

## **INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2021**

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la resolución Rectoral 141 de 2019 y Resolución Rectoral 246 de 2020 la cual es una Resolución transitoria, se permite presentar el tercer informe trimestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de septiembre de 2021. En el presente informe se da a conocer el comportamiento del sistema de PQRSF comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2021, en el marco de las medidas nacionales e instituciones adoptadas por el Covid-19.

En este tercer informe se brindará información del comportamiento del sistema PQRSF hasta el 30 de septiembre de 2021, especificando cuántas solicitudes fueron recibidas hasta la fecha, cuántas 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 con 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 y algunos días en alternancia, por lo cual, desde el día 20 de marzo de 2020 hasta el presente mes de septiembre de 2021, 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 30 de septiembre 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 la 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 de los años 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 período comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2021, se recibieron un total de 2173 PQRSF de 2111 usuarios. Lo anterior se justifica porque 62 de las peticiones recepcionadas, fueron enviadas a diferentes dependencias académico-administrativas y registradas como tal en el sistema.

Conforme lo anterior, las 2173 peticiones recibidas durante el 01 de enero de hasta el 30 de septiembre de 2021, se distribuyen por dependencia 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	93	0	0	93	2	91	0	0
	DESPACHO RECTORÍA	3	0	0	3	0	2	1	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22	0	0	22	0	21	1	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	0	2	0	2	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	31	1	0	30	1	20	0	9
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	538	2	0	536	4	518	10	4

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	0	0	2	1	1	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	44	0	0	44	2	38	1	3
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	25	0	0	25	0	25	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	283	0	5	288	12	263	1	12
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	49	1	0	48	4	40	0	4
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	0	3	0	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	59	0	0	59	0	44	0	15
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	22	0	0	22	2	17	0	3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	7	0	0	7	1	6	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	47	1	2	48	0	42	1	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	19	1	0	18	0	18	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	3	0	0	3	0	2	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	415	0	0	415	30	282	4	99
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	8	0	0	8	0	6	0	2
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	118	0	0	118	0	112	0	6
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	60	0	0	60	1	48	1	10
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	9	0	0	9	0	8	0	1
	MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	7	0	0	7	1	3	1	2
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	6	0	0	6	0	2	0	4

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	4	0	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	23	0	0	23	2	17	1	3
	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	31	0	0	31	0	31	0	0
	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	35	0	0
	PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL	6	0	0	6	0	6	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA EN SISTEMAS	1	0	0	1	0	1	0	0
	DECANATURA DE INGENIERÍA	15	0	0	15	1	14	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES								
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	7	0	0	7	2	4	0	1
	PROGRAMA LICENCIATURA EN MÚSICA	3	0	0	3	0	3	0	0
	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	26	0	0	26	2	18	1	5
	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	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA FÍSICA	6	0	0	6	0	6	0	0
	PROGRAMA DE MATEMÁTICAS	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	3	0	0	3	0	2	1	0
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	18	2	0	16	1	13	0	2
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	4	0	0	4	0	4	0	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	4	0	0	4	0	4	0	0
	PROGRAMA LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE HISTORIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	3	0	0	3	0	3	0	0
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	3	0	1	4	0	1	1	2
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	11	0	0	11	0	7	1	3
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	10	0	0	10	0	8	0	2
	PROGRAMA TURISMO	1	0	0	1	0	1	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	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	21	0	0	21	1	15	3	2
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	40	0	0	40	1	38	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>2173</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2173</b>	<b>71</b>	<b>1869</b>	<b>30</b>	<b>203</b>

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

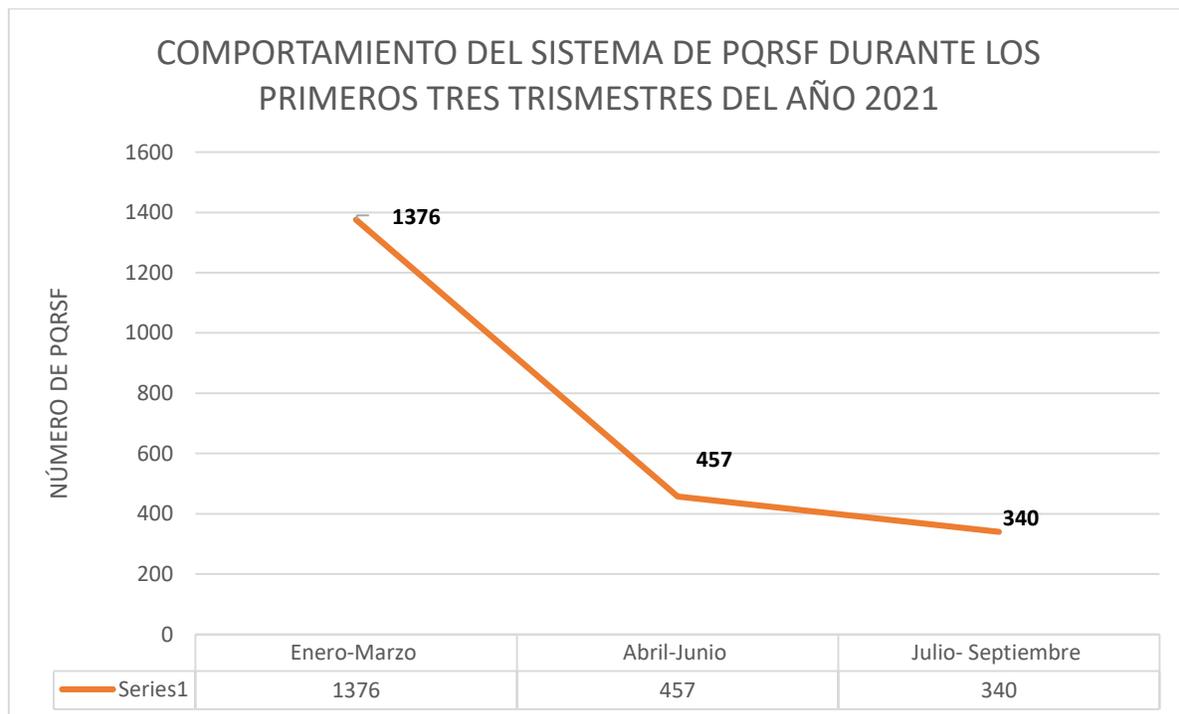
En lo corrido del año 2021, se han recibido un total de 2173 PQRSF a las cuales se les dio el trámite respectivo establecido en la R-141 de 2019 y en la R-246 de 2020 es decir se les asignó su respectivo número de oficio y fueron re direccionadas a las diferentes dependencias académico – administrativas las cuales en virtud de su competencia funcional tienen el deber legal de dar respuesta o adelantar el trámite correspondiente.

Las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el transcurso del año 2021 se encuentran: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales La División de Admisiones, Registro y Control Académico, La Vicerrectoría Administrativa, , y La Secretaría General. Las peticiones más recurrentes se relacionan con situaciones académicas o solicitudes de información sobre procesos de grados privados.

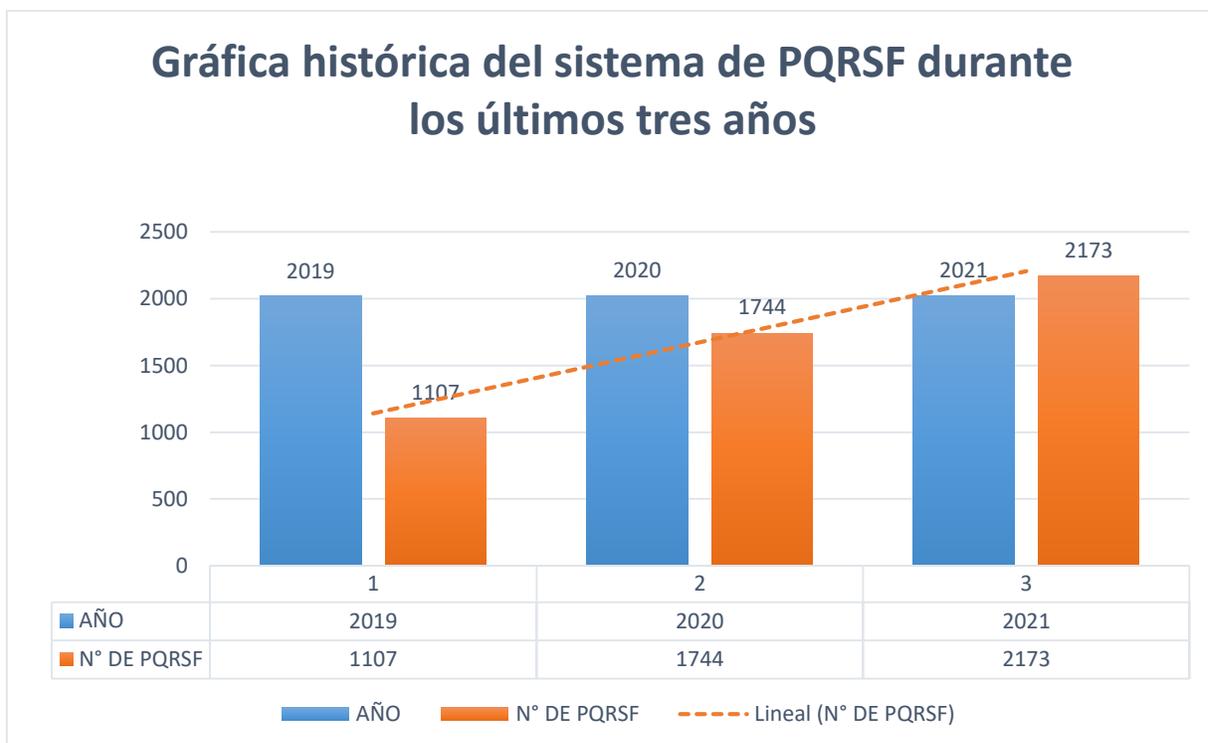
A fecha 30 de septiembre de 2021, al revisar el sistema de PQRSF se puede observar que hay 233 PQRSF con respuesta parcial, sin ningún trámite y con términos vencidos, lo que representa el 10.72% del total de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca. Además, se debe destacar que, aunque no se cuenta con todas las respuestas de fondo, en comparación con los informes presentados anteriormente el número de PQRSF con términos vencidos y sin ningún trámite ha

disminuido en un 4%. El 86.01% que equivale a 1869 PQRSF se encuentran con respuesta de fondo, se puede observar que es un porcentaje alto, sin embargo, se debe seguir trabajando en disminuir las PQRSF no contestadas con el fin de generar satisfacción a los usuarios y evitar sanciones a la institución. En relación a las peticiones que se encuentran en término, hay un total de 71 PQRSF lo que representa un 3.35%, para un total de 2173 PQRSF.

Durante los tres primeros trimestres del año 2021, se evidencia que en principio había una tendencia ascendente del número de PQRSF recibidas, pero en los periodos comprendidos entre abril-junio y julio-septiembre esta tendencia fue descendente, esta situación se pudo presentar debido a la suspensión de actividades académicas por parte de los estudiantes con el fin de participar en el paro nacional. También es importante mencionar que se está regresando de manera paulatina a las instalaciones de la institución y varios usuarios van directamente a solicitar los servicios requeridos, por tanto, no acuden al sistema de PQRSF para tramitar sus solicitudes.



Conforme a la información documentada en el sistema de PQRSF, es evidente que año tras año el número de solicitudes aumenta numerosamente, esto es importante ya que se observa que los usuarios confían en el sistema y en los resultados de hacer uso del mismo.



Como se puede observar en el anterior gráfico, se realizó un cuadro comparativo durante el mismo período de tiempo de los años 2019, 2020 y 2021. Durante el período de medición, se observa que la tendencia en el registro de solicitudes recibidas es ascendente y que año tras año, los usuarios hacen mayor uso de los canales de atención de PQRSF.

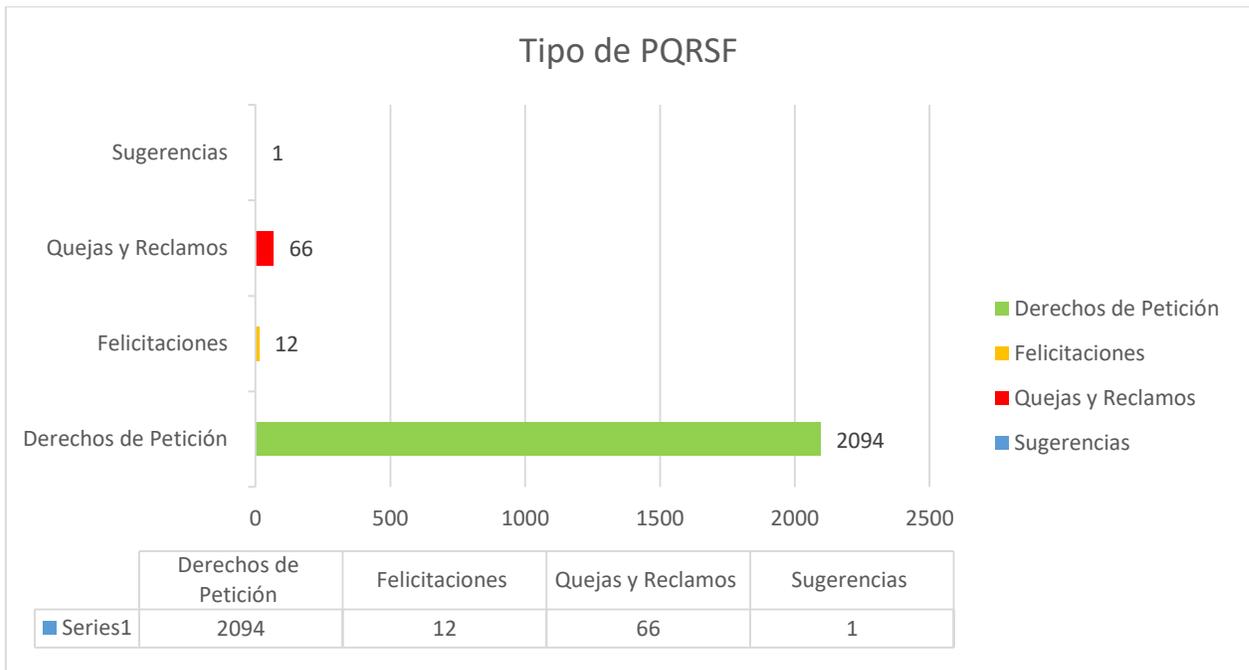
### 1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

De acuerdo al tipo de solicitud presentadas durante el 01 de enero de 2021 al 30 de septiembre de 2021, las 2173 PQRSF se clasifican de la siguiente manera.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	2094	96.3%
Felicitaciones	9	0.6%

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	66	3.08%
Sugerencias	1	0.04%
<b>Total</b>	<b>2173</b>	<b>100%</b>

Como se muestra en la tabla anterior la Petición fue el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios durante lo corrido del año 2021, alcanzando más del 96% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las quejas y reclamos con un 3.1%, las felicitaciones con un 0.6% y las sugerencias con un 0.04% son el tipo de PQRSF menos utilizado.



## 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 30 de septiembre 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

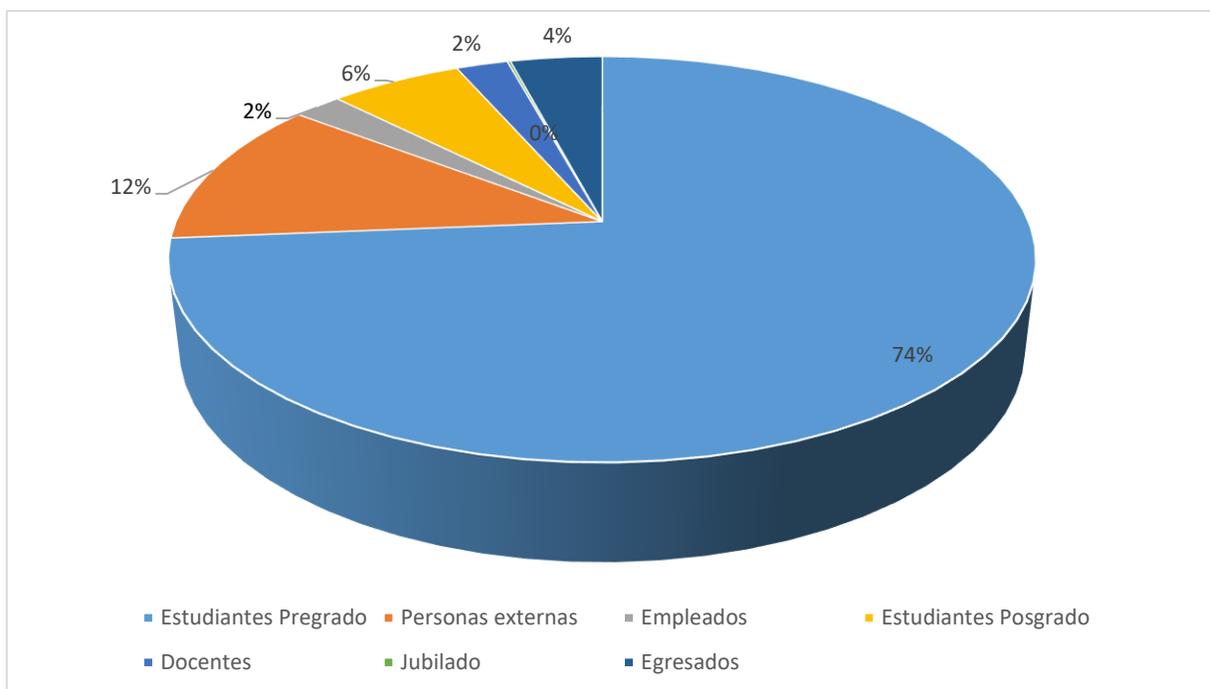
las instalaciones de la Universidad del Cauca, lo que justifica que el medio más utilizado por los usuarios durante el año 2021 sea el correo electrónico.

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

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

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	1601	73.6%
Personas externas	255	11.7%
Empleados	47	2.16%
Estudiantes Posgrado	128	5.8%
Docentes	50	2.12%
Jubilado	3	0.13%
Egresados	89	4,09%
<b>TOTAL</b>	<b>2173</b>	<b>100%</b>

El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado. Lo anterior se justifica en que las peticiones más recurrentes en el sistema de PQRSF, tienen que ver con temas académicos, mientras que los usuarios que menos acuden al sistema son los Empleados y jubilados que representan el 2.29% 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	88	3	2	0	93
	RECTORÍA	3	0	0	0	3
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22	0	0	0	22
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	1	0	0	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	30	0	0	0	30
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	525	11	0	0	536

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	0	0	0	2
	CENTRO DE POSGRADOS	43	1	0	0	44
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	25	0	0	0	25
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	281	7	0	0	288
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	47	1	0	0	48
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	55	4	0	0	59
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	20	1	0	0	21
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5	2	0	0	7
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	46	2	0	0	48
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	18	0	0	0	18
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	1	1	0	3
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	404	10	1	0	415

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
POLÍTICAS Y SOCIALES	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	8	0	0	0	8
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	118	0	0	0	118
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	60	0	0	0	60
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	9	0	0	0	9
	MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	7	0	0	0	7
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	6	0	0	0	6
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	4	0	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	22	1	0	0	23
	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	28	3	0	0	31
	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
	PROGRAMA DE INGENIERÍA	1	0	0	0	1

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	ELECTRÓNIA Y TELCOMUNICACIONE					
	PROGRAMA INGENIERÍA EN SISTEMAS	1	0	0	0	1
	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	13	0	2	0	15
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	6	1	0	0	7
	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	22	2	2	0	26
	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	15	1	0	0	16
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ	2	0	2	0	4

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
	MARÍA ARBOLEDA LLORENTE					
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	4	0	0	0	4
	PROGRAMA LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE HISTORIA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	3	0	0	0	3
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	3	1	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	11	0	0	0	11
	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	19	2	0	0	21
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	28	9	2	1	40
<b>TOTAL</b>		<b>2094</b>	<b>66</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2173</b>

#### 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 30 de septiembre de 2021.

De las 2173 PRSF, 66 corresponden a quejas. Las dependencias que más quejas recibieron durante el semestre 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 3.08% de las PQRSF allegadas durante este período. Durante el primer semestre se recibieron un total de 66 quejas, de las cuales 55 cuentan con respuesta de fondo, 2 con respuesta parcial, 1 se encuentran en término y 8 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	23
EMPLEADOS	10
DOCENTES	9
PERSONA EXTERNA	9
ESTUDIANTES POSGRADO	7
EGRESADOS	8
TOTAL	66

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 2173 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	100
	Solicitud de información y/o documentos	400
	Solicitud de reliquidación de matrícula financiera o cambio en la dirección de domicilio	50
	Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	160
	Solicitud de certificados e ingreso de notas a SIMCA	140
	Solicitud de reintegro de dineros	174
	Solicitud de información sobre grados	40
Docentes	Solicitud de información y/o documentos	8
	Solicitud de pago y/o reconocimiento de incentivos	10
Persona Externa	Solicitud de información o documentos	91
	Solicitudes sobre el proceso de admisiones	60

## 2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

### 2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Las siguientes dependencias aún se encuentran en el sistema con PQRSF pendientes de respuesta del período comprendido entre 01 de enero y 30 de septiembre 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 a fin de que emitan la respectiva respuesta.

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	9
DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4
CENTRO DE POSGRADOS	3
GRUPO CONTROL INTERNO	3
CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1

DEPENDENCIA	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	12
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	15
DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	5
DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	99
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2
PROGRAMA DERECHO DIURNO	6
PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	10
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2
FACULTAD DE ARTES	1
PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	1
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	4
DECANATURA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	3
DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	5
DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2
DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES	3
MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	2
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	2
DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2
<b>Total</b>	<b>203</b>

Podemos analizar que durante lo corrido del año 2021, hay 203 PQRSF pendientes de respuesta, con término vencido y sin ningún trámite. Esta cifra representa el 9.34% 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 30 de septiembre de 2021 son: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 99 peticiones sin respuesta) seguida de La División de Gestión Financiera (con 15 peticiones sin responder), y en tercer lugar encontramos a la Vicerrectoría Administrativa (con 12 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 relacionan todas las PQRSF vencidas que tengan 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 realizaron requerimientos 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, el 04 de mayo de 2021 y el 31 de agosto de 2021.

## **2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 30 de septiembre de 2021:**

En lo que va corrido del presente año, se allegaron un total de 2173 PQRSF, de las cuales, tienen respuesta de fondo 1869 solicitudes que equivalen al 86.01%. Respecto a las solicitudes que no han sido resueltas de fondo, 233 de ellas no tienen ningún trámite y se encuentran con términos vencidos de respuesta, lo que representa el 10.72% de las peticiones. Actualmente existen 71 solicitudes en término.

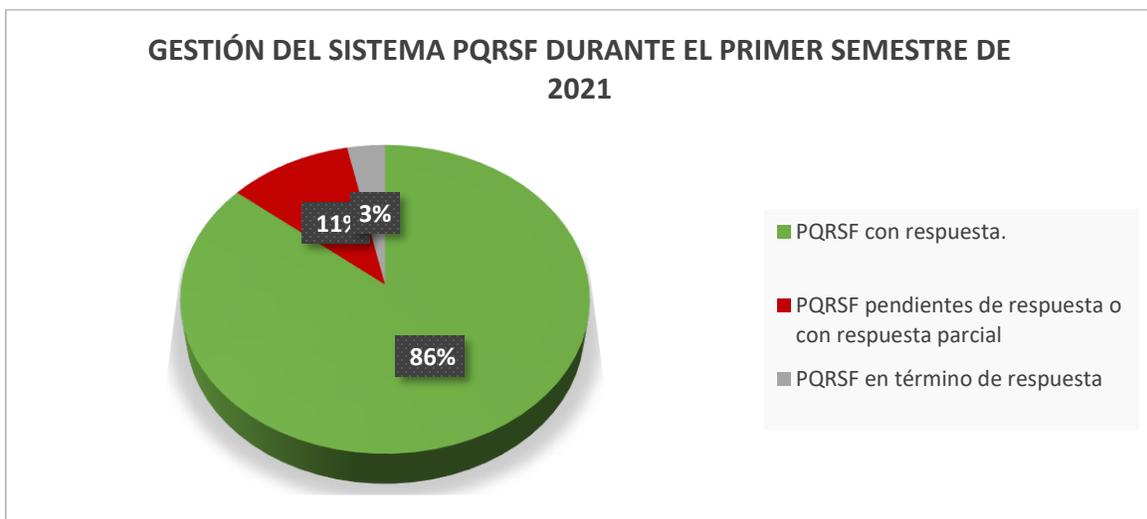
En comparación con el año 2020, se evidencia que se ha presentado una mejoría en cuanto a las respuestas de fondo, ya que del 01 de enero de 2020 a 30 de septiembre del año 2020 el porcentaje de respuesta de fondo era del 70% y este año se aumentó al 86.01%; de la misma manera es importante informar que el número de peticiones sin respuesta también se redujo este año, pasando de 23% a un 10.72% en comparación con el 2020.

Las dependencias que más peticiones pendientes registran durante este período, son: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, La División de Gestión Financiera y la Vicerrectoría Administrativa.

Pese a que existe una mejoría en los porcentajes en comparación con el año 2020, desde la Secretaría General constantemente se realizan 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, capacitaciones 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
1869	233	71	2173
86.01%	10.72%	3.35%	100%

En cuanto 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 [anticorruptcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorruptcion@unicauca.edu.co), y 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 30 de septiembre de 2021, se recibieron 2 quejas mediante el correo anticorrupción.

A continuación, se hace el reporte de quejas que denuncian 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, en razón a que el correo se encontraba cerrado por el periodo de vacaciones, por lo tanto, quedo incluida en el año 2021.

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.

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.

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

#### 4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y la situación actual por la cual atraviesa el país y en aras de preservar la salud de cada uno de los funcionarios y usuarios de la Institución, actualmente 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 retomarán las rutas de recolección de los buzones en el resto de las dependencias académico-administrativas de la Universidad.

En este primer semestre de 2021 en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud se han recogido un total 30 PQRSF, de las cuales una (01) es petición, dieciocho (18) son quejas, cuatro (04) son sugerencias y siete (07) son felicitaciones. Las PQRSF más reiteradas por parte de los usuarios que acuden a la Unidad de Salud, se relacionan con quejas por el servicio que prestan las IPS, así como también existe inconformidad en el área de odontología de la Unidad, debido a que únicamente presta sus servicios un profesional.

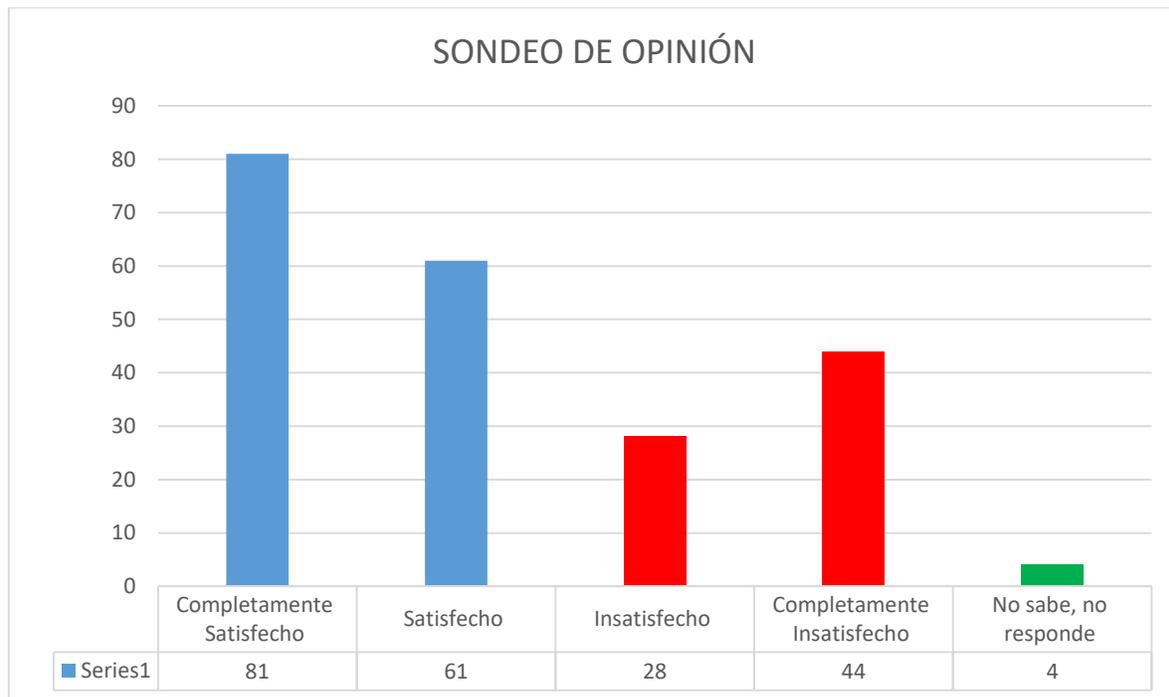
#### 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2021.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	81	37,10%
Satisfecho	61	28,00%
Insatisfecho	28	12,80%
Completamente Insatisfecho	44	20,10%
No sabe, no responde	4	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 65% 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 32.9% (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 no tiene características de una respuesta de fondo y tardanza en los tiempos de respuesta.

De igual manera los usuarios satisfechos resaltan la labor del sistema de PQRSF, debido a que manifiestan que sus solicitudes se tramitan de forma más eficiente y se atienden casi de manera inmediata.



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

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se pudo observar las siguientes situaciones:

- Algunos usuarios de los cuales presentan un grado de inconformidad manifiestan que las dependencias encargadas de dar respuesta deben tener más conocimiento sobre los temas, ya que en las respuestas hay algunas imprecisiones. Adicionalmente manifiestan que la Facultad de Derecho se tarda demasiado en dar respuesta y hacen caso omiso a sus solicitudes.
- Una parte de los peticionarios con algún porcentaje de insatisfacción no están de acuerdo con la respuesta otorgada por la Universidad, no obstante, ello no quiere decir que no se les haya dado respuesta.
- Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifiestan que aún no les han respondido su solicitud.

Las opiniones de los usuarios frente a la gestión del sistema de PQRSF, sigue siendo común. Las opiniones más frecuentes tienen que ver con la falta de respuesta, inconformidad porque no se da respuesta de fondo, no se está de acuerdo con lo que se responde y se quejan por la tardanza en dar respuesta.

## **6. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF**

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

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora bien, 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, pese a haberse presentado el informe del año 2017, 2018, 2019 y 2020, se ha continuado realizando requerimientos frente a esas PQRSF sin respuestas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

#### **6.1.1 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 30 de septiembre 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 ha realizado el seguimiento a las dependencias que se encuentran en mora de dar respuesta y se han realizado requerimientos para cerrar las diferentes peticiones.

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

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

La mayor parte de 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.

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

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

De las 105 PQRSF irresueltas, quedan 10 PQRSF pendientes de respuesta. Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún deben resolver las peticiones inconclusas o en el caso de estar resueltas, enviar copia de la respuesta a Secretaría General o al correo [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co).

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

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

Para el 31 de diciembre de 2019, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 187 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 30 de septiembre de 2021 existen 56 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	24
Vicerrectoría Administrativa	8
Oficina Asesora Jurídica	4
Consejo de Salud	3
Vicerrectoría Académica	2
División de Gestión del talento Humano	5

Grupo de Control Interno Disciplinario	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

#### 6.1.4 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 30 de septiembre de 2021, existen 352 peticiones pendientes de respuesta, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1
Vicerrectoría Académica	15
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	1
Consejo de Salud	2
Unidad de Salud	1
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>

## **6.2 Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes.**

Desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca, se han realizado actividades tendientes a disminuir el número de solicitudes sin respuesta de fondo y con términos vencidos. Entre dichas actividades se encuentra la capacitación del personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición, como también la realización de requerimientos de respuesta a las peticiones que se encuentran vencidas, así como requerimientos preventivos con el fin de advertir a la dependencia encargada que la solicitud está pronta a vencerse y se solicita responder dentro de los términos de Ley.

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

### **7.1 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 retomarán las rutas de recolección de los buzones en el resto de las dependencias académico-administrativas de la Universidad.

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

Las capacitaciones al personal administrativo debe ser una actividad constante, permitiendo que cada funcionario entienda la importancia de la atención oportuna de un derecho de petición. Conforme a lo anterior, la Secretaría General realizó durante el primer semestre de 2021, 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 temas 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

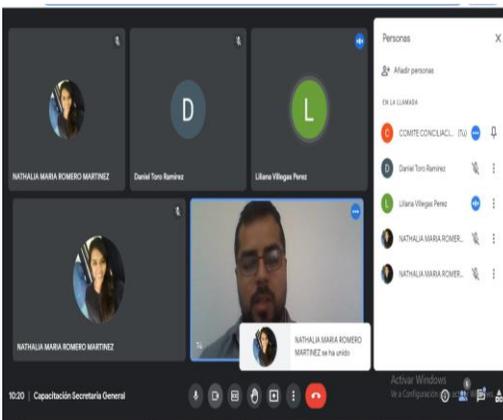
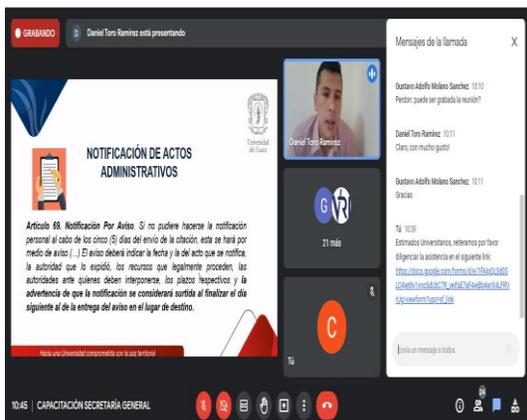
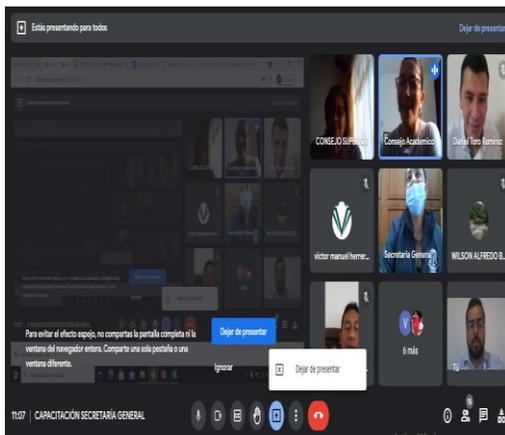
Es importante resaltar que se desarrollan capacitaciones utilizando herramientas virtuales y conforme a las medidas de seguridad tomadas por la Universidad del Cauca frente al Covid-19, se seguirán desarrollando mediante plataformas virtuales.

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE ARTES</li> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS</li> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</li> </ul>	08/06/2021 (MARTES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS</li> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES</li> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN</li> </ul>	08/06/2021 (MARTES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> <li>FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES</li> <li>FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL</li> <li>FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES</li> </ul>	09/06/2021 (MIÉRCOLES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DARCA</li> <li>OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</li> <li>OFICINA JURÍDICA</li> </ul>	09/06/2021 (MIÉRCOLES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES</li> <li>CENTRO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ</li> <li>DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS</li> </ul>	10/06/2021 (JUEVES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>ÁREA DE EGRESADOS</li> <li>OFICINA DE CONTROL INTERNO</li> <li>PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS</li> </ul>	10/06/2021 (JUEVES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VIRTUAL</li> <li>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</li> <li>CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE</li> </ul>	11/06/2021 (VIERNES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> <li>UNIDAD DE SALUD</li> <li>CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</li> </ul>	11/06/2021 (VIERNES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>RECTORÍA</li> <li>SECRETARÍA GENERAL</li> <li>GESTIÓN DOCUMENTAL</li> </ul>	15/06/2021 (MARTES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSULTORIO JURÍDICO</li> <li>VICERRECTORÍA ACADÉMICA</li> <li>CENTRO DE REGIONALIZACIÓN Y SEDE SANTANDER</li> </ul>	16/06/2021 (MIÉRCOLES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>CENTRO DE POSGRADOS</li> <li>VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES</li> <li>ÁREA DE DESARROLLO EDITORIAL</li> </ul>	16/06/2021 (MIÉRCOLES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</li> <li>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA</li> <li>DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</li> </ul>	17/06/2021 (JUEVES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>OFICINA DE PENSIONES</li> <li>ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</li> <li>VICERRECTORÍA CULTURA Y BIENESTAR</li> </ul>	17/06/2021 (JUEVES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO</li> </ul>	18/06/2021 (VIERNES)	8:00 A.M.	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE</li> <li>MUSEO DE HISTORIA NATURAL</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA</li> <li>DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</li> </ul>	18/06/2021 (VIERNES)	10:00 A.M.	PLATAFORMA MEET



### **7.3 Visitas personalizadas a las dependencias con mayor número de PQRSF faltantes de respuesta**

Con el fin de disminuir el índice de PQRSF pendientes de respuesta, la Secretaría General llevará a cabo el siguiente trimestre visitas personalizadas y de manera presencial a las dependencias morosas. Con esta acción se pretende aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios que depositan su confianza en el sistema de PQRSF, al realizar un seguimiento constante y continuo a las mismas.

## **8. CONCLUSIONES**

1. Se puede observar que una vez consolidado el tercer informe de PQRSF del año 2021 y a pesar de las continuas actividades de seguimiento a las dependencias, aún hay solicitudes sin oficio de respuesta del año 2017, 2018, 2019 y 2020.
2. La Universidad del Cauca tiene dispuestos medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho de petición durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria, conforme a lo regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020. De igual forma, es de resaltar que actualmente se han empezado a retornar de manera paulatina a las instalaciones de la institución.
3. Se han adecuado y flexibilizado 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. Esto se mantendrá hasta que termine la declaración de la emergencia sanitaria, que esta prorrogada hasta el 30 de noviembre de 2021, después de esa fecha se tomarán las medidas que decreta el Gobierno Nacional.
4. Es importante resaltar que, en comparación con el mismo periodo del año 2020, las respuestas de fondo aumentaron y las peticiones sin oficio de respuesta disminuyeron para el tercer trimestre de 2021.

5. Las capacitaciones realizadas reflejan una buena acogida por los funcionarios de la Universidad del Cauca y esto es importante en razón a que el Derecho de Petición es un derecho fundamental y su vulneración puede generar graves consecuencias para la institución.
6. Al hacer el análisis del sondeo de opinión podemos concluir que los usuarios manifiestan inconformidad con la tardanza en las respuestas por parte de las dependencias encargadas de dar respuesta especialmente de la Facultad de Derecho. Frente a ello, resulta importante mencionar que desde la Secretaría General se harán reuniones con esta dependencia para poder mejorar a nivel institucional. Algunos manifiestan que la respuesta no la consideran de fondo, en algunas ocasiones no consideran de fondo la respuesta ya que no se accedió a lo que se pretendía con la solicitud, pero esto no significa que no se haya brindado una respuesta de fondo.
7. En el sondeo de opinión manifestaron agradecimientos y resaltan la buena gestión y labor prestada por el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, ya que gracias a este se les tramita de manera oportuna y de fondo, y se atienden sus solicitudes.

Universitariamente,

Vo.Bo.

Original firmado  
NATHALIA MARIA ROMERO MARTINEZ  
Contratista  
Secretaría General

Original firmado  
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca