

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2021

La Universidad del Cauca mediante Resolución 141 de 2019 y Resolución 246 de 2020 (transitoria), estableció el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Dentro de dicho acto administrativo, se estipuló que la Secretaría General de la Universidad del Cauca, es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF. Igualmente dentro de sus funciones, se encuentra, la elaboración de informes trimestrales, mediante los cuales se da a conocer el comportamiento del sistema al interior de nuestra Institución, basándonos en tablas estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho durante el transcurso del año.

En este primer informe se brindará información del comportamiento del sistema PQRSF hasta el día 31 de marzo de 2021, especificando cuántas solicitudes se encuentran con respuesta de fondo, cuántas están vencidas y pendientes de respuesta y aquellas que se encuentran en términos de respuesta. La clasificación se realizará teniendo en cuenta tipo de usuario, tipo de PQRSF, dependencia a la cual fue remitida y el medio por el cual fue recibida.

Es importante resaltar que, de acuerdo a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19, la Universidad del Cauca se encuentra laborando bajo la modalidad de trabajo en casa como medida de asilamiento preventivo, por lo cual, desde el día 20 de marzo de 2020 hasta el presente las solicitudes solamente se reciben por los medios electrónicos habilitados para tal fin.

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 marzo de 2021, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo, lo que permite cumplir con nuestro deber como servidores públicos y de tal modo aumentar la satisfacción del usuario.

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

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso del 2017, 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 2019 y 2020.

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

En el siguiente cuadro aparecen las diferentes instancias académico-administrativas a las cuales se direccionaron las diferentes peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones (desde ahora PQRSF).

Durante el primer trimestre del año 2021 se recibieron un total de 1376 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	63	0	0	63	0	62	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	0	0	10	5	5	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	18	0	1	19	0	9	0	10
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	384	1	0	383	54	196	9	124
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	0	0	1	0	0	0	1
	CENTRO DE POSGRADOS	27	0	0	27	3	22	0	2
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	24	0	0	24	0	20	0	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	159	0	0	159	43	100	3	13
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	0	0	18	5	7	2	4
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	2	2	0	0	0

	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	37	0	0	37	6	25	1	5
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	9	0	0	9	1	2	0	6
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	1	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	18	0	0	18	7	7	1	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	13	0	0	13	1	12	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	225	0	0	225	57	70	14	84
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	6	0	0	6	1	4	0	1
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	116	0	0	116	7	94	0	15
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	53	0	0	53	1	39	0	13
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	7	0	0	7	1	0	0	6
	MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	2	2	0	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	2	1	0	0	1

	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	4	0	0	4	0	1	0	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	0	0	8	1	6	1	0
	PROGRAMA DE MEDICINA	3	0	0	3	0	3	0	0
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	DEPARTAMENTO PROGRAMA FISIOTERAPIA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	20	0	0	20	3	15	0	2
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	3	0	0	3	0	3	0	0
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	35	0	0	35	0	34	0	1
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	6	0	0	6	0	3	0	3
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA EN SISTEMAS	1	0	0	1	0	1	0	0
	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	7	0	0	7	1	5	0	1
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	2	0	0	2	1	1	0	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN MÚSICA	3	0	0	3	0	1	0	2
	PROGRAMA DISEÑO GRÁFICO	3	0	0	3	0	3	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	15	0	0	15	2	10	1	2
	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0

	PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	3	0	0	3	0	3	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES	1	0	0	1	0	1	0
	PROGRAMA INGENIERÍA FÍSICA	6	0	0	6	0	6	0
	PROGRAMA DE MATEMÁTICAS	1	0	0	1	0	1	0
	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	3	0	1	4	0	1	3
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	10	2	0	10	1	6	2
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	0	0	1	0	1	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	3	0	0	3	3	0	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	1	0	1	0
	PROGRAMA DE HISTORIA	1	0	0	1	0	0	0
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	2	0	0	2	0	1	0
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	2	0	1	3	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	7	0	0	7	3	4	0
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	10	0	0	10	0	8	0
	PROGRAMA TURISMO	1	0	0	1	0	1	0

	PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	14	0	0	14	4	5	0	5
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	14	0	0	14	1	12	0	1
TOTAL		1376	3	3	1376	215	814	37	310

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

Durante el primer trimestre del año 2021, se recibieron un total de 1376 peticiones, a las cuales se les asignó su respectivo número de oficio y se redireccionó a las dependencias competentes de dar respuesta o adelantar del trámite correspondiente. En comparación con el año 2020, durante la medición del mismo periodo, se evidencia un aumento en el número

de PQRSF recibidas, dicho crecimiento equivale al 337.25%, variable importante, teniendo en cuenta que más personas acuden al sistema de PQRSF.

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el primer trimestre del año 2021 se encuentran: La División de Admisiones, Registro y Control Académico, la Vicerrectoría Administrativa, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, y la Secretaría General.

Con corte a de 31 de marzo, tenemos 310 PQRSF sin ningún trámite y con términos vencidos, lo que representa el 22.5% del total de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca, situación que es preocupante, teniendo en cuenta que el derecho de petición es un derecho fundamental y su no atención puede acarrear sanciones para la Institución.

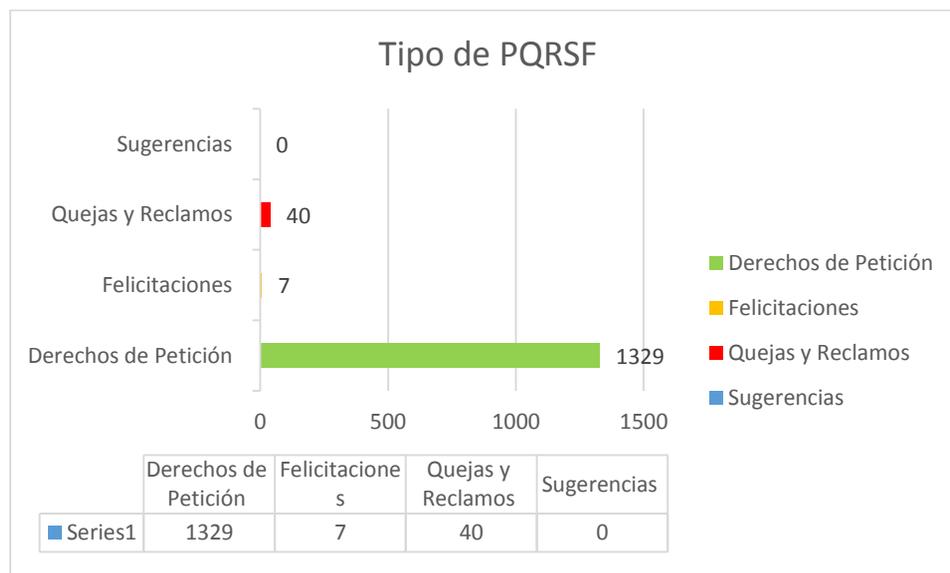
En cuanto al porcentaje de respuestas de fondo se encuentra en el 59.1%, aunque es un porcentaje alto, se debe disminuir los casos de las PQRSF no contestadas. Respecto a las peticiones que se encuentran en término con corte a 31 de marzo de 2021, hay un total de 215 PQRSF lo que representa un 15.6% y 37 peticiones se encuentran con respuesta parcial, representando un 2.7%, para un total de 1376 PQRSF.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 1376 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	1329	96.58%
Felicitaciones	7	0.5%
Quejas y Reclamos	40	2.90%
Sugerencias	0	0
Total	1376	100%

Como se muestra en la tabla anterior la Petición fue el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios durante el primer trimestre del año 2021, alcanzando más del 96.5% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las quejas y reclamos con un 2.9%, y las felicitaciones con un 0.5% y respecto a las sugerencias hasta la fecha no han sido interpuestas.



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

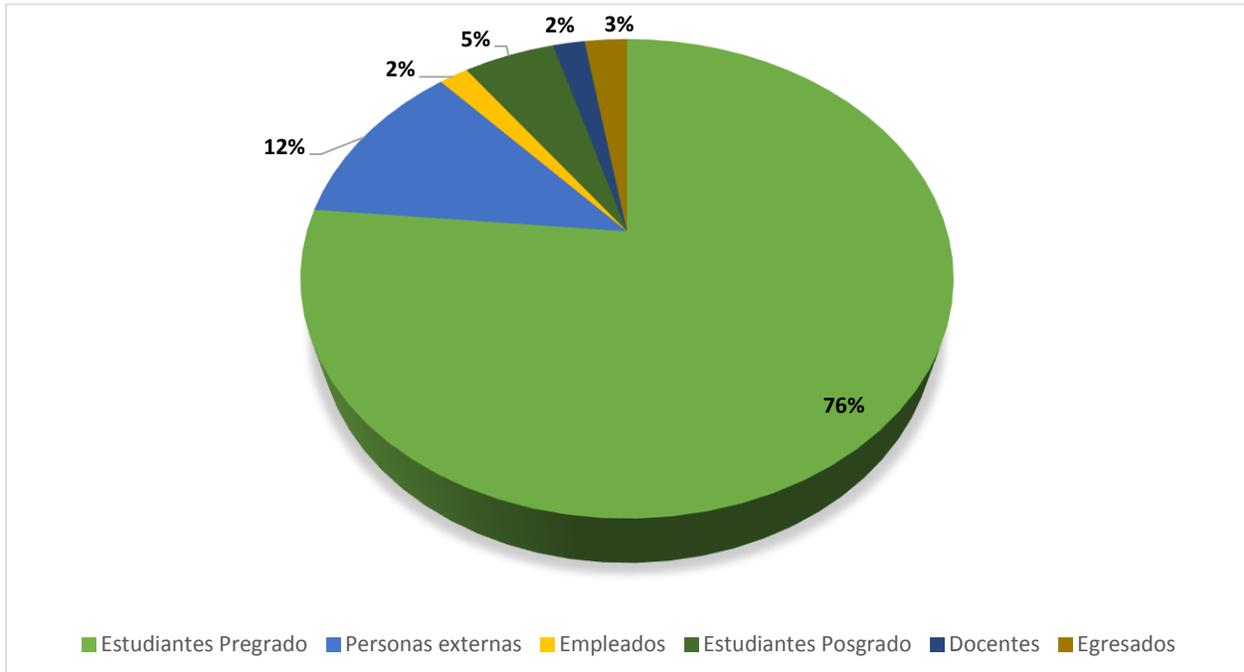
A continuación se relacionan el número de PQRSF recepcionadas durante el período comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo de 2021, teniendo en cuenta el medio por el cual se recibieron (ventanilla única, buzón de sugerencias y/o correo electrónico), es importante resaltar que, desde el 20 de marzo de 2020 y hasta la fecha, las peticiones se están recibiendo y tramitando mediante correo electrónico, 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 primer trimestre del año 2021 sea el correo electrónico, es decir el 100% de las PQRSF se recibieron por ese medio.

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

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

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	1053	76.5%
Personas externas	163	11.8%
Empleados	24	1.7%
Estudiantes Posgrado	75	5.5%
Docentes	26	1.9%
Egresados	35	2.5%
TOTAL	1376	100%

Los estudiantes de la Universidad del Cauca, siguen siendo los usuarios que más acuden al sistema de PQRSF, representando más de la mitad del total de los usuarios. Esto obedece a que gran parte de las peticiones que se allegan a la Institución, tienen que ver con asuntos académicos, y los usuarios que menos acuden al sistema son los Empleados que representan el 1.7% de las PQRSF.



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

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	59	2	2	0	63
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	0	0	0	10
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	19	0	0	0	19
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	372	8	0	0	380
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	0	0	0	1
	CENTRO DE POSGRADOS	26	1	0	0	27
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	20	0	0	0	20
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	155	4	0	0	159
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15	1	0	0	16
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0	0	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	32	3	0	0	35
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	9	0	0	0	9
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	18	0	0	0	18

	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	13	0	0	0	13
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	210	7	1	0	218
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	6	0	0	0	6
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	116	0	0	0	116
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	53	0	0	0	53
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	7	0	0	0	7
	MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	0	2
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	0	2
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	4	0	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	0	0	0	8
	PROGRAMA DE MEDICINA	3	0	0	0	3
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO PROGRAMA FISIOTERAPIA	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	15	2	0	0	17
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	3	0	0	0	3
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	35	0	0	0	35
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	6	0	0	0	6

FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	0	1
	PROGRAMA INGENIERÍA EN SISTEMAS	1	0	0	0	1
	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	6	0	1	0	7
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	2	0	0	0	2
	PROGRAMA LICENCIATURA EN MÚSICA	3	0	0	0	3
	PROGRAMA DISEÑO GRÁFICO	3	0	0	0	3
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	12	2	1	0	15
	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	1
	PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	3	0	0	0	3
	PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES	1	0	0	0	1
	PROGRAMA INGENIERÍA FÍSICA	6	0	0	0	6
	PROGRAMA DE MATEMÁTICAS	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	4	0	0	0	4
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	9	1	0	0	10
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	0	0	1	0	1
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	3	0	0	0	3

	PROGRAMA LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE HISTORIA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	2	0	0	0	2
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	1	1	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	7	0	0	0	7
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	10	0	0	0	10
	PROGRAMA TURISMO	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	12	1	0	0	13
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	8	5	1	0	14
TOTAL		1329	40	7	0	1376

1.4.1 Quejas y Reclamos

Las quejas que se allegan diariamente a la institución, representan un insumo de gran importancia para la Universidad del Cauca, teniendo en cuenta que evidencian la calidad de la prestación del servicio y generan propuestas de mejora y crecimiento Institucional. A continuación, se visibiliza el comportamiento del sistema de PQRSF en relación con las quejas que se recibieron durante el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2021.

De las 1376 PRSF 40 corresponden a quejas, las dependencias que más quejas recibieron durante el primer trimestre de 2021 fueron: la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, la Unidad de Salud, la Vicerrectoría Administrativa y la División de Gestión Financiera.

El número de quejas/reclamos, representa el 2.90% de las PQRSF allegadas durante este período. Durante el primer trimestre se recibieron un total de 40 quejas, de las cuales 19 cuentan con respuesta de fondo, 3 con respuesta parcial, 6 se encuentran en termino y 12 con términos vencidos.

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	13
EMPLEADOS	7
DOCENTES	4
PERSONA EXTERNA	7
ESTUDIANTES POSGRADO	5
EGRESADOS	4
TOTAL	40

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

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 1376 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
Estudiantes	Solicitud de expedición de recibos	48
	Solicitud de información y/o documentos	253
	Solicitud de reliquidación de matrícula financiera o cambio en la dirección de domicilio	15
	Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	95
	Solicitud de certificados e ingreso de notas a SIMCA	96
	Solicitud de reintegro de dineros	106
	Solicitud de información sobre grados	30
Docentes	Solicitud de pago y/o reconocimiento de incentivos	7
Persona Externa	Solicitud de información o documentos	57
	Solicitudes sobre el proceso de admisiones	51

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de respuesta

Las siguientes dependencias aún se encuentran en el sistema con PQRSF pendientes de respuesta en el período comprendido entre 01 de enero y 31 de marzo de 2021. Es de resaltar que a algunas de estas dependencias se les ha realizado una labor de seguimiento y se les ha realizado requerimientos.

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

DEPENDENCIA	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10
DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	124
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1
CENTRO DE POSGRADOS	2
PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	4
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	13
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	5
DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	3
DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	84
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1
PROGRAMA DERECHO DIURNO	15
PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	13
PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	6
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	1
PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	3
DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	2
PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	1
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	3
DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1

PROGRAMA LICENCIATURA EN MÚSICA	2
DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	2
DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1
PROGRAMA DE HISTORIA	1
PROGRAMA DE FILOSOFÍA	1
MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	2
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	2
DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	5
DESPACHO UNIDAD DE SALUD	1
Total	310

Durante este primer trimestre del año 2021, hay 310 PQRSF pendientes de respuesta, con término vencido y sin ningún trámite. Esta cifra representa el 22.5% de la PQRSF allegadas a la Universidad del Cauca.

Las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021 son: La División de Admisiones, Registro y Control Académica (con 124 peticiones sin responder), seguida de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 84 peticiones sin respuesta) y en tercer lugar encontramos el Programa de Derecho Diurno (con 15 peticiones sin responder).

2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

La Secretaría General como dependencia encargada de llevar el control del Sistema de PQRSF, realiza constantemente requerimientos a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes y con términos vencidos.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se la relacionan todas las PQRSF vencidas que tenga la instancia académico-administrativa. De los requerimientos, se envía copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para los fines pertinentes, durante el año 2021 se realizó requerimiento a las dependencias morosas de respuestas a peticiones del año 2017, 2018, 2019 y 2020. Dichos requerimientos se realizaron el 15 de marzo de 2021.

2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2021:

Durante el primer trimestre del año 2021, se allegaron un total de 1376 PQRSF, de las cuales, tienen respuesta de fondo 814 solicitudes que equivalen a un poco más del 59%. Respecto a las solicitudes que no han sido resultas de fondo, 310 de ellas no tienen ningún trámite y se encuentran con términos vencidos de respuesta, lo que representa

el 22.5% de las peticiones. Actualmente tenemos 215 solicitudes en término y 37 de ellas tienen respuestas parciales.

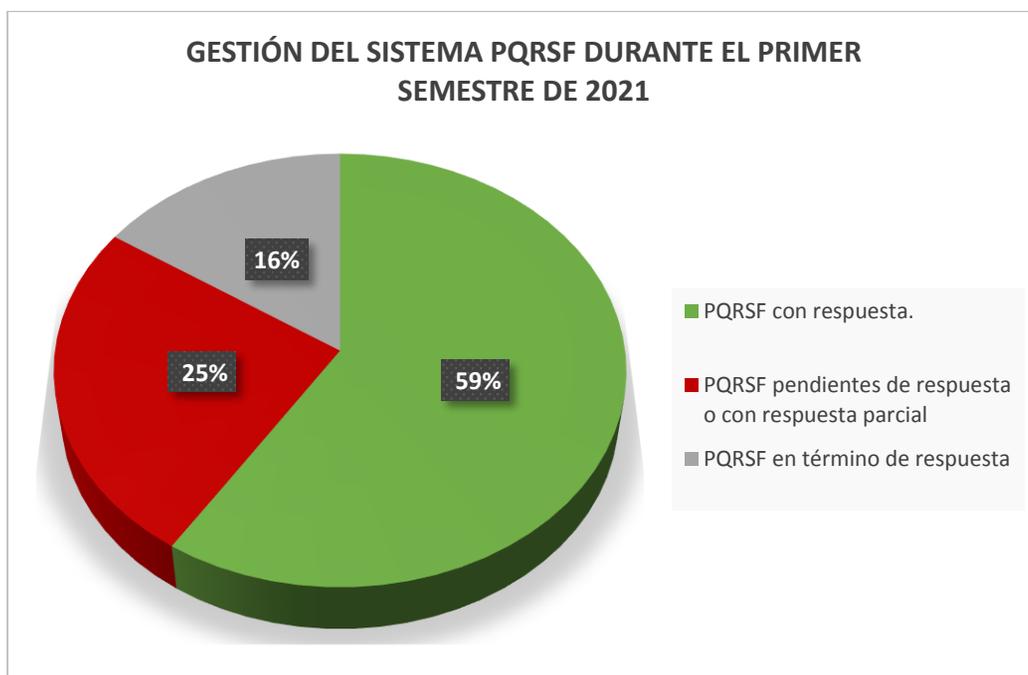
En comparación al primer trimestre del año 2020, se evidencia que se ha presentado una tendencia estable en el número de las PQRSF sin oficio de respuesta, a pesar de las labores de seguimiento y capacitación a la planta administrativa sobre la importancia del Derecho de petición.

Las dependencias que más peticiones pendientes registran durante este período, son: La División de Admisiones, Registro y Control, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y el Programa de Derecho Diurno.

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

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta o con respuesta parcial	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
814	347	215	1376
59.1%	25.2%	15.6%	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 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 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 de 2021 y el 31 de marzo de 2021, se recibieron 2 quejas mediante el correo anticorrupción.

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

- El día 21 de diciembre de 2020, se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico una queja mediante la cual se manifiesta una inconformidad frente a la presunta celebración de ceremonias en el Paraninfo Francisco José de Caldas en medio de la emergencia sanitaria.

Con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en la denuncia, la Secretaría General en conjunto con la Rectoría y el Centro de Gestión de las comunicaciones mediante oficios, 2.1-70/1064 de 25/02/2021, 2-52.5/0136 de 23/02/2021 y 2.3-92.8/029 de 02//2021 respectivamente, se responde de fondo al quejoso(a).

- El día 24 de febrero de 2021, se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico una queja mediante la cual se informan sobre presuntas irregularidades dentro de la convocatoria pública No. 001 de 2021. Según la denuncia, se direcciona el proceso de selección al incluir requisitos evaluables por fuera de lo establecido en los pliegos de condiciones.

Por factores de competencia, la denuncia fue redireccionada a la Vicerrectoría Administrativa con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en dicha denuncia. Mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2021 se hace traslado de la queja a la Vicerrectoría Administrativa, teniendo en cuenta que el proceso de convocatoria fue tramitado por dicha dependencia.

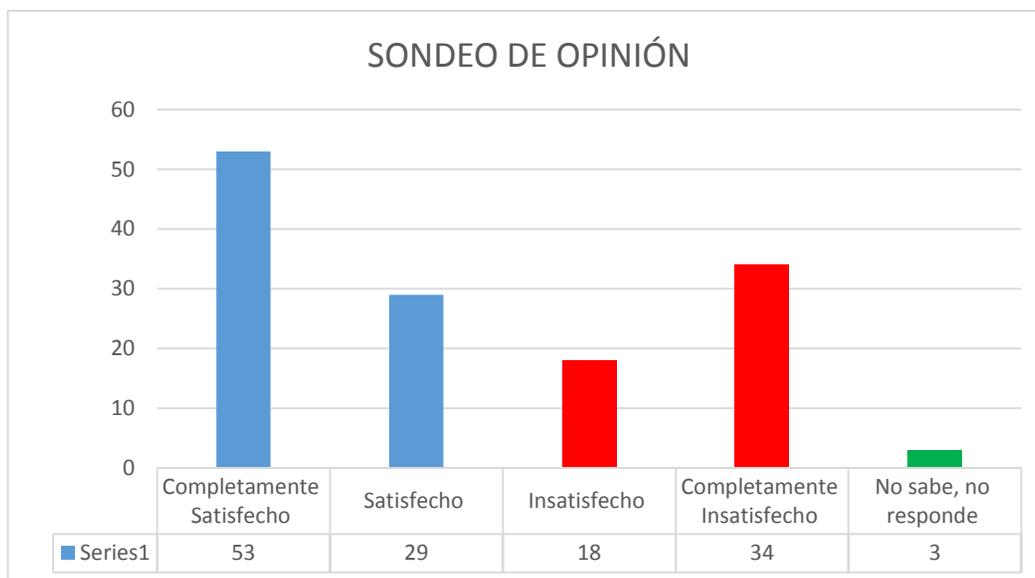
Según oficio 5-70/177 del 25/02/2021, emitido por la Vicerrectoría Administrativa. Responde de fondo al quejoso informando el proceso surtido en la convocatoria pública No. 001 de 2021.

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

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2021 hasta el 31 de marzo de 2021.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	53	38.7%
Satisfecho	29	21.2%
Insatisfecho	18	13.1%
Completamente Insatisfecho	34	24.8%
No sabe, no responde	3	2.2%
TOTAL	137	100%

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 60% de las personas tienen un grado de satisfacción en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 34.3% (entre usuarios insatisfechos y completamente insatisfechos) de los usuarios presentan un grado de insatisfacción, una de las opiniones más comunes entre los usuarios que tienen algún grado de insatisfacción se relacionaba con la falta de respuesta de fondo o que simplemente no tiene características de una respuesta de fondo y tardanza en los tiempos de respuesta.



4.1 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, y manifiestan que las respuestas deben ser mejor fundamentadas.
- Uno peticionarios con algún porcentaje de insatisfacción no están de acuerdo con la respuesta otorgada por la Universidad.
- Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción argumentan que aún no les han respondido su solicitud.

Las opiniones de los usuarios frente a la gestión del sistema de PQRSF, sigue siendo común. Se presentan comúnmente, opiniones sobre la falta de respuesta, inconformidad

porque no hay respuesta de fondo o que no están de acuerdo con lo manifestado en la respuesta.

5. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

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

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta oportuna y de fondo sobre lo solicitado, es por ello que durante el año 2018, 2019 y trascurso del 2020, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, 2018, 2019 y 2020 se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a esas PQRSF irresueltas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

5.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

A pesar de estar presentando informe de seguimiento del sistema de PQRSF durante el primer trimestre del año 2021, la Secretaría General también presenta seguimiento de los derechos de petición de los años 2017, 2018, 2019 y 2020, teniendo en cuenta que aún existen peticiones que no han sido cerradas, por carecer de oficio de respuesta de fondo.

A continuación, se evidencia las PQRSF pendientes de respuesta a corte de 31 de diciembre de 2017 y la gestión realizada hasta el 31 de marzo de 2021.

	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 de 2020, visitas a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes de años anteriores, se lograron cerrar tres 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.

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
Total	6

La mayor parte de las solicitudes pendientes del 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.

5.1.2 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.

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
TOTAL	10

5.1.3 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. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo existen 68 peticiones pendientes de respuesta, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

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
TOTAL	68

5.1.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2020.

Para el 31 de diciembre de 2020, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 442 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo existen 359 peticiones pendientes de respuesta, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Oficina Jurídica	2
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1
Vicerrectoría Académica	16
División de Admisiones, Registro Y Control Académico	2
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2
Centro de Posgrados	4
Vicerrectoría Administrativa	47
División de Gestión del talento Humano	3
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	11
División de Deporte y Recreación	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	95
Programa Derecho Diurno	17
Programa Derecho Nocturno	119
Facultad de Ciencias de la Salud	9
Programa Ingeniería Civil	5
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	12
Programa Licenciatura en Matemáticas	1
Facultad de Ciencias Humanas	1
Maestrías en Ética Y Filosofía	1
Facultad de Ciencias Contables	1
Programa Contaduría	2
Facultad de Ciencias Agrarias	3
Consejo de Salud	2
Unidad de Salud	1
TOTAL	359

5.2 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 de las mismas, 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:

Dependencias objeto de seguimiento	Fecha	Hora
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.

6. ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA DE PQRSF

6.1 Ampliación del número de Buzones de Sugerencias.

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.

Es importante aclarar que debido a la emergencia sanitaria solo se está recogiendo el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud teniendo en cuenta que el servicio que se presta tiene relación con el derecho a la vida y a la salud los cuales están consagrados como derechos fundamentales y deben ser garantizados, por lo tanto, una vez terminada la emergencia se retomaran las rutas de recolección de los buzones en el resto de las dependencias académico-administrativas de la Universidad.

6.2 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 realizó durante el año 2020, varios ciclos de capacitaciones mediante herramientas virtuales.

Las actividades se desarrollaron mediante la plataforma de Google 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 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

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

7. CONCLUSIONES

1. Una vez consolidado el primer informe trimestral de PQRSF año 2020 y a pesar de las continuas actividades de seguimiento a las dependencias, aún hay solicitudes sin oficio de respuesta del año 2017 (seis solicitudes pendientes), 2018 (diez solicitudes pendientes), 2019 (sesenta y ocho solicitudes pendientes) y 2020 (trescientas cincuenta y nueve).
2. Durante la declaración de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, a raíz de la propagación del virus “COVID-19”, la Universidad del Cauca tiene dispuestos medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho de petición mientras se conjura la emergencia, conforme a lo regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020.
3. Se adecuaron y flexibilizaron los términos de respuesta a derechos de petición durante la emergencia sanitaria, de acuerdo con las normas nacionales, teniendo en cuenta que se están desarrollando las actividades administrativas, bajo la modalidad de trabajo en casa.
4. Cada Universitario a quien le asista el deber legal de responder un derecho de petición, debe atemperarse a lo dispuesto en la Resolución Rectoral 141 de 2019 que recoge lo preceptuado en la Ley Estatutaria 1755 de 2011. Transitoriamente y durante la situación de anormalidad que se presenta actualmente, también se debe atender a lo preceptuado en la Resolución Rectoral 246 de 2020.
5. Los niveles de insatisfacción reflejados en el sondeo de opinión, radican principalmente en la extemporaneidad de las respuestas o en la manifestación del peticionario al no considerarlas de fondo. Al respecto, se precisa que en ocasiones el peticionario no considera su respuesta de fondo, porque no acceden a sus pretensiones, pues desde la normatividad vigente, es inviable responder positivamente a lo solicitado, lo cual no significa que no se haya brindado una respuesta de fondo.

Universitariamente,

Vo.Bo.

Original firmado
NATHALIA MARIA ROMERO MARTINEZ
Contratista
Secretaría General

Original firmado
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

