

Popayán, 03 de enero del 2017

Doctor  
JUAN DIEGO CASTRILLÓN ORREGO  
Rector  
Universidad del Cauca

Asunto: Informe del Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con corte 31 de diciembre de 2016.

Cordial saludo.

Respetuosamente allegamos a su despacho el informe anual del consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que administra, organiza y custodia la Secretaría General

Universitariamente:

ESPERANZA GONZÁLEZ LEDEZMA  
Secretaria General Encargada  
Universidad del Cauca

ANGELA FERNANDA BENÍTEZ SALAMANCA  
Judicante Secretaría General  
Universidad del Cauca

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES CON CORTE A 31/12/2016

PRESENTADO POR:  
DRA. ESPERANZA GONZÁLEZ LEDEZMA  
SECRETARIA GENERAL ENCARGADA

ANGELA FERNANDA BENÍTEZ SALAMANCA  
JUDICANTE  
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTADO A:  
DR. JUAN DIEGO CASTRILLÓN ORREGO  
RECTOR

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
SECRETARÍA GENERAL  
POPAYÁN  
2017

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe presenta el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que ingresaron a la Universidad del Cauca, durante el periodo del 12 de enero del año 2016, hasta el 31 de diciembre del año en curso.

En aras de realizar el análisis pertinente al comportamiento de cada una de las PQRSF se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas, la calidad del solicitante o quejoso y las dependencias encargadas de otorgar una respuesta oportuna y de fondo.

De igual manera se presentan las PQRSF que hasta la fecha no se han respondido, que se han respondido de manera parcial lo que imposibilita descargarlas del sistema o aquellas que habiéndose respondido de fondo no se ha hecho llegar a la Secretaría General el oficio de respuesta. Todo lo anterior ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas.

En segundo lugar se presenta el consolidado de PQRSF que ingresó desde el mes de abril del año 2016 hasta el 31 de diciembre del año en curso por medio del buzón de sugerencias. Considerando que se trata de un procedimiento nuevo para nuestra Institución se hizo necesario examinarlo de manera independiente, no obstante se realiza la sumatoria tanto de las PQRSF que ingresaron mediante ventanilla única y el correo electrónico oficial [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co), como de las PQRSF que ingresaron por medio del buzón de sugerencias estableciéndolas en su totalidad.

En razón a la importancia de las Quejas para nuestra Institución y a la cantidad de las mismas se realizó un análisis independiente que permitirá un seguimiento específico y posterior sobre las medidas de fondo que se han utilizado por las dependencias para resolver cualquier tipo de conflicto que las origine.

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

## I. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

### 1. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte al 31 de diciembre de 2016.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 847 solicitudes que a su vez se dividieron en 767 Derechos de Petición, 75 Quejas y 4 felicitaciones y 1 sugerencia

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	767	90.55%
Quejas y Reclamos	75	8.85%
Felicitaciones	4	0.47%
Sugerencias	1	0.12%
Total	847	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 90.55% de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar se encuentran las quejas, en tercer lugar las felicitaciones, y las sugerencias ocupan el último lugar representadas en el 0.12% de las PQRSF.

### 2. Cantidad y porcentaje de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de acuerdo al Tipo de Usuario

Porcentaje de PQRSF por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Docente	26	3.06%
Estudiante Pregrado	389	45.92%
Estudiante Posgrado	40	4.72%

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Funcionario	55	6.50%
Ex Funcionario	23	2.72%
Pensionado	74	8.74%
Persona Externa	239	28.22%
N.A	1	0.12%
TOTAL	847	100%

Así, queda evidenciado que los estudiantes de pregrado, seguidos por las personas externas a la Institución son los usuarios que más acuden al sistema de PQRSF de la Universidad del Cauca, en contraposición, los ex funcionarios fueron quienes en el año 2016 acudieron en menor medida.

### 3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIA

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº PQRSF	Nº PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Área de Gestión Documental	1	0
Programa de Formación en Idiomas	2	0
Departamento de Seguridad	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	20	1
Facultad de Ciencias Agrarias	9	2
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	29	2
Facultad de Ingeniería Civil	11	1

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	110	19
Facultad de Electrónica y Telecomunicaciones	7	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	9	3
Regionalización	13	2
Control Interno Disciplinario	5	3
División de Gestión de Talento Humano	157	36
División de Admisiones Registro y Control Académico	78	8
División Administrativa y de Servicios	1	0
Facultad de Artes	4	0
Facultad de Ciencias de la Salud	13	4
Oficina de Planeación	6	1
Oficina Jurídica	14	3
Rectoría	11	2
Secretaría General	36	0
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	73	2
Vicerrectoría Académica	38	4
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	9	0
Vicerrectoría Administrativa	159	30
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
Unidad de Salud	10	2
Consultorio Jurídico	3	1
Comité de Convivencia y conciliación laboral	2	2
Comité de Carrera Administrativa	1	0
División de Comunicaciones	2	0

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

División Tecnologías de la Información	2	0
División Financiera	2	0
Centro de Posgrados	3	0
Comité de Conciliación	1	0
División de Deportes y Recreación	1	0
Área de Seguridad, control y movilidad	1	0
Centro de Gestión de Calidad	1	0
División de salud Integral	1	0
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>128</b>

Se tiene entonces que la División de Gestión de Talento Humano y la Vicerrectoría Administrativa fueron las dependencias que más PQRSF, recibieron y tramitaron durante el año 2016,

## II. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, el cual se implementó en el mes de abril de 2016.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de petición	6	2.93%
Quejas y Reclamos	109	53.17%
Sugerencias	24	11.71%
Felicitaciones	66	32.19%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Las quejas y reclamos ocupan el primer lugar dentro de la tipología de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca, con una

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

cantidad mayor a la mitad de las PQRSF recibidas, lo que merece especial observancia por cada una de las dependencias requeridas.

**2. PQRSF recibidas mediante Buzón de sugerencias de acuerdo al tipo de usuario y el porcentaje que cada uno de ellos representan.**

Porcentaje de PQR's por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Docente	1	0.49%
Estudiante	84	40.97%
Funcionario	5	2.44%
Persona Externa	27	13.17%
No Identificado	88	42.93%
TOTAL	205	100%

La tipología de No Identificado es la que mayor cantidad de PQRSF realizó por medio de las PQRSF, se presenta como una clasificación adicional a la contemplada en el procedimiento de PQRSF toda vez que se imposibilita la clasificación de solicitudes, quejas o felicitaciones anónimas o de aquellas en las cuales no existe claridad sobre la calidad del solicitante.

**3. Clasificación de las PQRSF de acuerdo a la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:**

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº PQRSF	Nº PQRSF sin oficio de respuesta
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	6	0
Facultad de Ciencias Agrarias	5	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

Facultad de Ingeniería Civil	1	0
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	8	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	12	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	50	2
Facultad de Artes	4	0
Facultad de Ciencias de la Salud	8	0
Centro de Salud Alfonso López	29	2
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliograficos	5	0
División de Deportes y Recreación	28	0
Vicerrectoría de Investigaciones	1	1
Vicerrectoría Administrativa	4	2
Consultorio Jurídico	1	0
División de Salud Integral	33	1
Planeación	2	0
TIC's	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	5	2
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>14</b>

De la anterior tabla es posible concluir que la División de Admisiones, Registro y Control Académico, fue la dependencia que más PQRSF recibió por medio del Buzón de Sugerencias, en contraposición la Vicerrectoría de Investigaciones, el consultorio jurídico, y las Facultades de Ingeniería Civil, y Ciencias Contables, Económicas y Administrativas que recibieron solo una PQRSF por medio del buzón de sugerencias.

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

### TOTAL DE PQRSF :

A continuación se relacionarán la totalidad de las PQRSF, que ingresaron tanto por Ventanilla Única como mediante el buzón de sugerencias.

Consolidado de VU, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias.

Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Derechos de petición	767	6	<b>773</b>	73.47%
Quejas y Reclamos	75	109	<b>184</b>	17.50%
Sugerencias	4	24	<b>28</b>	2.66%
Felicitaciones	1	66	<b>67</b>	6.37%
Total	847	205	<b>1052</b>	100%

### III. QUEJAS

Debido a la especial observancia que merecen las Quejas que son elevadas ante la Universidad del Cauca esta dependencia allega el informe las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y el buzón de sugerencias durante el primer semestre del año en curso que se clasifican de la siguiente manera:

Hasta el 01 de diciembre del año en curso se elevaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 174 quejas.

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

### Cantidad y porcentaje de las Quejas de acuerdo al Tipo de Usuario

Porcentaje de QUEJAS por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Docente	5	2.70%
Estudiante Pregrado	68	36.76%
Estudiante Posgrado	6	3.24%
Funcionario	22	11.89%
Persona Externa	19	10.27%
No identificado	62	33.51%
Pensionado	3	1.62%
TOTAL	185	100%

### CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR DEPENDENCIA

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° QUEJA	QUEJAS SIN RESPUESTA
Centro de Salud Alfonso López	2	0
Área de Gestión Documental	1	0
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	1	0
Comité de Convivencia	2	2
Facultad de Ciencias Agrarias	3	1

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° QUEJA	QUEJAS SIN RESPUESTA
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0
Facultad de Ingeniería Civil	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	8	5
Regionalización	5	1
División de Gestión de Talento Humano	7	1
División de Admisiones, Registro y Control Académico	54	3
Facultad de Ciencias de la Salud	8	1
Consultorio Jurídico	1	0
Secretaría General	3	0
Vicerrectoría Académica	7	0
Vicerrectoría Administrativa	20	4
Facultad de Artes	2	0
Facultad de Ciencias Humanas	4	0
División de Deportes y Recreación	21	2
División de Salud Integral	7	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	11	3
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	4	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	5	0
Unidad de Salud	1	0

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° QUEJA	QUEJAS SIN RESPUESTA
Control Interno Disciplinario	1	0
TIC's	2	0
<b>Total</b>	185	25

### **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 se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 12 enero de 2016 hasta el 31 de diciembre del año 2016, de las 105 personas consultadas, 19 dijeron estar completamente insatisfechas y 21 insatisfechas debido a respuestas negativas frente a sus solicitudes, porque no se resolvió conforme a lo solicitado, por respuestas inoportunas e insuficientes o porque no se respondió afirmativamente a su petición.

Lo anterior evidencia que en algunas ocasiones las razones de esa insatisfacción no resulta de un proceder antijurídico de los Universitarios encargados de brindar las respuestas porque se atemperan a la Constitución, la ley y el reglamento, sino que por el contrario, resulta de la aplicación de los instrumentos normativos que en ocasiones no es bien recibido por los usuarios. 28 personas se mostraron satisfechas y 36 completamente satisfechas porque recibieron respuestas satisfactorias, oportunas y completas, 1 persona decidió no dar calificación alguna.

Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF.		
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Insatisfecho	19	18.10%
Insatisfecho	21	20.00%
Satisfecho	28	26.67%
Completamente Satisfecho	36	34.28%

Oficio 2.1-52/1586 03/01/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca.

Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF.		
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
NS/NR	1	0.95%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Universitariamente,

ANGELA FERNANDA BENÍTEZ SALAMANCA  
Judicante  
Secretaría General

Vo Bo

ESPERANZA GONZÁLEZ LEDEZMA  
Secretaria General Encargada  
Fuente: secretaria general 2016