

2.1-27.30/2159

INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

Este informe visibiliza el funcionamiento de la Universidad del Cauca por medio de sus dependencias frente al ejercicio del Derecho de Petición durante el periodo comprendido entre el 15 de enero al 31 de marzo de 2024.

En el presente informe se brindará información detallada del seguimiento y gestión del sistema de PQRSF, clasificando la información de acuerdo con diferentes factores como: tipo de solicitud, tipo de usuario, medio de recepción y el tiempo de respuesta a las PQRSF por cada dependencia.

De igual forma, se presenta el sondeo de opinión realizado al 10% de los usuarios que cuentan con respuesta de fondo registrados en el sistema de PQRSF, el cual fue realizado mediante comunicación telefónica y registrado los datos en el formato PE-GE-2.1-FOR-6, dicha información se relaciona en el presente informe.

Por último, se informan los avances de gestión que ha adelantado la Secretaría General y la Rectoría, para que las dependencias universitarias competentes realicen el cierre de las PQRSF pendientes de respuesta de vigencias anteriores y de aquellas a las que no se les ha dado respuesta en lo corrido de la vigencia actual.



ASOCIACIÓN DE EMPRESAS
DE COLOMBIA



INSTRUMENTOS DE GESTIÓN



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

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

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
RECTORÍA	DESPACHO RECTORÍA	2		1	1	0	0	10	10
	SECRETARÍA GENERAL	16		13	3	0	0	84	6,46
	OFICINA JURÍDICA	4		1	0	3	0	7	7
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1		0	1	0	0	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0	0	0	3	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	16		12	3	1	0	128	10
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	57		48	0	9	0	337	7,2
	CENTRO DE POSGRADOS	3		3	0	0	0	26	8,67
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1		1	0	0	0	5	5
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL - CECAV	2		1	1	0	0	8	8
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	10		7	1	2	0	100	14
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11		6	1	4	0	39	14,33
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	7		5	1	1	0	11	2,2
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA	12		11	0	1	0	81	7,36



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES								
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2		0	0	2	0	0	0
	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1	0	0	0	10	10
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	7		1	0	5	0	15	15
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	2		1	0	1	0	5	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1		1	0	0	0	5	5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5		5	0	0	0	32	6,40
	SELLO EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL CAUCA	1		0	0	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	53		36	7	10	0	601	16,7
	CONSULTORIO JURIDICO	2		1	0	1	0	3	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2		1	0	1	0	9	9
	CUS - CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ	1		1	0	0	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	12		8	3	1	0	64	8
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	2		2	0	0	0	16	8




Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	4		1	1	2	0	8	8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1		0	0	1	0	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	3		2	0	1	0	6	3
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2		2	0	0	0	15	7,5
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	2		1	0	1	0	9	9
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2		2	0	0	0	5	2,5
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	29		26	1	2	0	368	14,5
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL		2		0	2	0	0	0	0
TOTAL		279		202	26	51	0	1969	10

Tabla # 1



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

2 - PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA "Miguel Ángel Zúñiga"	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	1	1	1	1	4	0	3	0	4	1
DIVISION DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO – DARCA	0	1	0	1	2	0	1	0	3	3
FACULTAD INGENIERÍA CIVIL	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	1	0	0	1	0	1	0	4	4
SALUD INTEGRAL	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0
VICERECTORIA CULTURA Y BIENESTAR	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	0	1	1	2	4	1	1	0	5	5
DIVISIÓN FINANCIERA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
AREA DE SEGURIDAD SALUD CONTROL Y MOVILIDAD	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
TOTAL	1	7	2	13	23	2	6	2	16	2,66

Tabla # 2

A 31 de marzo del año 2024 se recibieron en total 302 PQRSF, de las cuales 279 se recibieron por medio de ventanilla única (escrito), web y correo electrónico y por buzón de sugerencias se recibieron 23.

De las 302 PQRSF, hay 13 felicitaciones, las cuales no requieren de trámite de respuesta, razón por la cual no se tendrán en cuenta para el cálculo de los tiempos de respuesta, quedando así un total de 289 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

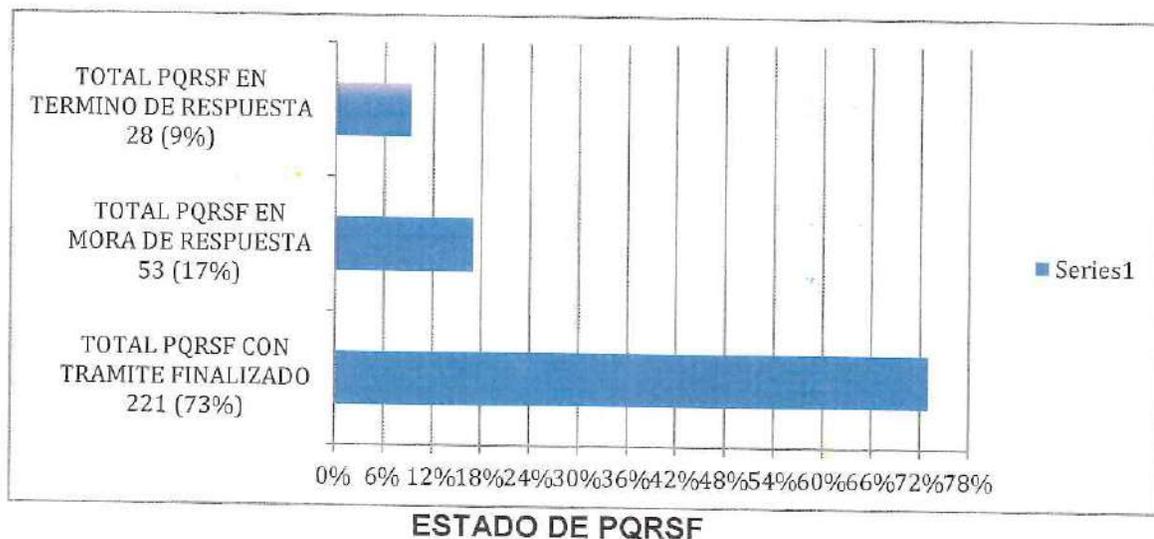



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

sobre las cuales se hará el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 13 felicitaciones fueron recepcionadas por medio del buzón de sugerencias.



Conforme a la gráfica anterior, de las 302 PQRSF, el 73% se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema de indexación, 9% se encuentran aún dentro del término de respuesta y el 17% PQRSF se encuentran con términos vencidos.

2.1 PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

A 31 de marzo de 2024, por intermedio de los buzones se recepcionaron un total 23 PQRSF, las cuales se relacionan por dependencia y tipo de petición de acuerdo con lo consignado en la tabla número 2. Es de anotar que la información relacionada en la tabla número 1 y número 2 se encuentra condensada en las tablas y gráficas expuestas más adelante.



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/2159

Es de anotar que de las 23 PQRSF recibidas por medio de los Buzones de Sugerencias, 13 son felicitaciones, 7 son quejas, 2 son sugerencias y 1 petición.

Los buzones de sugerencias están distribuidos por la Universidad de la siguiente forma:

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



[Handwritten signatures]

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/2159

3 - PROMEDIO EN DÍAS EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

Para medir el tiempo en que tardan las dependencias en dar respuesta a una PQRSF se ha fijado una casilla en la plataforma de indexación de seguimiento de PQRSF para registrar los 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 nos informa que la universidad tarda en promedio en dar respuesta a una PQRSF 10 días.

Los resultados que se relacionan a continuación en la gráfica hacen referencia a las dependencias con más número de PQRSF allegadas y que cuentan con su respuesta de fondo.



1000-2015-000000



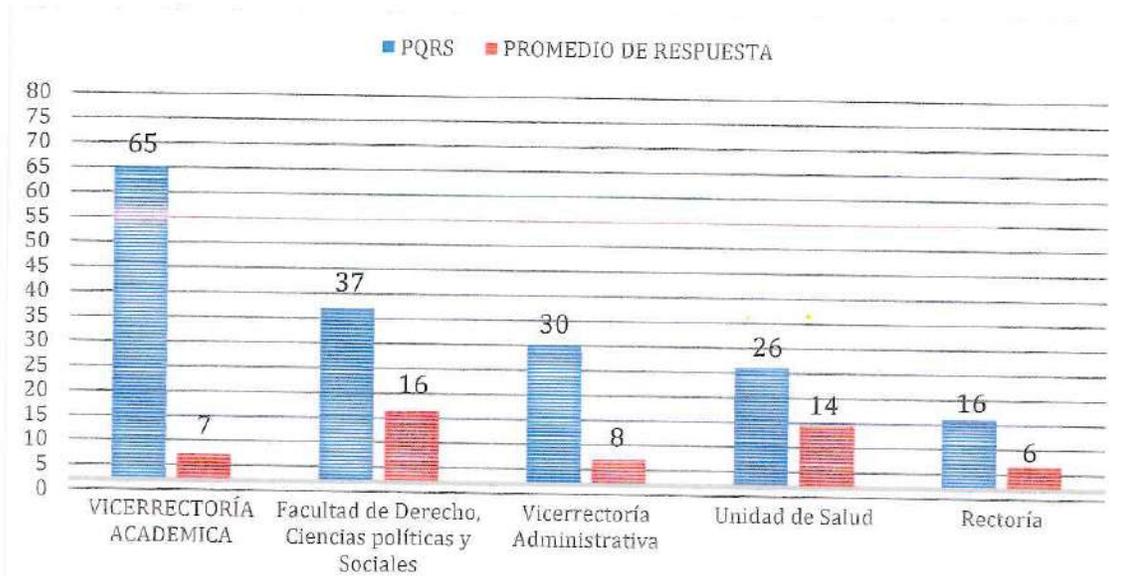
001-2015-000000

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/2159

RELACION DE DEPENDENCIAS CON MAS PQRSF CON RESPUESTA DE FONDO



Es de aclarar, que en la información datada en la gráfica se encuentran incluidas todas las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica, Facultad de Derecho, así como las adscritas a la Vicerrectoría administrativa y Rectoría.

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

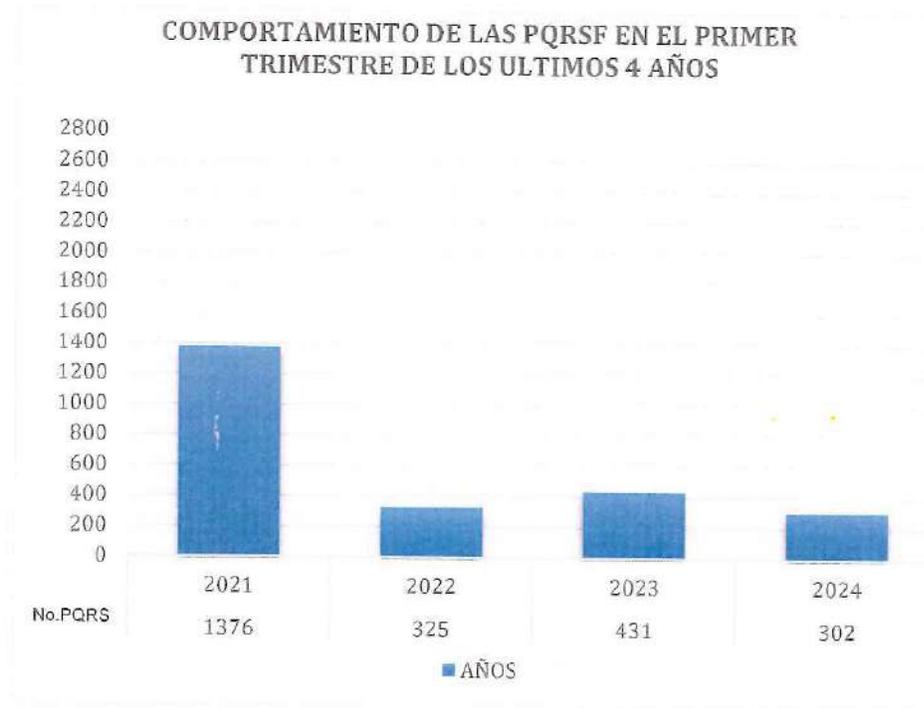
A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto al comportamiento del sistema PQRSF durante los últimos tres años tomando como referente el primer trimestre de cada año. *cat*



cat

Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159



De acuerdo con esta información, se muestra que el año 2021 fue un año de gran demanda de PQRSF, ya que debido a la no presencialidad a causa de la emergencia sanitaria los trámites fueron de plena virtualidad, donde los medios electrónicos como el correo o la página WEB fueron los únicos medios de comunicación y por medio de los cuales se facilitó tramitar una PQRSF.

En el año 2022, 2023 y 2024 se refleja una moderación, esto en respuesta al regreso a la normalidad en la presencialidad en la universidad, con lo cual los usuarios pueden ser atendidos directamente en las diferentes dependencias o acceder a los diferentes servicios administrativos. También se puede apreciar una disminución en la demanda de PQRSF respecto a los primeros trimestres de los años anteriores.

4 - CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 302 PQRSF recibidas entre el 15 de enero al 31 de marzo de 2024, se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	255	84%



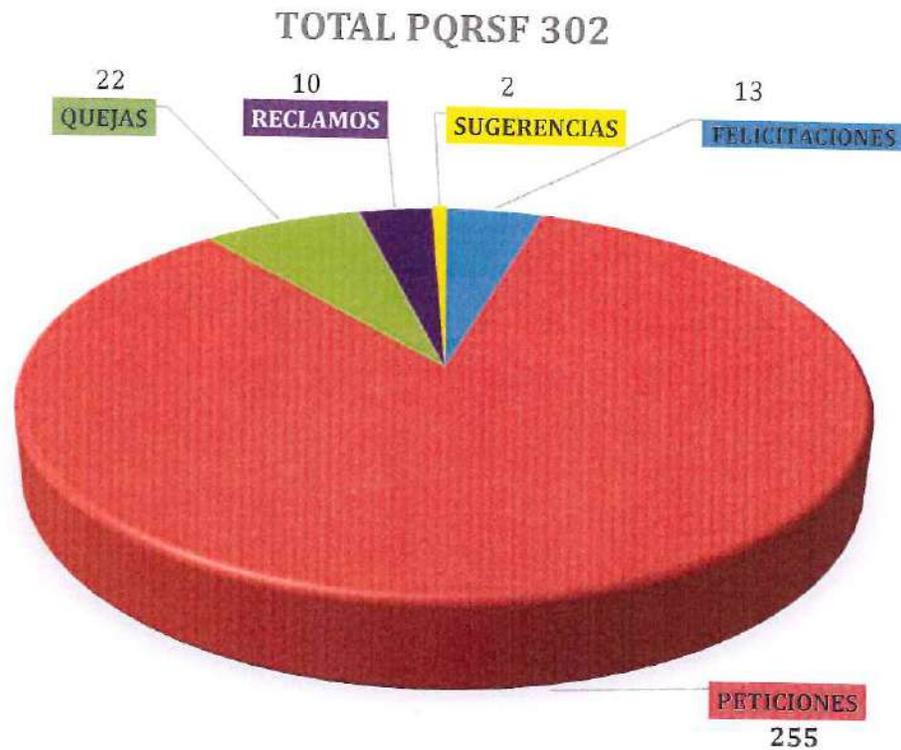
Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/2159

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	13	4,30%
Quejas	22	7,28%
Reclamos	10	3,31
Sugerencias	2	0,66%
Total	302	100%

Tabla # 3

Al primer trimestre del año 2024 el derecho de petición es el sistema que más utilizan las personas, representando así el 84% de las 302 PQRSF registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 7,28%.



5 – CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF EN CONSIDERACIÓN AL USUARIO.




Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca, identificando cuál usuario acude con más frecuencia al sistema de PQRSF:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	129	42,71%
Personas externas	110	36,42%
Empleados	16	5,29%
Estudiantes Posgrado	4	1,32%
Docentes	14	4,63%
Egresados	27	8,94%
Jubilado	2	0,66
TOTAL	302	100%

Tabla # 4

6 - CLASIFICACIÓN DE PQRSF SEGÚN LA DEPENDENCIA A LA CUAL FUE DIRIGIDA

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias de manera global, las cuales contienen a su vez las dependencias adscritas a estas.

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
RECTORÍA	19	5	0	0	24
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	72	8	1	0	81
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	40	4	1	0	45
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	9	3	6	0	18
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5	1	0	0	6
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	53	2	2	0	57
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3	2	1	1	7
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	12	1	0	0	13
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	4	0	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	4	0	0	0	4



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	0	0	0	2
FACULTAD DE ARTES	2	0	0	0	2
DESPACHO UNIDAD DE SALUD	28	2	2	1	33
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	2	0	0	2
TOTAL	257	30	13	2	302

Las dependencias que más han recibido PQRSF es la Vicerrectoría Académica en conjunto con sus dependencias con un total de 81 PQRSF y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales que administra los programas de Derecho diurno, Derecho nocturno, Derecho sede Santander de Quilichao, Comunicación Social, Ciencia Política, programas de posgrado entre especializaciones y maestrías y consultorios jurídicos de Santander de Quilichao y Popayán, con un total de 57 PQRSF.

De esas 57 PQRSF, 2 corresponden a felicitaciones, las cuales se encuentran a cargo del Consultorio Jurídico sede Popayán.

7 - ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

TEMA PETICIONES	TOTAL
Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	11
Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	4
Cupos para preparatorios	5
Certificaciones a cargo de DARCA	11
Información y acceso a política de gratuidad	9
Información sobre acceso a programas de pregrado	12
TEMA QUEJAS/RECLAMO	TOTAL
Altos costos en derechos de grado	5
Demora en el tramite certificaciones	4

Tabla # 6



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/2159

8 - QUEJAS/RECLAMOS Y PETICIONES SEGÚN EL USUARIO

Se relaciona una tabla haciendo énfasis en el número de quejas y peticiones allegadas a la Institución en consideración al usuario que manifiesta una inconformidad o realiza una petición.

CLASE DE USUARIOS	QUEJAS/RECLAMOS	PETICIONES
ESTUDIANTES PREGRADO	9	109
EMPLEADOS	4	10
DOCENTES	6	8
PERSONA EXTERNA	3	101
ESTUDIANTES POSGRADO	0	4
EGRESADOS	0	22
PENSIONADO	0	1
TOTAL	22	255

Tabla # 7

El grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 3,97% del total de 302 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los docentes en un 1,98%.

En cuanto a las peticiones, el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes de pregrado en un porcentaje de 36%, del total de 302 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de las personas externas en un porcentaje de 33% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1 y tabla # 2.

9 - PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	No. DE PQRSF	PORCENTAJE
Página web y correo electrónico	215	71,19%
Buzón	23	7,61%
Escrito	64	21,19
Verbal	0	0%
TOTAL	302	100%

Tabla # 8



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

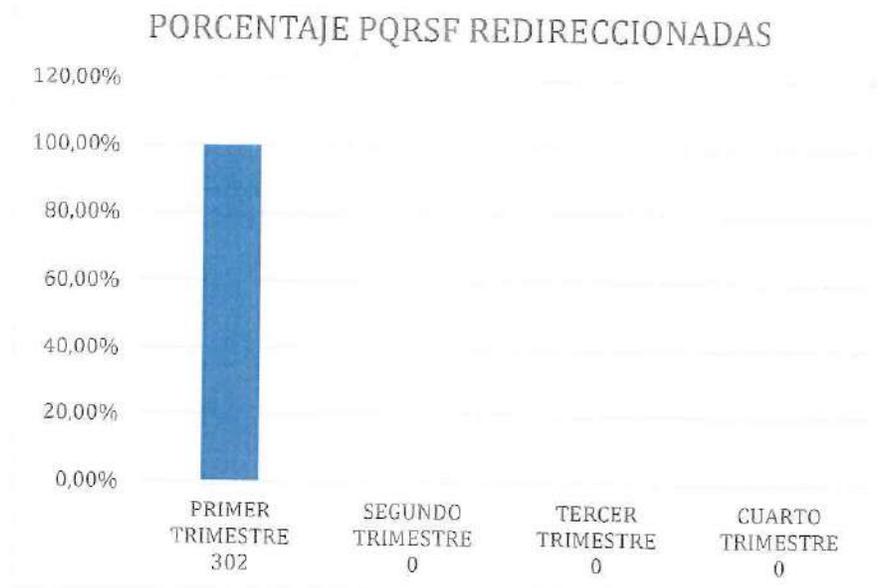
2.1-27.30/2159

10 - GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF

INDICADOR DE GESTIÓN FRENTE A LAS PQRSF RECEPCIONADAS

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada el 22 de diciembre de 2022 por el auditor, Jorge Miguel Díaz Triviño, en donde se resaltan unas oportunidades de mejora relacionadas con ajustar la fórmula del indicador del número de PQRSF redireccionadas de tal forma se establezca correctamente la fórmula de numerador /denominador; en este sentido se ajustó la fórmula de la siguiente forma: Número de PQRSF redireccionadas/número de PQRSF recepcionadas * 100.

Aplicando el anterior indicador se tiene que de las 302 PQRSF recepcionadas se redireccionaron 302 PQRSF según los datos relacionados en el sistema y que se ilustran bajo la siguiente gráfica.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

11 - QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios un canal virtual en el portal web institucional llamado "Punto Anticorrupción" <https://www.unicauca.edu.co/versionP/>, mediante el cual pueden hacer sus denuncias por actos de corrupción que sean percibidos dentro de la institución. La Secretaría General diariamente revisa el correo anticorruptcion@unicauca.edu.co y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se da el trámite correspondiente.

Es de anotar que en el primer trimestre de 2024 no se ha registrado queja anticorrupción.

• Quejas anticorrupción
 Entrar | Inicio | Quejas anticorrupción

Por una Universidad transparente: Rompe la cadena de la corrupción

Luchemos contra la corrupción

Denuncie aquí

Mirar en YouTube | Comprometido con la Paz Territorial

Por una Universidad transparente: Rompe la cadena de la corrupción

La Universidad le permite ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el fortalecimiento 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 ser transparente a su información siempre que conduzca a identificar los hechos de corrupción y sean determinadas o determinables las personas involucradas en ellos.

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

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

Nombre:

Correo:

Formulación:

Comentario

Denuncia

Descripción:

Adjuntar:

Seleccione archivo de su PC

ZERAK

Cual es el código de la imagen?:

Proporcione caracteres que aparecen en la imagen

Imagen, página web quejas anticorrupción Unicauca

<https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-anticorruptcion>



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/2159

12 - SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución y medir el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio y respuesta de la institución, se ha implementado el formato con código PE-GE-2.1-FOR-6, actualizado el 21 de diciembre de 2022, versión 3, en el cual se recoge la respuesta del usuario.

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada en el año 2022, condensadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), suscrita por el doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, Director en ese entonces del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, el Sondeo de Opinión a los peticionarios debe hacerse trimestralmente sobre el 10% de las PQRSF respondidas de fondo.

De esta manera, de acuerdo con el número de respuestas de fondo (208) al 30 de marzo de 2024 se realizaron 20 encuestas a diferentes peticionarios, cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla:

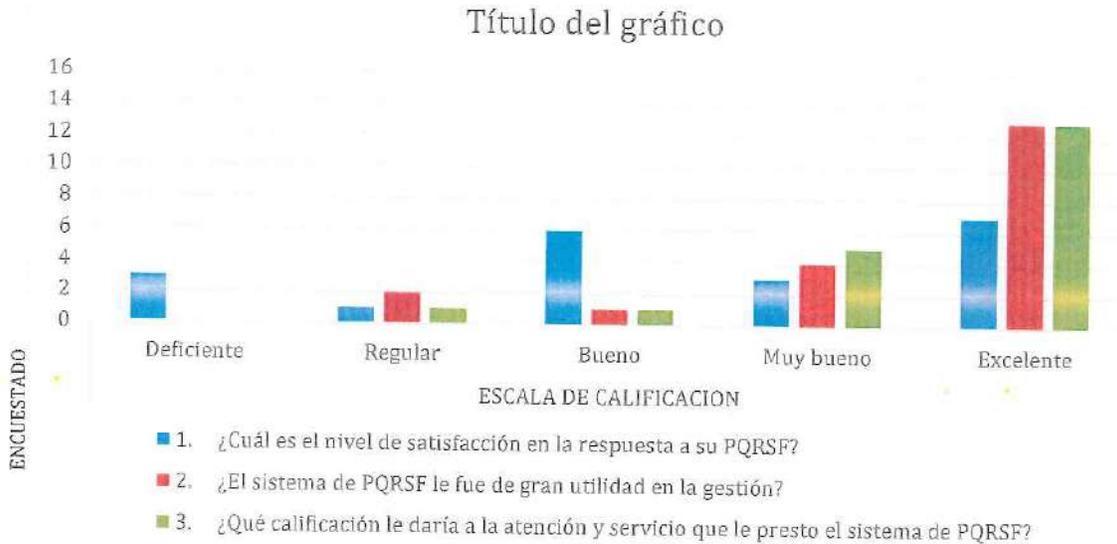
ENCUESTA	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	3	1	6	3	7
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	0	2	1	4	13
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	0	1	1	5	13

Tabla # 9



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159



De acuerdo con la tabla y la gráfica anteriores se tiene que:

Respecto a la pregunta número 1 “¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?”, 16 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 80% de los encuestados están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 18 usuarios respondieron entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que la gestión que se realiza en cuanto a PQRSF redunda en el servicio al cliente, lo cual representa el 90% de satisfacción.

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?” 19 usuarios, que corresponde al 95% de los encuestados, respondieron entre bueno, muy bueno y excelente, lo que significa que a través del seguimiento, control de respuestas se le está brindando un servicio eficaz al usuario.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

- **Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora) pregunta 4 de la encuesta.**

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

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se recogen las siguientes observaciones o sugerencias al primer trimestre del año 2024:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario para la comunidad universitaria y se sienten a gusto con el servicio.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema de PQRSF que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria es idóneo, a excepción de algunos que se encuentran insatisfechos por la negativa en la respuesta entregada.
- Manifiestan grado de insatisfacción respecto a la agilidad en los tramites, ya que no responden en termino y que toca ir a otras instancias, como petición, tutela.
- Sugieren que los funcionarios se informen bien, que la información se cruce entre dependencias y sea homogénea para no generar inconvenientes en los trámites en los cuales intervienen más de una dependencia de la universidad. Lo que conlleva a volverse tediosos los trámites.
- Deben mejorar en los trámites administrativos en relación con su agilidad y la atención de los estudiantes, ya que no cumplen con los términos y cuando hay respuesta, al estudiante ya no le sirve porque ya han pasado los términos o días en que el estudiante puede realizar trámites.

13 - GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF TENDIENTES A OBTENER RESPUESTAS A PETICIONES PENDIENTES.

Desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se han realizado actividades tendientes a disminuir el número de solicitudes sin respuesta de fondo y con términos vencidos. Entre dichas actividades se encuentra la socialización del procedimiento para trámites de PQRSF al personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición. También, se han realizado requerimientos a las dependencias sobre las peticiones que se encuentran vencidas.



ISO 9001:2015



IGNet Management System

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
 Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
 secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/2159

Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores.

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora bien, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta de fondo sobre lo solicitado. Es por ello que, durante el año 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 pese a haberse presentado el informe respectivo de estos años, se ha continuado realizando requerimientos frente a esas PQRSF sin respuestas, resultando así una gestión administrativa en procura de este derecho fundamental.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se relacionan todas las PQRSF con términos vencidos que tenga la instancia académico-administrativa. De los requerimientos, se envía copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y Oficina de Control Interno para los fines pertinentes.

La siguiente tabla relaciona las dependencias que al 31 de marzo de 2024 no han hecho llegar a Secretaría General, sistema de PQRSF, las respuestas o que las mismas se encuentran en mora por falta de respuesta al peticionario. Al 22 de diciembre de 2023 quedaron 162 PQRS sin respuesta entre las que se encontraban en mora y las que aún se encontraban en término de respuesta. A corte del 31 de marzo de 2024 las PQRS que se encuentran con falta de respuesta se relacionan así:



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
División De Gestión Financiera			11	5		16
División de Gestión del Talento Humano	4			6	14	24
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud		10	7	1	3	21
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y de La Educación			19	10	2	31
DARCA				1	1	2
Oficina Jurídica	4		1	2	10	17
Vicerrectoría Académica	1	4	4	13	2	24
Vicerrectoría Administrativa	1	22	8	4	5	40
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar		1			4	5
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano				1	2	3
Comité de Convivencia Laboral		1			4	5
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	9	50	44	19	56	188
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				4		4
Centro de Posgrados				4		4
Consejo y Unidad de Salud	3	2			2	7
Centro de Estudios Históricos					1	1
Facultad de Artes					1	1
FACA					2	2
FIC					2	2
Grupo de Control Interno Disciplinario					1	1
Grupo de Gestión Pensional					1	1
Oficina de Crédito y Cartera					1	1
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	1					1
TOTAL	23	85	78	82	115	392

Tabla # 10

14 - SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRSF AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

petición. En este BANNER se pueden apreciar los conceptos relacionados con PQRSF y denuncias anticorrupción, así como informes de la Secretaría General sobre PQRSF. Adicional a ello, mediante esta herramienta el usuario puede interponer su PQRS, la cual es recepcionada en el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co y que luego se tramitan de acuerdo con el procedimiento establecido. La dirección web es

• Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Estás en: Inicio > Información y ayudas > Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

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



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, Sugerecias, Felicitaciones](#)

Conceptos

- 1. Derecho de Petición:** Es toda solicitud que se presente ante las autoridades de la Universidad del Cauca, lo que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- 2. Queja:** Es la manifestación de insatisfacción respecto a la conducta o actual de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.
- 3. Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- 4. Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción o agradecimientos por los servicios ofrecidos por la Entidad.

Handwritten signature



Handwritten signature

Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/2159

[Ver informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF](#)

Formato de recepción de PQRSF

[Descargar formato de recepción de peticiones o quejas verbales \(PDF\)](#)

Formulario de registro

Nombre: *

Apellidos: *

Email: *

Formulación: *

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Felicitación

Descripción: *

[Empty text box for description]

Dirección de residencia: *

Teléfono: *

[Empty text box]

C 4 j 6 a

Cual es el código de la imagen?: *

Introduzca los caracteres que aparecen en la anterior imagen.

Enviar

¡Por una Universidad de Excelencia y Solidaria!

Imagen, sitio web PQRSF Universidad del Cauca
<https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

du



Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/2159

15 - CONCLUSIONES

1. Al primer trimestre del año 2024 el número de PQRS radicadas descendió su número con respecto a al primer trimestre del año 2023 en un 30%.
2. El medio más común para la comunidad universitaria y en general para interponer una PQRSF es el correo electrónico y por escrito en ventanilla Única de la Universidad.
3. El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado seguidos de las personas externas. Los usuarios que menos acuden al sistema son los jubilados, docentes y egresados según los datos relacionados.
4. La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, es la unidad académica que tiene el mayor número de PQRSF.
5. El asunto por el cual se presentan mayor PQRS es el relacionado con el proceso y gestión de los preparatorios y el respectivo registro de nota en la plataforma SIMCA y lo relacionado con certificaciones a cargo de la División de Admisiones, Registro y Control Académico, DARCA.
6. La dependencia con el mayor número de felicitaciones es la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano.
7. A la fecha se encuentran pendientes 53 PQRS con términos vencidos.
8. Según sondeo de opinión hecho al primer trimestre del año 2024, los usuarios muestran inconformidad con la mora en los términos de respuesta en algunos trámites como registro en SIMCA de notas de preparatorios, judicatura, entre otros.
9. De acuerdo con el sondeo de opinión, los peticionarios ven el sistema de PQRSF como una herramienta efectiva y adecuada, al alcance de la comunidad, para solucionar sus requerimientos.
10. Los estudiantes y en general las personas que acuden al sistema, han manifestado una buena gestión y labor prestada por el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), reflejado en 80% de grado de satisfacción en la respuesta a su PQRSF y 90% de grado de satisfacción por la utilidad del sistema de PQRSF institucional.

Popayán, 29 de abril de 2024

Universitariamente,



JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca




Por una Universidad de excelencia y solidaridad