Centro de Gestión de las comunicaciones							1	1
División de las Tecnologías y las Comunicaciones							1	1
TOTAL	13	34	29	37	49	39	49	250

Tabla 10. PQRSF vigencias anteriores sin respuesta.

13. 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/>

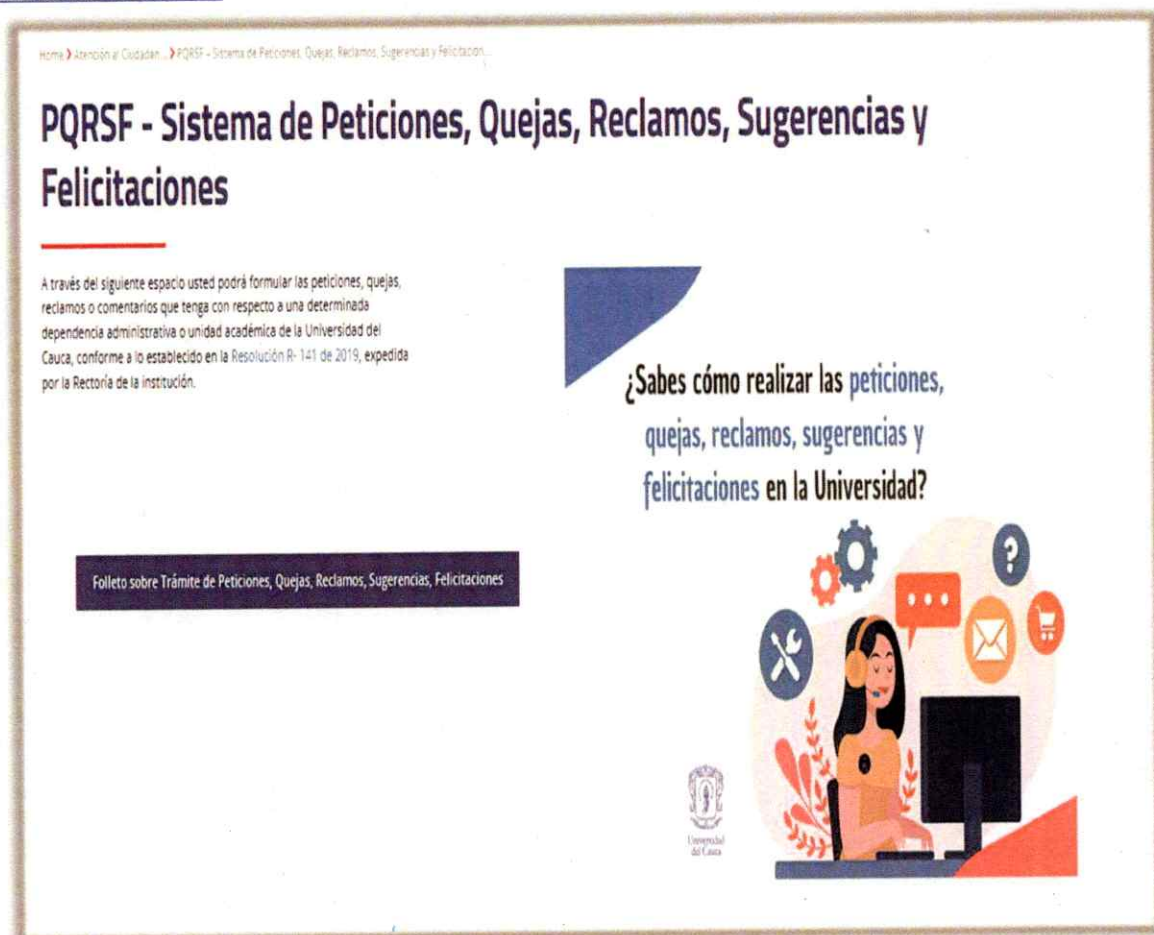


Figura 5. Pantallazo sitio web PQRSF Universidad del Cauca



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/02

Informe de PQRSF, Segundo trimestre 2026

14. CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS

Con el fin de fortalecer la gestión del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), el 27 de mayo de 2026 se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida a los funcionarios de la Facultad de Ingeniería Civil.

Durante la actividad se socializó el procedimiento vigente, los roles y responsabilidades de los servidores públicos, los tiempos de respuesta y los lineamientos establecidos para la atención de las PQRSF, además de resolver inquietudes relacionadas con el manejo del sistema institucional. Fortaleciendo sus conocimientos para brindar una atención oportuna, eficiente y de calidad a la ciudadanía, en cumplimiento de la normatividad vigente y contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Página 38 de 40

**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 820990 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 2026

CONCLUSIONES

- Durante el periodo evaluado se registraron 768 PQRSF, predominando las peticiones presentadas por estudiantes de pregrado y personas externas, lo que evidencia que el sistema es utilizado principalmente como un canal para la gestión de solicitudes institucionales.
- El análisis de los asuntos reiterativos de las quejas y reclamos evidencia avances en la atención de los trámites académicos; y dentro de las acciones de mejora continua existen oportunidades de mejora en los procesos administrativos, tales como los servicios de salud y el cumplimiento de los horarios de atención por parte de los funcionarios.
- La distribución de las PQRSF por canal de recepción evidencia una consolidación del uso de los medios digitales, especialmente del correo electrónico y el portal web, como principales mecanismos de interacción con los usuarios. Esta tendencia resalta la importancia de continuar fortaleciendo estos canales para garantizar una atención oportuna, eficiente y accesible.
- Al realizar el análisis histórico de las vigencias 2023 a 2026 evidencia que las peticiones continúan siendo el principal motivo de interacción de los usuarios con el sistema PQRSF. Asimismo, el incremento registrado en 2026 refleja una mayor utilización de los canales institucionales, lo que hace necesario fortalecer la gestión, el seguimiento y la oportunidad en las respuestas para garantizar la calidad del servicio y la atención a los usuarios.

Página 39 de 40

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 820990 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 2026

- La satisfacción de los usuarios durante el primer semestre de 2026 fue favorable, con 150 de 177 calificaciones en las categorías "Muy bueno" y "Excelente", destacándose 108 respuestas en "Excelente", Lo que refleja una percepción positiva del sistema PQRSF, aunque se identifican oportunidades de mejora en los casos con valoración baja.

Popayán, 14 de julio 2026

Universitariamente,

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General

ALEJANDRA SOLANO CERÓN.

ALEJANDRA SOLANO CERON
Contratista Secretaria General

Elaboró: Alejandra Solano Cerón

Página 40 de 40

**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

