



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

INFORME DE GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF – PRIMER TRIMESTRE 2026

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe correspondiente al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), para el periodo comprendido entre el 15 de enero y el 31 de marzo de 2026.

Este informe tiene como propósito dar cuenta del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición y del funcionamiento del sistema a través de las distintas dependencias académico-administrativas de la Universidad. Su objetivo es evidenciar los niveles de atención, la oportunidad en las respuestas y la gestión institucional frente a las inquietudes y solicitudes presentadas por los ciudadanos y miembros de la comunidad universitaria.

El documento presenta información desagregada sobre la recepción, clasificación y estado de las PQRSF, considerando factores como el tipo de solicitud, tipo de usuario, medio de ingreso, tiempos de respuesta, solicitudes resueltas de fondo, en trámite o en mora, así como el análisis por dependencia responsable.

Adicionalmente, en cumplimiento de las recomendaciones formuladas por el grupo auditor del ICONTEC, se incluye el resultado del sondeo de opinión aplicado al 10% de los usuarios que recibieron respuesta de fondo durante el periodo, con el fin de evaluar la percepción frente al sistema y fortalecer el enfoque de mejora continua en la gestión institucional.

Para la presente vigencia, se realizó la actualización del formato PE-GE-2.1-FOR-9 Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, en su versión 5 del 22 de febrero de 2026, el cual se presenta como anexo. Este formato permite indexar de manera detallada cada una de las peticiones e incorpora mejoras como la identificación de solicitudes anónimas a través del campo "tipo de peticionario".

Página 1 de 36

A

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

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

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

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

ed

Página 2 de 36

*

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



1. RECEPCIÓN DE PQRSF

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total dias en respuesta	Promedio dias en respuesta
RECTORÍA	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1					1	47	0	0	0	0	0
	OFICINA JURIDICA		2				2		1	1	0	41	41
	OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL		2				2		2	0	0	29	14,5
	RECTORÍA		2	1			3		3	0	0	42	14
	SECRETARÍA GENERAL	1	38				39		31	6	1	440	14
VICERRECTORIA ACADEMICA	AREA DE EGRESADOS		1				1	104	1	0	0	0	0
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINÚA ABIERTA Y VIRTUAL		2				2		1	0	1	27	27
	CENTRO DE POSGRADOS		5				5		4	0	1	59	14,75
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1	63	1	5		70		52	15	2	621	11,94
	DIVISION DE GESTION DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS				1		1		1	0	0	14	14
	CENTRO DE REGIONALIZACION	1	1	1			3		2	0	0	47	23,5
	SEDE NORTE - SANTANDER DE QUILICHAO		4		1		5		2	1	2	8	4
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA		15		2		17		9	6	2	105	11,66

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1		2			3	109	1	0	1	25	25
	DIVISION DE GESTION FINANCIERA		6		1		7		4	3	0	28	7
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		41				41		17	7	17	189	11,11
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1				1		0	1	0	0	0
	DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		24		1		25		19	5	1	304	16
	PROGRAMA ARTES PARA LA PAZ		3				3		2	0	1	8	4,00
	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	23	1	4		29		22	5	1	189	8,59
VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1	1	2	1	2	7	17	4	2	0	119	29,75
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO			1			1		0	1	0	0	0
	VICERRECTORIA DE CULTURA Y BIENESTAR		9				9		5	2	2	19	3,8
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	SELLO EDITORIAL		1				1	1	1	0	0	24	24
UNIDAD DE SALUD	UNIDAD DE SALUD	4	13	3	10	2	32	32	25	3	0	253	10,12
FIC - FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL		14				14	17	11	3	0	91	8,27



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01
Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
	CONVENIO INVIAS- CONEXION POPAYAN GUAPI		3				3		2	1	0	26	13
FCS - FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	1	1			1	3	14	0	2	0	0	0
	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD		9	1	1		11		10	1	0	76	7,6
FCHS - FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE		12				12	25	10	2	0	92	9,2
	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES		7		1		8		3	2	3	36	12
	PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS		5				5		5	0	0	26	5,2
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES		3				3	3	2	1	0	18	9
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1					1	39	0	0	0	0	0
	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES		33	1	4		38		21	9	8	210	10
FACULTAD DE ARTES	FACULTAD DE ARTES	1	2		1	1	5	5	4	0	0	33	8,2
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN		8	1			9	9	7	2	0	96	13,7

Página 5 de 36

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



DEPENDENCIAS		FELICITACION	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En termino	Con termino vencido	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS		5				5	5	2	1	2	32	16
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	8				9	9	8	0	0	61	7,62
TOTAL		15	367	15	33	6	436	436	294	82	45	3388	11,5

Tabla 1. PQRSF 2026 Recepcionadas

A 31 de marzo del año 2026 se recibieron en total 436 PQRSF, de las cuales 266 se recibieron mediante correo electrónico, 89 por medio de portal web, 38 se recibieron de manera física, por medio de ventanilla única y 43 se recibieron por buzón de sugerencias.

De las 436 PQRSF, hay 15 felicitaciones, las cuales no requieren de trámite de respuesta, razón por la cual no se tienen en cuenta para el cálculo de los tiempos de respuesta, quedando así un total de 421 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las cuales se realizó el seguimiento a los términos de respuesta y el respectivo sondeo de opinión.

Las 15 felicitaciones fueron recepcionadas a través de los siguientes medios: 12 mediante el buzón de sugerencias, 2 por medio del correo electrónico y 1 por el portal web de la página institucional.

Por intermedio de los buzones se recepcionaron un total de 43 PQRSF. Conforme a la estadística de las PQRSF depositadas en los Buzones de Sugerencias se tiene que de las 43 PQRSF, 12 corresponden a felicitaciones, 6 son quejas, 5 son sugerencias, 6 son peticiones y 14 son reclamos.

1.1 Promedio de días en dar respuesta a una PQRSF

Para medir el tiempo en que tardan las dependencias en dar respuesta a una PQRSF se ha fijado una casilla en la plataforma de indexación de seguimiento de PQRSF para registrar el número de días en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada. Es así como en la tabla # 1 se relaciona el número de PQRSF con respuesta de fondo, número de días que tardó la respectiva dependencia en dar respuesta a esas PQRSF y el promedio de días en que tarda en dar respuesta, las cuales se encuentran desglosadas por cada dependencia.

La fórmula utilizada para sacar el promedio de días utilizados para dar respuesta a una PQRSF es la siguiente: "Suma de los días en que se tardó la dependencia en dar respuesta de fondo a las peticiones a su cargo dividido por el número de PQRSF con respuestas de fondo y que se encuentran a cargo de esa dependencia". El número total de días se divide entre el número total de PQRSF con respuesta de fondo y de esa manera se obtiene el promedio de días de respuesta.

De acuerdo con la información presentada en la Tabla 1. PQRSF 2026 recepcionadas, se evidencia que la Universidad da respuesta a una PQRSF en un promedio de 11 días para el primer trimestre de 2026.

2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO EN LA GESTIÓN DE PQRSF

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

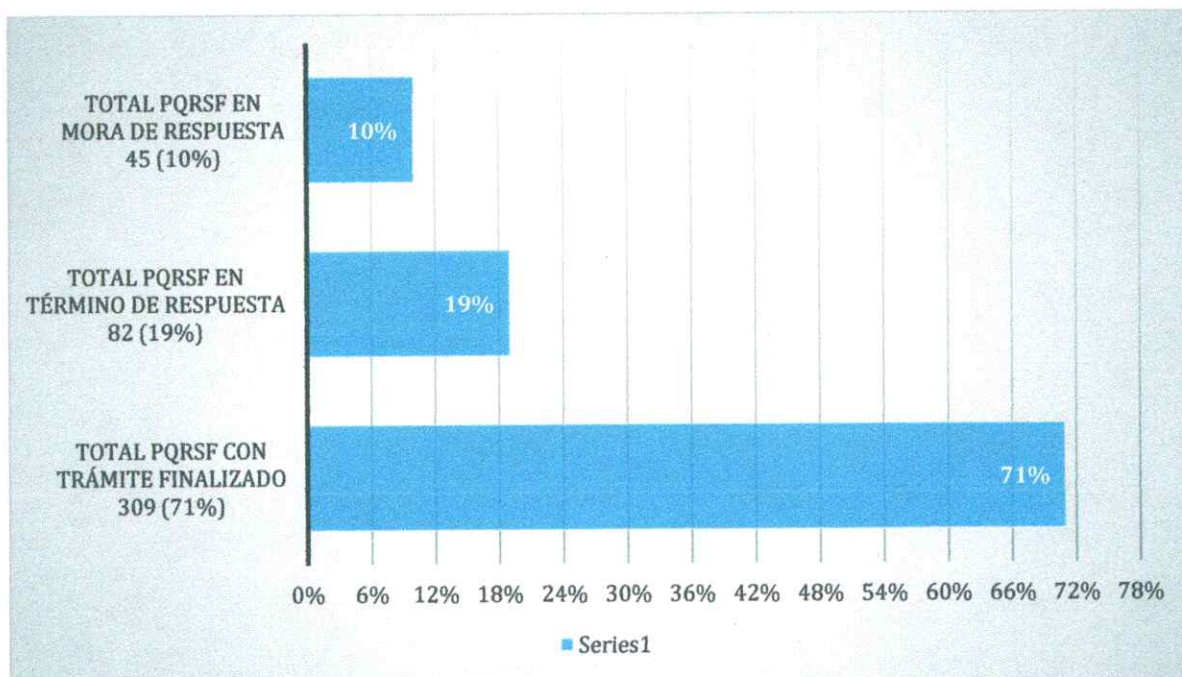


Gráfico 1. Medición PQRSF

Durante el primer trimestre del año 2026, se evidencia que el 71% de las peticiones cuentan con respuesta de fondo a los peticionarios. No obstante, un 10% corresponde a solicitudes que aún no han recibido respuesta de fondo y se encuentran fuera de los tiempos estipulados. Asimismo, el 19% de las peticiones permanece dentro de los términos legales establecidos para la emisión de una respuesta.

Este comportamiento refleja un buen nivel de gestión y cierre de trámites. Sin embargo, también manifiesta la necesidad de que cada dependencia o facultad fortalezca sus procesos internos de seguimiento y respuesta oportuna. Lo anterior, con el fin de cumplir con los plazos establecidos en la normativa vigente y garantizar una atención eficiente y de calidad a los peticionarios.

3. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE RESPUESTAS DE FONDO POR DEPENDENCIA

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

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

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

DEPENDENCIAS	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	TOTAL GENERAL	% RESPUESTA DE FONDO
RECTORÍA	0	3	3	100%
VICERECTORÍA ACADÉMICA	2	9	11	82%
VICERECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2	5	7	71%
VICERECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	23	24	96%
SECRETARÍA GENERAL	1	32	33	97%
AREA DE EGRESADOS		1	1	100%
CECAV - CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINÚA ABIERTA Y VIRTUAL	1	1	2	50%
CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	0	10	10	100%
CENTRO DE POSGRADOS	1	4	5	80%
CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	3	3	100%
AREA SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	2	3	67%

DEPENDENCIAS	CON TERMINO VENCIDO	CON RESPUESTA DE FONDO	TOTAL GENERAL	% RESPUESTA DE FONDO
CONVENIO INVIAS-CONEXION POPAYAN GUAPI	0	2	2	100%
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2	53	55	96%
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	0	5	5	100%
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	17	17	34	50%
FACULTAD DE ARTES	0	5	5	100%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	2	4	50%
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	4	4	100%
OFICINA JURIDICA	0	1	1	100%
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	2	2	100%
PFI - PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	0	5	5	100%
PROGRAMA SONIDOS PARA LA CONSTRUCCION DE PAZ	1	2	3	67%
SEDE NORTE - SANTANDER DE QUILICHAO	2	2	4	50%
SELLO EDITORIAL	0	1	1	100%
TIC - DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	19	20	95%
UNIDAD DE SALUD	0	29	29	100%
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES EXACTAS Y DE LA EDUCACION	0	7	7	100%
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	8	21	29	72%
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	9	9	100%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	3	3	6	50%
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	0	10	10	100%
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	0	11	11	100%
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	0	2	2	100%

Tabla 2. Medición dependencias con más respuestas de fondo



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

El análisis del primer trimestre de 2026 muestra un desempeño general positivo en la gestión de respuestas de fondo a las PQRSF, con un número importante de dependencias que alcanzaron el 100 % de cumplimiento. Entre estas se destacan Rectoría, Área de Egresados, Centro de Regionalización, Unidad de Salud y varias facultades, lo que evidencia un adecuado manejo y cierre oportuno de los requerimientos.

No obstante, se identifican algunas dependencias con niveles de cumplimiento intermedios y bajos, como la División de Gestión del Talento Humano, la Facultad de Ciencias Agrarias, la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales y el CECAV, que presentan porcentajes del 50 %, así como otras con resultados entre el 67 % y 82 %.

En general, aunque el comportamiento es favorable, se debe seguir fortaleciendo el seguimiento y control en las dependencias con menor porcentaje de cumplimiento, con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas en toda la institución.

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 436 PQRSF recibidas entre el 15 de enero al 31 de marzo de 2026, se clasifican así:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
Felicitación	15	4%
Petición	367	84%
Queja	15	3%
Reclamo	33	8%
Sugerencia	6	1%
Total general	436	100%

Tabla 3. Clasificación PQRSF

Para el primer trimestre del año 2026, se evidencia que la petición es el mecanismo que más utilizaron las personas para accionar sus pretensiones, representando así el 84% de las 436 PQRSF registradas en el sistema. Igualmente se destaca el reconocimiento o felicitaciones que hacen los peticionarios a funcionarios o dependencias, en un porcentaje del 4% como se puede evidenciar a continuación:

de / Página 11 de 36

A

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



TOTAL PQRSF 436



Gráfico 2. PQRSF Primer trimestre 2026

5. CLASIFICACIÓN DEL USUARIO RESPECTO A LAS PQRSF

En la presente tabla se identifica el usuario que ha acudido durante el primer trimestre del 2026 al sistema de PQRSF a presentar solicitudes ante la Universidad del Cauca, y adicionalmente se identifica al usuario que ha hecho más uso de este mecanismo, así como la clase de PQRSF que ha presentado:

USUARIO PQRSF	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Anónimo	0	3	2	2	1	8
Docente	1	12	0	3	0	16
Egresado	0	32	1	2	0	35
Empleado	3	14	5	6	0	28
Estudiante posgrado	0	17	0	2	0	19
Estudiante pregrado	6	131	4	13	2	156
Pensionado	2	11	1	3	2	19
Persona Externa	3	147	2	2	1	155
TOTAL GENERAL	15	367	15	33	6	436

Tabla 4. Tipo de usuario y tipo de PQRSF

Durante el periodo comprendido entre el 15 de enero y el 31 de marzo de 2026 se registraron un total de 436 PQRSF, distribuidas por tipo de usuario en 156 solicitudes de estudiantes de pregrado, 155 de personas externas, 35 de egresados, 28 de empleados, 19 de estudiantes de posgrado, 19 de pensionados, 16 de docentes y 8 registros de usuarios anónimos, lo que evidencia que la mayor participación proviene de estudiantes de pregrado y personas externas, quienes concentran la principal interacción con el sistema.

Adicionalmente, los usuarios anónimos registran 3 peticiones, 2 reclamos, 2 quejas y 1 sugerencia, lo cual, aunque representa el menor volumen de participación, evidencia la pertinencia de su inclusión como categoría en el sistema, fortaleciendo la trazabilidad y el análisis de las solicitudes.

En términos generales, la petición (367 casos) constituye la tipología predominante dentro del sistema PQRSF, seguida de reclamos (33), quejas (15), felicitaciones (15) y sugerencias (6), lo que confirma que el sistema es utilizado principalmente como mecanismo de gestión de solicitudes y trámites institucionales. Las demás tipologías, aunque de menor frecuencia, representan insumos relevantes para la identificación de oportunidades de mejora, el análisis de la percepción del servicio y el fortalecimiento de la gestión institucional.

6. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

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

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

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

6.1 Asuntos reiterativos de las Peticiones

TEMAS DE PETICIONES	TOTAL
Solicitud de Verificaciones de título	25
Reestablecer correo o contraseña de correo institucional	18
Solicitud expedición certificados de notas	12

Tabla 5. Asuntos reiterativos peticiones

En primer lugar, se identifican 25 solicitudes relacionadas con verificación de título, lo que representa el tema con mayor recurrencia dentro de las peticiones interpuestas en su mayoría por usuarios externos de empresas con el fin de realizar validaciones para egresados que serán vinculados laboralmente a sus empresas. En segundo lugar, se registran 18 solicitudes para restablecimiento de correo o contraseña de correo institucional, lo que refleja la necesidad de soporte frecuente en el acceso a plataformas. Finalmente, se presentan 12 solicitudes de expedición de certificados de notas, asociadas a trámites académicos habituales requeridos por los usuarios para fines laborales, académicos o administrativos.

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

6.2 Asuntos reiterativos de las Quejas y Reclamos

TEMAS DE QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL
Trámites administrativos de los Estudiantes	14
Trámites académicos de los Estudiantes	7
Inconformidad en citas y entrega de medicamentos en la Unidad de Salud	9
Incumplimiento en los horarios de atención de administrativos	4

Tabla 6. Asuntos reiterativos Quejas y Reclamos

Para la medición de las quejas y reclamos, se tuvo en cuenta la generalidad de los casos interpuestos por los peticionarios, identificando los asuntos más recurrentes.

En lo relacionado con los trámites administrativos, se evidencian inconformidades de estudiantes frente al cobro de valores correspondientes a matrícula financiera, así como reclamos asociados a la aparición de estado inactivo en el Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico SIMCA que es la plataforma web oficial de la Universidad administrada por la División de Admisiones, Registro y Control Académico utilizada para gestionar procesos académicos y administrativos.

Por otra parte, en los trámites académicos se identifican reclamos relacionados con procesos de grado, ausencia de registro de notas en el sistema SIMCA y manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado por la biblioteca.

Este análisis permite reconocer los principales focos de insatisfacción, facilitando la implementación de acciones de mejora orientadas a optimizar tanto los procesos administrativos como académicos.

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

La Universidad del Cauca cuenta con diversos mecanismos para la recepción de PQRSF por parte de la ciudadanía.

TIPO DE USUARIO	BUZON DE SUGERENCIA	CORREO ELECTRONICO	FISICO	PORTAL WEB	TOTAL
Anónimo	1			7	8
Docente	1	10	4	1	16
Egresado		21	1	13	35
Empleado	10	8	7	3	28
Estudiante Posgrado		15	2	2	19
Estudiante Pregrado	13	97	14	32	156
Jubilado	12	4	2	1	19
Persona Externa	6	111	8	30	155
TOTAL	43	266	38	89	436
PORCENTAJE	10%	61%	9%	20%	100%

Tabla 7. Medios de recepción y tipo de usuario



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

En términos generales, el correo electrónico se consolida como el principal medio de recepción de PQRSF con 266 registros (61%), seguido del portal web con 89 casos (20%), el buzón de sugerencias con 43 registros (10%) y el medio físico con 38 casos (9%), lo que demuestra una clara preferencia de los usuarios por los canales digitales para la gestión de sus solicitudes.

7.1 Medios de Recepción

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

7.1.1 Buzón de Sugerencias

A la fecha se cuenta con treinta y nueve (39) buzones de sugerencias distribuidos en diferentes dependencias universitarias, con el propósito de ofrecer a los usuarios un medio físico para el depósito de sus Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

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

N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
1	Biblioteca del Carmen	21	Cafetería kiosko – Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
2	Biblioteca Central José María Serrano	22	Cafetería – Facultad Ingenierías
3	Centro Universitario en Salud “Alfonso López”	23	Cafetería – Facultad de Ciencias de la Salud
4	Centro de Investigaciones “José María Llorente”.	24	Centro de Regionalización (Santander Quilichao)
5	Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional	25	Vicerrectoría Académica

Página 16 de 36

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	Nº	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
6	Centro de Consultoría Jurídica	26	Vicerrectoría Administrativa
7	Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"	27	Vicerrectoría de Investigaciones
8	Facultad de Artes	28	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
9	Facultad de Ciencias Agrarias	29	Unidad de Salud
10	Planta Piloto de Alimentos Facultad de Ciencias Agrarias	30	División de Gestión de la Recreación y el Deporte
11	Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	31	División de Admisiones, Registro y Control Académico -DARCA
12	Facultad Ciencias de la Salud	32	División Administrativa y de Servicios
13	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	33	División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano
14	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	34	División de Gestión Financiera
15	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	35	Área de Egresados
16	Facultad de Ingeniería Civil	36	Secretaría General
17	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	37	Área de Gestión Documental
18	Cafetería Facultad de Ciencias Agrarias	38	Cafetería Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
19	Cafetería Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	39	Cafetería Facultad de Artes
20	Cafetería Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales		

Tabla 8. Distribución buzón de sugerencias

Una contratista de la Secretaría General realiza un recorrido por las diferentes dependencias para abrir los respectivos buzones de sugerencias, levantar el acta correspondiente, indexar y tramitar las PQRSF depositadas, así como efectuar el seguimiento a las respuestas. La recolección se lleva a cabo cada quince (15) días, excepto en el caso de la Unidad de Salud, cuyo buzón se revisa y abre cada ocho (8) días, con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud.

En la sede de Santander de Quilichao, el Centro de Regionalización es el encargado de abrir el buzón, levantar el acta y remitir la información a la Secretaría General, para

que esta le dé el trámite correspondiente. Durante el primer trimestre del año 2026, se registraron una felicitación radicada mediante VU 002561 de 05 de marzo de 2026.

7.1.2 Medio Físico

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

De igual forma también se cuenta en la Universidad con un segundo medio físico y es el Formato para quejas Verbales. En el caso de que una persona se presente a alguna dependencia a hacer un trámite de una PQRSF, el funcionario responsable debe registrar la información suministrada por el ciudadano en el formato "PE-GE-2.1-FOR-8 Recepción de Peticiones o Quejas Verbales V2", disponible en el sitio web institucional: <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>. Una vez diligenciado, dicho formato debe ser remitido al Despacho de la Secretaría General para el trámite correspondiente.



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

Enlaces Importantes

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

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

Informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF

Ver informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF

Formato de recepción de PQRSF

Descargar formato de recepción de peticiones o quejas verbales (DOC)

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

Página 19 de 36

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



 Universidad del Cauca	Proceso Estratégico Gestión de las Comunicaciones - Secretaría General Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	
Código: PE-GE-2.1-FOR-8	Versión: 2	Fecha de Actualización: 25-08-2017

Popayán, [REDACTED]

Señores
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
Ciudad

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

[REDACTED], con cédula de ciudadanía número [REDACTED] de [REDACTED] en ejercicio del derecho de petición consagrado en la Constitución Nacional, me permito solicitar lo siguiente:
[REDACTED]

Apoyo mi petición en las siguientes razones:
[REDACTED]

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

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

Teléfono y/o celular: [REDACTED]



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

7.1.3 Portal Web

Adicionalmente se encuentra habilitada en la parte inferior de la página web institucional www.unicauca.edu.co, la opción "Contáctanos" en el link "Sistema PQRSF" <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/> desde el cual se despliega un formulario de registro donde los usuarios pueden tramitar su PQRSF.

Esta información aquí registrada llega al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co desde donde se les da el tratamiento conforme a los procedimientos establecidos.

Formulario de registro

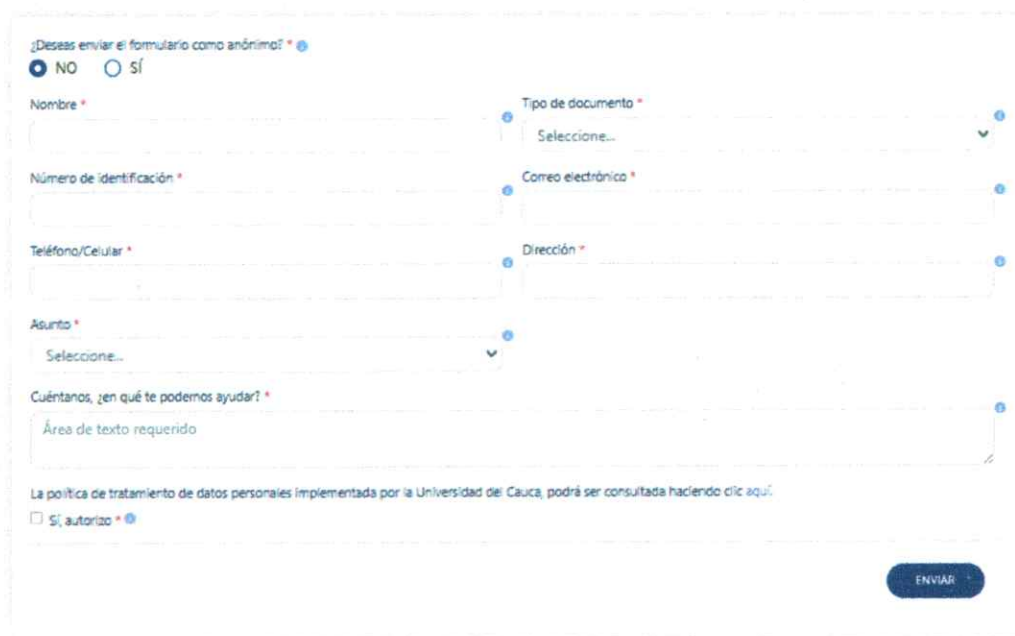


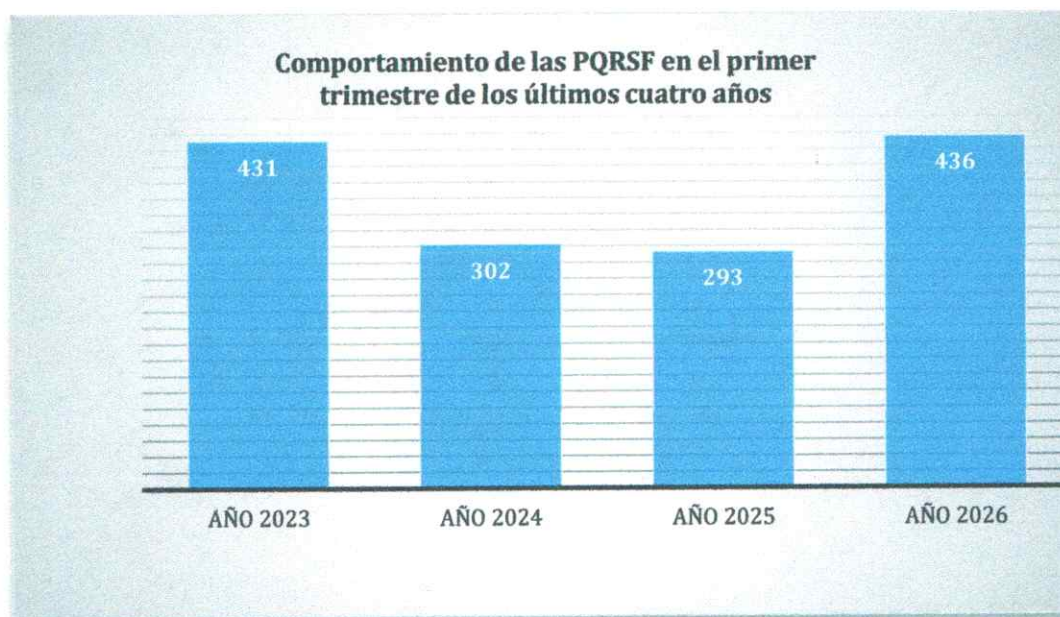
Figura 3. Pantallazo de la página web institucional Formulario de Registro

7.1.4 Correo electrónico

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

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

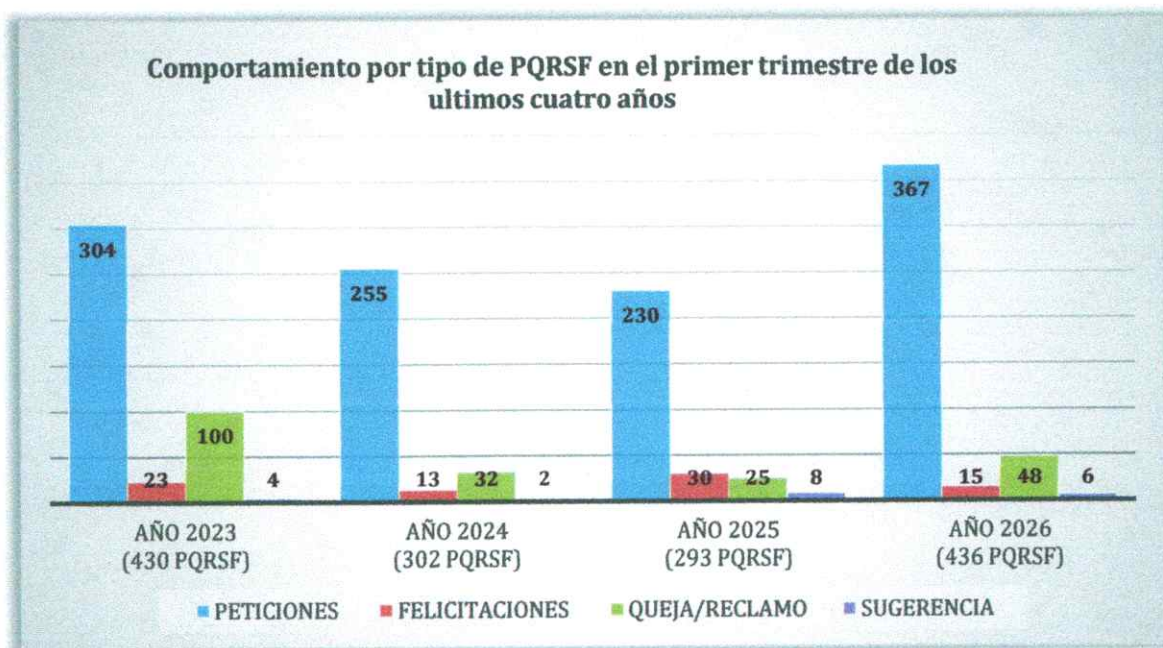
A continuación, se presenta un gráfico comparativo que muestra el comportamiento del sistema PQRSF durante el primer trimestre de los últimos cuatro años, con base en el número de PQRSF recepcionadas en dichos periodos.



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

Durante las vigencias 2023–2026 se evidencia un comportamiento variable en el número de PQRSF registradas. En 2023 se reportaron 430 solicitudes, disminuyendo en 2024 a 302 y en 2025 a 293, siendo este el valor más bajo del periodo analizado. Para 2026 se presenta un incremento significativo con 436 PQRSF, superando las cifras registradas en las vigencias anteriores.

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



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



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

Durante las vigencias 2023 a 2026, las peticiones se mantuvieron como el tipo de PQRSF más recurrente dentro del sistema. En 2023 se registró el mayor número de quejas y reclamos con un número de 100, evidenciando a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar como la dependencia con más inconformidades con un total de 51, principalmente relacionadas con atención al usuario y falta de disponibilidad de personal para entrega de los implementos deportivos en la División de Gestión de la Recreación y el Deporte. Asimismo, la Unidad de Salud presentó 18 reclamos asociadas principalmente con demoras en las entregas y falta de medicamentos.

En 2024 y 2025 se evidenció una disminución general en el número total de PQRSF y particularmente en las quejas y reclamos, mientras que las felicitaciones y sugerencias mostraron un comportamiento variable con ligeros incrementos en 2025. Para 2026 se observó nuevamente un aumento significativo en el total de PQRSF, especialmente en peticiones y quejas/reclamos.

Cabe resaltar que, desde la vigencia 2024, las quejas y los reclamos se registraron de manera independiente con el fin de mantener la trazabilidad de la información. En este sentido, para el año 2024 se identificaron 22 quejas y 10 reclamos; para el año 2025, 11 quejas y 14 reclamos; y para el año 2026, 15 quejas y 33 reclamos.

De manera general, el análisis histórico permite concluir que las peticiones continúan siendo el tipo de PQRSF de mayor recurrencia en todas las vigencias evaluadas, mientras que las quejas/reclamos muestran una reducción importante respecto al año 2023. Asimismo, las felicitaciones y sugerencias presentan un comportamiento variable, reflejando oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de participación y percepción positiva de los usuarios.

9. INDICADOR DE MEDICIÓN DE REDIRECCIONAMIENTO DE LAS PQRSF

Conforme a las recomendaciones emitidas por el grupo de auditoría del ICONTEC, en las cuales se identificaron oportunidades de mejora en el indicador de redireccionamiento oportuno de las PQRSF, se implementó una casilla específica en la tabla de indexación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esta herramienta permite registrar y medir los tiempos de

Página 24 de 36

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



redireccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias académico-administrativas competentes, de acuerdo con la naturaleza del asunto recibido por los distintos canales habilitados por la Universidad.

Esta acción tiene como objetivo garantizar una respuesta más eficiente y oportuna a los requerimientos ciudadanos, fortaleciendo los procesos de gestión interna y el seguimiento institucional a las PQRSF.

Como resultado del análisis, se determinó que el redireccionamiento de las 436 PQRSF recepcionadas para el primer trimestre del año 2026, se realizó en un tiempo promedio de 0.08 equivalente a 0 días, lo cual refleja una gestión ágil y eficiente en la remisión oportuna de las solicitudes a las áreas responsables de su atención.

10. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO DE PQRSF.

Con el propósito de dar cumplimiento al procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la Universidad del Cauca, y de medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado y la respuesta recibida, se aplicó la Encuesta de Seguimiento al Nivel de Satisfacción, mediante el formato PE-GE-2.1-FOR-6 (versión 3). Este instrumento permite recopilar la opinión del usuario frente a su experiencia con el sistema.

En atención a las recomendaciones emitidas por el grupo de auditoría del ICONTEC, consignadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), firmado por el entonces Director del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, Dr. Miguel Hugo Corchuelo Mora, se estableció la aplicación trimestral de un sondeo de opinión al 10% de los peticionarios que hayan recibido respuesta de fondo a través del sistema PQRSF.

En cumplimiento de esta directriz, se aplicaron 29 encuestas en el primer trimestre, lo que representa el 10% del total de las 294 PQRSF con respuesta de fondo. Cabe mencionar que con el fin de realizar las 29 encuestas no fue posible establecer contacto con 45 peticionarios identificados con ventanilla única 000023, 000346, 000419, 000420, 000515, 000516, 000529, 000653, 000843, 001257, 001338,

el. Página 25 de 36

001692, 001698, 001723, 001852, 001873, 001915, 002146, 002147, 002329, 002332, 002408, 002409, 002419, 002577, 002578, 002771, 002826, 002915, 002955, 003050, 003405, 003721, 003966, 004141, 004142, 000269, 000270, 000657, 002052, 002476, 002052, 002476, 002478 y 003881; por tal razón se procedió a contactar a usuarios adicionales, lo cual implicó un mayor tiempo de gestión para completar las encuestas requeridas y así cumplir con el indicador establecido.

El cuestionario incluyó tres preguntas clave, orientadas a medir la utilidad del sistema, la calidad del servicio prestado y la satisfacción con la respuesta recibida, las cuales se detallan a continuación para el primer trimestre del 2026:

ENCUESTA PRIMER TRIMESTRE	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	5	0	3	8	13
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	1	0	3	9	16
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	0	1	2	6	20

Tabla 9. Escala de calificación encuesta satisfacción del usuario

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



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

Los resultados de las encuestas realizadas del primer trimestre muestran que el sistema PQRSF cuenta con una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios. En relación con el nivel de satisfacción frente a las respuestas a las PQRSF, 21 usuarios de las 29 del total de las encuestas calificaron en niveles altos (8 "Muy bueno" y 13 "Excelente"), mientras que 3 lo consideraron "Bueno" y 5 lo evaluaron como "Deficiente", lo que evidencia que, aunque predomina la satisfacción, existe un grupo importante de usuarios que no está conforme, posiblemente por aspectos como tiempos de respuesta o calidad de las soluciones brindadas.

En cuanto a la utilidad del sistema en la gestión, los resultados son más favorables, ya que 25 de 29 respuestas se ubican en niveles altos (9 "Muy bueno" y 16 "Excelente"), 3 en "Bueno" y solo 1 en "Deficiente", lo que indica que el sistema es percibido como una herramienta efectiva y de gran apoyo en los procesos.



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

Por su parte, la atención y el servicio prestado por el sistema de PQRSF alcanzan la mejor valoración, con 26 de 29 respuestas en niveles altos (6 “Muy bueno” y 20 “Excelente”), 2 en “Bueno” y 1 en “Regular”, sin registros en “Deficiente”, lo que refleja un alto nivel de satisfacción en la interacción con el usuario y la calidad del servicio ofrecido.

En conjunto, estos resultados evidencian un desempeño sólido del sistema PQRSF, destacándose especialmente en la atención y servicio, así como en su utilidad; no obstante, se identifica la necesidad de fortalecer la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRSF, con el fin de mejorar la experiencia de aquellos usuarios que manifestaron insatisfacción.

10.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF

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

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

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que le fue muy útil para la gestión de su trámite
- Manifiestan un mínimo grado de insatisfacción respecto a la respuesta dada, donde los procesos deberían hacerse de manera virtual y no presencial.

11. QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

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

ld

Página 28 de 36

A

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



“Punto Anticorrupción

La Universidad le propone ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el afianzamiento de la transparencia de su gestión y el aumento de la confianza en los universitarios.

Le invitamos a presentar su queja o denuncia, y nos comprometemos ante Usted, a actuar frente a su información, siempre que conduzca a identificar los hechos de corrupción y sean determinadas o determinables las personas involucradas en ellos.

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

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

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

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

"Denuncias Anticorrupción"

Bienvenido(a) al módulo de **denuncia anticorrupción**, donde podrá reportar **situaciones irregulares** que se puedan estar presentando al interior de la Institución. Esto nos permitirá activar los mecanismos de investigación y sanción.

Al presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción al interior de la **Universidad del Cauca**, usted podrá adjuntar las evidencias a través del presente formulario o por medio del correo electrónico: anticorrupcion@unicauca.edu.co
anticorrupcion@unicauca.edu.co [Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario..."

SA.



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01
Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

Juntos trabajamos por la
transparencia y la honestidad

Comparte de forma **segura y confidencial**
cualquier irregularidad que conozcas.

Denuncias Anticorrupción

Bienvenido(a) al módulo de **denuncia anticorrupción**, donde podrá reportar situaciones **irregulares** que se puedan estar presentando al interior de la Institución. Esto nos permitirá activar los mecanismos de investigación y sanción.

Al presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción al interior de la **Universidad del Cauca**, usted podrá adjuntar las evidencias a través del presente formulario o por medio del correo electrónico: anticorrupcion@unicauca.edu.co

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

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

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

Correo electrónico *

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

Nombre:

Tu respuesta

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

Página 31 de 36

Acreditada en
ALTA CALIDAD
*Resolución 6218 de junio de 2019

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



Adicionalmente, la Secretaría General realiza una revisión diaria del correo electrónico anticorrupcion@unicauca.edu.co, con el fin de identificar posibles reportes relacionados con esta tipología de quejas y garantizar su atención y trámite oportuno conforme a los protocolos establecidos.

Es importante destacar que, durante el primer trimestre de 2026, no se recibieron Quejas Anticorrupción, a través de los canales oficiales dispuestos por la Universidad.

12. GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF VENCIDAS VIGENCIAS ANTERIORES

Desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se han adelantado diversas acciones orientadas a reducir el número de solicitudes sin respuesta de fondo, así como aquellas que presentan vencimiento en los términos de atención establecidos. Entre estas actividades se destacan el seguimiento continuo y la emisión de requerimientos formales a las dependencias involucradas, con el fin de gestionar y resolver oportunamente las peticiones que permanecen pendientes o vencidas en diferentes vigencias.

Como institución pública, la Universidad del Cauca tiene el deber de garantizar el cumplimiento de los mandatos constitucionales, legales e institucionales, especialmente en lo relacionado con el Derecho de Petición. Este constituye un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política, por lo cual resulta imperativo que todas las solicitudes ciudadanas reciban una respuesta de fondo, oportuna y debidamente documentada.

En este sentido, y pese a que durante los años 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025 se presentaron los informes correspondientes, la Secretaría General ha continuado con las acciones administrativas orientadas a la gestión de las PQRSF que no cuentan con soporte de respuesta o que, a la fecha, aún se encuentran en mora.

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



Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01

Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

requerimientos se realizaron con corte al 10 de marzo de 2026 para la vigencia 2025, solicitando el envío de copia de las respuestas a más tardar el 26 de marzo de 2026, con el fin de que la información pudiera verse reflejada en el informe de primer trimestre 2026. Los oficios fueron remitidos a las respectivas dependencias, con copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y a la Oficina de Control Interno, con el propósito de garantizar el debido seguimiento institucional.

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

Estos requerimientos han permitido, durante el primer trimestre, el cierre de peticiones correspondientes a vigencias anteriores. En este sentido, se logró el cierre de 2 peticiones del año 2020, 18 peticiones del año 2021, 2 peticiones del año 2022 y 5 peticiones del año 2024, para un total de 27 peticiones donde las dependencias remitieron las respuestas pendientes o aportaron copia de aquellas que ya habían sido emitidas a los peticionarios, lo cual facilitó el cierre adecuado de los casos en el sistema PQRSF.

En la siguiente tabla se detallan las dependencias que, al 31 de marzo de 2026, no han brindado respuesta al peticionario ni han remitido a la Secretaría General copia de las respuestas respectivas o del trámite realizado para atender las PQRSF:

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
División de Gestión Financiera				4		3		7
División de Gestión del Talento Humano	3			4	8	20	32	67
CUS - Centro Universitario de Salud Alfonso López						1		1
Decanatura Facultad de Ciencias Naturales Exactas y de la Educación			1					1
División de Admisiones, Registro y Control Académico						1	2	3
Oficina Jurídica	1			2	7	2	1	13

Página 33 de 36

Acreditada en
ALTA CALIDAD

*Resolución 6218 de junio de 2019

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





Universidad
del Cauca

Secretaría
General

2.1-27.30/01
Informe de PQRSF, Primer trimestre 2026

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Vicerrectoría Académica		4	4	9	1	2	1	21
Vicerrectoría Administrativa	4	16	6	6	2	1	1	36
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar					1	7	1	9
Comité de Convivencia Laboral					4			4
Facultad de Derecho, Ciencias, Políticas y Sociales	5	14	18	7	25		7	76
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		1	4	8
Centro de Posgrados				2				2
Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional						1		1
Oficina de Crédito y Cartera					1			1
Centro de Gestión de las comunicaciones							1	1
División de las Tecnologías y las Comunicaciones							1	1
TOTAL	13	34	29	37	49	39	51	252

Tabla 10. PQRSF vigencias anteriores sin respuesta.

13. SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRSF

Con el ánimo de mantener informados a los usuarios y comunidad en general se cuenta con un BANNER en la página web institucional www.unicauca.edu.co en donde se encuentra publicado un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de petición. En este BANNER se pueden apreciar los conceptos relacionados con PQRSF y denuncias anticorrupción, así como informes de la Secretaría General sobre PQRSF. La dirección web es <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>

Página 34 de 36

**Acreditada en
ALTA CALIDAD**

*Resolución 6218 de junio de 2019

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



Home > Atención al Ciudadano > PQRSF - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

PQRSF - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

A través del siguiente espacio usted podrá formular las peticiones, quejas, reclamos o comentarios que tenga con respecto a una determinada dependencia administrativa o unidad académica de la Universidad del Cauca, conforme a lo establecido en la Resolución R- 141 de 2019, expedida por la Rectoría de la institución.

Folleto sobre Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones

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



Figura 5. Pantallazo sitio web PQRSF Universidad del Cauca

CONCLUSIONES

- Durante el periodo comprendido entre el 15 de enero y el 31 de marzo de 2026, la Universidad del Cauca recepcionó un total de 436 PQRSF, evidenciando una alta interacción de la comunidad universitaria y la ciudadanía con el sistema institucional. De estas, la mayoría correspondieron a peticiones, lo que refleja un uso predominante del derecho de petición como mecanismo de comunicación con la institución.
- Se identificó que los principales canales de recepción fueron el correo electrónico y el portal web, lo que demuestra una tendencia hacia el uso de medios digitales; sin embargo, se mantiene una participación significativa de canales tradicionales como la ventanilla única y los buzones de sugerencias.
- En relación con la gestión de las solicitudes, se destaca que el 71% de las PQRSF cuentan con respuesta de fondo, lo cual evidencia un nivel adecuado de atención institucional. No obstante, la existencia de un 10% de solicitudes con términos vencidos constituye un aspecto crítico que requiere acciones de mejora para evitar incumplimientos normativos.
- El tiempo promedio de respuesta de 11 días durante el periodo evaluado indica una gestión relativamente eficiente por parte de la institución. A pesar de ello, se evidencian diferencias entre dependencias, lo que sugiere la necesidad de estandarizar prácticas y optimizar procesos internos.

Popayán, 21 de mayo de 2026

Universitariamente,



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General



ALEJANDRA SOLANO CERON
Contratista Secretaria General

Elaboró: Alejandra Solano Cerón
Revisó y ajustó: Esperanza González
Aprobó: Dra. Laura Ismenia Castellanos Vivas

Página 36 de 36