

## **INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

El Gobierno Nacional decretó en el mes de marzo la emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio Nacional a raíz del brote de coronavirus Covid-19, situación que obligó a que las entidades públicas adoptaran medidas de urgencia para la atención y prestación de los servicios. La Universidad del Cauca, no siendo ajena a esta realidad, suspendió todas las actividades en los espacios físicos de la Institución mediante las Resoluciones R-207, R-234, R-247, R-364, R-385, R-402, R-438, R-439 y R-645 de 2020 en procura del bienestar general, acogiéndose a la modalidad de trabajo en casa. Adicionalmente y conforme al decreto legislativo 491 de 2020, se adoptó, mediante Resolución R-246 de 2020, un trámite transitorio para el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en medio de la emergencia sanitaria, propendiendo por la utilización de los canales virtuales que tiene a disposición la universidad para la recepción y atención a derechos de petición. Así mismo, se llevaron a cabo ciclos de capacitación al personal administrativo de la universidad durante los meses de mayo, julio, noviembre y diciembre, sobre temas como el derecho de petición y su reglamentación, notificación de actos administrativos, responsabilidad del servidor público y trámites ante el comité de conciliación, actividad que se desarrolló mediante herramientas digitales como MEET y ZOOM.

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, como dependencia encargada de la administración del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, se permite presentar para conocimiento de las directivas Universitarias y comunidad en general, el informe anual del sistema de PQRSF con corte a 31 de diciembre de 2020. Se brindará información detallada del comportamiento y gestión del sistema de PQRSF durante el año 2020, clasificando la información de acuerdo a diferentes factores como, tipo de solicitud, tipo de usuario y/o medio de recepción.

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 2020 y en medio de la nueva realidad del país, 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.

Adicionalmente, se realizó una encuesta de satisfacción al 10% de los usuarios registrados en el sistema de PQRSF, mediante llamadas telefónicas y la aplicación Google formularios. Esta actividad nos permite evidenciar las diferentes inconformidades que los usuarios tienen frente al funcionamiento del sistema, brindándonos oportunidades de acciones de mejora.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso del 2018, 2019 y 2020, 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, 2018 y 2019.

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

En el año 2020 se recibieron un total de 2236 solicitudes de 2169 usuarios. Lo anterior se justifica teniendo en cuenta que, 67 peticiones fueron direccionadas a varias dependencias académico-administrativas por temas de competencia, haciendo necesario cargar la misma petición a diferentes oficinas.

En el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, la Universidad del Cauca adoptó diferentes medidas para garantizar el bienestar de la comunidad en general y la continuidad de los servicios prestados por la Institución, por ese motivo, mediante Resolución R-246 de 2020, se adoptó el trámite transitorio para recepción y trámite de PQRSF durante el tiempo que permanezca vigente la emergencia sanitaria por el Covid-19.

Las 2236 peticiones recibidas durante el año 2020 se distribuyen 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	7	1	0	6	0	6	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	319	3	0	316	1	314	1	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	3	1	0	2	0	2	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	0	4	18	0	15	0	3
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	0	0	0	1
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	2	0	0	2	0	2	0	0
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	13	1	0	12	0	12	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	106	11	3	98	3	75	0	20
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3	0	0	3	0	3	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	353	10	9	352	11	337	0	4
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	24	0	1	25	0	10	0	15
	CENTRO DE POSGRADOS	23	5	7	25	1	20	0	4
	CENTRO DE EDUCACION CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL-CECAV	4	0	0	4	0	4	0	0
	ÁREA DE EGRESADOS	3	0	0	3	0	3	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	53	1	1	53	0	53	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	190	15	13	188	2	115	2	69
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	58	3	1	56	1	47	0	8

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	2	1	0	1	0	1	0	0
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0	5	0	4	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	53	6	3	50	4	46	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	19	0	0	19	0	19	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	2	0	2	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	2	0	1	3	0	3	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	1	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	8	3	0	5	0	5	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	51	1	3	53	1	31	1	20
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	3	0	0	3	0	2	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	90	2	0	88	0	88	0	0
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	242	0	14	256	3	149	3	101
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2	0	0	2	0	2	0	0
	CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA"	4	0	0	4	0	4	0	0
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA CIENCIA POLÍTICA	3	0	0	3	0	3	0	0
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	8	1	0	7	1	6	0	0
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	74	0	0	74	0	56	0	18
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	187	0	0	187	1	63	1	122
	PROGRAMA DERECHO SANTANDER	5	0	2	7	0	7	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	1	1	1	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	3	0	0	3	0	3	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	24	1	1	24	1	14	0	9
	PROGRAMA ENFERMERÍA	2	0	0	2	1	1	0	0
	PROGRAMA DE MEDICINA	1	0	0	1	0	1	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	4	0	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	31	1	0	30	1	29	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	7	0	0	7	0	2	0	5
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE ARQUITECTURA	1	0	0	1	0	1	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERÍA DE RECURSOS HÍDRICOS	0	0	1	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	0	0	1	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	13	1	1	13	0	13	0	0
	PROGRAMA DE TEGNOLOGÍA EN TELEMÁTICA	1	1	0	0	0	0	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	7	0	1	8	0	8	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	30	0	1	31	0	18	4	9
	ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA QUÍMICA	1	0	1	2	0	1	0	1
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	2	0	0	2	0	1	0	1
	PROGRAMA BIOLOGÍA	7	0	1	8	0	8	0	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	2	0	0	2	0	1	0	1
	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA FORMATIVA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE MATEMÁTICAS	3	0	0	3	0	1	0	2
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, ESTUDIO DEL CUERPO Y LA MOTRICIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	29	2	0	27	0	25	0	2
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	3	0	0	3	0	3	0	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	4	1	0	3	0	3	0	0
	LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	1	0	1	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	1	0	0	1	1	0	0	0
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA POLÍTICA	1	0	0	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO DE HISTORIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN ARTES INTEGRADAS CON EL AMBIENTE	0	0	1	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
OFACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	15	0	0	15	1	13	0	1
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	2	0	0	2	0	2	0	0
	PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA	2	0	0	2	0	0	0	2
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	2	0	2	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	26	1	0	25	2	21	0	2
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	1	0	0	1	0	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	4	0	0	4	0	2	0	2
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	53	0	0	53	0	52	0	1
OTROS	EQUIPO DE SEGUIMIENTO DE APOYO A LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO DE EXAMENES PREPARATORIOS DEL PROGRAMA DE DERECHO	2	0	0	2	0	2	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>2236</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>2236</b>	<b>36</b>	<b>1758</b>	<b>12</b>	<b>430</b>

\*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.

Se hace una aclaración respecto a la solicitud que se encuentra con respuesta parcial y que está a cargo de la Secretaría General, tenido en cuenta que no ha podido ser descargada del sistema por que se requiere información de la División de Gestión del Talento Humano para responder de fondo. Por lo anterior, se informa que se procederá a realizar el traslado de la solicitud a la División de Gestión del Talento Humano, quienes tienen la responsabilidad de brindar respuesta de fondo al peticionario.

Durante el año 2020, la Universidad del Cauca recibió un total de 2236 solicitudes, la cifra más alta en los últimos cuatro años. La dependencia que recibió más solicitudes fue la División de Admisiones, Registro y Control Académico, seguida de la Secretaría General de la Universidad del Cauca y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

Es pertinente resaltar que, una de las posibles causas en el aumento de peticiones para este año, se debe a las medidas adoptadas en medio de la emergencia sanitaria por el Covid 19, que obligó al país a adaptarse a nuevas formas para la atención y prestación de servicios por parte de las entidades públicas.

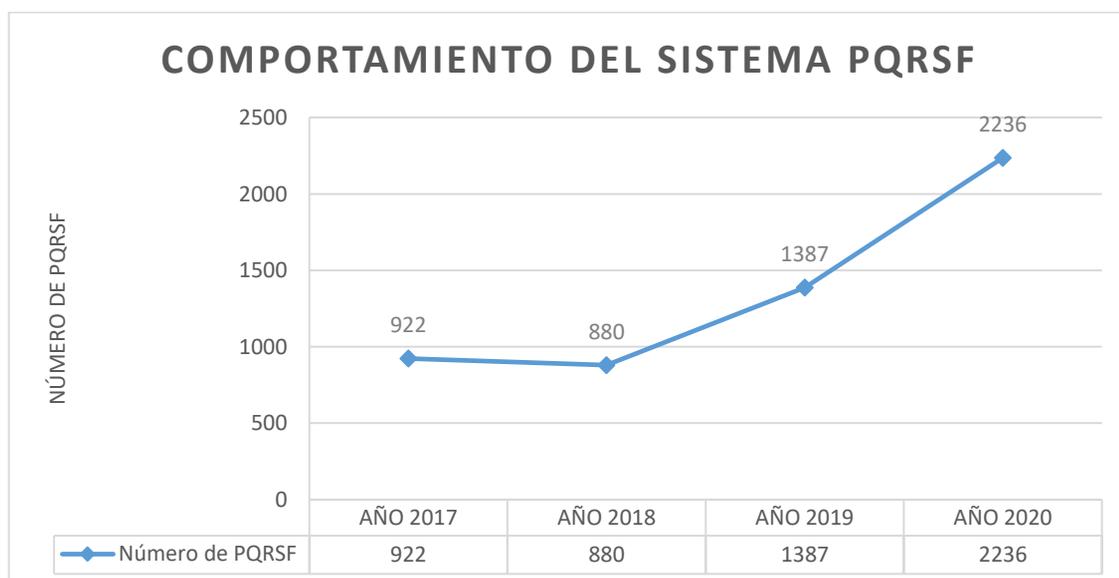
Respecto a la gestión del sistema PQRSF y de acuerdo a la información de la plataforma de radicación, a corte de 31 de diciembre de 2020 el 78.6% de solicitudes se encuentran resueltas de fondo; el 19,4% de las peticiones no tienen ningún trámite y se encuentran con términos vencidos; el 1,6% se encuentra en término de respuesta y el 0,5% tiene respuesta parcial.

Pese a las continuas actividades de capacitación sobre la importancia del derecho de petición, existe un porcentaje considerable de solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta, situación que puede afectar los niveles de satisfacción del usuario de PQRSF.

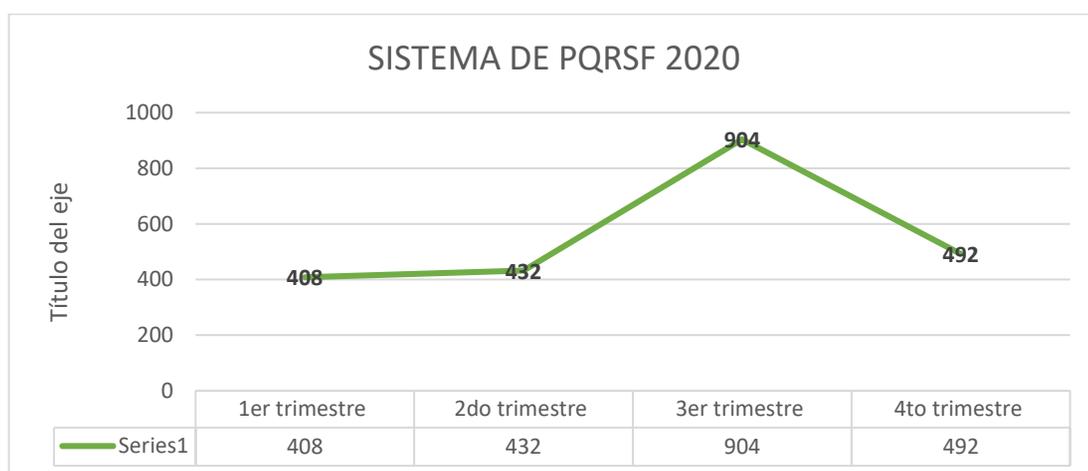
Las dependencias con más solicitudes pendientes de respuesta y con término vencido son la Coordinación del programa de Derecho Nocturno Popayán, la Facultad de Derecho y la Vicerrectoría Administrativa. En el tercer informe del sistema de PQRSF presentado por la Secretaría General, estas tres dependencias fueron las más morosas.

Como se mencionó anteriormente, en el año 2020 se registró el mayor número de peticiones recibidas por la Universidad del Cauca en los últimos cuatro años. Una de las causas de este incremento en el sistema PQRSF se debe a las medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria y a la utilización de canales virtuales para la atención y prestación de los servicios.

A continuación, se representa en un gráfico el comportamiento del sistema PQRSF durante los últimos cuatro años:



Durante el año 2020, el comportamiento del sistema PQRSF no fue uniforme respecto al número de solicitudes presentadas para cada trimestre. El tercer trimestre se destacó al ser el período en el cual se presentaron el mayor número de peticiones, situación que coincidió con el inicio del período académico 2020-I. Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con temas académicos.

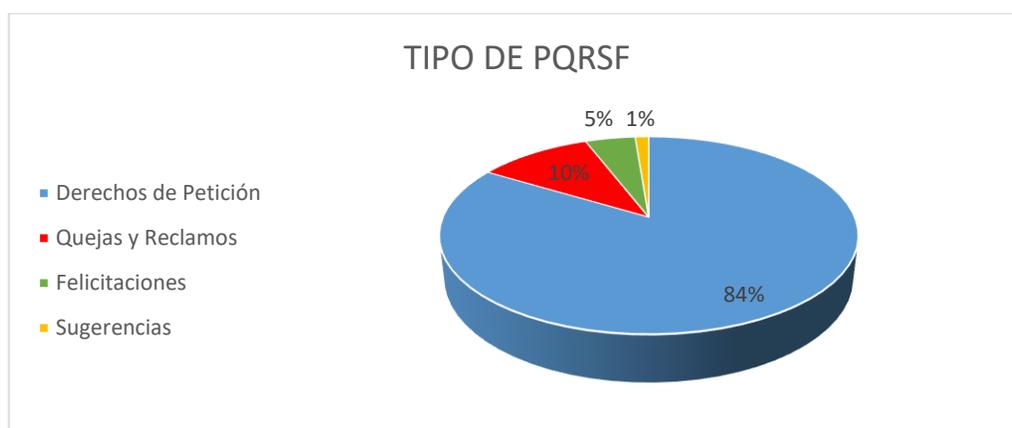


### 1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Según el tipo de solicitud, las 2236 solicitudes recibidas durante el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	1870	83,6%
Quejas y Reclamos	235	10,5%
Felicitaciones	103	4,6%
Sugerencias	28	1,2%
<b>Total</b>	<b>2236</b>	<b>100%</b>

Para el año 2020, el derecho de petición fue la modalidad más utilizada por los usuarios de PQRSF, representando el 83.6% de las solicitudes registradas en el sistema. Es de resaltar que las peticiones más frecuentes tienen que ver con temas académicos.



## 1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

De conformidad con lo estipulado en el decreto legislativo 491 de 2020, la Universidad del Cauca mediante Resolución Rectoral 246 de 2020 adoptó un trámite transitorio para la recepción y atención a derechos de petición en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19; en dicho acto administrativo se estipuló que, durante la vigencia de la emergencia sanitaria, solamente estarían dispuestos los canales virtuales para la recepción de PQRSF.

A continuación, se clasifican las solicitudes teniendo en cuenta el medio por el cual fueron presentadas.

Medio de recepción PQRSF	Número de PQRSF recepcionadas	Porcentaje
Correo electrónico	1899	84,9%
Escrito, radicado en Ventanilla Única	184	8,2%
Buzón de sugerencias	153	6,8%
<b>Total</b>	<b>2236</b>	<b>100%</b>

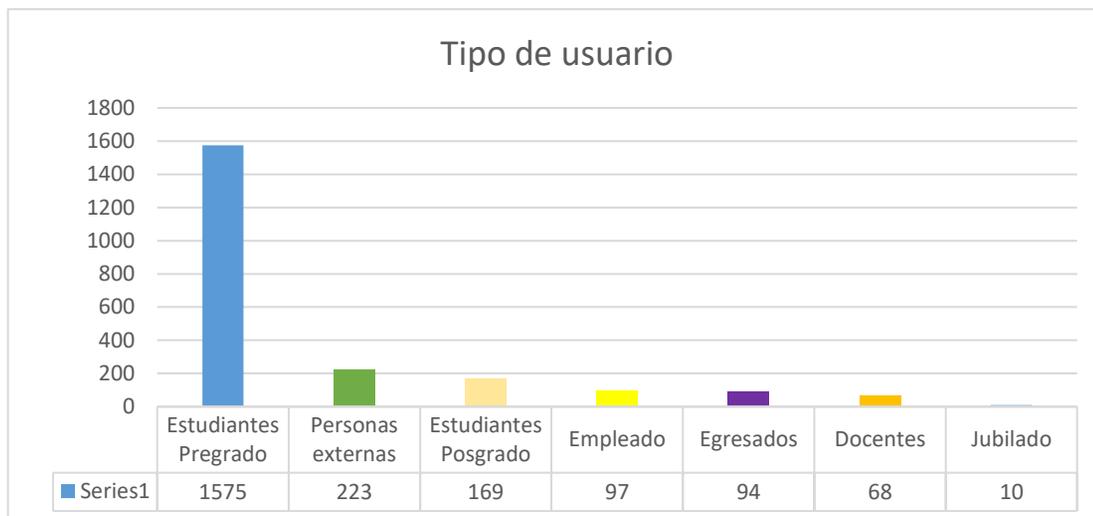
Es importante resaltar que, desde el 20 de marzo de 2020 las peticiones se están recibiendo y tramitando mediante canales virtuales, conforme las medidas de aislamiento preventivo y el cierre temporal de las instalaciones de la Universidad del Cauca, lo que justifica que el medio más utilizado por los usuarios durante el 2020 sea el correo electrónico.

## 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, identificando cuál usuario acude con más frecuencia al sistema PQRSF:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	1575	70,4%
Personas externas	223	10%
Estudiantes Posgrado	169	7,5%
Empleado	97	4,3%
Egresados	94	4,2%
Docentes	68	3,0%
Jubilado	10	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>2236</b>	<b>100%</b>

Durante el año 2020 el usuario que acudió con más frecuencia al sistema de PQRSF, fue el estudiante de pregrado. Esta situación se justifica teniendo en cuenta que, durante la mayor parte del año 2020 se suspendió la prestación de servicios presenciales en la Universidad del Cauca y se optó por la utilización de las herramientas virtuales.



Esta situación también obedece a que una de las solicitudes más frecuentes tiene que ver con temas académicos o problemas con el funcionamiento de la plataforma SIMCA.

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

Dependencia		Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	1	0	0	6	7
	SECRETARÍA GENERAL	296	16	0	7	319
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	2	0	0	1	3
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	2	0	0	14
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	0	1	0	0	1
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	2	0	0	0	2
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	8	5	0	0	13
VICERRECTORÍA ACADÉMICA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	89	16	1	0	106
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	2	0	0	1	3
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	312	38	2	1	353
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	5	8	9	2	24
	CENTRO DE POSGRADOS	21	2	0	0	23
	CENTRO DE EDUCACION CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL-CECAV	3	1	0	0	4
	ÁREA DE EGRESADOS	2	1	0	0	3
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	49	4	0	0	53
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	174	14	1	1	190
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	51	6	0	1	58
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	0	2	0	0	2
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	1	0	0	0	1

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de diciembre de 2020. Oficio 2.1-52/0012 del 12/01/2021

Dependencia		Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0	0	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	35	11	0	7	53
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	17	1	0	1	19
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	1
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	0	0	1	2
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	6	2	0	0	8
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	39	12	0	0	51
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	1	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	12	4	11	63	90
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	218	24	0	0	242
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	2
	CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA"	0	0	0	4	4
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	1	0	0	0	1
	PROGRAMA CIENCIA POLÍTICA	2	1	0	0	3
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	8	0	0	0	8
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	72	2	0	0	74
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	180	7	0	0	187
	PROGRAMA DERECHO SANTANDER	5	0	0	0	5
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	3	0	0	0	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	16	8	0	0	24
	PROGRAMA ENFERMERÍA	2	0	0	0	2
	PROGRAMA DE MEDICINA	1	0	0	0	1
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	2	1	1	4
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	25	6	0	0	31
	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	7	0	0	0	7
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ARQUITECTURA	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	12	1	0	0	13
	PROGRAMA DE TEGNOLOGÍA EN TELEMÁTICA	1	0	0	0	1

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de diciembre de 2020. Oficio 2.1-52/0012 del 12/01/2021

Dependencia		Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
	PROGRAMA INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	0	1
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	4	3	0	0	7
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	28	2	0	0	30
	ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	0	1
	PROGRAMA QUÍMICA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	2	0	0	0	2
	PROGRAMA BIOLOGÍA	7	0	0	0	7
	PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	2	0	0	0	2
	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA FORMATIVA	0	1	0	0	1
	PROGRAMA INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE MATEMÁTICAS	3	0	0	0	3
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, ESTUDIO DEL CUERPO Y LA MOTRICIDAD	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	25	3	0	1	29
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	2	0	0	1	3
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	4	0	0	0	4
	LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA POLÍTICA	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO DE HISTORIA	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	13	2	0	0	15
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	2	0	0	0	2
	PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA	2	0	0	0	2
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	24	2	0	0	26
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	1	0	0	0	1

Dependencia		Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	3	1	0	0	4
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	25	22	3	3	53
OTROS	EQUIPO DE SEGUIMIENTO DE APOYO A LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO DE EXAMENES PREPARATORIOS DEL PROGRAMA DE DERECHO	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>1870</b>	<b>235</b>	<b>28</b>	<b>103</b>	<b>2236</b>

### 1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

El tipo de PQRSF más frecuente durante el año 2020 es el derecho de petición, representando el 83,6% de las solicitudes registradas.

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
Estudiantes	Solicitudes sobre matrícula académica y adición de materias	320
	Solicitudes sobre el proceso de grados colectivos y privados	245
	Solicitudes relacionadas con inconvenientes con la plataforma SIMCA y registro de notas	202
	Solicitudes relacionadas con copia de documentos o expedición de certificaciones	151
	Solicitudes de información sobre diferentes procedimientos académico-administrativos	105
	Solicitudes para cancelación de asignaturas	72
	Solicitudes relacionadas con pago, plazos y financiación de la matrícula financiera	57
	Solicitud de paz y salvos para grado	40
	Solicitud para inscripción y presentación de exámenes preparatorios de la Facultad de Derecho	26
	Solicitudes de reingresos	20
	Solicitudes relacionadas con el programa Jóvenes en Acción y Generación E	19
	Solicitudes para reintegros de dinero	19
	Solicitudes para actualizar datos	18
	Solicitudes para cancelación de semestre	15
	Solicitudes de reliquidación de matrícula financiera	11
	Solicitudes relacionadas con el proceso de amnistía	10
	Solicitudes de información sobre el descuento del 100% de la matrícula financiera para el período académico 2020-1	10
	Solicitudes sobre descuento en el valor de derechos de grado	9
	Solicitud sobre las pruebas PSI	9
Solicitudes relacionadas con paz y salvos para el proceso de cancelación de semestre y reingreso	8	

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
	Solicitudes sobre exoneración de la presentación de exámenes preparatorios	4
	Solicitudes relacionadas con Convenios Interadministrativos	4
	Solicitudes sobre residencias universitarias	4
	Otros	140
Docentes	Solicitud de copia de documentos y/o información	22
	Solicitud de pago de estímulos económicos y honorarios	12
	Solicitud de reconocimiento de puntos salariales	4
	Solicitudes sobre servicios de salud	2
	Otros	13
Egresados	Solicitudes de documentos y/o certificaciones	32
	Solicitudes de información sobre asuntos académico-administrativos	17
	Solicitudes de reintegros	2
	Otros	16
Empleados	Solicitudes sobre documentos y/o certificados	12
	Solicitudes relacionadas con servicios de salud ante la Unidad de Salud	11
	Solicitud de certificados CETIL	2
	Solicitudes para pago de contratos	3
	Otros	17
Persona Externa	Solicitudes de información sobre asunto académico-administrativos	45
	Solicitud de documentos y/o certificaciones	45
	Solicitud de información sobre el proceso de Admisión a la Universidad del Cauca	21
	Solicitudes de reintegros de sumas de dinero	14
	Solicitudes de reliquidación de matrícula financiera	6
	Solicitudes de información sobre el inicio del período académico 2020.1	2
	Otros	50
Jubilados	Solicitudes	4

## **2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF**

### **2.1 PQRSF pendientes de repuesta**

Para el 31 de diciembre de 2020, se cuenta con un total de 430 solicitudes sin respuesta de fondo y con término vencido, situación que puede afectar los niveles de satisfacción del usuario frente a la percepción del servicio prestado por la Universidad del Cauca.

A continuación, se reportan las dependencias que se encuentran con peticiones sin respuesta de fondo y con términos vencidos:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	122
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	101
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	69
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	20
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	20
PROGRAMA DERECHO DIURNO	18
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	15
FACULTAD DE EDUCACIÓN	9
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8
PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	5
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4
CENTRO DE POSGRADOS	4
OFICINA JURÍDICA	3
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA	2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2
PRORAMA DE MATEMÁTICAS	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2
CONSEJO DE SALUD	2
CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1
LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	1
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	1
MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	1
PROGRAMA DE QUÍMICA	1
UNIDAD DE SALUD	1
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	1
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>

Recordemos que, 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. Una de esas actividades está basada en la capacitación del personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición. Igualmente se realizan requerimientos de respuesta a las peticiones que se encuentran vencidas, así como requerimientos preventivos con el fin de advertir a la dependencia encargada que la solicitud está pronta a vencerse y se solicita responder dentro de los términos de ley.

Sin embargo, pese a la realización de dichas actividades, se puede observar que se cuenta con un número considerable de solicitudes vencidas y sin

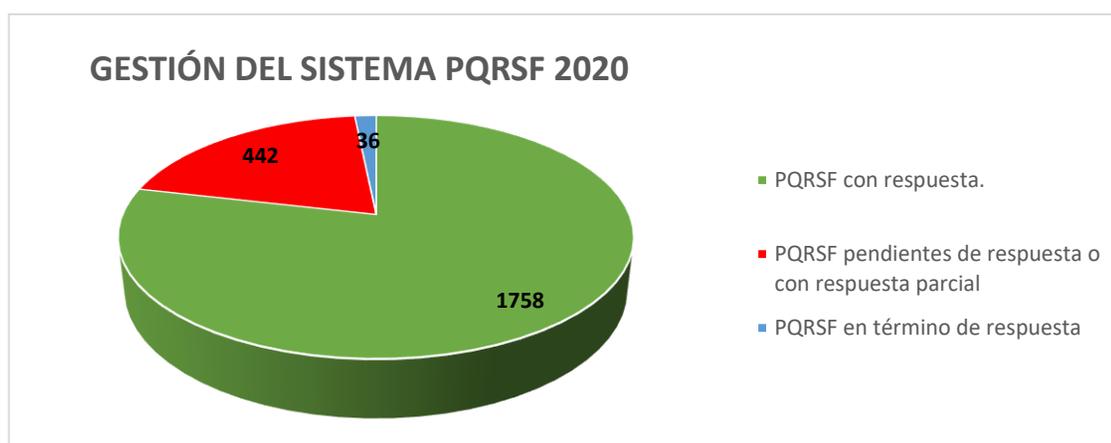
respuesta de fondo. La dependencia que registra mayor número de peticiones vencidas es la Coordinación del programa de Derecho Nocturno, seguida de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Vicerrectoría Administrativa.

## 2.2 Estado del sistema PQRSF respecto al trámite surtido a cada petición:

Durante el 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se gestionaron un total de 2236 PQRSF, de las cuales 1758 se encuentran con respuesta de fondo; 430 se encuentran sin respuesta de fondo y con términos vencidos; 36 solicitudes se encuentran en termino de respuesta y 12 cuentan con respuesta parcial.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta o con respuesta parcial	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
1758	442	36	2236
78,4%	19,9%	1,6%	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

Se dedica un espacio para el análisis y medición de las quejas y reclamos recibidos durante lo corrido del año 2020, con el propósito de establecer cuáles son las inconformidades de los usuarios frente a la atención y prestación de los servicios de la Universidad del Cauca.

### 3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

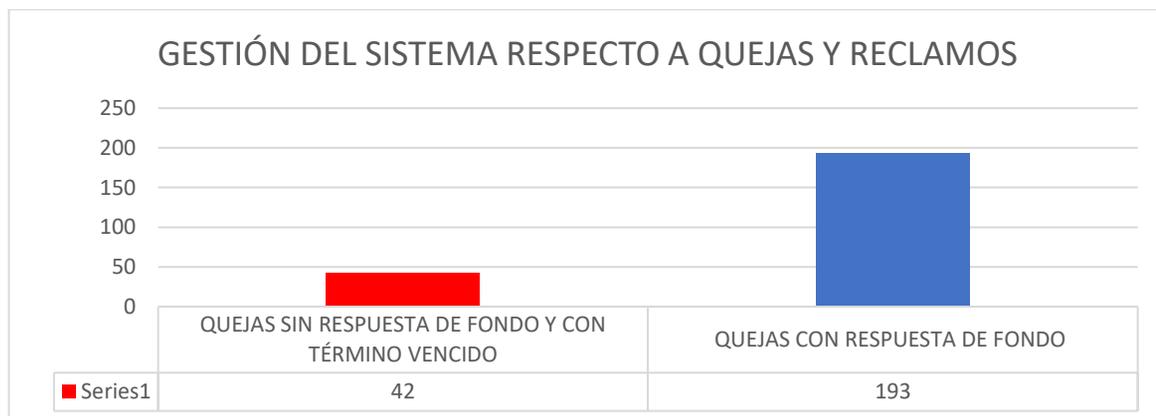
Durante el año 2020, se recibieron un total de 235 quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	16	0	16	0
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	0	5	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	1	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	2	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	16	4	12	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	38	0	38	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	8	4	4	0
	CENTRO DE POSGRADOS	2	0	2	0
	ÁREA DE EGRESADOS	1	0	1	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	4	0	4	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	14	3	11	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	2	4	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	11	0	11	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	1	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	0	2	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	1	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2	0	2	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	12	4	8	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	0	1	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4	0	4	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	24	9	15	0
	PROGRAMA CIENCIA POLÍTICA	1	0	1	0
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	2	0	2	0
	PROGRAMA DE DERECHO NOCTURNO	7	5	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	5	3	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD "ALFONSO LÓPEZ"	2	0	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	1	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	3	0	3	0
FACULTAD DE INGENIERÍA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	1	0

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES					
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	6	0	6	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2	0	2	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	3	0	3	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	2	1	1	0
	PROGRAMA DE EDUCACIÓN FÍSICA FORMATIVA	1	0	1	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	22	1	21	0
	CONSEJO DE SALUD	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>235</b>	<b>41</b>	<b>194</b>	<b>0</b>

Según el cuadro anterior, de las 235 quejas reportadas en el año 2020, el 82,1% se encuentran con respuesta de fondo y el 17,8% se encuentra sin respuesta de fondo y con termino vencido.

Las dependencias que registran mayor número de quejas son la División de Admisiones, Registro y Control Académico, La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Unidad de Salud.

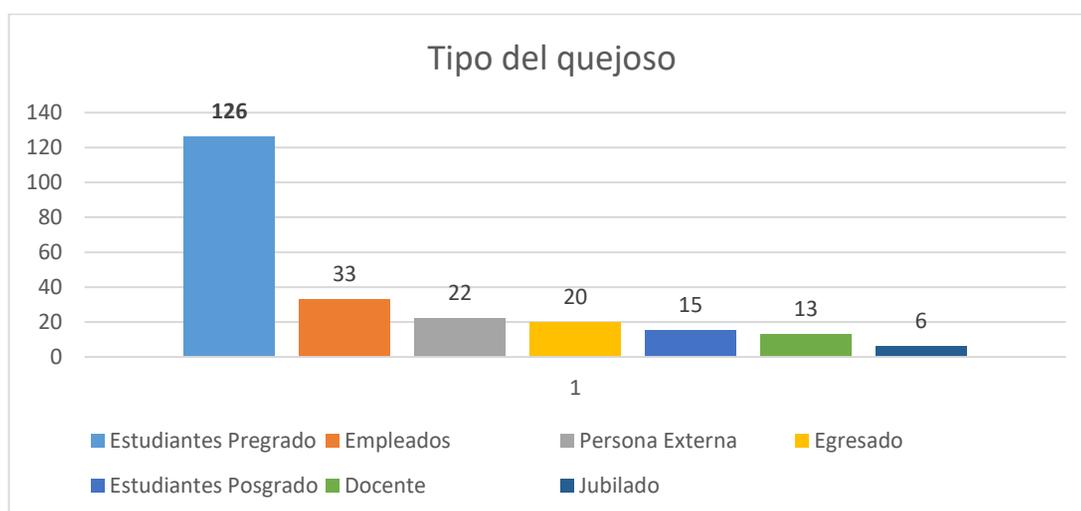


### 3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

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	126
Empleados	33
Persona Externa	22
Egresado	20
Estudiantes Posgrado	15
Docente	13
Jubilado	6
<b>Total</b>	<b>235</b>

Los estudiantes son los usuarios que con más frecuencia manifiestan su inconformidad frente a los servicios prestados en la Universidad del Cauca, seguido de los empleados de la Institución. Lo anterior se justifica teniendo en cuenta que las quejas que con más frecuencia se presentan, tienen que ver con temas académicos.



### 3.1.2 Quejas reiterativas

Es importante identificar cuáles son las quejas más frecuentes del sistema de PQRSF y sobre qué servicios se encuentran más inconformes los usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora en nuestra Institución.

Quejas Reiterativas	Nº de Quejas
Quejas sobre el desempeño o atención al público del personal administrativo de la Universidad del Cauca.	42
Quejas reiterativas sobre la prestación de servicios administrativos en la Universidad del Cauca.	49
Quejas reiterativas sobre la prestación de los servicios en la Unidad de Salud.	18
Inconformidad frente al proceso de matrícula académica, funcionamiento del sistema SIMCA y oferta académica	31
Queja frente a servicios prestados en las Bibliotecas	4
Quejas por el proceso de grados, entrega de documentos y envío de diploma y acta de grados por ventanilla.	17
Quejas por el mantenimiento de equipos y planta física de la Universidad.	3
Quejas por registro de notas en plataforma SIMCA	4
Queja frente al valor de derechos pecuniarios de algunos trámites ante la Universidad del Cauca.	3
Denuncias anticorrupción	3
Quejas por retraso en el trámite de cuentas de cobro de contratos	4
Quejas frente a la expedición de paz y salvos	4
Quejas frente al proceso de inscripción y presentación de exámenes preparatorios de la Facultad de Derecho	2
Otros	235

#### **4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN**

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios un canal 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 de [anticorrupcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupcion@unicauca.edu.co), en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se le brinda el trámite correspondiente.

Durante el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 se recibieron 4 quejas mediante el correo anticorrupción.

Es pertinente aclarar que una de las quejas presentadas, no denunciaba actos de corrupción, sino que manifestaba su inconformidad frente al proceso de reporte de información al Departamento de Prosperidad Social-Jóvenes en Acción de los estudiantes inscritos en el programa. La queja fue remitida a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar para brindarle el trámite correspondiente. Según oficio 7.92.7/290 del 02/09/2020 la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar brindó respuesta de fondo a la inconformidad de la estudiante.

A continuación, se hace el reporte de quejas que denuncian presuntas irregularidades en la Universidad del Cauca:

- El día 17 de agosto se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico una queja mediante la cual se ponen en conocimiento presuntas irregularidades dentro del proceso de selección de las personas beneficiadas con las becas de Colciencias. Según la quejosa, no se develó la transparencia y publicidad debida, dentro del proceso de selección para las becas.

Por factores de competencia, la denuncia fue redireccionada a la Vicerrectoría de Investigaciones con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en dicha denuncia. Mediante correo electrónico del 21 de agosto de 2020 se hace traslado de la queja a la Vicerrectoría Académica, teniendo en cuenta que el proceso de la convocatoria fue tramitado por dicha dependencia.

Según oficio 4-92/1025 del 14/0/2020, emitido por la Vicerrectoría Académica, responde de fondo a la quejosa informando sobre el proceso surtido en la convocatoria de Becas de Excelencia Doctoral del Bicentenario.

- La segunda queja fue allegada el día 17 de agosto de 2020, mediante la cual se hace una denuncia frente al proceso de admisión a los programas de posgrado. Según lo manifestado por el quejoso, le pidieron un valor muy elevado por un cupo en la especialización médica que desea realizar.

Por factores de competencia, se remitió al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud y al Centro de Posgrados, para surtir el trámite correspondiente.

- La tercera queja fue presentada de manera anónima el día 19 de agosto de 2020, mediante la cual se hacía una denuncia contra un docente de la Universidad del Cauca por presunto acoso sexual.

Por factores de competencia, la solicitud fue remitida al Decano de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales para iniciar las investigaciones correspondientes frente a los hechos expuestos en la denuncia.

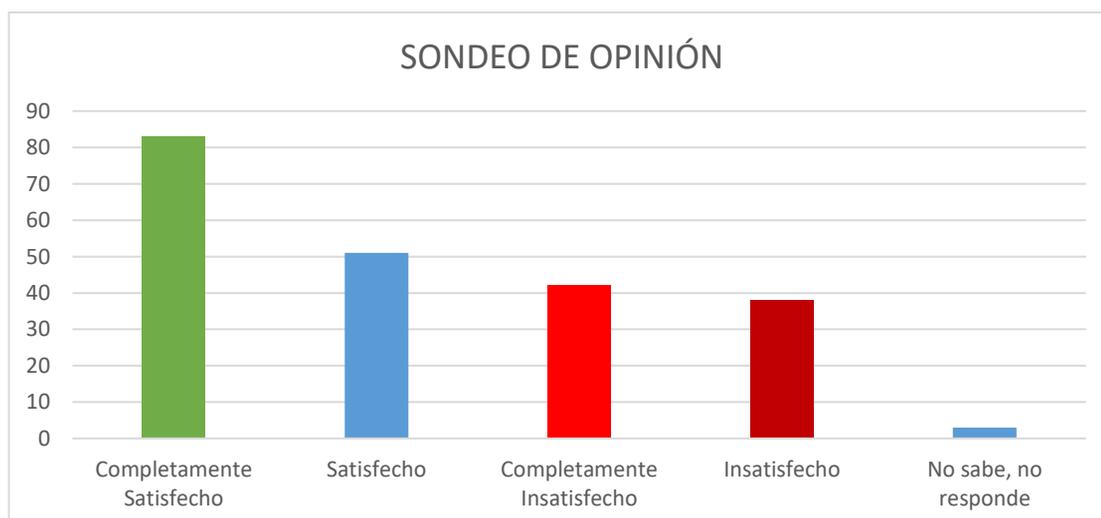
## 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Para la elaboración del presente informe se realizó el seguimiento al 10% de los usuarios registrados en el sistema PQRSF, con el fin de medir los niveles de satisfacción frente a los diferentes servicios prestados por la Universidad del Cauca.

A continuación, se hace el reporte del resultado de seguimiento a los usuarios:

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	83	38,2%
Completamente Insatisfecho	42	19,3%
Satisfecho	51	23,5%
Insatisfecho	38	17,5%
No sabe, no responde	3	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

El sondeo de opinión se hace mediante llamadas telefónicas y formulario de Google aleatorios al 10% de los usuarios registrados en la plataforma de radicación de PQRSF. Como resultado del seguimiento a los usuarios del sistema, se tiene que un 61,7% de los encuestados tienen algún grado de satisfacción, manifestando que la Universidad del Cauca otorgó respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes. Sin embargo, el 36,8% de los encuestados manifestaron un grado de insatisfacción frente al servicio prestado, realizaron observaciones frente a la demora de los trámites dentro de la Institución.



## **6.1 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 insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición o no fue satisfactoria
- ✚ Algunos usuarios con algún grado de insatisfacción consideran que los términos de respuesta no son cumplidos y sugieren realizar un seguimiento continuo a las dependencias que tienen a cargo la respuesta a derechos de petición
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifiestan que hay trámites administrativos que se demoran demasiado y que tienen que acudir al sistema PQRSF para poder obtener respuesta a sus requerimientos.
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifestaron que se vieron obligados a acudir a instancias judiciales para obtener respuesta al derecho de petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las opiniones más comunes dentro de la encuesta, es que las respuestas no se emiten dentro del término legal o que simplemente la respuesta otorgada por la dependencia encargada no brinda una solución efectiva a la situación particular. Sin embargo, es importante resaltar que hay situaciones que, a la luz de los reglamentos internos, no es posible atender favorablemente.

## **6. Gestiones en 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 importante dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y se logre dar una respuesta oportuna y de fondo sobre lo solicitado, es por ello que, durante el año 2018, 2019 y trascurso del 2020, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, 2018 y 2019, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a PQRSF de años anteriores y que se encuentran sin respuesta de fondo

### 6.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

La Secretaría General ha realizado un seguimiento contante a las solicitudes del 2017 que se encuentran sin respuesta de fondo,

	Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	6
Porcentaje mejora	94.5% ( <u>105 derechos de petición resueltos</u> )	

La Secretaría General y la oficina de Control Interno, realizaron en el mes de marzo, visitas a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes de años anteriores, se lograron cerrar cuatro PQRSF del año 2017. Se establecieron compromisos de cumplimiento con las dependencias para cerrar el resto de peticiones, sin embargo, por la emergencia del COVID-19 que vive el país actualmente, se suspendieron las actividades administrativas en los espacios físicos de la Universidad y por ende se suspendieron las visitas de verificación de compromisos. Se estudia la posibilidad de que los seguimientos se realicen virtualmente, acogiéndose a la nueva realidad que vive la sociedad a causa del virus Covid-19

A continuación, se realiza un recuento de las dependencias que se encuentran en mora de respuesta a peticiones del año 2017.

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
Vicerrectoría Administrativa	4
Oficina Jurídica	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

La mayor parte de solicitudes pendientes en el año 2017, tienen que ver con el proceso de reliquidación de matrícula financiera y no se pueden descargar del sistema hasta tanto no se allegue acto administrativo o documento que corrobore que la respuesta fue remitida al interesado.

### 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 10 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](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co).

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Oficina Asesora Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	2
Consejo de Salud	3
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

### 6.1.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2019.

Para el 31 de diciembre de 2019, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 187 solicitudes. Una vez actualizada la plataforma de PQRSF 2019, el número de solicitudes pendientes en el año 2019 es de 68 solicitudes.

A continuación, se hace la relación de dependencias que se encuentran pendientes de respuesta:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	30
Vicerrectoría Administrativa	21
Oficina Asesora Jurídica	4
Consejo de Salud	3
Vicerrectoría Académica	2
División de Gestión del talento Humano	5
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Área de Trasporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

### 6.2 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, acordaron elaborar un cronograma de visitas a las dependencias. Estas visitas se realizaron por parte de la Judicante de Secretaría General y un funcionario de la OCI. Las visitas se hicieron a las dependencias con mayor número de PQRSF pendientes de respuesta y con términos vencidos, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017, 2018 y 2019; y resolver dudas y falencias existentes respecto al trámite interno de los Derechos de petición.

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

<b>Dependencias objeto de seguimiento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	04 de marzo	8:00 a.m.
Vicerrectoría Administrativa	05 de marzo	8:00 a.m.
División de Gestión del Talento Humano	05 de marzo	1:00 p.m.
Oficina Jurídica	06 de marzo	8:30 a.m.

Realizadas las visitas se levantó un acta en donde cada dependencia se comprometió a entregar las PQRSF pendientes de respuesta, con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF. La verificación de los compromisos, se llevaría a cabo después del 20 de marzo de 2020, sin embargo, por la emergencia sanitaria del Covid 19, se pospuso dicha verificación.

Gracias a las herramientas tecnológicas y plataformas virtuales, se realizó en el mes de noviembre de 2020 un seguimiento a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. La actividad se realizó por la plataforma MEET, a la cual concurren dos contratistas de la Secretaría General y un contratista de la Facultad de Derecho. Durante la reunión se realizó el seguimiento a cada una de las peticiones que se encuentran pendientes de respuesta y con términos vencidos, solicitando soportes de los tramites adelantados por la dependencia, con el propósito de cerrar las solicitudes pendientes. Una vez se reanuden las actividades administrativas en la Universidad del Cauca, se programará una nueva reunión virtual para completar el seguimiento y observar las gestiones adelantadas por la Facultad de Derecho.

## **7. ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA DE PQRSF**

### **7.1. Instalación de buzones de sugerencias en las cafeterías de la Facultades de la Universidad del Cauca.**

A finales del año 2019, el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, hizo entrega de 12 buzones de sugerencias para ser instalados en las cafeterías de las diferentes Facultades. A comienzos del año 2020, La Secretaría General, realizó la entrega y verificación de la Instalación de los Buzones.

Actualmente la Secretaría General hace apertura y recoge las PQRSF de 40 buzones de sugerencias. Esta situación ha generado un impacto positivo para el sistema, pues la cifra de solicitudes recibidas por el medio de recepción de los buzones de sugerencias, aumentó considerablemente, en específico las felicitaciones.

### **7.2. Capacitaciones virtuales al personal administrativo**

Las capacitaciones al personal administrativo debe ser una actividad constante, permitiendo que cada funcionario entienda la importancia de la

atención oportuna de un derecho de petición. Conforme lo anterior, la Secretaría General durante el año 2020, varios ciclos de capacitaciones mediante herramientas virtuales.

Las capacitaciones se desarrollaron mediante la plataforma MEET y se convocó a cada una de las dependencias de la Institución. Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo, las actividades de capacitación al personal administrativo se seguirán realizando virtualmente y se espera que el número de asistentes aumente considerablemente.

Para la realización de las capacitaciones, la Secretaría General contó con el apoyo de los contratistas Daniel Alfredo Toro Ramírez, Ana Ruth Cabezas Jiménez y Víctor Manuel Mosquera Ortiz. Cada uno de ellos, preparó y expuso un tema de interés para los funcionarios. Dichos temas son los siguientes:

- ❖ Derecho de petición y administración del sistema de PQRSF y su regulación en el ordenamiento jurídico, en especial lo preceptuado en la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1755 del 2015, Decreto Legislativo 491 de 2020 y trámite transitorio de las PQRSF durante la emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el brote del virus Covid-19.
- ❖ Notificación de Actos Administrativos
- ❖ Responsabilidad del servidor público
- ❖ Comité de conciliación

Las capacitaciones a las diferentes dependencias académico-administrativas, se realizaron durante los meses de mayo, julio, noviembre y diciembre. El cronograma establecido para tal fin, fue publicado en la página web de la Universidad del Cauca en los siguientes enlaces:

<http://www.unicauca.edu.co/versionP/documentos/circulares/circular-informativa-de-secretar%C3%ADa-general-sobre-cronograma-de-capacitaciones> y

<http://www.unicauca.edu.co/versionP/documentos/circulares/circular-informativa-de-secretar%C3%ADa-general-sobre-capacitaci%C3%B3n-en-procedimientos-y-tr%C3%A1mites>

Es importante resaltar que, es la primera vez que se desarrollan las capacitaciones utilizando herramientas virtuales y conforme las medidas de seguridad tomadas por la Universidad del Cauca, frente al virus Covid-19, se seguirán desarrollando mediante plataformas virtuales.

## **8. ACCIONES DE URGENCIA IMPLEMENTADAS DURANTE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA POR EL COVID-19.**

En aras de garantizar la continuidad del servicio de recepción de PQRSF en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19, que obligó a la Universidad del Cauca a realizar el cierre de las instalaciones físicas de la Institución con el fin de minimizar los riesgos de contagio, se emitió la Resolución Rectoral 246 del 2020, mediante la cual se adoptó el procedimiento transitorio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el tiempo que se mantengan las medidas de aislamiento preventivo y trabajo en casa.

Las nuevas medidas en la recepción y trámite de las PQRSF pretenden darle continuidad al servicio de recepción de PQRSF. Igualmente, la Resolución 246 de 2020 se armoniza con la legislación Nacional, específicamente con el Decreto Legislativo 491 de 2020, que modificó transitoriamente los términos de respuesta a los derechos de petición. Según el decreto, durante la vigencia del estado de emergencia sanitaria, las solicitudes se resolverán por regla general en 30 días, las peticiones de documentos y/o información se resolverán en 20 días y las solicitudes mediante las cuales se eleva una consulta se les dará un término de 35 días para resolver de fondo.

Es importante resaltar que la Universidad del Cauca actuó de forma inmediata con el fin de garantizar la continuidad del servicio de PQRSF, adaptándose a las nuevas realidades que afronta la sociedad, permitiendo que el usuario tenga a disposición los canales de atención para radicar sus peticiones.

## **9. CONCLUSIONES**

1. Durante la declaración de la emergencia sanitaria, a raíz de la propagación del virus “COVID-19”, la Universidad del Cauca tiene dispuestos los procedimientos y medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho de petición mientras se mantienen las medidas de aislamiento y trabajo en casa, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020.
2. Se adecuaron y flexibilizaron los términos de respuesta a derechos de petición durante la emergencia sanitaria, de acuerdo con las normas nacionales y teniendo en cuenta la modalidad de trabajo en casa que se está aplicando en la Institución.
3. A pesar de existir un alto porcentaje de solicitudes resueltas de fondo, se deben seguir desarrollando actividades de capacitación al personal administrativo, con el fin de disminuir el número de peticiones sin respuestas de fondo.
4. En el año 2020 se presentó la cifra más alta de PQRSF registradas en la Universidad del Cauca durante los últimos cuatros años. Este fenómeno puede obedecer a las medidas adoptadas durante la pandemia.
5. Según el seguimiento al sondeo de opinión, algunos usuarios con algún grado de insatisfacción consideran que la dependencia no respondió en término o que la respuesta no fue de fondo. Algunos usuarios manifiestan que tienen que acudir a otro medio (acción de tutela) para poder obtener respuesta oportuna a derechos de petición

Universitariamente,

Vo.Bo.

*Original firmado*

*Original firmado*

ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ  
Contratista  
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca