

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe trimestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de septiembre de 2022. En el presente informe se brindará información detallada del comportamiento y gestión del sistema de PQRSF hasta el 30 de septiembre 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 lo que va a corte del tercer 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 30 de septiembre de 2022, evidenciando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo.

Es de resaltar que el informe de la presente vigencia se implementa unos puntos adicionales los cuales se seguirán teniendo en cuenta y 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 a las PQRSF que llegan a las dependencias de la institución. El sondeo de opinión se realizó sobre las PQRSF que tienen respuesta de fondo, de esta forma se puede obtener un sondeo claro del servicio prestado por la universidad.

En este trimestre se implementó en su totalidad la ventanilla única, a diferencia de los anteriores, donde no se tuvo este control, por cuanto la radicación por ventanilla única se implementó de nuevo a mediados de mayo, ya que por medio de resolución 0427 del 18 de mayo de 2022 se dejó sin efectos la resolución 242 de 2020 que regulaba el derecho de petición al interior de la Universidad del Cauca y que era de carácter transitoria, instaurada a causa del estado de emergencia de salud pública, en la circunstancia anterior, los términos de respuesta eran extendidos de 20 a 30 días. A partir de esta fecha, entró de nuevo

en ejecutoria la resolución 141 de 2019 que regula el derecho de petición al interior de la universidad y con ella se restablecieron los términos normales en las peticiones, al igual que se retomó de nuevo el sistema de ventanilla única como método de control e identificación único a cada PQRSF que entra al sistema.

También, se realiza un sondeo de opinión por medio de llamada telefónica; consistente en hacer 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 de fondo. Esta actividad nos permite evidenciar las diferentes inconformidades y sugerencias que los usuarios tienen frente al funcionamiento del sistema y puedan dar un valor al trámite que se le dio por parte de la universidad a su PQRSF, brindándonos de esta forma oportunidades de acciones de mejora, así como poder medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la respuesta otorgada.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso de los años 2017, 2018, 2019, 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, 2020 y 2021.

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

En el tercer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 277 PQRSF para un total, sumado con los dos trimestres anteriores de 854 PQRSF recepcionadas por este sistema en la Universidad.

Conforme lo anterior, de las 854 peticiones recibidas desde el 12 de enero hasta el 30 de septiembre de 2022, se distribuyen por dependencia de la siguiente manera.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
CONSEJO SUPERIOR	SECRETARÍA CONSEJO SUPERIOR	2	0	0	2	0	2	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	24	0	0	24	0	24	0	0
	DESPACHO RECTORÍA	7	6	0	1	0	1	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	3	5	18	0	13	2	3
	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	0	2	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	28	3	3	28	3	13	0	12
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	140	15	15	140	7	116	0	17
	CENTRO DE POSGRADOS	11	4	3	10	0	8	0	2
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	13	0	2	15	0	13	0	2
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	0	5	6	0	3	0	3
	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	110	31	0	79	1	68	0	10
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	47	4	0	43	5	32	0	06

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Alegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	9	1	3	11	0	6	0	5
	PENSIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	AREA DE ADQUISICIONES Y INVENARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	16	0	2	18	1	13	0	4
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	2	3	0	3	0	0
	AREA DE CONTROL, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2	0	1	3	0	3	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROYECTO INNOVACION CAUCA	1	0	0	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	25	5	5	25	2	18	0	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	9	0	9	18	0	15	0	3
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	239	4	10	245	20	171	0	54
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	0	1	0	0

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	14	0	3	17	6	11	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9	2	0	7	1	5	0	1
	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	25	0	1	26	8	13	0	5
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL SEDE NORTE	1	0	0	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO DE VÍAS Y TRANSPORTE	1	0	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONE	3	0	3	6	1	3	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	14	0	1	15	2	7	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	12	1	1	12	2	6	0	4

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total PQRSF	En término	Respuestas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	CONSEJO FACULTAD DE DERECHO	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	5	0	0	5	0	3	0	2
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	3	0	0	3	0	2	0	1
	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	0	0	1	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	10	0	2	12	2	9	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	7	0	0	7	2	5	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	3	0	0	3	2	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	33	0	2	35	2	29	0	4
CONSEJO DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	1	0	0	1	0	1	0	0
	TOTAL	854	79	79	854	67	629	2	156

*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 relación con la tabla anterior, respecto al primer trimestre del año 2022 la Universidad del Cauca recibió un total de 325 PQRSF, en el segundo trimestre, bajó el volumen de PQRSF a 252 y a corte del 30 de septiembre en el tercer trimestre se recibieron 277 PQRSF para un total al corte del tercer trimestre de 854 PQRSF. Se hace la aclaración que si bien en la plataforma se relacionan 855 PQRSF es por el motivo de que se encuentra indexada en el segundo trimestre una petición que va dirigida a SINTRAUNICOL y ésta por ser una entidad jurídica diferente a la Universidad no se tendrá en cuenta en este informe.

Con corte de 30 de septiembre de 2022 la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales sumando sus dependencias, son las que más han recibido peticiones con un total de 263 PQRSF, de las cuales 55 peticiones (20,9%) hacen relación con solicitudes sobre preparatorios, bien sea solicitando cupos o reprogramación de los mismos o que se le carguen las respectivas notas en el sistema de SIMCA; un 19% de todas las peticiones hacen referencia a temas académicos relacionados con matrículas, adición de materias o cargue de notas al sistema. Las demás peticiones hacen parte de temas diversos como solicitudes de cupos para materias, cancelaciones de materias, exoneración de preparatorios, revisión de exámenes entre otros temas.

En segundo lugar, está la Vicerrectoría Académica junto con sus dependencias con un total de 199 PQRSF; donde DARCA, División adscrita a esta Vicerrectoría tiene a cargo 140 PQRSF. Se extrae que, de las 199 peticiones, un 18% hacen relación a certificaciones de notas o de alguna otra certificación de interés del peticionario. El resto se reparte entre solicitudes de problemas que encuentran los usuarios con el sistema SIMCA, que tiene que ver con notas o promedios no acordes con el computo del peticionario, problemas de matrículas o peticiones con cambios inesperados en el sistema, casos concretos que los peticionarios exponen y solicitan que se corrijan o que se les actualice o corroboren algunos datos en la hoja de vida como estudiantes.

En un tercer lugar y guardando el orden del trimestre anterior se encuentra la Vicerrectoría Administrativa incluidas sus dependencias, con 159 PQRSF; de las cuales 23 (14%) peticiones giran en torno al reembolso de los recursos que tiene que ver con la política de gratuidad.

En términos generales, las peticiones más recurrentes se relacionan con situaciones académicas respecto de notas de materias no reflejadas en DARCA, así como de certificaciones de diferente índole de las cuales se encuentran 35 y de solicitudes de recibos 10 peticiones. Otro grupo de interés en peticiones, son las relacionadas con preparatorios en lo que respecta a cupos, notas, revisiones, cargue de notas al sistema, entre otros; también, se encuentran en importancia las

peticiones que tiene que ver con reintegro del valor pagado por matrícula, política implementada por el gobierno para estudiantes de estrato 1, 2 y 3 las cuales están a cargo de la Vicerrectoría Administrativa.

Frente a la gestión del sistema de PQRSF y teniendo en cuenta la información de la plataforma de radicación, a fecha 30 de septiembre de 2022, se puede observar que de las 854 PQRSF, 629 se encuentran con respuesta de fondo; lo que equivale al 73,6% del total de la pqrSF tramitadas, porcentaje que se mantiene respecto al corte del segundo trimestre a 30 de junio del año 2022 ya que el porcentaje para ese entonces fue el mismo. Las PQRS que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 67 que corresponden al 8%; las respuestas parciales son dos PQRSF y las PQRS con términos vencidos suman 156 lo que equivale al 18%, tres puntos por debajo al corte del trimestre que paso.

MEDICION EN DIAS QUE TARDA LA UNIVERSIDAD EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

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 a una petición dividido por el total de PQRS recibidas por esa dependencia y de las cuales se ha dado respuesta de fondo.

DEPENDENCIA		No.PQRS TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
CONSEJO SUPERIOR	DESPACHO CONSEJO S.	2	12	6
RECTORIA	SECRETARÍA GENERAL	23	85	3,7
	DESPACHO RECTORIA	7	137	19
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	132	12
	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	2	23	11,5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	13	253	19,4
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	116	2267	19,54
	CENTRO DE POSGRADOS	7	56	8

DEPENDENCIA		No. PQRS TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	12	37	3
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3	59	19,6
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	94	1622	17,26
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	33	599	18,15
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	5	88	17,6
	AREA DE AQUISICIONES Y INVENARIOS	1	19	19
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	11	80	7,27
	DIVISION ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	7	7
	AREA DE CONTROL, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2	42	21
	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	23	412	17,91
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	168	3252	19,36
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	2	2
	PROGRAMA DERECHO SEDE SANTANDER DE QUILCHAO	8	138	17
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	6	66	11
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	13	298	22,9
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	2	3	1,5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	6	15	2,5
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	6	66	11,33
FACULTAD DE CIENCIAS	DECANATURA FACULTAD DE	7	241	34,43

DEPENDENCIA		Nº.PQRS TRAMITADAS	DIAS TOTAL DE RESPUESTA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS			
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	5	94	18,8
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	28	206	7,36
FACULTAD DE ARTES		1	12	12
TOTAL PQRS TRAMITAS		020	10330	16,6

Respecto a la tabla se relacionan aquellos despachos que más tienen PQRSF tramitadas y que por importancia práctica son a las que más les han llegado PQRSF, no relacionando aquellas que tienen una baja actividad de demanda de éstas. De esta forma tenemos la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con un total de 177 PQRSF tramitadas que le fueron allegadas de forma directa, o sea sin contar las que le han sido trasladadas de otras dependencias, pues para esta tarea se tienen en cuenta solo las directas. Para esas 177 PQRSF se ha utilizado un promedio por respuesta de 19 días; seguido esta Vicerrectoría Académica con 151 PQRSF tramitadas y con un promedio de días en repuesta de 14 días; la Vicerrectoría Administrativa cuenta con 147 PQRSF tramitadas y con un promedio de días de respuesta de 17. Rectoría con 45 PQRSF y con promedio de respuesta de 8,5 días y por último está la unidad de salud con 28 PQRSF y un promedio de respuesta de 7,36 días.

Es de anotar, que en esta información se encuentran incluidas todas las dependencias adscritas a la Facultad de Derecho, a la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Rectoría.

A continuación, se ejemplifica con una gráfica.



Acorde con la tabla anterior, la universidad se está tardando en promedio 16,6 días en dar respuesta a las PQRS, lo cual significa que no se está cumpliendo con los términos de respuesta, si bien hay dependencias que si lo hacen hay dependencias que no están cumpliendo los términos, aunque hay tramites demorados que en cierta medida hace crecer el promedio de tiempos de respuesta se aclara que estos no son muchos de acuerdo a la base de indexación, pues es el caso de estudios sociológicos de cambio de estratificación o condiciones económicas de estudiantes y solicitudes de devolución del pago de matrícula relacionadas con la política de gratuidad.

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 54 peticiones, la Vicerrectoría Académica con 36 PQRSF. En tercer lugar, está la Vicerrectoría Administrativa con un total de 25 PQRSF. En relación con el corte del semestre anterior la Facultad de Derecho tuvo un incremento de 24 PQRSF en mora, Vicerrectoría Académica tuvo un incremento en 10 PQRSF y Vicerrectoría Administrativa mejoró su estadística bajando el número de PQRSF en mora en 13 menos, pues a corte al primer semestre era la dependencia con más PQRSF en mora.

ANÁLISIS COMPARATIVO AL TERCER TRIMESTRE AÑO 2022 EN RELACION A LOS ULTIMOS 4 AÑOS RESPECTO A PQRSF RECEPCIONADAS.

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



De acuerdo a esta información es notorio que en el año 2022, en el tercer trimestre muestra un estado de moderación en PQRSF recepcionadas en comparación a los años 2020 y 2021, es de recordar que estos años a causa de la emergencia sanitaria fueron de plena virtualidad donde los medios electrónicos como el correo o la página WEB fueron los únicos medios de comunicación y por medio de la cual se facilitaba colocar una PQRSF.

En lo que va del año 2022 los usuarios que requieren un servicio o una respuesta por parte de la universidad tienen la posibilidad de acceder directamente ante las diferentes dependencias universitarias donde se les soluciona lo que requieren y ya en un menor número requieren por medio del sistema de PQRSF, lo que hace bajar la demanda en recepción de PQRSF por el sistema.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Según el tipo de solicitud, de las 854 PQRSF recibidas entre el 12 de enero al 30 de junio de 2022 se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	799	93,5%
Felicitaciones	5	0,58%
Quejas y Reclamos	48	5,6%
Sugerencias	2	0,23%
Total	854	100%

En el primer semestre del año 2022, siguiendo la tendencia de todos los años el derecho de petición es el sistema que más utilizan las personas tanto externas, como de la comunidad universitaria que requieren de los servicios en las dependencias universitarias, representando así el 92% de las solicitudes registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

Dentro de esta clasificación, por medio escrito mediante ventanilla única se recibieron 119 derechos de petición, lo que corresponde al 13,93% del total de PQRSF recibidas en lo comprendido del 12 de enero al 30 de septiembre de 2022, 2 peticiones de carácter verbal equivalente al 0.23% y 733 tipo web, equivalente al 85,92% que hacen parte de las recibidas por medio de correo electrónico o colocadas desde la página web de la universidad. Se aclara que ante la presencialidad de este año se han recibido de nuevo de forma escrita pero el sistema electrónico sigue siendo el más utilizado por parte de los que presentan PQRSF a la universidad.

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	596	69,78
Personas externas	109	12,76%
Empleados	49	5,73%
Estudiantes Posgrado	35	4,09%
Docentes	19	2,22%
Jubilado	6	0,70%
Egresados	40	4,68%
TOTAL	854	100%

El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado, ello se justifica en que las peticiones más recurrentes en el sistema de PQRSF, tienen que ver con temas académicos y también porque la comunidad estudiantil de pregrado es más numerosa, mientras que los usuarios que menos acuden al sistema son los jubilados, docentes y estudiantes de posgrados que representan el 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
CONSEJO SUPERIOR	2				2
RECTORÍA	49	2	1		52
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	181	12			193
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	178	7	0	2	187
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2				2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	33	1			34
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	244	8	2		256
CONSEJO FACULTAD DE DERECHO	2				2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	11				11
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	26	1			27
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	3				3

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	13	1			14
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	14	4	2		20
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	10				10
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	7				7
FACULTAD DE ARTES	1	2			1
UNIDAD DE SALUD DESPACHO UNIDAD DE SALUD	23	10	0	0	33
TOTAL	79	46	5	2	854

1.4.1 Quejas y Reclamos

El número de quejas/reclamos, representa el 5.62% de las PQRSF allegadas durante este trimestre, pero dentro de este porcentaje las dependencias que más reciben quejas es Vicerrectoría Académica con 12 quejas, seguida de la Unidad de Salud con 10 quejas.

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	25
EMPLEADOS	12
DOCENTES	2

PERSONA EXTERNA	3
ESTUDIANTES POSGRADO	2
EGRESADOS	4
TOTAL	48

Se puede observar que en este tercer trimestre se sigue conservando la línea en donde las personas que más manifiestan sus inconformidades recurriendo a interponer la queja formalmente son los estudiantes de pregrado, seguido de los empleados.

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 854 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia en este semestre 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 carguen notas de preparatorios en SIMCA y certificaciones de estudio.

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Al 30 de septiembre de 2022 hay 156 PQRSF con términos vencidos, como se puede evidenciar en la tabla de la página número 3. 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 54 peticiones sin respuesta), Vicerrectoría Académica con 36; Vicerrectoría Administrativa con 25 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. A corte del tercer trimestre del 2022 se realizaron requerimientos a las dependencias morosas de respuestas a peticiones del año 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y lo que va de 2022. Dichos requerimientos se realizaron en el mes de febrero, junio y septiembre del presente año.

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.

De la labor hecha y con el acompañamiento de Control Interno y Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, de los requerimientos realizados se ha obtenido una buena respuesta con las dependencias que más tienen en mora PQRSF, que en el caso de la Facultad de Derecho ha ido bajando sustancialmente la cantidad de PQRSF sin respuesta de años anteriores o que de las mismas no se había allegado copia de respuesta al Sistema de Quejas y Reclamos de Secretaría General.

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 anticorupccion@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 2022 y el 30 de septiembre de 2022, no se ha encontrado novedad alguna mediante el correo anticorrupción.

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta el regreso a la presencialidad universitaria desde el mes de mayo se procedió a reactivar el sistema de buzones de sugerencias en las dependencias y en relación a ello se relacionan las PQRSF de la siguiente manera:

Desde mayo de 2022 los buzones de las dependencias universitarias se activaron al público y en lo relacionado con el buzón de la Unidad de Salud que ha estado activo durante el semestre, a corte de 30 de septiembre, en la Universidad del

Cauca se han recogido un total 106 PQRSF, de las cuales siete (07) son peticiones, treinta y tres (33) son quejas, nueve (9) son sugerencias y cincuenta y siete (57) son felicitaciones. Las PQRSF más reiteradas son las felicitaciones con 57, seguidas de las Quejas con 33.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	0	0	0	27	0	27	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD		1	0	0	0	1	0
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO - DARCA	0	2	0	3	0	3	2
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	3	0	3	0
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	4	2	0	0	6	0
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	1	1	0	1	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	0	0	9	1	9	
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	1	0	1	0	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	0	0	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
SECRETARÍA GENERAL	0	0	1	0	0	1	0
UNIDAD DE SALUD	5	23	5	14	2	45	0
TOTAL	7	33	9	57	4	97	5

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	37	44%
Satisfecho	29	34,5%
Insatisfecho	18	21,4,3%
TOTAL	84	100%

De acuerdo a la tabla y en relación con la prestación del servicio requerido por el peticionario, del cumplimiento y respuesta del mismo dentro de los términos, un 44% de los encuestados manifiestan que se encuentran totalmente satisfechos. En un grado menor están los satisfechos en un 34% los cuales manifiestan incumplimiento en los términos, a pesar de que se les responde o se les resuelve la petición algunos dicen que nunca se les notifica que se les ha resuelto el problema. En un 21% están los insatisfechos que en cierto grado su insatisfacción se debe a no tener respuesta a tiempo o que se le ha negado lo pedido o que no se le dio un estudio a su petición y que terminaron respondiendo en forma evasiva y negando en ultimo lo solicitado.

Como análisis general de las encuestas realizadas podemos observar que la mayoría de los encuestados tienen una visión muy buena del sistema de PQRSF, en consonancia con el trimestre anterior, lo ven como muy necesario y que presta un servicio útil, pues respecto a las 84 personas encuestadas a corte 30 de septiembre se hará énfasis en la 27 encuestas de este trimestre en relación con la pregunta 4 de la encuesta que hace relación a la calificación del sistema y narra lo siguiente: "¿Siente satisfacción con los medios que ofrece actualmente la universidad para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación?"

En cuanto a las opiniones favorables en relación con la pregunta citada de la encuesta, en la escala de satisfacción se tiene que 25 de los encuestados tienen un grado de satisfacción alto respecto al sistema, satisfechos 2 personas e insatisfechos con el sistema 0.

Respecto del servicio requerido 6 usuarios manifiestan alto grado de insatisfacción, ello respecto al incumplimiento de términos y que no se les dio una respuesta acorde a lo solicitado; 7 manifiestan cierto grado de conformidad pues no cumplieron términos y las respuestas no fueron las acordes con lo pedido, aunque respondieron dicen que hay mucho en que mejorar; 13 persona se encuentra muy a gusto con el servicio prestado respecto a lo solicitado, pues dicen que respondieron a tiempo y acorde con lo solicitado.

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 necesario para la comunidad universitaria y se sienten a gusto.
- 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.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema de PQRSF que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria son idóneos.
- Manifiestan grado de insatisfacción respecto a algunas dependencias en lo referido a preparatorios y que no existe un orden al respecto, pues hay muchos estudiantes en busca de presentarlos.

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 eficiente 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, 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.

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 30 de septiembre de 2022.

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

Dependencia	Nº PQRSF sin oficina 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 marzo de 2022 había 50 peticiones pendientes de respuesta, a corte al tercer trimestre del año, 30 de septiembre de 2022 cierran en 33 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	10
Vicerrectoría Administrativa	8
Oficina Asesora Jurídica	5
Consejo de Salud	3
Vicerrectoría Académica	1
División de Gestión del talento Humano	5
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
TOTAL	33

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 PQRSF. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo de 2022, existían 330 peticiones pendientes de respuesta; al primer semestre del año 2022 quedan 289, a 30 de septiembre quedan 248 PQRSF distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (término vencido)
Centro de Gestión de las Comunicaciones	1
Vicerrectoría Académica	5
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	2
Centro de Posgrados	2
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	25
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	65
Programa Derecho Diurno	12
Programa Derecho Nocturno	98
Facultad de Ciencias de la Salud	9
Programa Ingeniería Civil	3
Facultad de Ciencias Naturales y de la Educación	8
Programa Licenciatura en Matemáticas	2

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
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	248

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 existían 345 peticiones pendientes de respuesta al primer trimestre del año 2022; a corte del primer semestre 30 de junio de 2022 se halla que hay 274 PQRSF y al 30 de septiembre quedan 191 PQRSF pendientes de respuesta.

PQRSF PENDIENTES DE RESPUESTA 2021	
Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con término vencido)
Centro De Gestión De Las Comunicaciones	2
Centro De Posgrados	2
División De Admisiones Registro Y Control Académico	1
División De Gestión Del Talento Humano	1
División De Gestión Financiera	14
Decanatura Facultad Ciencias De La Salud	7
Decanatura De La Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación	26
Grupo Control Interno	4
Vicerrectoría Académica	13
Decanatura Facultad De Ciencias Contables	1
Decanatura Facultad De Ciencias Agrarias	1
Facultad De Ciencias Humanas	1
La Vicerrectoría Administrativa	5
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	113
TOTAL	191

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.

8. 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 semestre del 2022, capacitaciones mediante herramientas virtuales.

Las actividades se han desarrollado mediante la plataforma de Google Meet y se convocó a cada una de las dependencias de la Institución tal como se muestra en el cronograma a continuación que hace parte de la circular informativa 2.1.- 22.1/001 DE 2022.

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARIA 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">FACULTAD DE ARTESFACULTAD DE CIENCIAS	15/02/2022 (MARTES)	08:30 A.M	PLATAFORMA MEET

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARIA 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"> • AGRARIAS • FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD • FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS • FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES • FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN • FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES • FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL • FACULTAD DE INGENIERIA ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES • CONSULTORIO JURIDICO 			
<ul style="list-style-type: none"> • OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL • OFICINA JURÍDICA • OFICINA DE RELACIONES 	18/02/2022 (MIÉRCOLES)	08:30 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)
INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES <ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ • DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS • ÁREA DE EGRESADOS • OFICINA DE CONTROL INTERNO • PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS • CENTRO DE POSGRADOS • DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO 			
<ul style="list-style-type: none"> • CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VIRTUAL • DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS • CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSE MARIA ARBOLEDA LLORENTE • UNIDAD DE SALUD • CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL 	17/02/2022 (JUEVES)	08:30 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"> • OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO • SECRETARÍA GENERAL • GESTIÓN DOCUMENTAL 			
<ul style="list-style-type: none"> • RECTORÍA • VICERRECTORÍA ACADÉMICA • VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES • VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA • VICERRECTORÍA CULTURA Y BIENESTAR <ul style="list-style-type: none"> • DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA • DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES • DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO 	<p>22/02/2022 (MARTES)</p>	<p>08:30 A.M.</p>	<p>PLATAFORMA MEET</p>

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARIA GENERAL			
Dependencias por Capacitar	Fecha	Hora	Lugar (El enlace será enviado el día hábil anterior a la fecha de la capacitación)
DARCA			
<ul style="list-style-type: none"> • OFICINA DE PENSIONES • AREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO • DIVISION DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO • DIVISION DE RECREACION Y DEPORTE • MUSEO DE HISTORIA NATURAL • CENTRO DE REGIONALIZACION Y SEDE SANTANDER • AREA DE DESARROLLO EDITORIAL • CENTRO DE GESTION DE LAS COMUNICACIONES 	23/02/2022 (MIERCOLES)	08.30 A M	PLATAFORMA MEET

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

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, marzo y julio, 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, con el objeto de que la facultad allegara los soportes de respuesta o se evidenciara la gestión hecha por la dependencia en las respuestas a las peticiones en mora y de esta forma cerrarlas en el sistema de PQRSF.

9. CONCLUSIONES

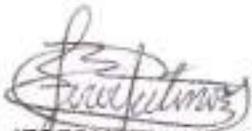
1. En este tercer trimestre del año 2022 el nivel de PQRS radicadas bajó considerablemente respecto al año anterior, lo anterior debido a la presencialidad en las dependencias universitarias dando lugar a una atención más inmediata a lo requerido por las personas que necesitan se les resuelva algún asunto en particular.
2. En razón a los tres trimestres del año 2022, el número de PQRSF es de 325, 252 y 277 respectivamente, para un total de 854 notándose un leve incremento en recepción de PQRSF respecto al semestre inmediatamente anterior.
3. El medio más común para la comunidad universitaria y en general para interponer una PQRSF es el correo electrónico.
4. De acuerdo al sondeo de opinión, 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 tiene la seguridad que se le está tramitando su PQRSF y se encuentra formalmente vinculada con la universidad.

Popayán, 31 de septiembre de 2022

Universitariamente,



JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca