

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2022

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020, presenta el informe trimestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 31 de marzo de 2022. En el presente informe se brindará información detallada del comportamiento y gestión del sistema de PQRSF durante el primer trimestre del año 2022, clasificando la información de acuerdo a diferentes factores cómo, tipo de solicitud, tipo de usuario y/o medio de recepción. Así mismo, la información sobre los ciclos de capacitación al personal administrativo y docente de la universidad en este primer trimestre, sobre el derecho de petición y su reglamentación, notificación de actos administrativos, responsabilidad del servidor público y trámites ante el comité de conciliación, actividad que se desarrolló mediante herramientas digitales como MEET y ZOOM.

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 12 de enero a 31 de marzo de 2022, 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.

Como puntos a tener en cuenta en el informe de este trimestre, se implementará unos puntos adicionales, los cuales están basados en medir el tiempo de respuesta de cada petición, lo cual nos permitirá evaluar la eficiencia de la administración respecto a las PQRSF y la eficacia de las medidas tomadas para dar respuesta las PQRSF que llegan a las dependencias de la institución. También, el sondeo de opinión se hará sobre las PQRSF que ya se ha dado respuesta de fondo, de esta forma se puede obtener un sondeo claro del servicio prestado por la universidad, ya que de las PQRSF con falta de respuesta se visualiza un déficit de respuesta oportuna.

De acuerdo con lo anterior, por medio de llamada telefónica se realiza una encuesta de satisfacción direccionada al 10% de los usuarios registrados en el sistema de PQRSF y a los cuales se les ha dado respuesta. Esta actividad nos permite evidenciar las diferentes inconformidades y sugerencias que los usuarios tienen frente al funcionamiento del sistema, brindándonos oportunidades de acciones de mejora.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021, así como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas en las plataformas de PQRSF 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021.



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

En el primer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 325 PQRSF en la Universidad.

En el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y prorrogada por resolución 304 del 23 de febrero de 2022 hasta el 30 de abril del presente año, la Universidad del Cauca ha adoptado diferentes medidas para garantizar el bienestar de la comunidad en general y la continuidad de los servicios prestados por la institución, por ese motivo, mediante Resolución R-246 de 2020, se adoptó el trámite transitorio para recepción y trámite de PQRSF durante el tiempo que permanezca vigente la emergencia sanitaria por el Covid-19.

Conforme lo anterior, las 325 peticiones recibidas durante el 12 de enero hasta el 31 de marzo de 2022, 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	12	0	0	12	0	12	0	0
	DESPACHO RECTORÍA	3	2	0	1	0	1	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	0	2	6	2	3	0	1
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN.	1	0	0	1	0	1	0	0
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	2	1	1	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	14	0	0	14	7	5	0	2
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	57	3	1	55	27	26	1	1
	COORDINACION MAESTRÍA EN GEOMÁTICA	1	0	0	1	1	0	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	5	1	1	5	0	4	0	1

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	6	0	0	6	2	3	0	1
	CENTRO DE REGIONALIZACION SEDE NORTE	0	0	1	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	49	4	0	45	25	18	1	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15	0	0	15	4	2	2	7
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2	0	2	4	0	3	0	1
	AREA DE ADQUISICIONES Y INVENARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	8	0	0	8	4	3	0	1
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	0	1	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROYECTO INNOVACION CAUCA	1	0	0	1	0	0	1	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	6	0	0	6	1	4	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	3	0	0	3	2	0	1	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	80	1	1	80	24	40	0	16
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	0	1	0	0

fe.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	1	0	0	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	3	0	1	4	2	1	0	1
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4	0	0	4	2	2	0	0
	CONVENIO EAN	1	0	0	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	7	0	0	7	3	4	0	0
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	2	0	0	2	0	2	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	6	0	1	7	3	4	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	4	1	0	3	1	2	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	0	0	1	0	1	0	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS- UNILINGUA	2	0	0	2	1	1	0	0
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	0	0	1	1	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	4	0	0	4	1	1	0	2
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	0	0	1	1	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	0	0	2	1	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	10	0	0	10	1	8	0	1
TOTAL		17	0	1	18	5	162	6	39

*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 el primer trimestre del año 2022 la Universidad del Cauca recibió un total de 325 PQRSF, una cifra que comparada con el mismo trimestre del año 2021 se nota una disminución en gran medida, pues estamos hablando de 1376 para el primer trimestre del año 2021 a 325 al trimestre actual, lo que equivale a una disminución del 423,38% frente al año inmediatamente anterior. Se puede aseverar que ello se debe al regreso de la presencialidad gradual que se ha venido dando en la universidad, pues esto conlleva que los usuarios tengan un contacto directo con el personal que puede solucionar las necesidades requeridas.

La dependencia que recibió más solicitudes fue la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con un total de 87 PQRSF, Vicerrectoría Académica con 83, en un tercer lugar la Vicerrectoría Administrativa con 76 y por último Rectoría con 23.

Las peticiones más recurrentes se relacionan con situaciones académicas respecto de notas no reflejadas en DARCA o de preparatorios o de adición de materias o con requisitos previos para opción de grados. También, se notan las solicitudes de reintegro respecto de la matrícula cero, política implementada por el gobierno para estudiantes de estrato 1, 2 y 3.

Frente a la gestión del sistema de PQRSF y teniendo en cuenta la información de la plataforma de radicación, a fecha 31 de marzo de 2022, se puede observar que de las 325 PQRSF, 162 se encuentran con respuesta de fondo (de estas, una es una felicitación), lo que equivale al 49,84%; las PQRS que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 118 corresponde el 36,30%; las respuestas parciales son 6, corresponden al 1,84%; y las PQRS con términos vencidos suman 39 y estas equivalen al 12%.

De lo anterior, podemos evidenciar algo positivo y es la disminución en el porcentaje de las PQRS sin respuesta con términos vencidos, pues tomando como años de comparación los últimos dos años que son los de emergencia sanitaria donde la comunidad en general no tenía otra herramienta que la virtualidad, este año ha disminuido este factor en un 50% aproximadamente, ello se debe en gran medida al regreso de la presencialidad y también, es el resultado del compromiso y apropiación por parte de los responsables de dar respuesta y a las capacitaciones realizadas desde la Secretaría General.

En este sentido para medir el tiempo de respuesta de las dependencias se ha fijado una casilla en la plataforma de seguimiento de PQRSF para registrar el tiempo en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada, a continuación se muestran los resultados los cuales se han extraído sacando el promedio de respuestas de fondo dadas por cada dependencia, la cual corresponde a la sumatoria de los días que requirió la dependencia en dar respuesta al peticionario dividido por el total de PQRS recibidas y que se les ha dado respuesta de fondo.

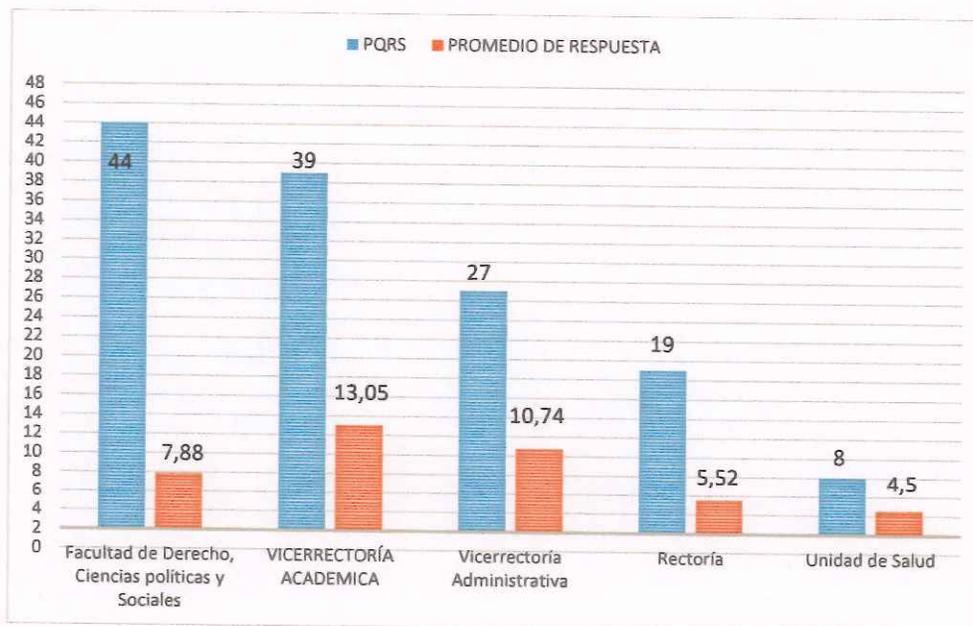
DEPENDENCIA		No. PQRS TRAMITADAS	DIAS DE RESPUESTA	PROMEDIO POR RESPUESTA
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	12	39	3.25
	DESPACHO RECTORÍA	1	18	18
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	40	13.33
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	2	2
	CENTRO DE GESTION DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN.	1	4	4
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	2	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5	81	16.2
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	26	362	13.92

	CENTRO DE POSGRADOS	4	17	4.25
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	3	10	3.33
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	39	39
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	18	208	11.55
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	16	8
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3	42	14
	ÁREA DE ADQUISICIONES Y INVENARIOS	1	19	19
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3	5	1.66
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	1	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	4	38	9.5
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	40	299	7.47
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	2	2
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	1	41	41
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	1	5	5
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2	6	3
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	4	38	9.5
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	2	23	11.5
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	1	1	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	4	13	3.25
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2	13	6.5
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	1	20	20
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	19	19
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	1	1

UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	UNIDAD DE	8	36	4.5
TOTAL PQRS TRAMITAS			161	1460	9.06

Respecto a la tabla se hará énfasis en aquellas dependencias que más tienen PQRS resueltas, de esta forma; tenemos la Facultad de Derecho, Ciencias políticas y Sociales con un total de 44 PQRSF en las cuales se ha utilizado un promedio por respuesta de 7.88 días. Sigue Vicerrectoría Académica con 39 PQRSF y con un promedio de 13.05 días por respuesta; Vicerrectoría Administrativa con 27 PQRSF resueltas y con un promedio de respuesta de 10.74; Rectoría con 19 PQRSF y con promedio de respuesta de 5,52 días y por último esta la unidad de salud con 8 PQRSF y un promedio de respuesta de 4.5 días.

A continuación, se ejemplifica con una gráfica.



La universidad en términos generales, de las 161 PQRS tramitadas y recepcionadas por medio del sistema de Secretaría General se está demorando en promedio en dar respuesta a una PQRS 9.06 días, lo que indica en este trimestre, un buen promedio en respuestas por PQRS.

Las dependencias que en este momento cuentan con más solicitudes pendientes de respuesta y con término vencido son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con 18 peticiones con términos vencidos, pero también hay que resaltar que es la que más peticiones ha tramitado en el trimestre con un total de 44 peticiones. Siguiendo la línea, la Vicerrectoría Administrativa con un total de 9 PQRSF con términos vencidos, de las cuales 7 corresponde a la División de Gestión del talento Humano.

fe.

ANALISIS COMPARATIVO TRIMESTRE ULTIMOS 4 AÑOS

A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto con el comportamiento del primer trimestre del sistema PQRSF durante los últimos cuatro años:



De acuerdo a esta información es notorio que en el año 2022 en su primer trimestre entra en un estado de moderación con los demás años antes del 2021, pues el 2021 fue un año de entera virtualidad donde los usuarios no tenían otra herramienta que hacer uso de medios virtuales para solicitar lo que necesitaban, es por ello que se ve un alza en la demanda de interposición de solicitudes por este medio, más concretamente el correo electrónico.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Según el tipo de solicitud, de las 325 PQRSF recibidas durante el 01 de enero al 31 de marzo de 2022 se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	296	91,07%
Felicitaciones	1	0,30%
Quejas y Reclamos	27	8,30%
Sugerencias	1	0,30%
Total	325	100%

En el primer trimestre del año 2022, el derecho de petición fue la modalidad más utilizada por los usuarios de PQRSF, representando el 91,30% de las solicitudes registradas en el sistema.



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

Dentro de esta clasificación, por medio escrito mediante ventanilla única se recibieron 45 derechos de petición, lo que corresponde al 13,84% del total de PQRSF recibidas en lo comprendido del 12 de enero al 31 de marzo de 2022, el 86,16% restante hacen parte de las recibidas por medio de correo electrónico. Se aclara que por este medio se están recibiendo desde el 20 de marzo de 2020 y hasta la fecha, las peticiones se están recibiendo y tramitando mediante correo electrónico en su mayoría, en este trimestre que va de 2022 se ha incrementado las peticiones en físico que son recepcionados por ventanilla única.

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

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca, identificando cuál usuario acude con más frecuencia al sistema de PQRSF:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	236	72,61%
Personas externas	38	11,69%
Empleados	15	4,61%
Estudiantes Posgrado	12	3,69%
Docentes	8	2,46%
Jubilado	0	0%
Egresados	16	4,92%
TOTAL	325	100%

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 jubilados y docentes y estudiantes de posgrados que representan el 6.15% 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	11	1			12
	RECTORÍA	1				1
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	6				6
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1				1
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN	1				1
	AREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2				2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	12	2			14
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	48	7			55
	COORDINACION MAESTRÍA EN GEOMÁTICA	1				1
	CENTRO DE POSGRADOS	5				5
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	6				6
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN SEDE NORTE	1				1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	44	1			45
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	15				15
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS		1			1
	AREA DE ADQUISICIONES Y INVENTARIOS	1				1

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3	1			4
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	7			1	8
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1				1
	PROYECTO INNOVACIÓN CAUCA	1				1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	6				6
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	3				3
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	74	6			80
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1				1
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	1				1
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	1				1
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	4				4
	PROGRAMA DE CIENCIAS POLITICAS	1				1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4				4
	CONVENIO EAN	1				1
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1				1
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	7				7
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	2				2
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	1				1

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	7				7
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2	1			3
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE			1		1
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS- UNILINGUA	1	1			2
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	1				1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	4				4
	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA	1				1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2				2
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	4	6			10
	TOTAL	296	27	1	1	325

1.4.1 Quejas y Reclamos

El número de quejas/reclamos, representa el 8.30% de las PQRSF allegadas durante este trimestre. De las 27 recibidas, 14 cuentan con respuesta de fondo, 12 se encuentran en término y 1 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	11
EMPLEADOS	8
DOCENTES	1
PERSONA EXTERNA	2
ESTUDIANTES POSGRADO	2
EGRESADOS	3
TOTAL	27

Se puede observar que para este trimestre las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son los estudiantes de pregrado, seguido de los empleados.

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 325 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia en este trimestre se relacionan con solicitudes de devolución de matrícula para los estratos 1, 2 y 3. Notas no registradas en DARCA o cupos para matrículas de materias; solicitudes con el objeto de que se le expidan los paz y salvos respectivos para optar a grado.

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Al 31 de marzo de 2022 hay 39 PQRSF con términos vencidos, como se puede evidenciar en la tabla de la página número 2. Las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el año 2022 son: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 18 peticiones sin respuesta) seguida de Vicerrectoría Administrativa con 10 PQRSF sin respuesta.

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 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. En este trimestre del 2022 se realizaron requerimientos a las dependencias morosas de respuestas a peticiones del año 2017, 2018, 2019 y 2020. Dichos requerimientos se realizaron en el mes de febrero.

Adicional a los requerimientos, a las dependencias con mayor número de peticiones sin respuesta, se han realizado visitas, con acompañamiento de la Oficina de

Control Interno y la Oficina de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, con el fin de hacer seguimiento a cada asunto y poder cerrar las PQRSF que se encuentran vencidas, la última se hizo en marzo a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

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.

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 anticorrupccion@unicauca.edu.co diariamente, y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se le brinda el trámite correspondiente.

Entre el 12 de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2022, no se halló novedad alguna mediante el correo anticorrupción.

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 lo corrido del año 2022 a corte 31 de marzo en el buzón de sugerencias de la Unidad de Salud se han recogido un total 16 PQRSF, de las cuales dos (02) son peticiones, siete (7) son quejas, uno (1) son sugerencias y seis (6) son felicitaciones. Las PQRSF más reiteradas por parte de los usuarios que acuden a la Unidad de Salud, se relacionan con quejas por demoras al momento de reclamar medicamentos o por mala atención en la IPS donde son dirigidos, por lo que piden se mejore el servicio con esas entidades. En este momento vemos que muchas personas se sienten a gusto con los servicios prestados por algunos funcionarios y han dejado felicitaciones agradeciendo por la labor, siendo así las felicitaciones la segunda en tener mayor acogida en este corte a 31 de marzo de 2022.

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 con respuesta de fondo.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	17	53%
Satisfecho	10	31.25%
Insatisfecho	5	15.62%
TOTAL	32	100%

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 53% de las personas tienen un grado de satisfacción alto respecto al sistema, pues manifiestan que es un medio que da la seguridad de que se le está atendiendo lo que solicitan, en cuanto al término de respuesta de su solicitud consideran que la respuesta fue de fondo y dentro de los términos. Respecto de los usuarios satisfechos, osea que no tienen un grado de plena satisfacción dicen que el sistema es bueno, pero que en las dependencias demoran mucho en responder, responden en el último día de vencimiento o dejan vencer los términos. En ese mismo sentido contestan los usuarios insatisfechos, aquellos que por alguna razón le negaron lo solicitado o tardaron demasiado en dar respuesta a algo que necesitaban con urgencia, dicen que al ser negado el servicio tienen que buscar otra solución a su necesidad (vía judicial) y que no ven tan eficiente el sistema de PQRSF.

Como análisis general podemos observar que la mayoría de los encuestados tienen una visión muy buena del sistema de PQRSF, muchas veces independientemente de que se les haya dado respuesta positiva o no, lo ven como muy necesario y que presta un servicio de atención adecuado.

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:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio muy eficiente, pues antes de acudir al correo de quejas y reclamos no les prestaban atención y que por este medio sienten la seguridad de que se les está prestando atención.

- 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, si no que cuando obtuvieron respuesta ya se les había causado algún perjuicio.
- Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifiestan que aún no les han respondido su solicitud.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria son idóneos y eficiente el sistema de peticiones.

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, 2020 y 2021, pese a haberse presentado el informe respectivo de estos años, 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

La Secretaría General presenta seguimiento de los derechos de petición de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 y 2021 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 a la fecha.

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

Las seis 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 sin respuesta 105 PQRSF de 1051 tramitadas en el 2018.

De las 105 PQRSF sin resolver, quedan 10 PQRSF pendientes de respuesta a corte del 31 de marzo de 2022.

Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún están pendientes en resolver las peticiones inconclusas.

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

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 había 57 peticiones pendientes de respuesta, a corte del primer trimestre del año 2022 cierran en 50 PQRS pendientes, los datos son los siguientes:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	22
Vicerrectoría Administrativa	12
Oficina Asesora Jurídica	5
Consejo de Salud	4
Vicerrectoría Académica	1
División de Gestión del talento Humano	5
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
TOTAL	50

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

fe.

solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de diciembre de 2021, existen 340 peticiones pendientes de respuesta; al primer trimestre del año 2022 quedan 330, 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	6
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2
Centro de Posgrados	2
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	43
División de Gestión del talento Humano	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2
División de Deporte y Recreación	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	98
Programa Derecho Diurno	16
Programa Derecho Nocturno	121
Facultad de Ciencias de la Salud	10
Programa Ingeniería Civil	5
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	15
Programa Licenciatura en Matemáticas	2
Facultad de Ciencias Humanas	2
Maestrías en Ética Y Filosofía	2
Programa Contaduría	2
Facultad de Ciencias Agrarias	1
Consejo de Salud	2
Unidad de Salud	1
TOTAL	330

6.1.5 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2021.

Para el 31 de diciembre de 2021, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 411 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2022, existen 345 peticiones pendientes de respuesta al primer trimestre del año 2022, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

PQRSF PENDIENTES DE RESPUESTA 2021	
Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Centro De Gestión De Las Comunicaciones	2
Centro De Posgrados	4
División De Admisiones Registro Y Control Académico	4
División De Gestión Del Talento Humano	2
División De Gestión Financiera	15
Decanatura Facultad Ciencias De La Salud	8

Decanatura De La Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación	20
Grupo Control Interno	4
Vicerrectoría Académica	3
Decanatura Facultad De Ciencias Contables	3
Vicerrectoría De Cultura Y Bienestar	1
Decanatura Facultad De Ciencias Agrarias	1
Facultad De Ciencias Humanas	1
La Vicerrectoría Administrativa	12
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	265
TOTAL	345

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, visitas a las dependencias que presenten mayor número de PQRSF en mora, con el acompañamiento de Control Interno y Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, con el objeto se gestionen las respuestas a los peticionarios.

7. ACCIONES EN PRO DE RESPUESTA A LOS PETICIONARIOS

7.1 Capacitaciones virtuales al personal administrativo

Las capacitaciones al personal administrativo se realizan de forma semestral, 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 trimestre del 2022, 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

fe.

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.

7.2 Visitas personalizadas a las dependencias con mayor número de PQRSF faltantes de respuesta

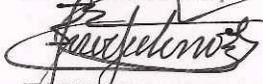
Con el fin de disminuir el índice de PQRSF pendientes de respuesta, la Secretaría General llevó a cabo visitas personalizadas y de manera presencial a las dependencias morosas en el mes de enero y marzo, puntualmente a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Con esta acción se pretendió 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

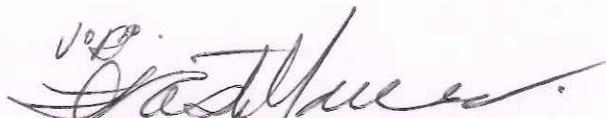
1. En este primer trimestre del año 2022 el nivel de PQRS radicadas bajo considerablemente respecto al año anterior, año en que se implementó totalmente la virtualidad, esto debido a que la universidad retoma la presencialidad y ello conlleva a que el sistema de PQRSF baje el índice de demanda.
2. Se ha visto una mejora al otorgar respuesta a los derechos de petición por parte de las dependencias universitarias dando una oportuna respuesta a la mayoría de PQRSF interpuestas.
3. Ha incrementado el número de PQRSF interpuesta por medio de ventanilla única, debido al regreso de la presencialidad administrativa y académica en la universidad.
4. De acuerdo al sondeo de opinión sobre las respuestas otorgadas, los peticionarios ven como una herramienta efectiva y adecuada al alcance de la comunidad el sistema de PQRSF para interponer sus requerimientos cuando estos no son atendidos directamente por las dependencias.
5. Los estudiantes y en general las personas que acuden al sistema, 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.
6. Debemos continuar con el proceso de capacitaciones para aumentar los porcentajes de respuesta y que cada vez sea más eficiente.

Popayán, 31 de marzo de 2022

Universitariamente,



JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Contratista
Secretaría General



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaría General
Universidad del Cauca