

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE MARZO DE
2018

PRESENTADO POR:
EMERSON GABRIEL MARTINEZ 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 31 DE MARZO DE
2018.**

La Secretaría General como responsable de la administración del sistema PQRSF, conforme a los lineamientos de la Resolución R-059 de 2017, presenta el siguiente informe con el objetivo de realizar el análisis pertinente sobre el comportamiento de cada una de las PQRSF, basándonos en las tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas según la información recepcionada en este despacho a 31 de marzo de 2018.

En el se presentan las PQRSF que hasta el 31 de marzo de 2018 no se han respondido, 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 recurrentes 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.

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

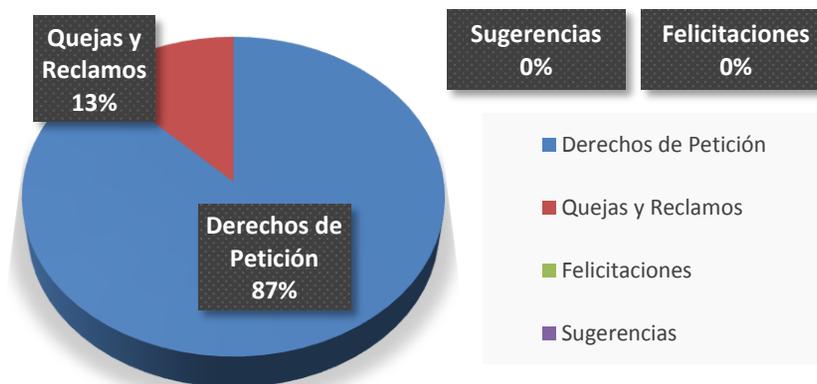
1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 31 de marzo de 2018.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 286 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	250	87%
Quejas y Reclamos	36	13%
Felicitaciones	0	0
Sugerencias	0	0
Total	286	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 87 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un 13%, respecto de las felicitaciones y las sugerencias se establece que a la fecha no se ha recepcionado dichas solicitudes.

PQRSF RECIBIDAS POR MEDIO ESCRITO Y VIA WEB



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	1	0
CECAV - Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	4	2
Centro de Posgrados	3	0
Comité de Conciliación	1	0
Consejo Académico	1	0
Consejo de Salud	2	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	23	0
Departamento de Morfología	1	0
División de Gestión del Talento Humano	37	1
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	7	4
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0
División Financiera	6	0
Facultad de Artes	4	3
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	48	10
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0
Facultad de Ciencias de la Salud	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	0
Facultad de Ingeniería Civil	13	10
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	4	0
Maestría de Derecho Administrativo	1	1
Maestría en Educación Modalidad Profundización	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	5	1
Facultad de Ingeniería Electrónica	3	1
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	0
Oficina Jurídica	7	3
Programa Derecho Nocturno- Popayán	1	1
Programa Regionalizado de Contaduría- Sede Miranda	1	0
Salud Ocupacional	1	0
Secretaría General	10	0
Unidad de Salud	22	4
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	21	2
Vicerrectoría Académica	24	1
Vicerrectoría Administrativa	25	5
TOTAL	286	50

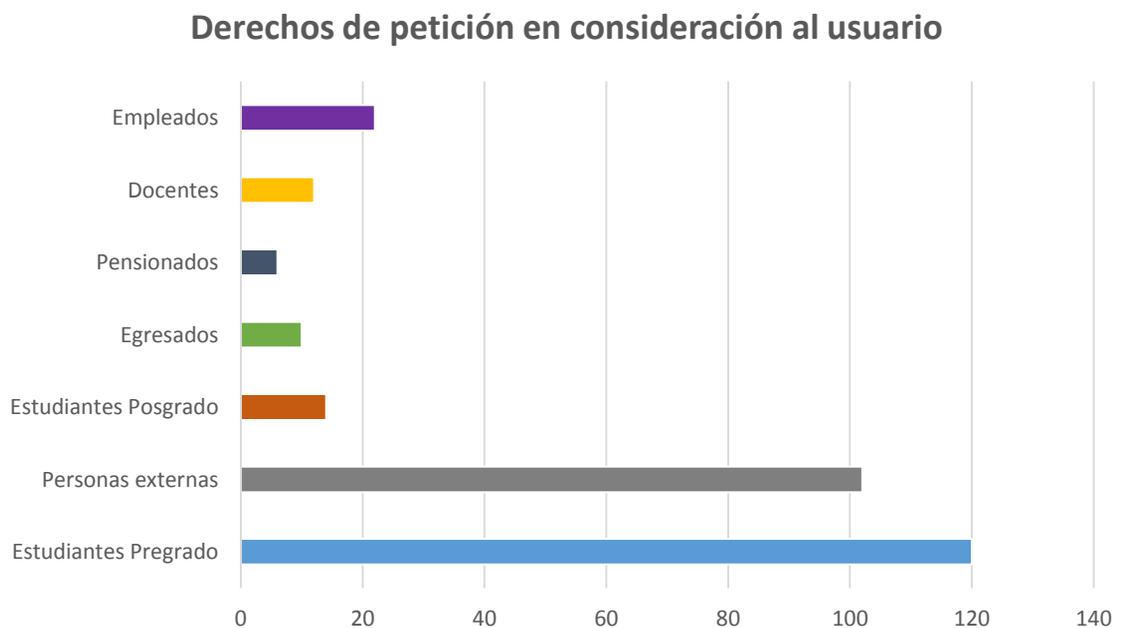
Respecto de las dependencias que más Derechos de Petición recibieron y tramitaron el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 31 de marzo de 2018 se encuentran, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y

Sociales, La Facultad de Ingeniería Civil, la Vicerrectoría Administrativa y la División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano.

Dependencia	N° peticiones sin oficio de respuesta de fondo
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	10
Facultad de Ingeniería Civil	10
Vicerrectoría Administrativa	5
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	4
Unidad de Salud	4
Facultad de Artes	3
Oficina Jurídica	3
Centro de Consultoría Jurídica	2
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	2
Consejo Académico	1
División de Gestión del Talento Humano	1
Maestría de Derecho Administrativo	1
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1
Facultad de Ingeniería Electrónica	1
Programa Derecho Nocturno- Popayán	1
Vicerrectoría Académica	1
TOTAL	50

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 31 de marzo de 2018 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 10 peticiones sin responder), la Facultad de Ingeniería Civil (10 peticiones sin respuesta) la Vicerrectoría Administrativa (5 peticiones sin respuesta).

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



Usuario PQRSF	No. Derechos De Petición
Estudiantes Pregrado	120
Personas externas	102
Estudiantes Posgrado	14
Egresados	10
Pensionados	6
Docentes	12
Empleados	22
TOTAL	286

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

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

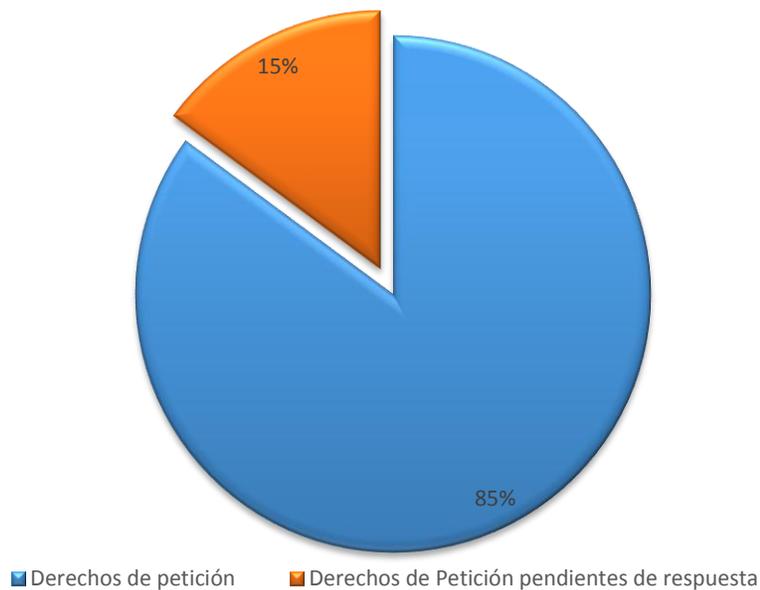
De los 286 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ 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.
- ✚ Expedición de certificados laborales con destino a emisión de bono pensional de las personas que prestaron sus servicios en la Institución.
- ✚ Información acerca del procedimiento a seguir para la realización de la judicatura como opción de grado en el Programa de Derecho.
- ✚ Información acerca de los cupos ofertados en segundas listas producto de la prueba de admisión realizada en el segundo semestre del año 2017.

- ✚ 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 31 de marzo de 2018:

Derechos de petición con respuesta de fondo y sin respuesta de fondo.



La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 hasta el 31 de marzo de 2018 se ha dado respuesta al 85% de las peticiones presentadas, lo que representa un fortalecimiento a la gestión universitaria como fruto del diligenciamiento y trámite de la Secretaria 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
236	50	286
85%	15%	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 31 de marzo del presente año, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

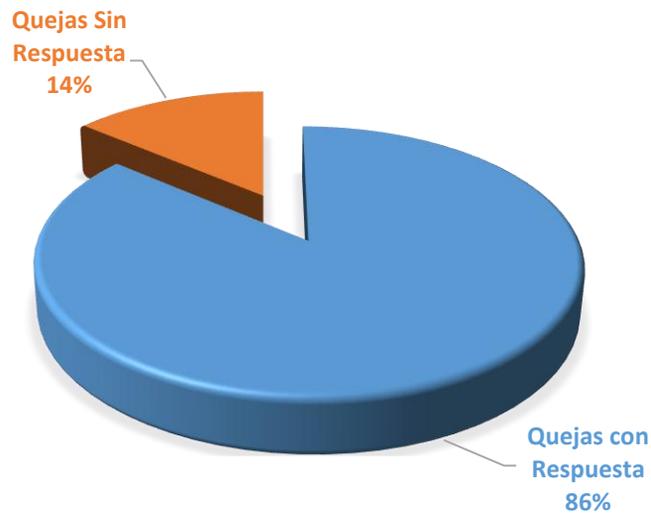
3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Centro de Consultoría Jurídica	1	1
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 Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2	0
Programa Regionalizado de Contaduría-Sede Miranda	1	0
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	5	2
Unidad de Salud	14	1
Vicerrectoría Académica	3	1
Vicerrectoría Administrativa	5	0
TOTAL	36	5

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

QUEJAS 2018



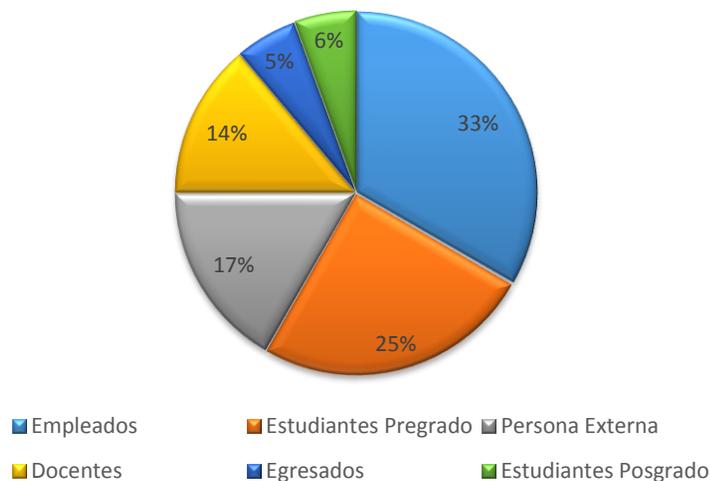
Con el anterior grafico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas en el primer trimestre del año 2018, se han recepcionado 36 quejas de las cuales 31 (86%) han sido resueltas y 5 (14%) no han sido resueltas o no se ha allegado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada, a Secretaria 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	12
Estudiantes Pregrado	9
Persona Externa	6
Docentes	5
Egresados	2
Estudiantes Posgrado	2
Total	36

Porcentaje de Quejas en consideracion al tipo de Usuario



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.

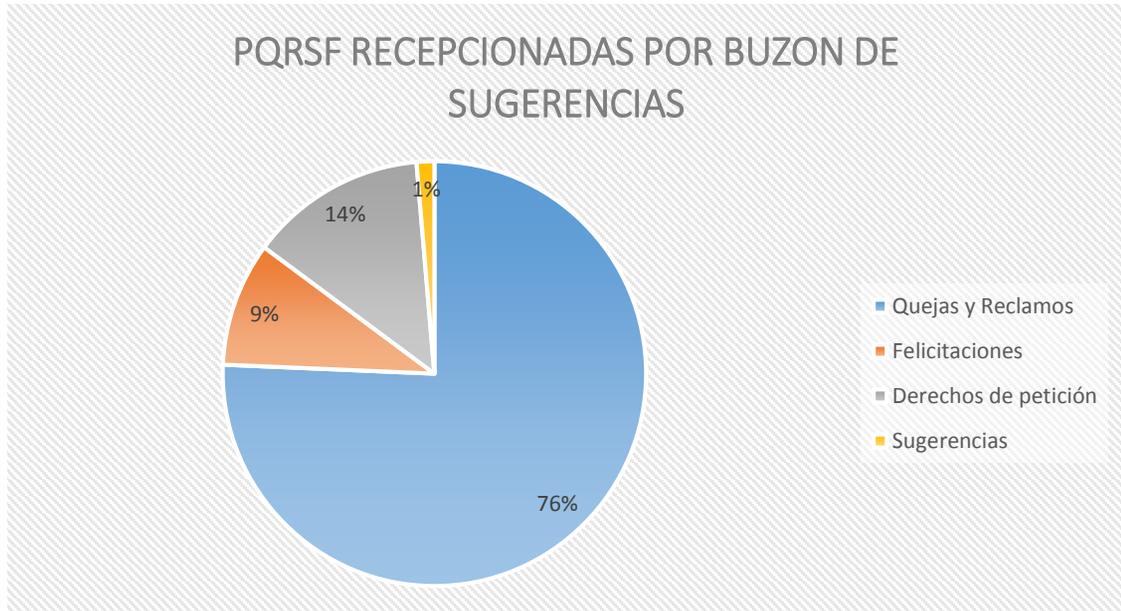
3.1.2 Quejas reiteradas

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.

- ✚ Inconformidad respecto del horario de atención de los funcionarios de la Universidad.
- ✚ Dilación en los trámites requeridos en algunas de las dependencias Universitarias.
- ✚ Cobro adicional en la renovación del carné estudiantil por motivos externos a la voluntad de los estudiantes.
- ✚ Inconformidad en la atención prestada por funcionarios de la Universidad del Cauca
- ✚ 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.
- ✚ 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.

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 31 de marzo de 2018



Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	56	76%
Felicitaciones	7	9%
Derechos de petición	10	14%
Sugerencias	1	1%
Total	76	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:

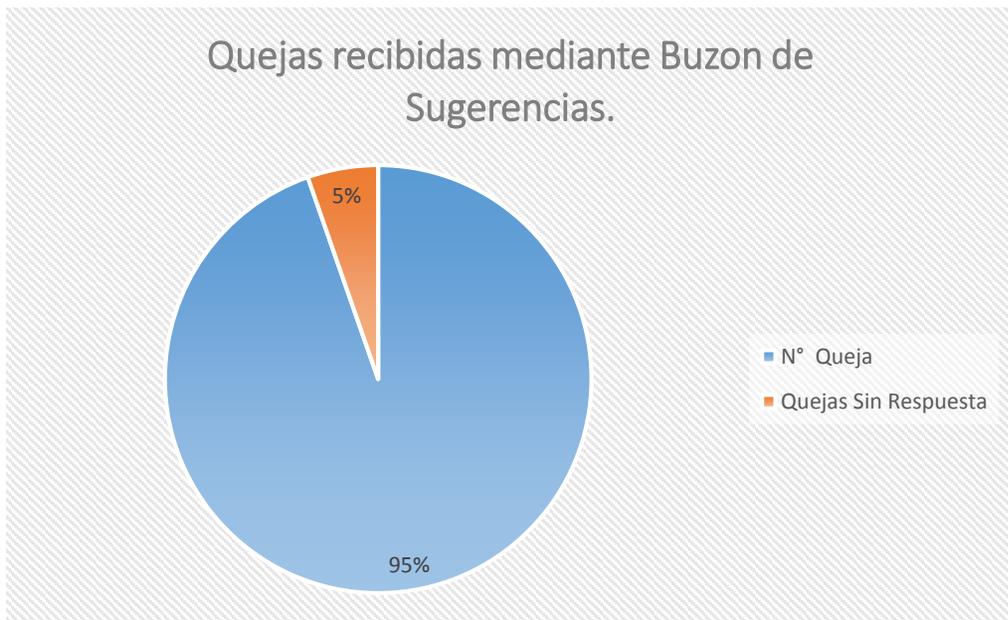
Se observa que respecto de las solicitudes recibidas mediante el buzón de sugerencias, la tipología más frecuente son las quejas, seguida de derechos de petición, las felicitaciones, por último las Sugerencias de la siguiente manera:

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Queja	Quejas Sin Respuesta
Área de Planta Física	1	1
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	2	0
División de Admisiones Registro y Control Académico	7	0
Secretaria General	26	0
Vicerrectoría Académica	8	0
Facultad de Ciencias de la Salud	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	0
Vicerrectoría Administrativa	1	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	3	1
Unidad de Salud	4	0
TOTAL	56	3

Del diagrama anterior se concluye que la Secretaria General, Vicerrectoría Académica, la División de Admisiones, Registro y Control Académico son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias.



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

Dependencia	N° felicitaciones
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	1
Facultad de Ciencias de la Salud	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	3
Facultad de Ingeniería Electrónica	1
Total	7

De la anterior tabla es posible concluir que la División de Admisiones, Registro y Control Académico, fue la dependencia que más felicitaciones recibió por medio del Buzón de Sugerencias, seguido de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Facultad de Ingeniería Electrónica y el Centro Universitario de Salud "Alfonso López".

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta
Unidad de Salud	1	0
TOTAL	1	0

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

Dependencia	N° Derechos de Petición	Derechos de Petición sin respuesta
Vicerrectoría Académica	5	0
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	2	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	1	0
División de Recreación y Deportes	1	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
TOTAL	10	0

5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

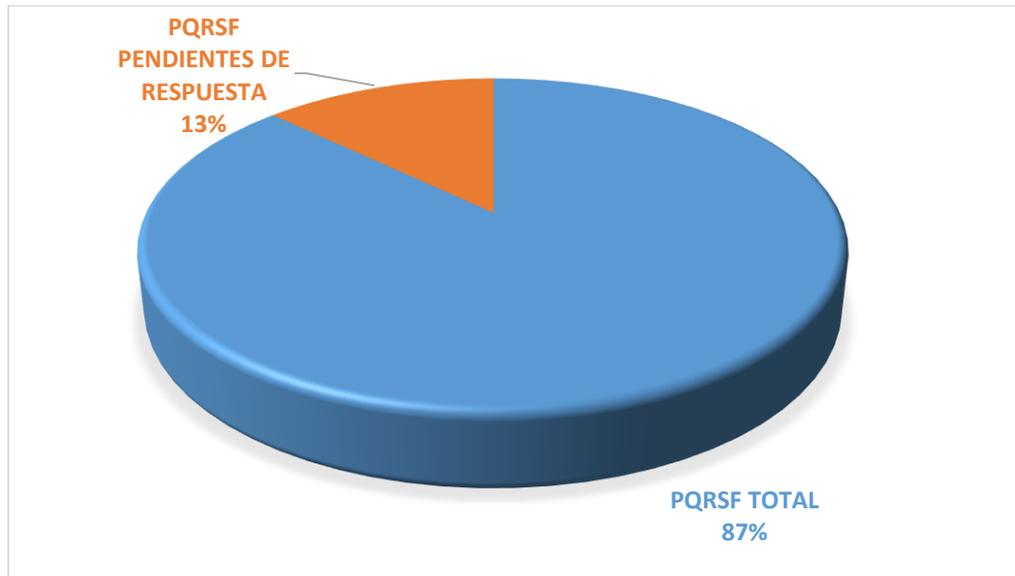
A continuación se relacionarán la totalidad de las PQRSF, que ingresaron tanto por Ventanilla Única como a través del buzón de sugerencias.

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	250	10	260	72.22%
Quejas y Reclamos	36	56	92	25.55%
Felicitaciones	0	7	7	1.944%
Sugerencias	0	1	1	0.277%
Total	286	74	360	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 72.2% seguido de las quejas con un 25.5%, las felicitaciones con un 1.94% y por ultimo las sugerencias con un 0.277% de la totalidad de PQRSF de la Institución.

5.2 Consolidado de las PQRSF 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:



No. PQRSF (total)	PQRSF pendientes de Respuesta
260 derechos de petición	45
92 quejas	8
7 Felicitaciones	0
1 Sugerencia	0
Total: 360 solicitudes	53

Adicionalmente, es importante mencionar que se revisa el correo anticorrupcion@unicauca.edu.co diariamente y a la fecha no se ha encontrado nada relacionado a anticorrupción o quejas al respecto como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo.

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

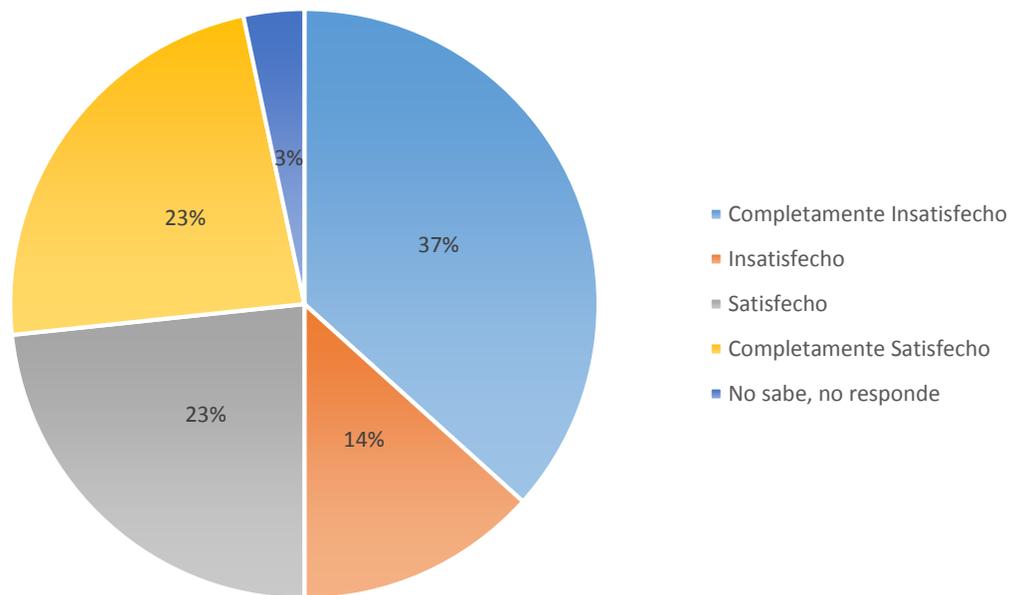
Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2018 hasta el 31 de marzo de 2018.

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 23% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 23% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, el 51% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	11	37%
Insatisfecho	4	14%
Satisfecho	7	23%
Completamente Satisfecho	7	23%
No sabe, no responde	1	3%
TOTAL	30	100%

SONDEO DE OPINION



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

Producto del sondeo de opinión realizado se pudo observar las siguientes situaciones:

- Carencia de respuestas de fondo por parte de las dependencias.
- No se responde lo solicitado, se requiere una respuesta de fondo sobre lo solicitado.

- Incumplimiento de algunas dependencias en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSF.
- Inconformidad por la dilación y los trámites adicionales que se solicitan en forma extemporánea para brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- Falta de comunicación entre las diferentes dependencias Universitarias a fin de brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- Exceso de trámite respecto de algunas peticiones elevadas ante las diferentes dependencias y desgaste administrativo.
- Que pueda verse materializada la respuesta ofrecida por la Institución, en razón a que en las situaciones en donde la respuesta es afirmativa no se visibiliza la aprobación de la misma.
- En los casos en donde la respuesta sea negativa se otorguen los conductos administrativos a seguir para interponer recursos de ley y se exprese ante que funcionarios pueden elaborarse.

Como resultado del anterior informe se evidencian las siguientes:

9. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 360 PQRSF recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de marzo de 2018 quedan pendientes de respuesta 53 lo que representa el 15 % de las solicitudes y 85% de PQRSF respondidas de fondo.
- Verificar las quejas y las peticiones reiteradas a fin de darle una solución efectiva en procura de que no se sigan presentando y así reducir el número de inconformidades manifestadas por los usuarios PQRSF además de que sirve como insumo para la mejora de los servicios prestados por la Institución.
- 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 la negativa a su petición para que el usuario se sienta satisfecho.

Universitariamente,

ORIGINAL FIRMADO

EMERSON GABRIEL MARTINEZ YACELGA
Judicante
Universidad del Cauca