

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

La Secretaría General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades atendiendo lo regulado en la nueva Resolución Rectoral N° 141 de 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite de PQRSF. Igualmente presenta informes trimestrales con el objetivo de realizar el análisis sobre los datos que ofrece cada una de las PQRSF, basándonos en tablas estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho hasta el 31 de diciembre de 2019. Sin embargo, es importante precisar que en atención al Acuerdo Académico 003 de 2019 que fija el calendario académico correspondiente al segundo período académico de 2019, se reflejarán en el siguiente informe las peticiones y respuestas a PQRSF allegadas a la Secretaría General hasta el día 20 de diciembre, teniendo en cuenta que las vacaciones colectivas para administrativos inician el 23 de diciembre y finalizan el 03 de enero de 2020.

En este informe se presentan las PQRSF que hasta el 31 de diciembre de 2019 se han recepcionado por los medios autorizados para tal fin (ventanilla única, correo electrónico y buzón de sugerencias); las que se han resuelto; las que están pendientes de respuesta o no se ha enviado copia de respuesta a esta dependencia; las que se encuentran dentro de los términos de ley, y también hacen parte de este informe las PQRSF que se han respondido de manera parcial, lo que imposibilita descargarlas del sistema.

Acorde con lo anterior, 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 01 de enero a 31 de diciembre de 2019, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo, lo que permite cumplir con nuestro deber como servidores públicos y de tal modo aumentar la satisfacción del usuario.

Igualmente se presentan los datos ofrecidos por el sondeo de opinión correspondiente al 10% de las peticiones recepcionadas por esta Secretaría General, esta interacción nos permite evidenciar inquietudes o falencias respecto de las respuestas otorgadas por las dependencias de la Universidad del Cauca, insumo necesario para un óptimo desempeño frente a la comunidad que acude con peticiones respetuosas a nuestra institución.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso del 2018 y 2019, así como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas de las plataformas de PQRSF 2017 y 2018.

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

En el siguiente cuadro aparecen las diferentes instancias académico-administrativas a las cuales se direccionaron las diferentes peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones (desde ahora PQRSF). Durante el año 2019, se recibieron un total de 1388 PQRSF, discriminadas por dependencia de la siguiente manera.

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	18	3	0	15	1	14	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	57	2	0	55	0	55	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	6	1	0	5	0	5	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	2	0	0	2	0	2	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	1	0	1	0	1	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	25	2	1	24	1	14	2	7
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	13	1	0	12	0	12	0	0
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	91	4	7	94	1	82	1	10
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	19	0	0	19	0	19	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	89	12	6	83	6	77	0	0
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	12	1	0	11	0	11	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	10	0	0	10	0	10	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	17	6	4	15	1	14	0	0
	ÁREA DE EGRESADOS	5	0	0	5	0	5	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	14	0	0	14	0	12	0	2
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	135	22	6	119	7	101	0	11
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	106	6	2	102	4	84	0	14
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	0	0	9	1	6	0	2
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	0	0	3	0	3	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	36	3	13	46	2	39	1	4
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	8	0	0	8	0	8	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	7	4	0	3	0	3	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	2	3	0	3	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	12	0	3	15	0	14	0	1
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	3	0	0	3	1	1	0	1
	COMITÉ TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	2	2	0	1	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	9	0	1	10	0	6	2	2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	140	0	0	140	0	138	1	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	43	0	0	43	0	41	0	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	35	8	1	28	3	14	7	4
	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1	0	0	1	0	1	0	0
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0	0	3	3	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	195	2	16	209	6	130	13	60
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO	1	0	0	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PENAL	1	0	0	1	0	1	0	0
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	2	0	0	2	0	2	0	0
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	7	0	0	7	0	7	0	0
	CENTRO DE CONCILIACIÓN “MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA”	7	0	0	7	0	7	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	4	0	0	4	0	2	1	1
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	16	0	0	16	0	7	8	1
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4	0	0	4	0	4	0	0
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4	0	0	4	0	4	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	0	0	1	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	18	0	0	18	0	18	0	0
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	11	0	0	11	0	11	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	20	1	0	19	1	18	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2	0	1	3	1	2	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	9	0	0	9	0	9	0	0
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	DOCTORADO EN ETNOBIOLOGÍA Y ESTUDIOS BIOCULTURALES	1	0	1	2	1	0	0	1
	COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	2	0	0	2	0	2	0	0
	COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA	2	0	0	2	0	2	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	4	0	0	4	0	2	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	16	1	1	16	0	14	0	2
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	3	0	0	3	0	3	0	0
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	5	0	0	5	0	5	0	0
	PROGRAMA UNILINGUA	2	1	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	9	0	2	11	0	11	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	0	0	4	0	4	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	DEPARTAMENTO DEL PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN IMPUESTOS	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	14	0	1	15	2	7	0	6
	COORDINACIÓN DE PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	2	0	0	2	0	2	0	0
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	8	0	0	8	0	2	0	6
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	74	0	2	76	1	74	1	0
OTROS	COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	0	0	8	8	0	0	5	3
TOTAL		1387	81	81	1387	43	1157	42	145

*Significa que la dependencia trasladó a otra instancia para dar respuesta a la petición, o se trasladó al peticionario para que complemente la información o realice un pago necesario para adelantar un trámite.

De las 1388 PQRSF allegadas durante el año 2019, se redireccionaron a las diferentes dependencias de la Universidad un total de 1387, la PQRSF restante no se redireccionó teniendo en cuenta que se solicitó al peticionario aclarar el objeto de la petición ya que de la descripción no se pudo establecer claridad de lo solicitado y por tanto no se pudo redireccionar la PQRSF a la dependencia competente.

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019 se encuentran: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Vicerrectoría Administrativa y la División de Gestión del Talento Humano.

También se aclara que de las 1388 PQRSF, a 81 se les surtió un procedimiento de traslado a otras dependencias para su estudio, las cuales se suman en el total de peticiones allegadas a la dependencia.

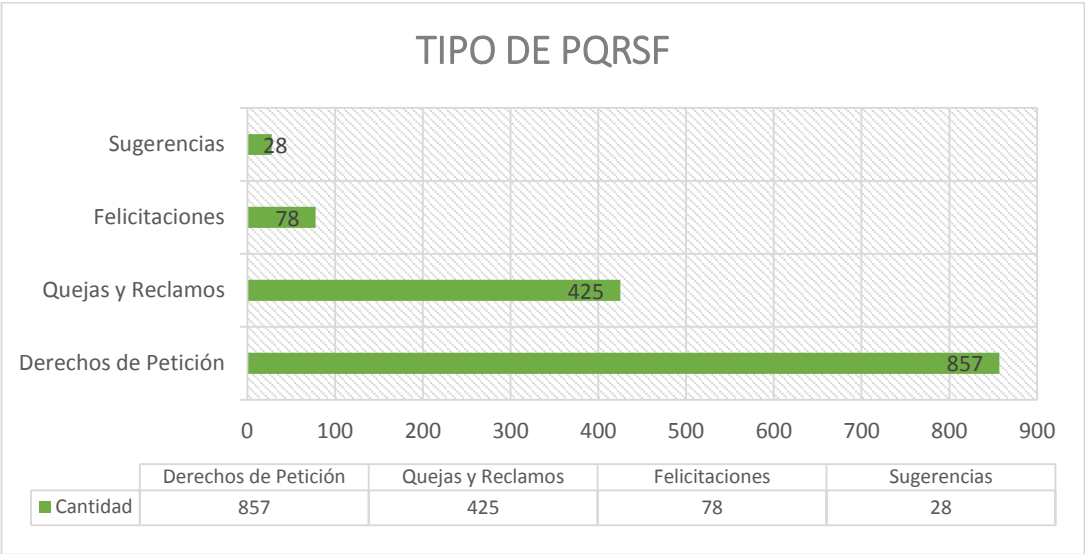
Por último, se visibiliza que de las 1388 hay 43 PQRSF dentro del término legal para dar respuesta de fondo con corte a 31 de diciembre de 2019.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 1388 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	857	61,74%
Quejas y Reclamos	425	30,61%
Felicitaciones	78	5,61%
Sugerencias	28	2,01%
Total	1388	100%

Como se muestra en la tabla anterior la Petición fue el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios durante el año 2019, alcanzando el 61.74% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las quejas y reclamos con un 30.61%, las felicitaciones tienen un 5.61% y respecto a las sugerencias se encuentra un 2.01%.



1.2Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

A continuación se relacionan el número de PQRSF recepcionadas durante el período comprendido entre 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, teniendo en cuenta el medio por el cual se recibieron (ventanilla única, buzón de sugerencias y/o correo electrónico):

Medio de recepción PQRSF	Número de PQRSF recepcionadas	Porcentaje
Escrito, radicado en Ventanilla Única	910	65.56%
Buzón de Sugerencias	257	18.51%
Correo electrónico	221	15.92%
Total	1388	100%

De la anterior tabla se puede colegir que el medio más utilizado por los usuarios PQRSF es el escrito radicado en ventanilla única con un porcentaje del 65.56% de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca.

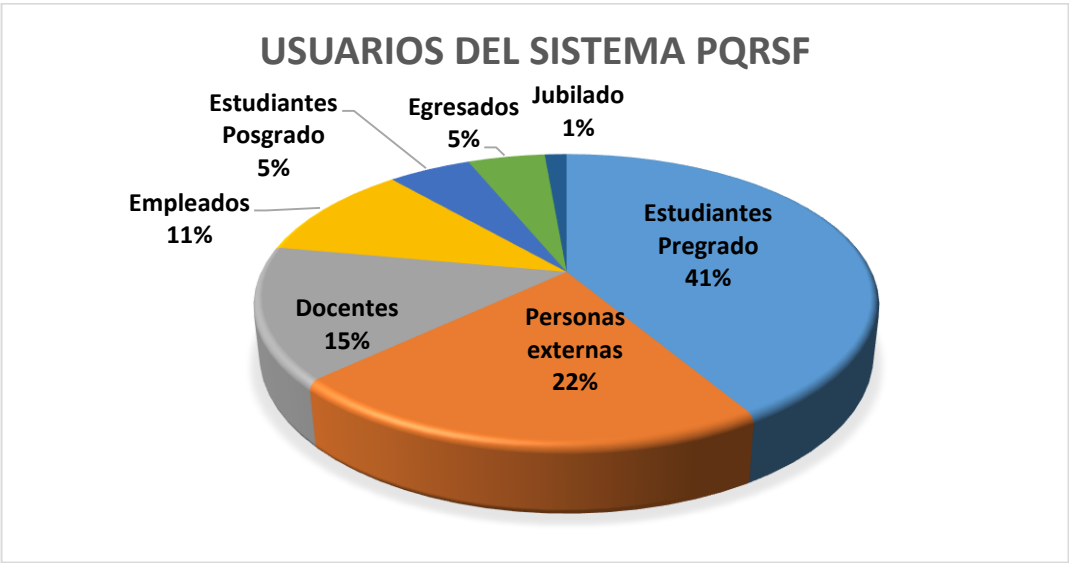
1.3 Relación de los derechos de petición en consideración al usuario.

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca de la siguiente manera:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	575	41.42%
Personas externas	300	21.61%
Docentes	206	14.84%
Empleados	149	10.73%
Estudiantes Posgrado	72	5.18%
Egresados	67	4.82%
Jubilado	19	1.36%
TOTAL	1388	100%

Los estudiantes de la Universidad del Cauca, son los usuarios que más solicitudes elevan ante la institución, teniendo un porcentaje del 46.6% del total, entre estudiantes de pregrado y posgrado, seguido del peticionario catalogado como persona externa.

Igualmente se puede deducir que los usuarios que menos acuden al sistema de peticiones, quejas y reclamos son los jubilados de la Universidad del Cauca, teniendo un porcentaje del 1.36% del total.



1.4Clasificación de PQRSF según la dependencia a la cual fue dirigida

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	4	4	0	10
	SECRETARÍA GENERAL	36	19	1	1
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	1	0	0	5
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	1	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	19	6	0	0
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	1	0	0
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	73	17	1	0
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3	9	0	7
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	58	28	1	2
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	9	3	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de diciembre de 2019. Oficio 2.1-52/181 de 24/01/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	6	3	1	0
	CENTRO DE POSGRADOS	16	0	1	0
	ÁREA DE EGRESADOS	3	1	0	1
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	13	1	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	105	27	3	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	96	10	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	6	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	14	20	0	2
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3	1	1	3
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	5	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	8	4	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	3	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	8	1	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	10	130	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	3	32	5	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	29	4	0	2
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0	0	0
	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	164	26	1	4
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PENAL	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	2	0	0	0
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2	0	0	5
	CENTRO DE CONCILIACIÓN “MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA”	0	0	0	7
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	4	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	15	1	0	0
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4	0	0	0
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4	0	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de diciembre de 2019. Oficio 2.1-52/181 de 24/01/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	11	4	0	3
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	1	0	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	1	2	8
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	16	4	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	0	1	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	4	1	2	2
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0
	DOCTORADO EN ETNOBIOLOGÍA Y ESTUDIOS BIOCULTURALES	1	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	2	0	0	0
	COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA	2	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	3	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	7	7	0	2
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	2	1	0	0
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	5	0	0	0
	PROGRAMA UNILINGUA	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	8	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	0
	ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN IMPUESTOS	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	7	5	1	1
	COORDINACIÓN DE PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	2	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	26	32	7	9
	CONSEJO DE SALUD	7	1	0	0
TOTAL		857	424	28	78

1.5Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 857 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
Estudiantes	Solicitud de cupos y adición de materias	37
	Solicitud de reliquidación de matrícula financiera	25
	Solicitud de reingreso a programas de pregrado	15
	Solicitudes de homologación de materias	17
	Solicitud de ingreso de notas a SIMCA	30
	Solicitud de cupos para preparatorios de Derecho	8
	Solicitud de información	42
Docentes	Solicitud de ampliación de fechas entrega de documentos para grado	8
	Solicitud de copia de documentos	8
	Solicitud de certificaciones	5
Persona Externa	Solicitud para pago de honorarios	3
	Solicitud de certificaciones con factores salariales.	31
	Solicitud copia de documentos	14

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Las siguientes dependencias aún se encuentran en el sistemas con PQRSF pendientes de respuesta en el período comprendido entre 01 de enero y 31 de diciembre de 2019. Es de resaltar que a estas dependencias se les ha realizado una labor de seguimiento y se les ha realizado requerimientos periódicos.

Las PQRSF recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	85
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	14
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	11
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	11
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	8

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
CONSEJO DE SALUD	6
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	6
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	4
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
FACULTAD DE ARTES	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2
PFI-PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO	2
COMITÉ TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
DOCTORADO EN ETNOBIOLOGÍA Y ESTUDIOS BIOCULTURALES	1
UNIDAD DE SALUD	1
TOTAL	187

De las 187 PQRSF que se encuentran pendientes de oficio de respuesta, a 42 de ellas se les dio respuesta parcial, sin embargo a la fecha no se ha allegado copia de oficio que resuelva la petición de fondo, lo que hace imposible descargarlas del sistema. Las 145 PQRSF pendientes de respuesta, no se les ha surtido trámite alguno por parte de la dependencia responsable y se encuentran por fuera de los términos legales para brindar respuesta.

Las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 85 peticiones sin responder), seguida de la Vicerrectoría Académica (11 peticiones sin respuesta) y en tercer lugar encontramos a la Vicerrectoría Administrativa (con 11 peticiones sin respuesta).

2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

Es importante resaltar que la Secretaría General de forma permanente realiza requerimientos a las diferentes instancias universitarias sobre las PQRSF, cuyos términos se encuentran vencidos o que no se han allegado copia de respuesta a este despacho para poder ser descargada del sistema de PQRSF.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se la relacionan todas las PQRSF vencidas que tenga la instancia académico-administrativa.

El último requerimiento del año 2019 para PQRSF pendientes de respuesta, lo realizó la Rectoría con apoyo de la Secretaría General. A continuación se relacionan los requerimientos realizados durante el año 2019, como parte de la gestión que realiza la Secretaría General, así como la Rectoría.

Dependencia	Requerimiento #1 Marzo 22	Requerimiento #2 Mayo 17	Requerimiento #3 Junio 10	Requerimiento #4 Septiembre 02	Requerimiento #5 Noviembre 27
ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0	0
ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	1	0	0
ÁREA DE CONTROL Y MOVILIDAD	0	4	1	0	2
CENTRO DE POSGRADOS	0	3	4	3	2
CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	0	1	2	0
CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	0	0	0	0	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	0	0	1
CONSEJO DE SALUD	0	2	2	4	6
COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	0	0	8	9	9
COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	0	0	1	1	1
DARCA-DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2	0	1	0	1
DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	0	1	0	1	1
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO	3	4	6	4	11
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	4	10	5	9
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	1	1	3	4
FACULTAD DE ARTES	0	0	0	2	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	0	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	0	1	1	2	2
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	4	8	11	20	73
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	1	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	3	0	6	0
PROGRAMA UNILINGUA	0	0	1	0	0
PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS-PFI	0	0	0	0	8
SIMCA-SISTEMA INTEGRADO DE MATRÍCULA Y CONTROL ACADÉMICO	0	1	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	1	2	2	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	2	2	11	14
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	0	2	2	8	12
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	0	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	0	0	2	2	3

2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019:

La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019 de las 1388 PQRSF, se ha dado respuesta al 83,35% de las peticiones presentadas; faltan por responder de

fondo o se han resuelto, pero no se ha enviado copia de la respuesta a Secretaría General en un 13,466%.y el 3,09% aún están dentro del término.

En comparación el año 2018 a corte de 31 de diciembre relacionado con el porcentaje de mora de respuesta a las solicitudes, según informe presentado por la Secretaría General, se registró un total de 105 PQRSF pendientes de respuesta, lo cual equivale al 9,99% del total de peticiones allegadas el año pasado. Con lo anterior y comparando el cierre de ambas vigencias, se registra un aumento en la carencia de respuestas de fondo en el año 2019 en un porcentaje del 3,5%, situación que es muy preocupante.

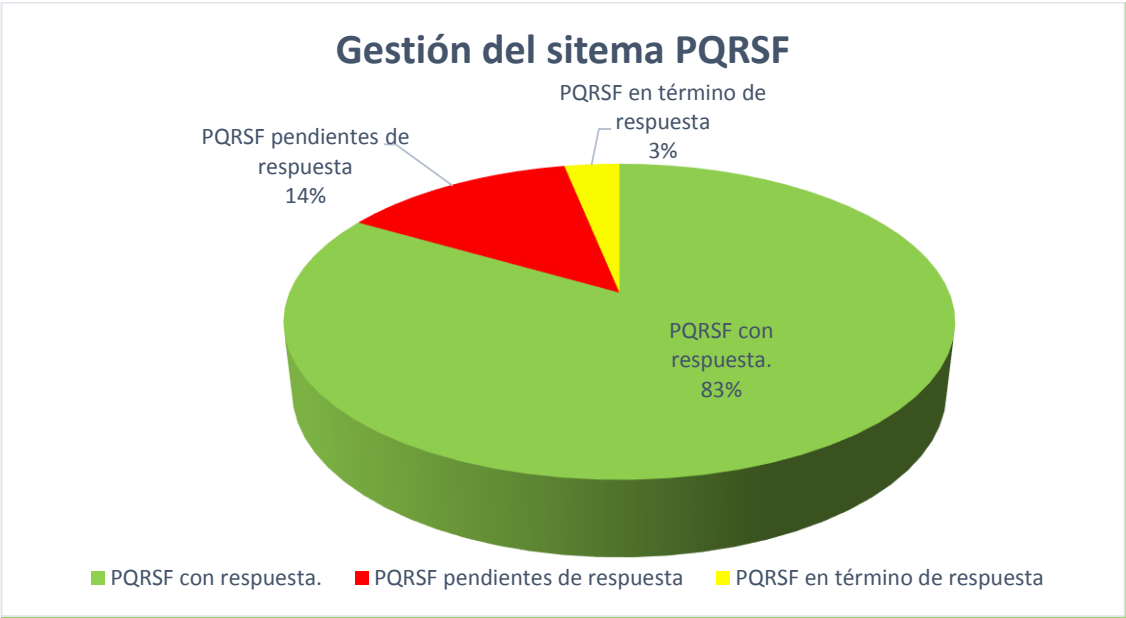
Igualmente se pone en conocimiento, que la dependencia con mayor número de peticiones pendientes y con términos vencidos, sigue siendo la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

No obstante lo anterior, a pesar de existir un porcentaje considerable de PQRSF sin respuesta de fondo, es importante resaltar que la Secretaría General constantemente realiza acciones tendientes a que las diferentes dependencias comprendan la importancia de responder en término las solicitudes que diariamente se allegan a la institución con el fin mejorar los canales de atención. Entre esas acciones se encuentran los requerimientos para PQRSF vencidas, requerimientos preventivos para las PQRSF que están a punto de vencerse y visitas a las diferentes dependencias para realizar el seguimiento a las peticiones allegadas a la Universidad.

En este período se realizó requerimiento preventivo a 20 PQRSF que estaban a punto de vencerse, con el fin de que las dependencias a las cuales están a cargo prestaran atención sobre ellos y se otorgará respuesta oportuna.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
1157	187	44	1388
83,35%	13,44%	3,17%	100%

En consideración a las solicitudes que se encuentra pendientes de respuesta, dicho porcentaje contiene aquellas PQRSF a las cuales no se les ha surtido ningún trámite, como aquellas a las cuales se les dio respuesta parcial y que impiden descargarlas del sistema.



3. QUEJAS Y RECLAMOS

La Secretaría General toma las quejas presentadas por los grupos de valor de la Universidad del Cauca, como insumo a la mejora permanente, realizando una valoración particular a las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y buzón de sugerencias con corte a 31 de diciembre de 2019, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

De las 1388 PQRSF, 425 corresponden a quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		Nº Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	4	0	2	0
	SECRETARÍA GENERAL	19	0	1	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	2	1	0
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	17	5	2	1
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	9	0	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	28	0	0	1
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	3	0	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	3	0	0	0
	ÁREA DE EGRESADOS	1	0	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	0	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de diciembre de 2019. Oficio 2.1-52/181 de 24/01/2020

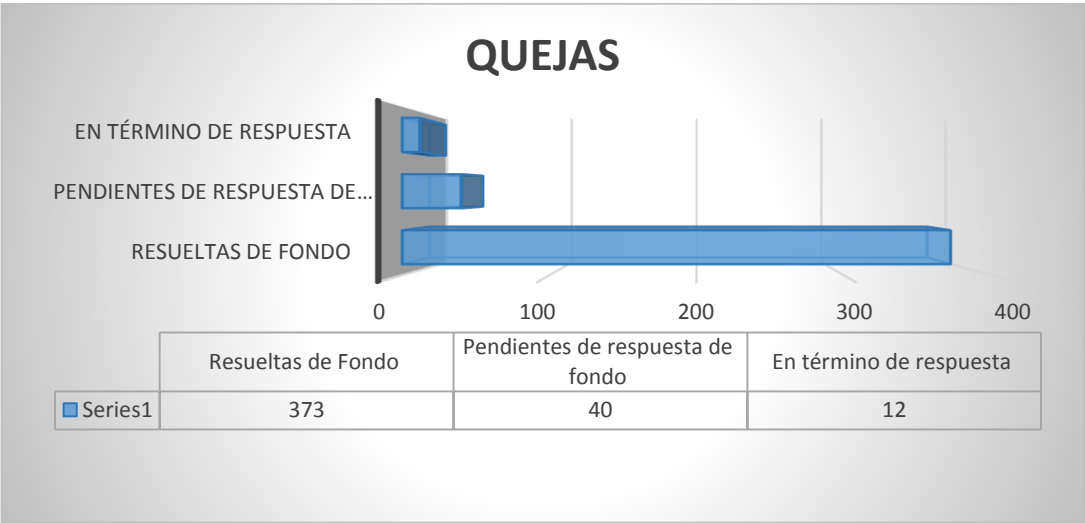
PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	27	1	4	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	3	2	1
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	2	0	1
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	20	2	0	2
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	5	0	4	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	4	1	0	0
	COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	3	1	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	130	1	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	32	2	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	26	12	1	1
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	1	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	7	1	0	0
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4	0	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD “ALFONSO LÓPEZ”	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	4	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	5	4	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	32	0	0	1
	CONSEJO DE SALUD	1	0	0	0
TOTAL		424	39	17	12

**Significa que la dependencia traslado a otra instancia para dar respuesta a la petición, o se trasladó al peticionario para que complemente la información o realice un pago necesario para adelantar un trámite.*

Hay una queja que se recepcionó el día 16/12/2020 manifestando inconformidad por la privación de algunos servicios de acceso a la información. Teniendo en cuenta que la queja era muy general y no se especificaba que tipo de información le estaba siendo privada, se le envió comunicación electrónica para que se aclarara el objeto de su inconformidad, con el fin de redireccionar a la dependencia competente y dar una respuesta de fondo al asunto.

Las dependencias que más quejas recibieron fueron: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar (130); Unidad de Salud (32); División de Recreación y Gestión del deporte (32); la Vicerrectoría Administrativa (27) y La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (26).

El porcentaje que representan las quejas es un número considerable dentro del total de PQRSF que ingresan a la Universidad del Cauca. La Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, se encuentra en el puesto número uno de las dependencias que más quejas registran. Sin embargo, hay que puntualizar que el fenómeno de aumento de inconformidades en la Vicerrectoría se generó luego de un masivo registro de quejas por parte de docentes y empleados, quienes manifestaron su molestia por el exceso de consumo de sustancias psicoactivas en el parque de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Civil, lo que dificultaba el normal desarrollo de las actividades académicas y administrativas.



Con el anterior gráfico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas hasta el 31 de diciembre de 2019. Se recepcionaron 425 quejas, de las cuales 373 (87.76%) han sido resueltas; 12 quejas (2.82%) están en término y 40 (9.41%) no han sido resueltas o no se ha enviado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada a Secretaría General para el posterior descargo en la plataforma

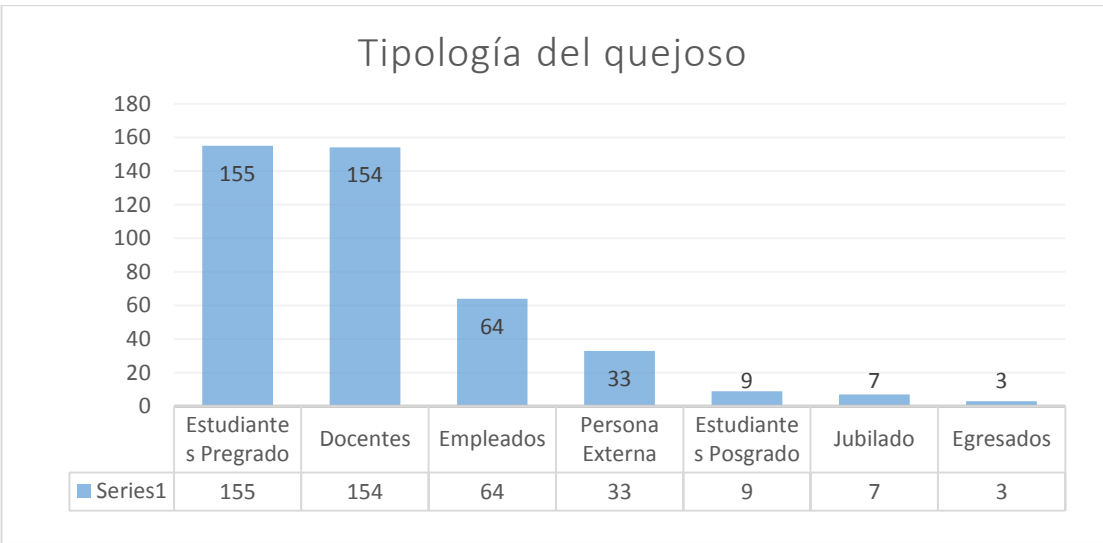
de PQRSF, para el último trimestre se observó un aumento en el porcentaje de quejas sin oficio de respuesta de fondo, a pesar de las actividades de concientización frente a la importancia de una respuesta oportuna.

3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

En cuanto a las quejas recepcionadas en la Institución en consideración al usuario que manifiesta su inconformidad se establece la siguiente tabla:

Clase de Usuarios	No. De Quejas
Estudiantes Pregrado	155
Docentes	154
Empleados	64
Persona Externa	33
Estudiantes Posgrado	9
Jubilado	7
Egresados	3
Total	425

Se puede observar que las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son los estudiantes, seguido de los docentes y los empleados.



3.1.2 Quejas reiteradas

Debido a la importancia que tiene para la Institución establecer los criterios similares de inconformidad que tienen los usuarios acerca de la prestación de los servicios ofertados por las Universidad del Cauca o de la atención recibida por parte de los funcionarios se efectúa la relación de inconformidades que se presentan con mayor frecuencia a fin de establecer procesos para la mejora de la calidad del servicio y reducir el número de las mismas al interior de la Institución y generar mayor grado de satisfacción en nuestros usuarios.

A continuación se relaciona un cuadro con las quejas reiterativas teniendo en cuenta la tipología del quejoso, aclarando que en la tipología de administrativos se encuentran las personas que son contratistas de la Universidad del Cauca.

Tipología del Quejoso	Quejas Reiterativas	No de Quejas
Docente	La queja que con más frecuencia presentan los docentes es sobre el consumo de sustancias psicoactivas dentro de las Instalaciones de la Universidad del Cauca.	129
	Los docentes se quejan con más frecuencia sobre el mantenimiento de equipos, estado de las instalaciones e inconvenientes con el préstamo de vehículos.	7
	Los docentes presentan más quejas ante la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca manifestando su inconformidad con los servicios prestados en la farmacia y en la clínica la Estancia.	4
Estudiantes de pregrado	Manifiestan frecuentemente su inconformidad respecto al comportamiento de funcionarios de la Universidad	57
	Manifiestan frecuentemente su molestia por los problemas presentados en la plataforma SIMCA	13
	Manifiestan inconformidad frente a mal estado de las instalaciones físicas, falta de mantenimiento o mala prestación del servicio	28
Administrativos	Los contratistas reiteradamente interponen quejas relacionadas con la tardanza en los pagos a sus contratos.	17

4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

Es importante mencionar que de 01 de enero a 31 de diciembre de 2019 se revisó diariamente el correo anticorrupccion@unicauca.edu.co, como consta en la planilla en físico que se encuentra en la Secretaría General de la Universidad del Cauca.

El día 25 de julio de 2019 se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico, una denuncia sobre posibles fraudes en la aprobación de la prueba de suficiencia en inglés, el remitente se autodenominó “Grupo de estudiantes de la Universidad”.

En el contenido del mensaje se realizaba una denuncia sobre fraudes en la aprobación de la prueba PSI, argumentando que hay casos de estudiantes que pagan cierta cantidad de dinero con el fin de subir al sistema SIMCA una nota de APROBADO para cumplir con el requisito de grado.

Por factores de competencia, la denuncia fue redireccionada a la Vicerrectoría Académica, con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en dicha denuncia.

Según oficio 4-52/1587 del 23/10/2019, emitido por la Vicerrectoría Académica y publicado en cartelera el mismo día de su elaboración, se informa a la comunidad universitaria que desde la Vicerrectoría Académica se llevará a cabo un proceso de seguimiento a los hechos narrados en el escrito, con el fin

de hacer efectivos los principios de transparencia y debido proceso en los trámites académico-administrativos.

Según oficio 4-92/1658 del 01/11/2019, la Vicerrectoría Académica informa a la Decanatura de Derecho, Ciencia Políticas y Sociales, que en base a la investigación realizada sobre el asunto, se encontraron inconsistencias en el sistema y que por tanto se debe iniciar las gestiones necesarias para esclarecer la situación y eventualmente iniciar los procesos disciplinarios a que haya lugar.

La Secretaría General, mediante oficio 2.1-70/189 del 23/01/2020, solicitó a la Decanatura de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, se sirviera informar el estado en que se encuentra la queja anticorrupción y aquellos trámites que se han adelantado al respecto.

5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES 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, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas por ventanilla única, buzón de sugerencias y correo electrónico desde el 01 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019.

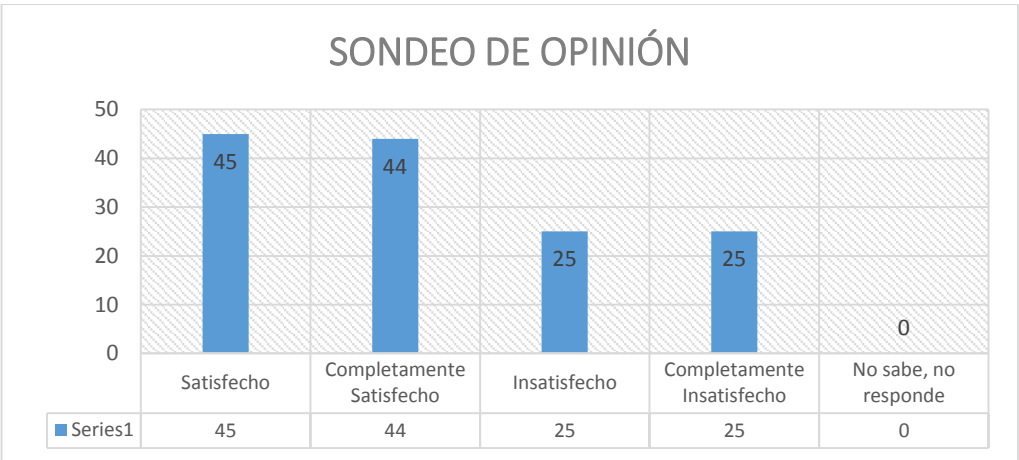
PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	45	32,37%
Completamente Satisfecho	44	31,65%
Insatisfecho	25	17,98%
Completamente Insatisfecho	25	17,98%
No sabe, no responde	0	0.0%
TOTAL	139	100%

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 64,02% de las personas tienen un grado de satisfacción en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 35.96% (entre usuarios insatisfechos y completamente insatisfechos) de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

Respecto del sondeo realizado se observa un factor común entre los usuarios insatisfechos con el servicio, debido a que no fueron resueltas las solicitudes realizadas o fueron resueltas de manera extemporánea o no son consideradas respuestas de fondo, así como la falta de conocimiento del oficio de respuesta, al respecto y no obstante las dependencias responsables han allegado oficio de respuesta a Secretaría General, hemos requerido a las dependencias (Vicerrectoría Administrativa, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Salud Integral y Desarrollo Humano) para que se sirvan allegar a la Secretaría General, evidencia de que la respuesta se remitió al peticionario y el medio utilizado para dicho fin.

Una de las opiniones comunes entre los usuarios que tienen algún grado de insatisfacción se relacionaba con la ineficacia y la lentitud de los procesos académico-administrativos de la Universidad.

Igualmente hay usuarios que aseguran haber tenido que acudir a otros medios de acción, como la acción de tutela, para que les fuera resuelto lo solicitado en el derecho de petición, lo cual se evidencia como una falla en la óptima atención al usuario, así como la desatención al derecho fundamental de petición y la consecuente insatisfacción del usuario, cuya razón de ser de nuestra Institución.



5.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora).

Producto del sondeo de opinión realizado se pudo observar las siguientes situaciones:

- Los usuarios con algún porcentaje de satisfacción consideran que sus respuestas fueron oportunas, completas y dieron solución a lo pedido. Los usuarios también resaltaron que es mucho más fácil tener a mano un sitio en la página web de la Universidad, por medio del cual se pueden presentar PQRSF, proporcionando un mejor servicio y haciendo que los trámites sean más rápidos.
- Los usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición, consideran que las respuestas deben ser mejor fundamentadas.
- Algunos usuarios con algún porcentaje de insatisfacción aseguraron que la respuesta a sus peticiones nunca les fue notificada y no conocen la decisión de la Universidad respecto a lo pedido. Desde la Secretaría General se procedió a enviar vía correo electrónico, las respuestas a

peticiones que han sido allegadas a este despacho y que aseguran los usuarios no les fueron puestas en conocimiento.

No obstante lo anterior, se visibiliza un alto porcentaje de satisfacción respecto del usuario que acude a la institución con peticiones respetuosas, generando un ambiente de calidad y buen servicio hacia los usuarios de parte de la Universidad del Cauca.

6. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

6.1 Requerimientos a derechos de petición sin respuesta, o que se han resuelto y la copia de la respuesta no ha sido enviada a Secretaría General para su descargo de la plataforma de PQRSF.

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta oportuna y de fondo sobre lo solicitado, es por ello que durante el año 2018 y trascurso del 2019, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a esas PQRSF irresueltas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

Requerimientos 2017	Requerimientos 2018
950	629

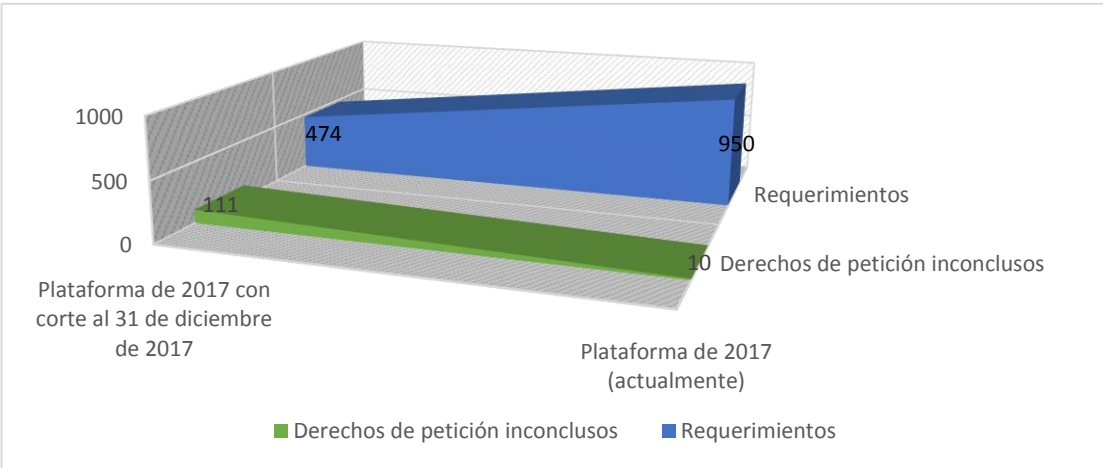
6.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

Una vez cerrada la plataforma de PQRSF a corte de 31 de diciembre de 2019, aún se reflejan peticiones pendientes de respuesta del año 2017, situación preocupante para la gestión y promoción de la atención oportuna al derecho fundamental de petición, que menoscaba la buena prestación del servicio a la comunidad.

A continuación, se evidencia las PQRSF pendientes de respuesta a corte de 31 de diciembre de 2017 y la gestión realizada hasta el 31 de diciembre de 2019.

	Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	10
Porcentaje mejora	90.99% (<u>101 derechos de petición resueltos</u>)	

A continuación, se hace la relación entre los requerimientos que se han realizado con el número de Derechos de petición que aún se encuentran inconclusos del 31 de diciembre del 2017 al 30 de septiembre de 2019 referentes a la plataforma de PQRSF de 2017



Es importante recalcar que la administración de PQRSF en los años 2017 al 2019 ha realizado 950 requerimientos de respuesta frente a los derechos de petición que se encuentran inconclusos en las plataformas de PQRSF 2017.

Como resultado de lo anterior y con la ayuda del Centro de Gestión de Calidad y la Acreditación Institucional quienes hacen visitas personalizadas reiterando la importancia de allegar la respuesta a esas PQRSF inconclusas, se han logrado descargar 101 PQRSF del sistema de radicación que se encontraban pendientes de respuesta.

Sin embargo, es un punto desfavorable frente a la gestión del sistema de PQRSF, teniendo en cuenta que los tiempos para responder estas solicitudes están excesivamente por fuera del ordenamiento legal.

Por último, se hace un recuento de las dependencias que aún deben enviar copia de las respuestas de los derechos de petición de 2017:

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
*Comité conformado por: Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Oficina Jurídica y División de Gestión de Salud Integral.	7
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Total	10

**El comité se encarga de evaluar y resolver asuntos de reliquidación de matrícula financiera. Este es un proceso que por razones de estudios conlleva muchos procedimientos, los cuales no pueden ser resueltos dentro de los términos previstos*

en las PQRSF; aun así, se insta a las dependencias a agilizar su trámite y enviar copia de las respuestas a estos asuntos a Secretaría General para ser descargadas del sistema de PQRSF 2017.

6.1.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta del año 2018

Como resultado de la revisión de las plataformas de trámite de PQRSF de 2018, se puede evidenciar que a corte de 31 de diciembre de 2018, se encontraban inconclusas 105 PQRSF de 1051 tramitadas en el 2018.

De las 105 PQRSF irresueltas, quedan 22 PQRSF pendientes de respuesta.

Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún deben resolver las peticiones inconclusas o en el caso de estar resueltas, enviar copia de la respuesta a Secretaría General o al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Vicerrectoría Administrativa	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Comité interdisciplinario de reliquidación de matrícula	9
Consejo de Salud	4
Coordinación de Especialización en Derecho Administrativo	3
TOTAL	22

6.2 Capacitaciones de PQRSF y Gestión Documental 2019

La Secretaría General, como administrador del sistema de Peticiones Quejas y Reclamos, ha venido desarrollando capacitaciones a las diferentes dependencias académico-administrativas, socializando los criterios necesarios para atender óptimamente el derecho fundamental de petición, con base en la normativa nacional e institucional que busca instruir a los universitarios sobre la información que requieren las dependencias universitarias para dar un trámite correcto y oportuno a las PQRSF instauradas ante la institución.

Adicionalmente se capacitó sobre las normas de Gestión Documental necesarias para dar cumplimiento la normativa legal vigente de archivo en el Programa de Gestión Documental sobre los primeros cinco (5) de ocho (8) procesos que intervienen desde la planeación, producción, distribución y organización de los archivos de gestión y así aportar en el cumplimiento de la acreditación institucional, mejorando los canales de comunicación entre dependencias, aplicando correctamente las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) y enfatizando en la importancia de cumplir con el conducto regular para las comunicaciones institucionales así como emplear y conservar una imagen corporativa institucional estándar.

En el año 2019 se realizaron a diferentes de pendencias, teniendo un total de 84 funcionarios capacitados.

Fecha	Lugar de la capacitación	Dependencias que asistieron	Número de asistentes
18 de octubre de 2019	Sala de juntas de la División de Admisiones, Registro y Control Académico	División de Admisiones, Registro Y control Académico-DARCA	16
21 de octubre de 2019	Auditorio “Jesús María Otero” de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	División de Gestión de las TIC Centro de Recursos Bibliográficos Centro de las Comunicaciones Facultad de Ingeniería Electrónica Facultad de Ingeniería Civil Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación Centro de Posgrados División Administrativa y de Servicios Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional CECAV Taller Editorial	42
22 de octubre de 2019	Auditorio Fundadores Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Vicerrectoría de Investigaciones Museo de Historia Natura División de Gestión de Salud Integral Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales Facultad de Artes	18
23 de octubre de 2019	Sala de juntas Sede Santander de Quilichao	Sede Santander de Quilichao	8
07 de noviembre de 2019	Auditorio Fundadores Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Unidad de Salud Área de seguridad y Salud en el Trabajo Unilingüa Centro Universitario “Alfonso López”	19
08 de noviembre de 2019	Salón de los Consejos	Rectoría Oficina de Control Interno Vicerrectoría Académica Centro de Regionalización Grupo de Control Interno Disciplinario	15
13 de noviembre de 2019	Salón de Consejos Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Salud	26
14 de noviembre de 2019	Salón de los Consejos Rectoría	División de Gestión Financiera División de Gestión del Talento Humano Oficina Asesora Jurídica	9
26 de noviembre de 2019	Salón de los Consejos Rectoría	Área de Gestión Documental Unidad de Salud Departamento de Comunicación Social	11

Fecha	Lugar de capacitación	Dependencias que asistieron	Número de asistentes
29 de noviembre de 2019	Sala de juntas Vicerrectoría Administrativa	Vicerrectoría Administrativa	13
Total Capacitaciones : 10		Total Capacitados: 177	

De las capacitaciones dadas al personal académico administrativo y contratistas de la Institución, se aclararon dudas y se explicó el rol de la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Proceso de la P.Q.R.S.F.

Se enfatizó en la importancia de priorizar en las dependencias el trámite de las P.Q.R.S.F. para ser oportunos en las respuestas, que éstas sean de fondo y evitarle a la institución incurrir, por omisión o indebida atención, en posibles responsabilidades legales, como los silencios administrativos positivos y negativos, que conllevan a que el peticionario tome acciones jurídicas (tutelas) que generan un desgaste administrativo en la Institución.

Para el desarrollo y cumplimiento de dichos objetivos se desarrollaron los siguientes temas:

1. Importancia del sistema de PQRSF administrado por Secretaría General.
2. Normativa nacional e institucional (Ley 1755 de 2015 y R – 141 de 2019).
3. Medios de recepción de PQRSF al interior de la institución
4. Uso de formatos de PQRSF, como el de presentación de peticiones/quejas verbales
5. Tramite interno de las PQRSF
6. Características y criterios esenciales de la respuesta de fondo y sus términos.
7. Requerimientos en caso de no enviar copia de respuesta a Secretaría General
8. Gestión Documental, necesaria para elaborar correctamente los oficios relacionados con PQRSF y otros asuntos.
9. Socialización de las debilidades presentes para su corrección.
10. Resumen de la actualidad del sistema.

6.2.1 Registros Fotográficos



6.3. Elaboración de la Resolución Rectoral 141 de 2019 por medio la cual se establece el trámite de PQRSF al interior de la institución y se deroga la Resolución 059 de 2017.

La Secretaría General consideró necesario hacer unas modificaciones a lo regulado en la Resolución R-059 de 2017 y por ende se expidió la Resolución R-141 DE 2019, en donde se implementaron nuevas figuras relacionadas con el Derecho de petición, se complementó con nuevas leyes sobre el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1774 de 2011), también con la Circular 008 del 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otras; Algunas mejoras realizadas fueron las siguientes:

- Actualización de la dirección del Área de Gestión Documental, donde funciona actualmente la Ventanilla Única.
- Modificación del orden de los artículos para que su estructura sea más entendible y didáctica

- + Modificación de los términos para dar respuesta a determinados asuntos como:
 - o Reliquidación de matrícula financiera (25 días hábiles)
 - o Asuntos que tengan que ver con el servicio de salud, de urgencia y prioridad (5 días hábiles)
 - o Solicitud de datos personales (10 días hábiles)
- + Inclusión de las figuras de: Solicitud de prórroga, Comunicación de desistimiento.
- + Resaltó el trámite a seguir frente a una felicitación por un servicio o funcionario de la Universidad del Cauca.
- + Visibilizó los medios de radicación de Quejas y Denuncias sobre actos de corrupción al interior de la institución.

6.4. Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

La Secretaria General de la Universidad del Cauca y la Jefe de la Oficina de Control Interno, en procura de cerrar PQRSF pendientes de respuesta del sistema de radicación de las mismas, acordaron elaborar un cronograma de visitas a las dependencias. Estas visitas se realizaron por parte del Judicante de Secretaría General Gabriel Martínez Yacelga y la Judicante de Control Interno Natalia Mera, a las dependencias con más solicitudes pendientes de respuesta y con términos vencidos, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017 y 2018; y resolver dudas y falencias existentes respecto al trámite interno de los Derechos de petición.

Conforme lo anterior se hizo visitas a las dependencias de la siguiente manera:

Dependencias a Capacitar	Fecha	Hora
Unidad de Salud	19 de febrero	8:30 a.m.
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	19 de febrero y 12 de diciembre de	10:30 a.m. y 4:00 p.m.
Salud Integral	20 de febrero	8:30 a.m.
Admisiones (DARCA- SIMCA)	20 de febrero	10:30 a.m.
Oficina Jurídica	21 de febrero	8:30 a.m.
Vicerrectoría Administrativa	21 de febrero	10:30 am.

Realizadas las visitas se levantó un acta en donde cada dependencia se comprometió a entregar las PQRSF pendientes de respuesta a más tardar el día 28 de febrero de 2019 con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF.

Respecto a la última visita realizada a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales el día 12 de diciembre de 2019, la dependencia se

comprometió a enviar copia de respuestas a los derechos de petición en el mes de enero. La oficina de Control Interno y la Secretaría General, deben acordar una fecha para realizar el seguimiento a los compromisos sentados durante el seguimiento.

6.4.1 Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, durante el año 2019

Con el fin de continuar con las gestiones tendientes a descargar las PQRSF pendientes de los años 2017, 2018 y 2019, se realizaron visitas adicionales por parte de la Secretaría General a través de un monitor de esta dependencia, durante el mes de junio de 2019.

Las visitas se hicieron de la siguiente manera:

Dependencias a visitar	Fecha
Centro de Posgrados	14 de junio
Unidad de Salud	21 de junio
Oficina Asesora Jurídica	17 y 20 de junio
División de Gestión Financiera	20 de junio
Oficina Jurídica	21 de junio
Vicerrectoría Administrativa	17 de junio

Como resultado de estas visitas se pudo obtener cerca de 5 respuestas a PQRSF pendientes del año 2019. Además de que se informó el estado en el que se encuentran las PQRSF que aún quedan pendientes de respuesta.

De cada visita, se levantó acta en donde queda constancia de las respuestas entregadas por las diferentes dependencias, también se dejó constancia de los trámites adelantados de las PQRSF pendientes de respuesta.

6.4.2. Capacitación de PQRSF e importancia de dar respuesta a este Derecho fundamental.

Mediante oficio 2.1-70/279 del 20 de febrero de 2019 se hizo la invitación a todas las dependencias universitarias para asistir a la capacitación sobre el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno; dicho evento se dio lugar en el salón Fundadores de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales el lunes 25 de febrero de 2019 a las 10:00 a.m.

con una asistencia de 23 personas únicamente, no obstante haberse informado y publicado el evento.

En dicho evento se socializó y capacitó sobre la nueva **Resolución Rectoral 141 de 2019** relacionado con el trámite interno de las PQRSF.



6.5 Folleto didáctico sobre el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

La Secretaría General se ha enfocado en mejorar la satisfacción del peticionario que acude ante la institución, brindándoles un trámite y gestión eficaces, gracias al compromiso de la Comunidad Universitaria. Se vio la necesidad de adelantar gestiones que pretendan mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias, evitando dilaciones en las diligencias a que haya lugar, y generando mayor seguridad y confianza en los trámites internos encaminados a otorgar respuestas de fondo que resulten acordes a la normatividad nacional e institucional, por lo que se elaboró un folleto sobre el trámite de las PQRSF, que se entregaron a cada uno de los asistentes a las capacitaciones. Igualmente el folleto fue publicado en la página web de la Universidad del Cauca y puede ser consultado en el siguiente link http://www.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Tr%C3%A1mite_Peticiones_Resoluc_141_2019.pdf

Regla General: en el asunto siempre deben referirse al tipo de oficio y al número de ventanilla única con el cual se identifica el Derecho de Petición.

• Oficio de Solicitud de Prórroga

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá elaborar un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máximo por otro término igual al inicialmente previsto.

• Oficio de Traslado

Se produce cuando se ha agotado la competencia por parte de la dependencia a la cual inicialmente se re direccionó el derecho de petición, quedando puntos faltantes por resolver por otra dependencia universitaria o simplemente porque la dependencia no es competente para dar respuesta al asunto.

Por consiguiente se elabora un oficio trasladando el derecho de petición a la dependencia que estimen competente para resolver de fondo la solicitud. También se envía copia de éste a la Secretaría General.

• Comunicación del desistimiento

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un mes. Vencido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el

origen del desistimiento tácito, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de PQRSF y extinguir la responsabilidad de otorgar respuesta de fondo.

• Oficio de Respuesta Parcial

Es un oficio dirigido al peticionario con copia a la Secretaría General y se da cuando se han resuelto ciertos puntos del derecho de petición, (el cual no se ha resuelto de fondo) ya sea porque lo hará otra dependencia o se surtirá un procedimiento. Este oficio no implica una prórroga del término inicial, a menos que se solicite en el mismo.

✓ Oficio de Respuesta de Fondo

El oficio de respuesta de fondo contiene la resolución de cada una de las peticiones, el cual debe dirigirse siempre al peticionario y enviar copia del mismo a la Secretaría General, la que como administradora del sistema de PQRSF lo descargará y se extinguirá la responsabilidad. De esta manera se garantiza el derecho fundamental que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por interés general o particular, aumentando así la satisfacción al usuario y prestando un óptimo servicio como institución.

Para mayor información o resolver inquietudes puede comunicarse al 8209900 ext. 1107.

Secretaría General:
Laura Ismenia Castellanos Vivas.
Preparó: Emerson Gabriel Martínez Yacelga.
Ajustó: Ana Ruth Cabezas Jiménez, Judicante.
Revisó: L. I. C. V. 2019

Trámite de las
Peticiones,
Quejas,
Reclamos,
Sugerencias,
Felicitaciones
al interior de la
Universidad del Cauca



Universidad
del Cauca®

Artículo 23 Constitucional
Ley 1755 de 2015
Reglamentado por la Resolución
Rectoral -141 de 2019
Guía básica para las dependencias
universitarias.

*"El núcleo esencial del derecho de
petición reside en la resolución
pronta y oportuna de la cuestión,
pues de nada serviría la posibilidad
de dirigirse a la autoridad si esta no
resuelve o se reserva para si el
sentido de lo decidido."*

Corte Constitucional
Sentencia T-332 de 2015

Nuestro compromiso como servidores públicos, nos permite aumentar los niveles de satisfacción del usuario y pertenencia para con la institución de la cual todos nos sentimos orgullosos.

Pasos:

1. Medios de Recepción:

Página Web

[www:http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos](http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos)

Correo:

quejasreclamos@unicauca.edu.co

Por Escrito

Verbales:

Formato PE-GE-2.1.2-FOR-8

Buzón de Sugerencias

Indicaciones:

- Cualquiera que sea el medio de recepción siempre deben remitirse a la Ventanilla Única ubicada en el Área de Gestión Documental para su identificación.
- Las PQRSF que lleguen a los correos deben enviarse al correo autorizado quejasreclamos@unicauca.edu.co para hacerlas radicar en la Ventanilla Única.

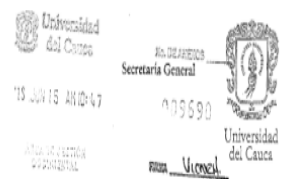
- El funcionario que recepcione una petición verbal deberá diligenciar el formato PE-GE-2.1.2-FOR-8, que se encuentra en Lvmen o en el link:

<http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

- El buzón de sugerencias ubicado en las diferentes dependencias se recolecta cada 15 días hábiles según el cronograma anual que emite la Secretaría General.

La importancia de radicar en la Ventanilla Única las PQRSF consiste en Identificarlas con un número único y su fecha de ingreso a la Universidad del Cauca. Así la Secretaría General, dependiendo del tipo de PQRSF, le asigna el término que legalmente le corresponde para ser resuelta de fondo, en el oficio de re direccionamiento que se dirige a la dependencia competente de otorgar respuesta.

Ej.: Ventanilla Única



Términos que tienen los Derechos de Petición:	
Peticiones:	15 días hábiles
Quejas:	15 días hábiles
Reclamos:	15 días hábiles
Sugerencias:	15 días hábiles
De Informacion:	10 días hábiles
Consulta:	30 días hábiles
Felicitaciones:	No tienen término, se socializan en el grupo de trabajo como incentivo a la buena labor desempeñada. Se envía reporte tanto al Jefe de la dependencia como al funcionario para su conocimiento.
Peticiones sobre Re liquidación de matrícula Financiera:	Tendrán un término especial de 25 días hábiles
Requerimiento de documentos o pagos dirigido al peticionario:	30 días calendario para que él los aporte.
Peticiones Prioritarias Sistema de Salud:	Término para resolver de fondo son 5 días hábiles.

2. Oficios relacionados con las PQRSF:

Son los diferentes oficios con los cuales las dependencias que han recibido PQRSF adelantan gestiones necesarias para otorgar respuesta de fondo al peticionario. Son los siguientes:

- Oficio de Solicitud de Prórroga
- Oficio de Traslado
- Comunicación de desistimiento
- Oficio de Respuesta Parcial
- ✓ Oficio de Respuesta de Fondo

Nota: El tipo de oficio debe especificarse en el asunto.

6.6 Sistema web de recepción de PQRSF

Con el propósito de mejorar los canales de atención, disponibles para la comunidad en general, la División de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, visibilizó los banners habilitados en la página oficial de la Universidad del Cauca para diligenciar el formato de PQRSF y denuncias anticorrupción.

Desde ahora, los usuarios pueden acceder a este medio con más facilidad, teniendo en cuenta que se ubica en un lugar más visible y sin mayor complicación, que permiten al usuario tener a la mano estos mecanismos de interacción con la Institución Universitaria y ejercer libremente sus derechos.



7. CONCLUSIONES

1. No obstante las gestiones realizadas por la Secretaría General para obtener las respuestas a las PQRSF, una vez cerró el sistema de radicación de PQRSF 2019, aún hay un alto porcentaje de peticiones pendientes de respuesta, de los años 2017, 2018 y 2019, situación que se debe minimizar al máximo con el fin de garantizar el libre y eficaz ejercicio del derecho de petición y la consecuente satisfacción del usuario.
2. Desde la División de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se visibilizó el banner habilitado en la página web para recepcionar PQRSF, así como denuncias anticorrupción, con el fin de que los interesados en presentar alguna solicitud, tengan la posibilidad de acceder más fácil a los medios de interposición de PQRSF y se observe a simple vista.
3. Se tiene un trámite interno de P.Q.R.S.F claro y detallado para que todas las dependencias actúen de manera eficiente frente a las peticiones elevadas por los usuarios ante la Universidad del Cauca.
4. Cada Universitario a quien le asista el deber legal de responder un derecho de petición, debe atemperarse a lo dispuesto en la Resolución Rectoral 141 de 2019 que recoge lo preceptuado en la Ley Estatutaria 1755 de 2011, con el ánimo de mejorar los canales de atención para el ciudadano y mejorar los niveles de satisfacción del servicio.
5. Los niveles de insatisfacción reflejados en el sondeo de opinión, radican principalmente en la extemporaneidad de las respuestas o en la manifestación del peticionario al no considerarlas de fondo. Al respecto, se precisa que en ocasiones el peticionario no considera su respuesta de fondo, porque no acceden a sus pretensiones, pues desde la normatividad vigente, es inviable responder positivamente a lo solicitado, lo cual no significa que la respuesta no sea de fondo.
6. Los usuarios con algún nivel de insatisfacción, manifestaron que la respuesta a su solicitud no les fue puesta en conocimiento, a pesar de que en la plataforma se refleje que la respuesta fue enviada al peticionario.
7. Las capacitaciones desarrolladas por parte de Secretaría General, han reflejado que los funcionarios aún tienen dudas sobre el trámite del derecho de petición, situación que debe minimizarse con la capacitación constante al personal administrativo, por la cual estas capacitaciones deben recibirse periódicamente para reforzar la cultura Institucional en cuanto a brindar respuestas oportunas, precisas y de fondo.

Universitariamente,

Vo.Bo.

Original firmado

Original firmado

ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ
Judicante, Secretaría General
Universidad del Cauca
2019

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General