



2.1-70/1409

Popayán, 29 de junio de 2018

Doctor
JOSÉ LUIS DIAGO FRANCO
Rector
Universidad del Cauca

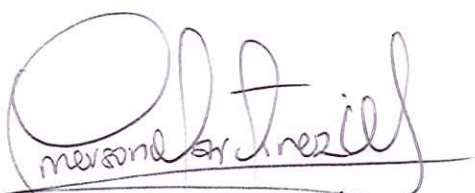
Asunto: Presentación de informe del segundo trimestre del año 2018 con corte a 30 de junio del presente año del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Cordial Saludo,

El presente informe tiene en cuenta únicamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y sus respectivas respuestas, recibidas en Secretaría General hasta el 30 de junio de 2018

Universitariamente:


LAURA ISMENIA CASTELLANO VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca


EMERSON GABRIEL MARTÍNEZ YACELGA
Judicante Secretaria General

Elaboro: Emerson Martínez.

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE
2018

PRESENTADO POR:
EMERSON GABRIEL MARTÍNEZ YACELGA
JUDICANTE
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTADO A:
DRA. LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
SECRETARÍA GENERAL
POPAYÁN
2018

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2018.

La Secretaría General como responsable de la administración del sistema PQRSF, conforme a la normativa institucional la Resolución R-059 de 2017, presenta el segundo informe trimestral del año con el objetivo de realizar el análisis sobre los datos que ofrece cada una de las PQRSF, basándonos en tablas de estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho a de 30 de junio de 2018.

En él se presentan las PQRSF que hasta el 30 de junio de 2018 no se han resuelto, cuales se han respondido de manera parcial lo que imposibilita descargarlas del sistema o aquellas que según la dependencia responsable ya se respondieron de fondo y su respuesta aún no ha sido remitida a la Secretaría General para el correspondiente descargo en el sistema. Todo lo anterior se ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas, con la tipología de usuario a fin de establecer criterios más exactos que nos permitan visibilizar el funcionamiento de las dependencias de la Universidad del Cauca.

Además se agrega como componente adicional un análisis de lo recibido mediante el Buzón de Sugerencias, ubicados en las 9 facultades de la Universidad, en el Área de Gestión Documental, Centro Universitario de Salud, Centro Deportivo Universitario, Unidad de Salud, Consultorio Jurídico, División de Salud Integral, la Biblioteca Central y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

En razón a la importancia de las Quejas para la mejora constante de nuestra Institución se realizó un análisis independiente acerca de cuáles son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas y cuáles son los inconvenientes renuentes que se presentan al interior de la institución en procura de mejorar e implementar mecanismos que coadyuven a la pronta y efectiva solución para reducir el número de quejas, cuáles son las quejas reiteradas que se presentan en la Institución a fin de ser identificadas y solucionadas en procura de la mejora del sistema y la satisfacción del usuario.

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

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

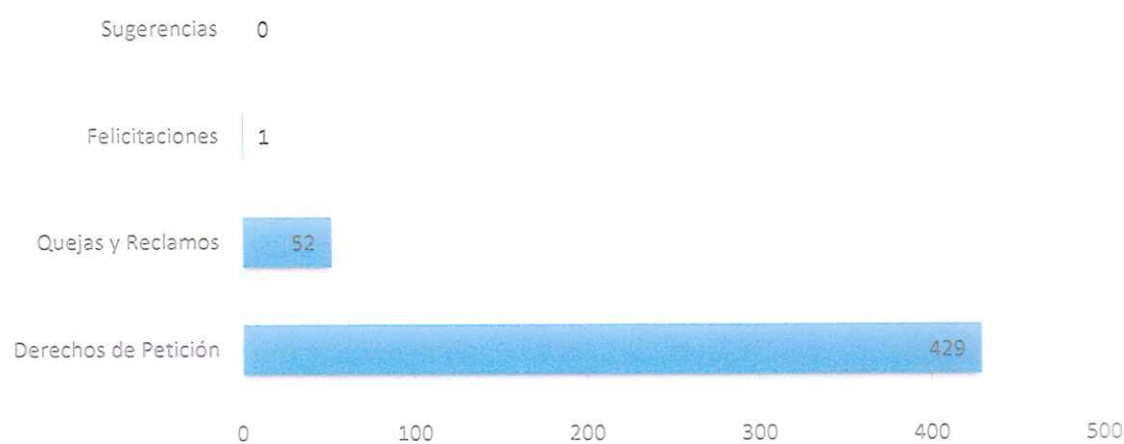
1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 30 de junio de 2018.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 482 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	429	89%
Quejas y Reclamos	52	10.78%
Felicitaciones	1	0.20%
Sugerencias	0	0%
Total	482	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 89 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un 10.78%, por ultimo las felicitaciones cuentan con el 0.20% y respecto a las sugerencias se evidencia que a la fecha no se ha recepcionado dichas solicitudes.

CANTIDAD DE PQRSF SEGUN SU TIPOLOGIA



2. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0
CECAV - Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	4	0
Centro de Posgrados	3	0
Comité Administrador de Carrera	1	0
Comité de Conciliación	1	0
Comité de Facultad de para la Investigación y Posgrados. (Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.)	1	1
Consejo Académico	2	0
Consejo de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	1	1
Consejo de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.	1	0
Consejo de Salud	2	0
Consejo Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3	0
Consejo Superior	1	0
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	37	0
Departamento de Morfología	1	0
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	8	0
División de Gestión del Talento Humano	71	2
División Financiera	6	0
Facultad de Artes	5	2
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	5	0
Facultad de Ciencias de la Salud	6	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	9	0

Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (FACNED)	5	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	72	20
Facultad de Ingeniería Civil	16	2
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	4	0
Gestión documental	1	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0
Maestría de Derecho Administrativo	1	0
Maestría en Educación Modalidad Profundización	1	0
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	0
Oficina Asesora Jurídica	13	4
Programa Derecho Nocturno Popayán	1	1
Programa Regionalizado de Contaduría-Sede Miranda	1	0
Rectoría	2	0
Salud Ocupacional	1	0
Secretaría General	23	0
SIMCA (Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico)	38	0
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0
Unidad de Salud	31	1
Unilingua -Unidad de Servicios en Lenguas Extranjeras	2	0
Vicerrectoría Académica	32	3
Vicerrectoría Administrativa	52	5
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	0
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
TOTAL	482	43

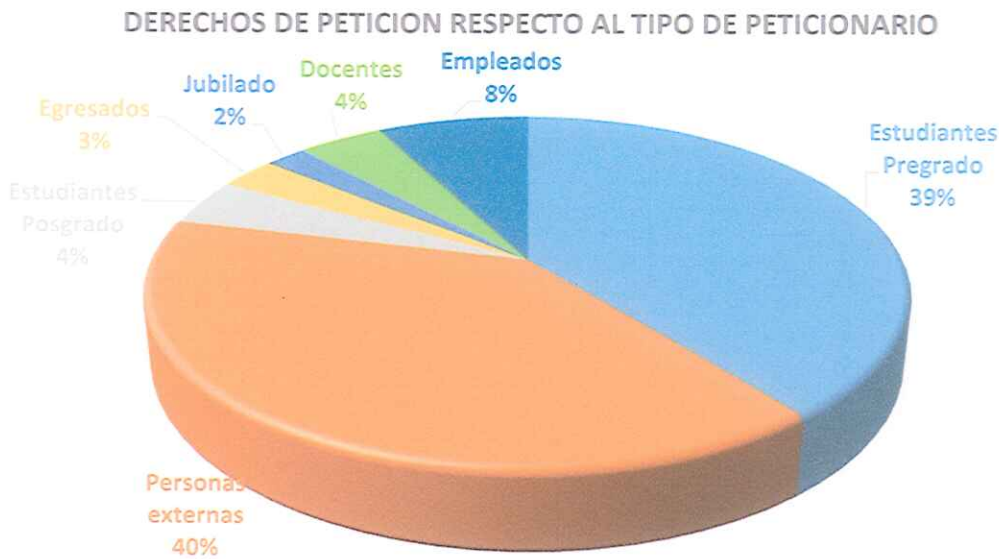
Respecto de las dependencias que más Derechos de Petición recibieron y tramitaron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2018 se encuentran, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, la División de Gestión del Talento Humano, la Vicerrectoría Administrativa y el Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico.

2.1 Dependencias morosas de responder Derechos de Petición o que se han respondido y no se ha enviado copia de respuesta a Secretaría General

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	20
Vicerrectoría Administrativa	5
Oficina Asesora Jurídica	4
Vicerrectoría Académica	3
División de Gestión del Talento Humano	2
Facultad de Ingeniería Civil	2
Facultad de Artes	2
Unidad de Salud	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1
Comité de Facultad de para la Investigación y Posgrados. (Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.)	1
Consejo de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	1
Programa Derecho Nocturno Popayán	1
TOTAL	43

Podemos concluir que las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2018 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 20 peticiones sin responder), la Vicerrectoría Administrativa (5 peticiones sin respuesta), La Oficina Asesora Jurídica (4 peticiones sin respuesta).

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



Usuario PQRSF	No. Derechos De Petición
Estudiantes Pregrado	189
Personas externas	190
Estudiantes Posgrado	21
Egresados	14
Jubilado	10
Docentes	21
Empleados	37
TOTAL	482

De la anterior tabla se puede concluir que las personas que más derechos de petición elevan ante la Universidad son las personas externas, seguido de los estudiantes de pregrado.

2.2 Factores comunes en los derechos de petición elevados ante la Institución

De los 482 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

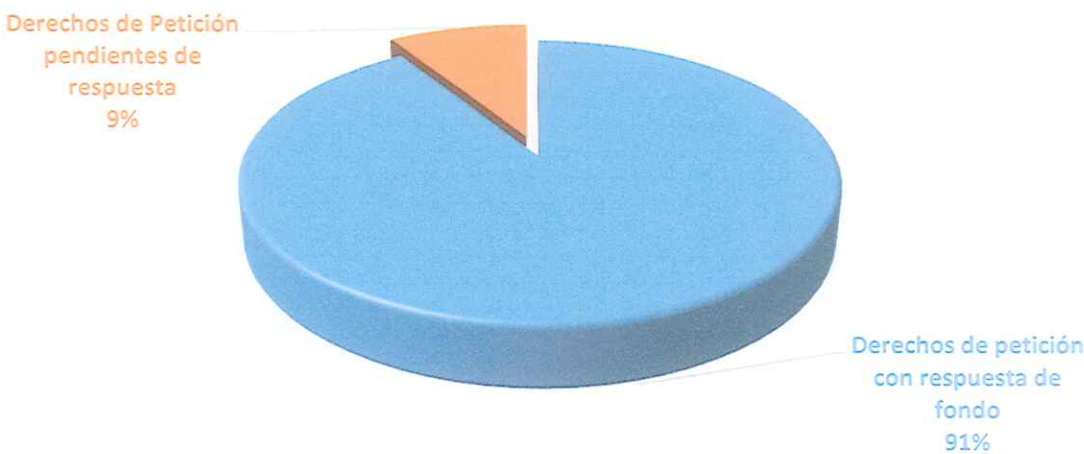
- ✚ Solicitudes de certificaciones laborales y salariales, con expedición de formatos 1,2 y 3B.
- ✚ Expedición de certificados laborales con destino a emisión de bono pensional de las personas que prestaron sus servicios en la Institución.
- ✚ Inconformidades con el proceso de inscripción a los programas de pregrado por inconsistencias con el registro icfes, e inexistencia de aspirante en calidad de víctima del conflicto armado.
- ✚ Información acerca de la modalidad de presentación de prueba de admisión debido al cambio de examen y que puntaje se va a tener en cuenta para cada Programa de la Institución.
- ✚ Información del procedimiento a seguir para cancelación del semestre académico.
- ✚ Solicitudes de reingreso extemporáneas.
- ✚ Solicitud de cupo de vivienda en residencias Universitarias.
- ✚ Verificaciones de título, a fin de que la Universidad del Cauca certifique si efectivamente los profesionales son egresados de la Institución.
- ✚ Adición o eliminación de materias correspondientes al pensum académico de los estudiantes de los diferentes programas ofertados en la Universidad del Cauca.
- ✚ Inconformidad ante la falta de contratos con clínicas prestadoras del servicio de salud en diferencias especialidades y entidades encargadas del suministro de medicamentos por parte de Unidad de Salud.
- ✚ Habilitación de la plataforma de matrícula académica (SIMCA) para poder diligenciar la matrícula correspondiente por parte de los estudiantes.
- ✚ Habilitación de la plataforma de matrícula académica (SIMCA) para poder ingresar notas de asignaturas.
- ✚ Ampliación del plazo para efectuar el pago de matrícula financiera a fin de que no proceda a generarse la cancelación de matrícula extraordinaria.
- ✚ Indexar notas de exámenes preparatorios como requisito de grado para los estudiantes del Programa de Derecho debido a que pese a haberlos

aprobado, en reiteradas oportunidades no les aparece el registro respectivo; o establecer fecha exacta para la presentación de los mismos.

- ✚ Reliquidación del valor de la matrícula financiera por condiciones socioeconómicas de los estudiantes de la Universidad del Cauca.
- ✚ En materia de pensiones, llegan distintas solicitudes acerca de reliquidación de los factores salariales de las personas jubiladas de la institución.

2.3 Respuesta Peticiones periodo 01 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018:

DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA/ SIN RESPUESTA



La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018 se ha dado respuesta al %91 de las peticiones presentadas, lo que representa un fortalecimiento a la gestión universitaria como fruto del diligenciamiento y trámite de la Secretaría General y la apropiación y acción de mejora realizada por cada una de las dependencias.

Derechos de petición con respuesta de fondo	Derechos de Petición pendientes de respuesta	TOTAL
439	43	482
91%	9%	100%

3. QUEJAS

La Secretaria General toma las quejas presentadas por los grupos de valor de la Universidad del Cauca, como insumo a la mejora permanente, realizando una valoración particular a las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y el buzón de Sugerencias con corte a 30 de junio del presente año, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	1	0
Consejo Superior	1	0
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	3	0
División de Gestión del Talento Humano	1	0
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (FACNE)	3	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0
Secretaría General	1	0
Programa Regionalizado de Contaduría-Sede Miranda	1	0
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	5	0
TIC-División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0
Unidad de Salud	15	0
UNILINGUA -Unidad de Servicios en Lenguas Extranjeras	1	0
Vicerrectoría Académica	5	3
Vicerrectoría Administrativa	5	0
TOTAL	52	4

Las dependencias que más quejas recibieron fueron, la Unidad de Salud, Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico, Vicerrectoría Administrativa y Vicerrectoría Académica.

Ed



Con el anterior grafico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas en el primer trimestre del año 2018, se han recepcionado 52 quejas de las cuales 48 (93%) han sido resueltas y 4 (7%) no han sido resueltas o no se ha allegado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada, a Secretaría General para el posterior descargo en la Plataforma d PQRSF.

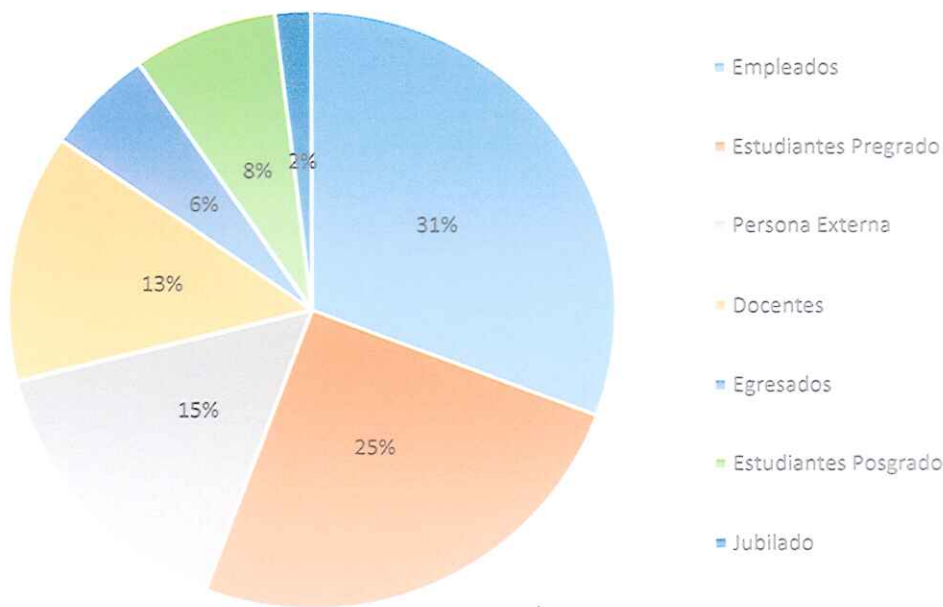
3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

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
Empleados	16
Estudiantes Pregrado	13
Persona Externa	8
Docentes	7
Egresados	3
Estudiantes Posgrado	4
Jubilado	1
Total	52

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

Porcentaje de quejas segun el tipo de peticionario



3.1.2 Quejas reiteradas

Debido a la importancia que tiene para la Institución establecer los criterios similares de inconformidad que tienen los usuarios acerca de la prestación de los servicios ofertados por las Universidad del Cauca o de la atención recibida por parte de los funcionarios se efectúa la relación de inconformidades que se presentan con mayor frecuencia a fin de establecer procesos para la mejora de la calidad del servicio y reducir el número de las mismas al interior de la Institución y generar mayor grado de satisfacción en nuestros usuarios.

- ✚ Extemporaneidad en la entrega de las respuestas a las solicitudes elevadas por los usuarios que acuden al sistema PQRSF.
- ✚ Debilidades en la prestación de los servicios en Unidad de salud, por falta de suministro en medicamentos.
- ✚ Inconformidad respecto del horario de atención de los funcionarios de la Universidad.
- ✚ Dilación en los trámites requeridos en algunas de las dependencias Universitarias.
- ✚ Inconformidad en la atención prestada por funcionarios de la Universidad del Cauca
- ✚ Inconformidad ante la falta de contratos con clínicas prestadoras del servicio de salud en diferencias especialidades y entidades encargadas del suministro de medicamentos por parte de Unidad de Salud.
- ✚ Cobro adicional en la renovación del carné estudiantil por motivos externos a la voluntad de los estudiantes.

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de junio de 2018

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	73	73%
Felicitaciones	10	10%
Derechos de petición	12	12%
Sugerencias	5	5%
Total	100	100%

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, en un número exponencial de las PQRSF recibidas, lo cual merece especial atención por parte de cada una de las dependencias requeridas.

4.1 Clasificación de las PQRSF del buzón de sugerencias de acuerdo a la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:

Se observa que respecto de las solicitudes recibidas mediante el buzón de sugerencias, la tipología más frecuente son las quejas, seguida de derechos de petición, las felicitaciones, por último las Sugerencias de la siguiente manera:

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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

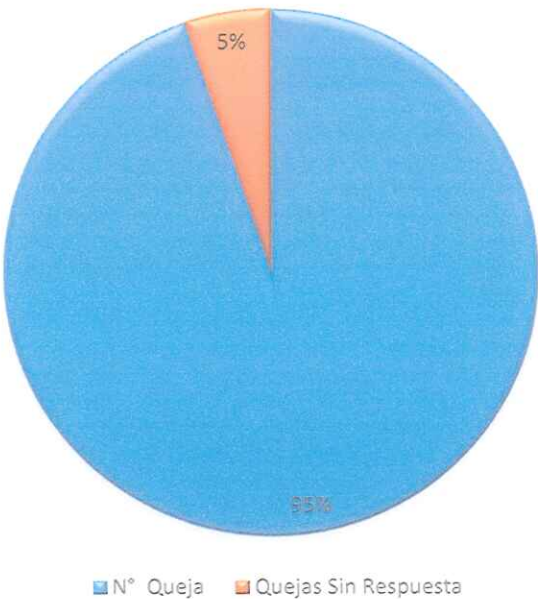
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Centro Universitario de Salud	2	0
Facultad De Ciencias De La Salud	3	0
División De Registro Y Control Académico	10	0
Facultad De Educación	2	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
Vicerrectoría Académica	8	0
Área De Planta Física	1	1
Facultad De Derecho Ciencias Políticas Y Sociales	5	3
Secretaria General	30	0
Unidad De Salud	9	0
Facultad De Ciencias Humanas	2	0
TOTAL	73	4



Cabe aclarar que las Quejas recibidas mediante Buzón de Sugerencias en Secretaría General fueron por el incumplimiento por parte de una calígrafa a los estudiantes, por lo que fue excluida de la lista de calígrafos autorizados.

De la tabla anterior se concluye que la Secretaria General, la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la Unidad de Salud son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias.

QUEJAS CON RESPUESTA/ SIN RESPUESTA RECIBIDAS MEDIANTE BUZON DE SUGERENCIAS



Del grafico anterior se destaca el alto índice de respuesta oportuna y de fondo de las peticiones recibidas mediante buzón de sugerencias, tan solo 5% de las PQRSF están pendientes de respuesta.

4.3Felicitaciones recepcionadas mediante los buzones de sugerencias en la Universidad del Cauca

Dependencia	N° felicitaciones
Centro Universitario de Salud “ALFONSO LÓPEZ”	3
Facultad de Ciencias de la Salud	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	3
Facultad de Educación	1
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1
Total	10

De la anterior tabla es posible concluir que la División de Admisiones, Registro y Control Académico junto con el Centro Universitario de Salud “ALFONSO LÓPEZ” , fueron las dependencias que más felicitaciones recibieron por medio del Buzón de Sugerencias, seguido de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Facultad de Educación y Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta
División de Recursos y Medios Bibliográficos	3	0
Unidad De Salud	2	0
TOTAL	5	0

4.5 Peticiones recibidas en los diferentes buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca

Dependencia	Nº Derechos de Petición	Derechos de Petición sin respuesta
Vicerrectoría Académica	5	0
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	3	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	1	0
División de Recreación y Deportes	2	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
TOTAL	12	0

5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

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

5.1 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	429	12	441	75.77%
Quejas y Reclamos	52	73	125	21.47%
Felicitaciones	1	10	11	1.89%
Sugerencias	0	5	5	0.85%
Total	482	100	582	100%



El grafico anterior nos indica que la tipología de solicitud que más se presenta en la Universidad del Cauca es el derecho de petición con un 75.77% seguido de las quejas con un 21.47%, las felicitaciones con un 1.89% y por ultimo las sugerencias con un 0.85% de la totalidad de PQRSF de la Institución.

5.2 Consolidado de las PQSRF allegadas a la Secretaria general y solicitudes pendientes de respuesta por parte de la ventanilla única, vía web y por medio del buzón de sugerencias:



Numero de PQRSF (total)	PQRSF pendientes de Respuesta
441 derechos de petición	39
125 quejas	8
11 Felicitaciones	0
5 Sugerencia	0
Total: 582 solicitudes	47

Adicionalmente, es importante mencionar que se revisa el correo anticorrupccion@unicauca.edu.co diariamente y hasta la fecha no se ha encontrado en dicho correo quejas al respecto, como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo, disponibles en Secretaría General.

**6. 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 por ventanilla única y correo electrónico desde el 01 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018.

Respecto del sondeo realizado se observa un factor común entre los usuarios insatisfechos con el servicio, debido a que no fueron resueltas las solicitudes realizadas o fueron resueltas de manera extemporánea o no son consideradas respuestas de fondo, además, de mencionar la falta de comunicación entre las diferentes dependencias de la Universidad para ofrecer soluciones efectivas a las solicitudes según lo expresaron los usuarios consultados.

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 36.73% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 24.48% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, el 32.64% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	8	16.32%
Insatisfecho	8	16.32%
Satisfecho	12	24.48%
Completamente Satisfecho	18	36.73%
No sabe, no responde	3	6.12%
TOTAL	49	100%

est

7. CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES SOBRE EL MANEJO DE PQRSF AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN

A continuación se relaciona el cronograma de capacitaciones sobre lo preceptuado en la ley 1755 de 2015 sobre el Derecho de Petición y la normativa institucional la Resolución 059 de 2017, para reforzar los conceptos sobre el manejo de las PQRSF al interior de la institución y sensibilizar a los universitarios sobre la importancia de responder dentro de los términos y de fondo a fin de mejorar la atención al usuario. Como quiera que este tema va ligado al componente de Gestión Documental se aprovechara el espacio para realizar capacitaciones conjuntas sobre normas de Gestión Documental y aplicaciones de TRD, así como también para solucionar inquietudes.

Dentro del trabajo armónico entre las dependencias contaremos adicionalmente con el apoyo de la Oficina de Control Interno.

DEPENDENCIAS	FECHA DE CAPACITACIÓN	LUGAR
Rectoría. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Vicerrectoría Académica. Centro de Regionalización. Gestión de Calidad. Secretaría General. Control Interno Disciplinario. Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.	<i>17 de julio</i>	Auditorio "Los Fundadores" de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales.
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Facultad de Artes.	<i>18 de julio</i>	Auditorio "El Carmen" de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales o Edificio.
Facultad de Ingeniería Civil Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Cede Deportivo Universitario. Salud Integral.	<i>19 de julio</i>	Facultad de Ciencias Contables- Aula 404
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>23 de julio</i>	Auditorio de la Facultad de Ciencias Agrarias.
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación. Bibliotecas. Admisiones (DARCA y SIMCA). División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. División Administrativa y de Servicios	<i>24 de julio</i>	Auditorio "Jesús María Otero" de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación.
Facultad de Ciencias de la Salud Centro Universitario de Salud Alfonso López	<i>25 de julio</i>	Auditorio Torreón "Antonio José Illera Restrepo" de la

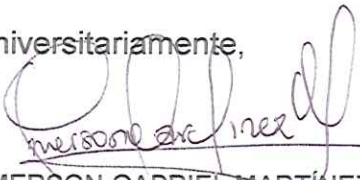
		Facultad de Ciencias de la Salud.
Vicerrectoría Administrativa División de Gestión del Talento Humano División Financiera	26 de julio	Auditorio disponible ne Edificio Bicentenario
Vicerrectoría de Investigaciones	27 de julio	Auditorio disponible en Vicerrectoría de Investigaciones
Sede Santander de Quilichao	30 de julio	Sede Norte

Como resultado del anterior informe, el segundo informe trimestral del año en curso se evidencia las siguientes conclusiones:

8. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 582 PQRSF recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de junio de 2018 quedan pendientes de respuesta 47 lo que representa el 8 % de las solicitudes y 92% de PQRSF resueltas de fondo o dentro de los términos de respuesta.
- Se visibiliza un aumento anual de PQRSF al interior de la institución, lo que se debe a muchos factores como el crecimiento de la Universidad, por ello la interacción con la comunidad también crece, y esta a su vez ve viable el instaurar derechos de petición para obtener respuestas a sus peticiones respetuosas
- las quejas y las peticiones reiteradas son un indicador importante para corregir falencias y optimizar nuestros servicios como institución, otorgando así soluciones eficaces a las inconsistencias presentadas, disminuyendo el número de quejas y a su vez aumentando la calidad del servicio al interior de la Universidad del Cauca.
- Generar mayor apropiación normativa institucional con la finalidad de brindar respuestas de fondo y en término a las solicitudes, presentadas, y proporcionar la mayor cantidad de herramientas posibles a los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades, si hay lugar a ello, y en caso contrario justificar las respuestas de manera amplia y sustentada a su petición para que el usuario se sienta satisfecho.

Universitariamente,


EMERSON GABRIEL MARTÍNEZ YACELGA
Judicante


Vo. Bo.
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General