

## **INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

La Secretaría General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades atendiendo lo regulado en la nueva Resolución Rectoral N° 141 de 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite de PQRSF. Igualmente presenta informes trimestrales con el objetivo de realizar el análisis sobre los datos que ofrece cada una de las PQRSF, basándonos en tablas estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho hasta el 30 de septiembre de 2019. Sin embargo, existe una situación particular con una queja anticorrupción recepcionada en el correo [anticorrupcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupcion@unicauca.edu.co), la cual por su relevancia e importancia para la comunidad académica, se visibiliza con una fecha posterior al corte del 30 de septiembre.

En este informe se presentan las PQRSF que hasta el 30 de septiembre de 2019 se han recepcionado por los medios autorizados para tal fin (ventanilla única, correo electrónico y buzón de sugerencias); las que se han resuelto; las que están pendientes de respuesta o no se ha enviado copia de respuesta a esta dependencia; las que se encuentran dentro de los términos de ley, y también hacen parte de este informe las PQRSF que se han respondido de manera parcial, lo que imposibilita descargarlas del sistema.

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, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo, lo que permite cumplir con nuestro deber como servidores públicos y de tal modo aumentar la satisfacción del usuario.

Igualmente se presentan 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.

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

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

En el siguiente cuadro aparecen las diferentes instancias académico-administrativas a las cuales se direccionaron las diferentes peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones (desde ahora PQRSF). Es de anotar que algunos usuarios del sistema PQRSF realizan peticiones las cuales deben ser resueltas por diferentes dependencias, de ahí que se hayan recibido solicitudes de 1062 usuarios y se registren un total de 1107 PQRSF.

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	16	2	0	14	0	14	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	47	1	0	46	0	46	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	5	0	0	5	0	5	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	0	2	0	2	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	22	1	2	23	2	13	1	7
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	1	0	10	0	10	0	0
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	1	1	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	79	1	8	86	8	55	1	22
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	18	0	0	18	2	16	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	73	12	2	63	5	58	0	0
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	12	1	0	11	0	11	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	9	0	0	9	1	8	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	15	5	4	14	0	12	0	2
	ÁREA DE EGRESADOS	4	0	0	4	0	4	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	12	0	0	12	2	6	0	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	82	15	2	69	9	51	0	9
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	84	7	2	79	6	66	1	6
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0	1	8	0	5	0	3
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	0	0	3	0	3	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	27	2	12	37	0	33	0	4
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6	0	0	6	0	5	1	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	4	2	0	2	0	2	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	2	3	0	3	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	8	0	0	8	0	8	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	2	0	0	2	0	1	0	1
	COMITÉ TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	3	3	0	1	0	2
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	8	0	1	9	0	6	0	3
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	138	0	0	138	0	137	1	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	33	0	0	33	5	28	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	22	4	0	18	4	5	5	4
	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	159	3	12	168	14	93	11	50
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO	1	0	0	1	0	0	0	1
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	10	0	0	10	0	10	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	4	0	0	4	3	0	1	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	15	0	0	15	2	4	8	1
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	3	0	0	3	0	2	1	0
	COORDINACIÓN MAestría EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	2	0	2	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	0	0	1	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	15	0	0	15	0	15	0	0
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	4	0	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	16	1	0	15	1	14	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	0	0	1	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	8	0	0	8	1	6	0	1
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	4	0	0	4	0	2	1	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	11	1	1	11	0	9	0	2
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	2	1	0	1	0	1	0	0
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	4	0	0	4	1	3	0	0
	PROGRAMA UNILINGUA	2	1	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	8	0	1	9	0	7	0	2
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	0	0	4	0	4	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
	ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN IMPUESTOS	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	6	0	1	7	1	5	0	1
	COORDINACIÓN DE PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	2	0	0	2	2	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	7	0	0	7	0	1	0	6
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	58	0	1	59	5	53	1	0
OTROS	COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	0	0	5	5	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>		<b>1107</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>1107</b>	<b>74</b>	<b>863</b>	<b>33</b>	<b>137</b>

\*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.

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2019 se encuentran: La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Vicerrectoría Administrativa y Vicerrectoría Académica.

También se aclara que de las 1107 PQRSF, a 62 se les surtió un procedimiento de traslado a otras dependencias para su estudio, las cuales se suman en el total de peticiones allegadas a la dependencia.

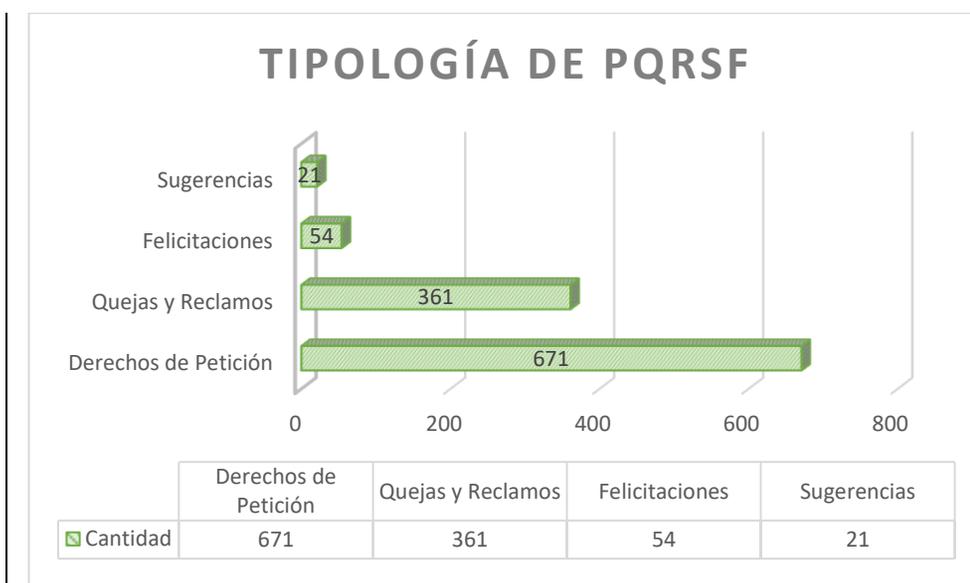
Por último, se visibiliza que de las 1107 hay 74 PQRSF dentro del término legal para dar respuesta de fondo con corte a 30 de septiembre de 2019.

### 1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 1107 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	671	60.61%
Quejas y Reclamos	361	32.61%
Felicitaciones	54	4.87%
Sugerencias	21	1.89%
<b>Total</b>	<b>1107</b>	<b>100%</b>

Como se muestra en la tabla anterior la Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 60.66% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las quejas y reclamos con un 32.54%, las felicitaciones tienen un 4.88% y respecto a las sugerencias se encuentra un 1.89%.



## 1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

A continuación se relacionan el número de PQRSF recepcionadas durante el período comprendido entre 01 de enero de 2019 al 30 de septiembre de 2019, teniendo en cuenta el medio por el cual se recibieron (ventanilla única, buzón de sugerencias y/o correo electrónico):

Medio de recepción PQRSF	Número de PQRSF recepcionadas	Porcentaje
Escrito, radicado en Ventanilla Única	742	67.08%
Buzón de Sugerencias	193	17.35%
Correo electrónico	172	15.55%
<b>Total</b>	<b>1107</b>	<b>100%</b>

De la anterior tabla se puede colegir que el medio más utilizado por los usuarios PQRSF es el escrito radicado en ventanilla única con un porcentaje del 67.08% de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca.

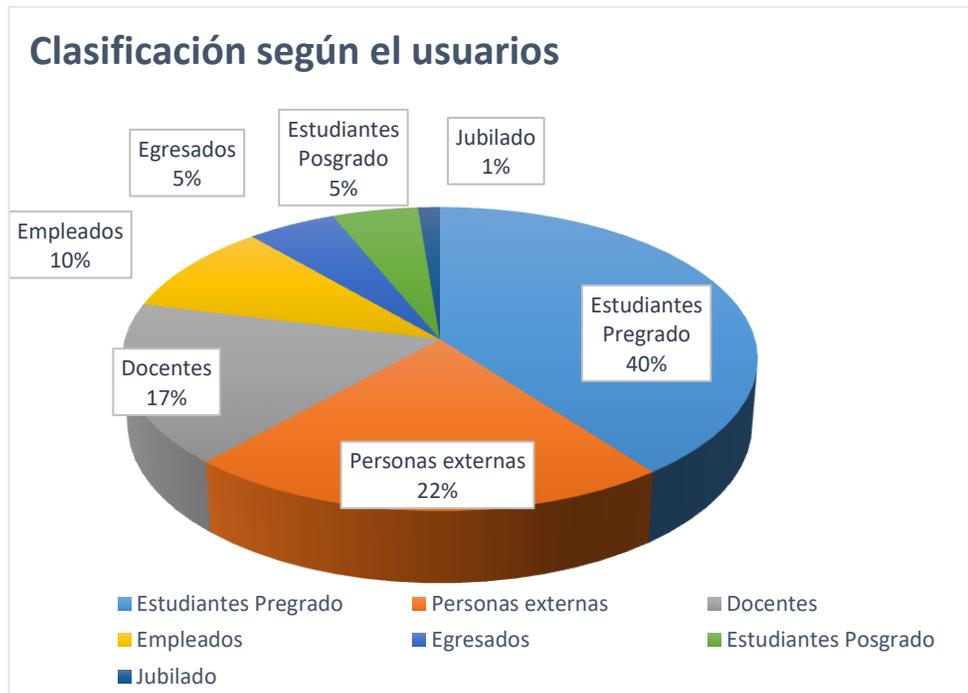
## 1.3 Relación de los derechos de petición en consideración al usuario.

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca de la siguiente manera:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	439	39.65%
Personas externas	244	22.04%
Docentes	190	17.16%
Empleados	108	9.75%
Egresados	57	5.14%
Estudiantes Posgrado	55	4.96%
Jubilado	14	1.26%
<b>TOTAL</b>	<b>1107</b>	<b>100%</b>

Los estudiantes de la Universidad del Cauca, son los usuarios que más solicitudes elevan ante la institución, teniendo un porcentaje del 44.79% del total, entre estudiantes de pregrado y posgrado, seguido del peticionario catalogado como persona externa.

Igualmente se puede deducir que los usuarios que menos acuden al sistema de peticiones, quejas y reclamos son los jubilados de la Universidad del Cauca, teniendo un porcentaje del 1.26% del total.



#### 1.4 Clasificación de PQRSF según la dependencia a la cual fue dirigida

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	2	4	0	10
	SECRETARÍA GENERAL	31	16	0	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	0	5
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	0	1	0	0
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	5	0	0
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	1	0	0
	COMITÉ DE CONCILIACIÓN	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	63	15	1	0
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3	9	0	6
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	46	25	0	2
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	9	3	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS	5	3	1	0

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
	BIBLIOGRÁFICOS				
	CENTRO DE POSGRADOS	14	0	1	0
	ÁREA DE EGRESADOS	3	0	0	1
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	11	1	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	62	18	2	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	76	8	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	4	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	10	17	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3	1	1	1
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	2	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	7	1	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	2	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	7	1	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	9	129	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	23	5	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	19	1	0	2
	PROGRAMA DE VOLUNTARIADO	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	132	23	0	4
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO	1	0	0	0
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2	0	0	8
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	4	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	14	1	0	0
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN	3	0	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
	DERECHO ADMINISTRATIVO				
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	9	3	0	3
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	1	0	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	1	1	2
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	13	3	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	4	1	2	1
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	0	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA	1	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	1	0	0	0
	COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA	1	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	3	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	7	4	0	0
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	1	1	0	0
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	4	0	0	0
	PROGRAMA UNILINGUA	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	7	1	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	0
	ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN IMPUESTOS	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	4	1	1	0

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
	COORDINACIÓN DE PROGRAMA DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	2	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	19	28	6	5
	CONSEJO DE SALUD	6	1	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>671</b>	<b>361</b>	<b>21</b>	<b>54</b>

### 1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 671 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
Estudiantes	Solicitud de cupos y adición de materias	52
	Solicitud de reliquidación de matrícula financiera	21
	Solicitud de reingreso a programas de pregrado	14
	Solicitudes de homologación de materias	20
	Solicitud de ingreso de notas a SIMCA	34
	Solicitud de cupos para preparatorios de Derecho	4
	Solicitud de ampliación de fechas entrega de documentos para grado	6
Docentes	Solicitud de copia de documentos	4
	Solicitud de certificaciones	4
	Solicitud para pago de honorarios	4
Persona Externa	Solicitud de certificaciones con factores salariales.	30
	Solicitud copia de documentos	13

## 2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

### 2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Las siguientes dependencias aún se encuentran en el sistemas con PQRSF pendientes de respuesta en el período comprendido entre 01 de enero y 30 de septiembre de 2019. Es de resaltar que a estas dependencias se les ha realizado una labor de seguimiento y se les ha realizado requerimientos periódicos.

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

*Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019*

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	50
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	22
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7
CONSEJO DE SALUD	6
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	5
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	4
PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	4
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	3
CENTRO DE POSGRADOS	2
COMITÉ TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	1
DEPARTAMENTO DE DERECHO PRIVADO	1
FACULTAD DE ARTES	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>

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 y el 30 de septiembre de 2019 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 50 peticiones sin responder), seguida de la Vicerrectoría Académica (22

peticiones sin respuesta) y en tercer lugar encontramos a la Vicerrectoría Administrativa (con 9 peticiones sin respuesta).

## 2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

Es importante resaltar que la Secretaría General de forma permanente realiza requerimientos a las diferentes instancias universitarias sobre las PQRSF, cuyos términos se encuentran vencidos o que no se han allegado copia de respuesta a este despacho para poder ser descargada del sistema de PQRSF.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se la relacionan todas las PQRSF vencidas que tenga la instancia académico-administrativa. El siguiente cuadro especifica que en el primer semestre de 2019 se enviaron tres requerimientos a las distintas dependencias y se relaciona el número de PQRSF sobre las cuales se hizo el requerimiento, en los cuales se requería la respuesta a varias solicitudes.

Dependencia	Requerimiento #1 Marzo 22	Requerimiento #2 Mayo 17	Requerimiento #3 Junio 10	Requerimiento #4 Septiembre 02
ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0
ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	1	0
ÁREA DE CONTROL Y MOVILIDAD	0	4	1	0
CENTRO DE POSGRADOS	0	3	4	3
CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	0	1	2
CONSEJO DE SALUD	0	2	2	4
COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	0	0	8	9
COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	0	0	1	1
DARCA-DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2	0	1	0
DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LITERATURA	0	1	0	1
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO	3	4	6	4
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	4	10	5
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	0	1	1	3
FACULTAD DE ARTES	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	0	1	1	2
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	4	8	11	20
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	3	0	6
PROGRAMA UNILINGUA	0	0	1	0
SIMCA-SISTEMA INTEGRADO DE MATRÍCULA Y CONTROL ACADÉMICO	0	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	1	2	2	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	2	2	11
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	0	2	2	8
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	0	1	0	0

Dependencia	Requerimiento #1 Marzo 22	Requerimiento #2 Mayo 17	Requerimiento #3 Junio 10	Requerimiento #4 Septiembre 02
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	0	0	2	2

### 2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 30 de septiembre de 2019:

La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de septiembre de 2019 de las 1107 PQRSF, se ha dado respuesta al 77.95% de las peticiones presentadas; faltan por responder de fondo o se han resuelto, pero no se ha enviado copia de la respuesta a Secretaría General en un 15.35%.y el 6.68% aún están dentro del término.

Es preocupante que para este tercer trimestre el porcentaje de las peticiones pendientes de respuesta aumento un 5.64% en comparación con el informe con corte a 30 de junio, lo cual representa un foco de riesgo en la óptima prestación del servicio al ciudadano.

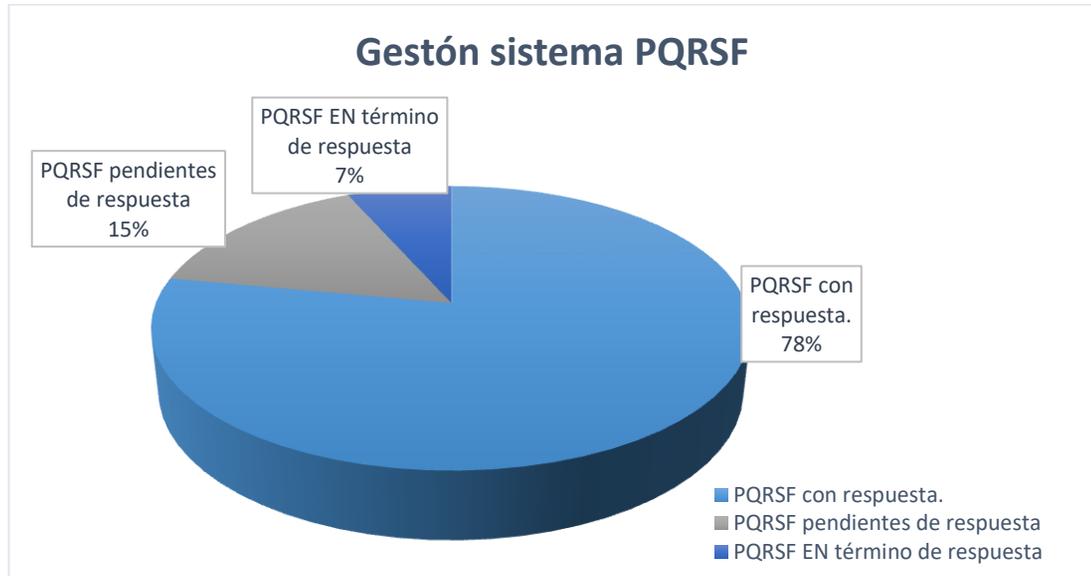
Igualmente se pone en conocimiento, que la dependencia con mayor número de peticiones pendientes y con términos vencidos, sigue siendo la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

No obstante lo anterior, a pesar de existir un porcentaje considerable de PQRSF sin respuesta de fondo, es importante resaltar que la Secretaría General constantemente realiza acciones tendientes a que las diferentes dependencias comprendan la importancia de responder en término las solicitudes que diariamente se allegan a la institución con el fin mejorar los canales de atención. Entre esas acciones se encuentran los requerimientos para PQRSF vencidas, requerimientos preventivos para las PQRSF que están a punto de vencerse y visitas a las diferentes dependencias para realizar el seguimiento a las peticiones allegadas a la Universidad.

En este período se realizó requerimiento preventivo a 20 PQRSF que estaban a punto de vencerse, con el fin de que las dependencias a las cuales están a cargo prestaran atención sobre ellos y se otorgará respuesta oportuna.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta	PQRSF EN término de respuesta	TOTAL
863	170	74	1107
77.95%	15.35%	6.68%%	100%

En consideración a las solicitudes que se encuentra pendientes de respuesta, dicho porcentaje contiene aquellas PQRSF a las cuales no se les ha surtido ningún trámite, como aquellas a las cuales se les dio respuesta parcial y que impiden descargarlas del sistema.



### 3. QUEJAS Y RECLAMOS

La Secretaría 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 buzón de sugerencias con corte a 30 de septiembre de 2019, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

#### 3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

De las 1107 PQRSF, 361 corresponde a quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
RECTORÍA	DESPACHO RECTORÍA	4	0	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	16	0	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	1	1	1
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO VICERRECTORÍA ACADÉMICA	15	4	1	1
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	25	0	0	1
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	9	0	0	1
	BIBLIOTECA	3	0	0	0

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019

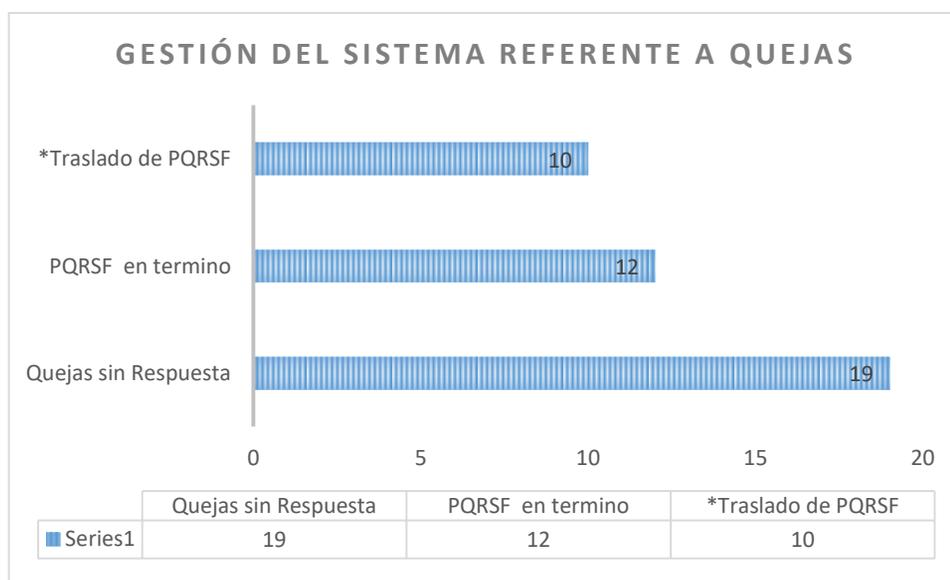
PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
	SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO	3	0	0	1
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	18	2	4	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	17	1	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	1	2	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	2	0	0	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	0	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0	0	1
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	0	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	129	0	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	23	0	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	23	8	1	2
	COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO	1	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	4	0	1	0
	DEPARTAMENTO DE ESPAÑOL Y LENGUA CASTELLANA	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3	0	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD "ALFONSO LÓPEZ"	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	1	0	0	0
	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	3	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y	1	0	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRATIVAS				
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	28	0	0	3
	CONSEJO DE SALUD	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>361</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

\*Significa que la dependencia traslado 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.

Las dependencias que más quejas recibieron fueron: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar (129); Unidad de Salud (28); la División de Admisiones, Registro y Control Académico (25); La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la División de Recreación y Gestión del deporte con 23 quejas cada una.

El porcentaje que representan las quejas es un número considerable dentro del total de PQRSF que ingresan a la Universidad del Cauca. La Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, se encuentra en la casilla número uno de las dependencias que más quejas registran. Sin embargo, hay que puntualizar que el fenómeno de aumento de inconformidades en la Vicerrectoría se generó luego de un masivo registro de quejas por parte de docentes y empleados, quienes manifestaron su molestia por el exceso de consumo de sustancias psicoactivas en el parque de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Civil, lo que dificultaba el normal desarrollo de las actividades académicas y administrativas.



Con el anterior gráfico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas hasta el 30 de junio de 2019. Se recibieron 361 quejas, de las cuales 320 (88.64%) han sido

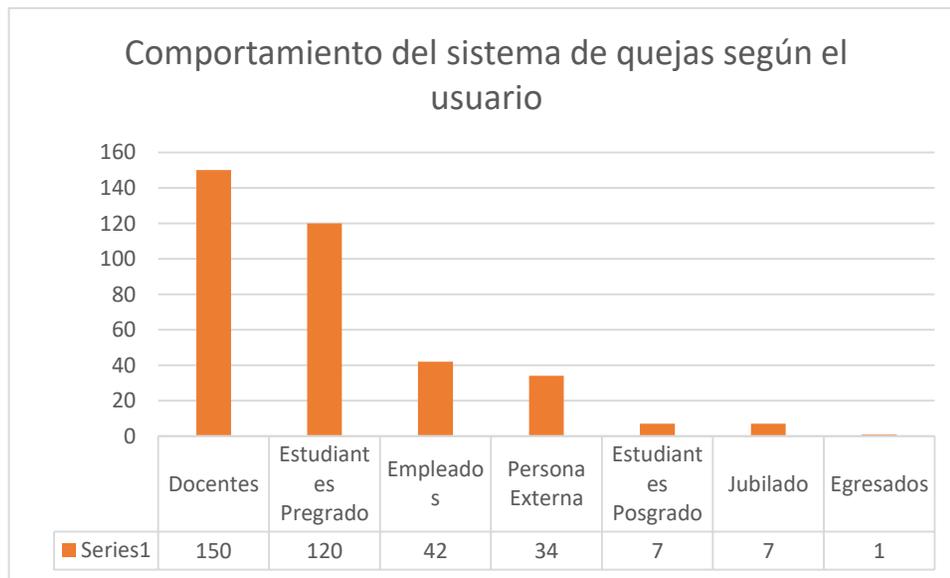
resueltas; 12 quejas (3.3%) están en término y 19 (5.26%) no han sido resueltas o no se ha enviado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada a Secretaría General para el posterior descargo en la plataforma de PQRSF o se trasladó a otra dependencia para resolver de fondo o al usuario para que realice algún proceso con el fin de adelantar el trámite.

### 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
Docentes	150
Estudiantes Pregrado	120
Empleados	42
Persona Externa	34
Estudiantes Posgrado	7
Jubilado	7
Egresados	1
<b>Total</b>	<b>361</b>

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



### 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.

A continuación se relaciona un cuadro con las quejas reiterativas teniendo en cuenta la tipología del quejoso, aclarando que en la tipología de administrativos se encuentran las personas que son contratistas de la Universidad del Cauca.

Tipología del Quejoso	Quejas Reiterativas	No de Quejas
Docente	La queja que con más frecuencia presentan los docentes es sobre el consumo de sustancias psicoactivas dentro de las Instalaciones de la Universidad del Cauca.	129
	Los docentes presentan más quejas ante la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca manifestando su inconformidad con los servicios prestados en la farmacia y en la clínica la Estancia.	4
Estudiantes de pregrado	Manifiestan frecuentemente su inconformidad respecto al comportamiento de funcionarios de la Universidad	9
	Manifiestan frecuentemente su molestia por los problemas presentados en la plataforma SIMCA	9
	Manifiestan inconformidad por la negativa en el préstamo de implementos deportivos en el área de deportes o que no se encuentra el funcionario en su puesto de trabajo.	14
Administrativos	Los contratistas reiteradamente interponen quejas relacionadas con la tardanza en los pagos a sus contratos.	7

#### 4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

Es importante mencionar que de 01 de enero a 30 de septiembre de 2019 se revisó diariamente el correo [anticorrupccion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupccion@unicauca.edu.co), como consta en la planilla en físico que se encuentra en la Secretaría General de la Universidad del Cauca.

El día 25 de julio de 2019 se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico, una denuncia sobre posibles fraudes en la aprobación de la prueba de suficiencia en inglés, el remitente se autodenominó “Grupo de estudiantes de la Universidad”.

En el contenido del mensaje se realizaba una denuncia sobre fraudes en la aprobación de la prueba PSI, argumentando que hay casos de estudiantes que pagan cierta cantidad de dinero con el fin de subir al sistema SIMCA una nota de APROBADO para cumplir con el requisito de grado.

Por factores de competencia, la denuncia fue redireccionada a la Vicerrectoría Académica, con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en dicha denuncia.

Según oficio 4-52/1587 del 23/10/2019, emitido por la Vicerrectoría Académica y publicado en cartelera el mismo día de su elaboración, se

informa a la comunidad universitaria que desde la Vicerrectoría Académica se llevará a cabo un proceso de seguimiento a los hechos narrados en el escrito, con el fin de hacer efectivos los principios de transparencia y debido proceso en los trámites académico-administrativos.

Es importante aclarar que el informe de PQRSF tiene como fecha de corte el 30 de septiembre de 2019, sin embargo, por la importancia de la queja anticorrupción, se realiza un seguimiento con corte a 23 de octubre de 2019, dejando consignado el trámite que hasta la fecha se ha surtido a dicha denuncia.

## 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 por ventanilla única, buzón de sugerencias y correo electrónico desde el 01 de enero de 2019 hasta 30 de septiembre de 2019.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	39	35,13%
Completamente Satisfecho	33	29,72%
Insatisfecho	21	18,91%
Completamente Insatisfecho	18	16,21%
No sabe, no responde	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

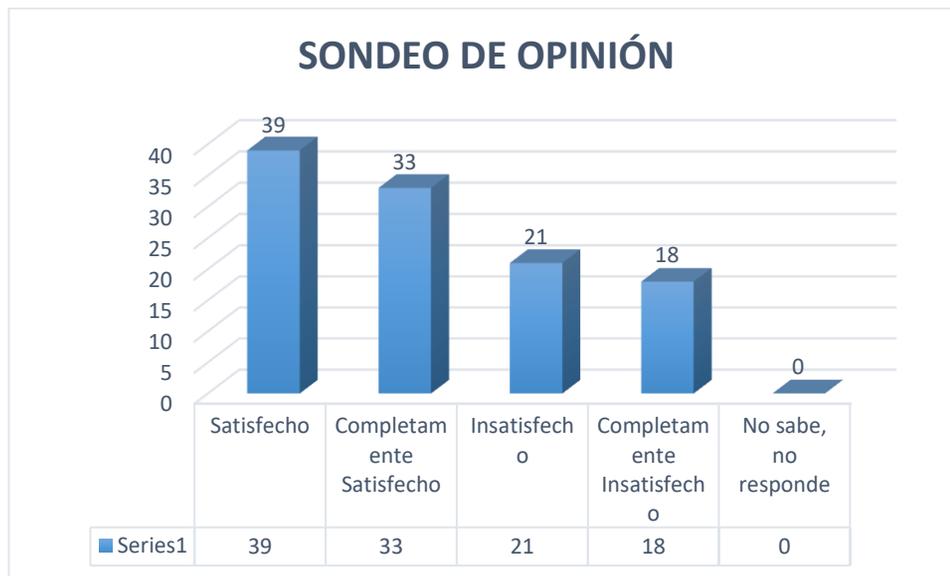
En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 35.13% de las personas se encuentran satisfechas, el 29.72% de los usuarios completamente satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 35.12% (entre usuarios insatisfechos y completamente insatisfechos) de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

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.

Una de las opiniones comunes entre los usuarios que tienen algún grado de insatisfacción se relacionaba con la ineficacia y la lentitud de los procesos académico-administrativos de la Universidad.

Igualmente hay usuarios que aseguran haber tenido que acudir a otros medios de acción, como la acción de tutela, para que les fuera resuelto lo

solicitado en el derecho de petición, lo cual se evidencia como una falla en la óptima atención al usuario, así como la desatención al derecho fundamental de petición.



### 5.1 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:

- ✚ Los usuarios con algún porcentaje de satisfacción consideran que sus respuestas fueron oportunas y completas. Los usuarios también resaltaron que es mucho más fácil tener a mano un sitio en la página web de la Universidad, por medio del cual se pueden presentar PQRSF, proporcionando un mejor servicio y haciendo que los trámites sean más rápidos.
- ✚ Los usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición, por no resolver la totalidad de las peticiones, respondiendo de manera elusiva o refiriéndose a temas que nada tienen que ver con su petición. Igualmente aseguran que hay dependencias dentro de la Universidad que se toman más tiempo del exigido por la ley para resolver sus peticiones, lo cual genera molestia dentro de los usuarios de PQRSF
- ✚ Algunos usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que hay procesos dentro de la Universidad que deberían ser más expeditos, con el fin de que las personas que concurren a la institución

por alguna razón, no siempre tengan que acudir al derecho de petición.

- Frente a las quejas o reclamos sugieren que es necesario una disculpa por parte de la institución cuando se ha ocasionado un inconveniente por error de algún funcionario o servicio.

No obstante lo anterior, se visibiliza un alto porcentaje de satisfacción respecto del usuario que acude a la institución con peticiones respetuosas, generando un ambiente de calidad y buen servicio hacia los usuarios de parte de la Universidad del Cauca.

## 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, 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 y transcurso del 2019, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a esas PQRSF irresueltas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

Requerimientos 2017	Requerimientos 2018
940	607

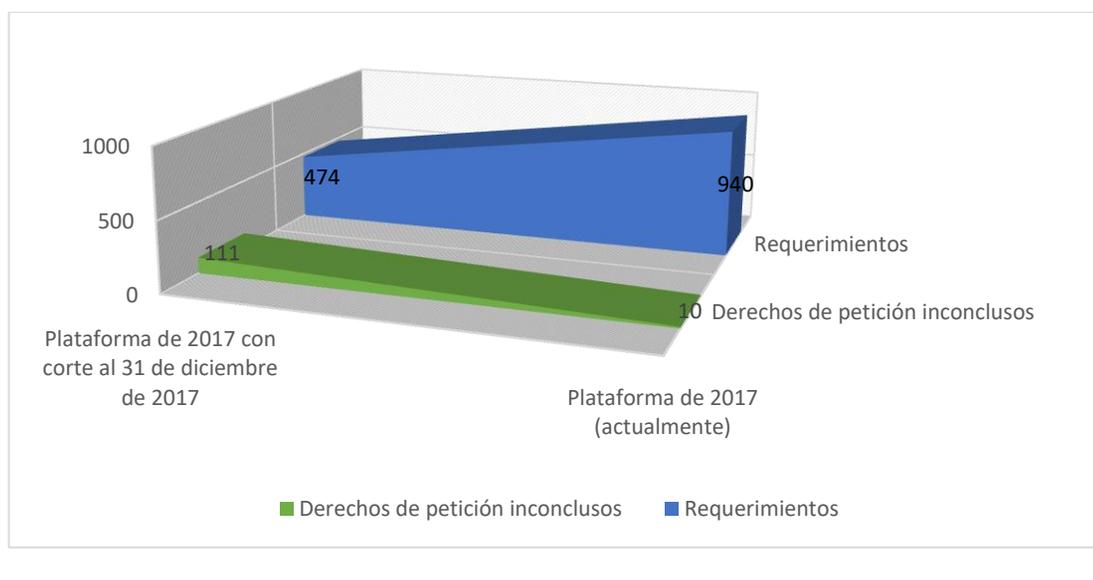
#### 6.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

Con esta gestión se puede evidenciar una mejoría en los índices de respuesta respecto de la plataforma del año 2017 de la siguiente manera:

	Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	10
Porcentaje mejora	90.99% ( <u>101 derechos de petición resueltos</u> )	

A continuación, se hace la relación entre los requerimientos que se han realizado con el número de Derechos de petición que aún se encuentran

inconclusos del 31 de diciembre del 2017 al 30 de septiembre de 2019 referentes a la plataforma de PQRSF de 2017.



Es importante recalcar que la administración de PQRSF en los años 2017 al 2019 ha realizado 940 requerimientos de respuesta frente a los derechos de petición que se encuentran inconclusos en las plataformas de PQRSF 2017.

Como resultado de lo anterior y con la ayuda del Centro de Gestión de Calidad y la Acreditación Institucional quienes hacen visitas personalizadas reiterando la importancia de allegar la respuesta a esas PQRSF inconclusas, se han logrado descargar 101 PQRSF del sistema de radicación que se encontraban pendientes de respuesta.

Sin embargo, es un punto desfavorable frente a la gestión del sistema de PQRSF, teniendo en cuenta que los tiempos para responder estas solicitudes están excesivamente por fuera del ordenamiento legal.

Por último, se hace un recuento de las dependencias que aún deben enviar copia de las respuestas de los derechos de petición de 2017:

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
*Comité conformado por: Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Oficina Jurídica y División de Gestión de Salud Integral.	7
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Administrativa	2
<b>Total</b>	<b>10</b>

*\*El comité se encarga de evaluar y resolver asuntos de reliquidación de matrícula financiera. Este es un proceso que por razones de estudios conlleva muchos procedimientos, los cuales no pueden ser resueltos dentro de los términos previstos en las PQRSF; aun así, se insta a las dependencias a agilizar su trámite y enviar*

*copia de las respuestas a estos asuntos a Secretaría General para ser descargadas del sistema de PQRSF 2017.*

### **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 inconclusas 105 PQRSF de 1051 tramitadas en el 2018.

De las 105 PQRSF irresueltas, quedan 24 PQRSF pendientes de respuesta (24 de vía escrita y web)

Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún deben resolver las peticiones inconclusas o en el caso de estar resueltas, enviar copia de la respuesta a Secretaría General o al correo [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co).

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Vicerrectoría Administrativa	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Comité interdisciplinario de reliquidación de matrícula	9
Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo	2
Consejo de Salud	4
Coordinación de Especialización en Derecho Administrativo	3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

### **6.2 Capacitaciones de PQRSF y Gestión Documental 2019**

La Secretaría General, como administrador del sistema de Peticiones Quejas y Reclamos, ha venido desarrollando capacitaciones a las diferentes dependencias académico-administrativas, socializando los criterios necesarios para atender óptimamente el derecho fundamental de petición, con base en la normativa nacional e institucional que busca instruir a los universitarios sobre la información que requieren las dependencias universitarias para dar un trámite correcto y oportuno a las PQRSF instauradas ante la institución.

Adicionalmente se capacitó sobre las normas de Gestión Documental necesarias para dar cumplimiento la normativa legal vigente de archivo en el Programa de Gestión Documental sobre los primeros cinco (5) de ocho (8) procesos que intervienen desde la planeación, producción, distribución y organización de los archivos de gestión y así aportar en el cumplimiento de la acreditación institucional, mejorando los canales de comunicación entre dependencias, aplicando correctamente las Tablas de Retención Documental

(T.R.D.) y enfatizando en la importancia de cumplir con el conducto regular para las comunicaciones institucionales así como emplear y conservar una imagen corporativa institucional estándar.

En lo que va corrido del año, se han realizado tres capacitaciones, a diferentes de pependencias, teniendo un total de 84 funcionarios capacitados.

Fecha	Lugar de capacitación	la Dependencias invitadas	Asistentes
18 de octubre de 2019	Sala de juntas de la División de Admisiones, Registro y Control Académico	División de Admisiones, Registro Y control Académico-DARCA	16
21 de octubre de 2019	Auditorio “Jesús María Otero” de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	División de Gestión de las TIC Centro de Recursos Bibliográficos Centro de las Comunicaciones Facultad de Ingeniería Electrónica Facultad de Ingeniería Civil Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación Centro de Posgrados División Administrativa y de Servicios Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional	42
22 de octubre de 2019	Auditorio Fundadores Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	Vicerrectoría de Investigaciones Museo de Historia Natura División de Gestión de Salud Integral Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales Facultad de Artes	18
23 de octubre de 2019	Sala de juntas Sede Santander de Quilichao	Sede Santander de Quilichao	8
<b>Total Capacitaciones : 4</b>		<b>Total Capacitados: 84</b>	

De las capacitaciones dadas al personal académico administrativo y contratistas de la Institución, se aclararon dudas y se explicó el rol de la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Proceso de la P.Q.R.S.F.

Se enfatizó en la importancia de priorizar en las dependencias el trámite de las P.Q.R.S.F. para ser oportunos en las respuestas, que éstas sean de fondo y evitarle a la institución incurrir, por omisión o indebida atención, en posibles responsabilidades legales, como los silencios administrativos positivos y negativos, que conllevan a que el peticionario tome acciones jurídicas (tutelas) que generan un desgaste administrativo en la Institución.

Para el desarrollo y cumplimiento de dichos objetivos se desarrollaron los siguientes temas:

1. Importancia del sistema de PQRSF administrado por Secretaría General.
2. Normativa nacional e institucional (Ley 1755 de 2015 y R – 141 de 2019).
3. Medios de recepción de PQRSF al interior de la institución
4. Uso de formatos de PQRSF, como el de presentación de peticiones/quejas verbales
5. Tramite interno de las PQRSF
6. Características esenciales de la respuesta de fondo y sus términos.
7. Requerimientos en caso de no enviar copia de respuesta a Secretaría General
8. Gestión Documental, necesaria para elaborar correctamente los oficios relacionados con PQRSF y otros asuntos.
9. Socialización de las debilidades presentes para su corrección.
10. Resumen de la actualidad del sistema.

### **6.2.1 Registros Fotográficos**



### **6.3. Elaboración de la Resolución Rectoral 141 de 2019 por medio la cual se establece el trámite de PQRSF al interior de la institución y se deroga la Resolución 059 de 2017.**

La Secretaría General consideró necesario hacer unas modificaciones a lo regulado en la Resolución R-059 de 2017 y por ende se expidió la Resolución R-141 DE 2019, en donde se implementaron nuevas figuras relacionadas con el Derecho de petición, se complementó con nuevas leyes sobre el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1774 de 2011), también con la Circular 008 del 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otras; Algunas mejoras realizadas fueron las siguientes:

- ✚ Actualización de la dirección del Área de Gestión Documental, donde funciona actualmente la Ventanilla Única.
- ✚ Modificación del orden de los artículos para que su estructura sea más entendible y didáctica
- ✚ Modificación de los términos para dar respuesta a determinados asuntos como:
  - Reliquidación de matrícula financiera (25 días hábiles)
  - Asuntos que tengan que ver con el servicio de salud, de urgencia y prioridad (5 días hábiles)
  - Solicitud de datos personales (10 días hábiles)
- ✚ Inclusión de las figuras de: Solicitud de prórroga, Comunicación de desistimiento.
- ✚ Resaltó el trámite a seguir frente a una felicitación por un servicio o funcionario de la Universidad del Cauca.
- ✚ Visibilizó los medios de radicación de Quejas y Denuncias sobre actos de corrupción al interior de la institución.

### **6.4. Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.**

La Secretaria General de la Universidad del Cauca, Dra. Laura Ismenia Castellanos y la Jefe de la Oficina de Control Interno, Dra. Lucia Amparo Guzmán Valencia; en procura de cerrar PQRSF pendientes de respuesta del sistema de radicación de las mismas, acordaron elaborar un cronograma de visitas a las dependencias. Estas visitas se realizaron a las dependencias con más solicitudes pendientes de respuesta y con términos vencidos, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017 y 2018; y resolver dudas y falencias existentes respecto al trámite interno de los Derechos de petición.

Conforme lo anterior se hizo visitas a las dependencias de la siguiente manera:

Dependencias a Capacitar	Fecha	Hora
Unidad de Salud	19 de febrero	8:30 a.m.
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	19 de febrero	10:30 a.m.
Salud Integral	20 de febrero	8:30 a.m.
Admisiones (DARCA- SIMCA)	20 de febrero	10:30 a.m.
Oficina Jurídica	21 de febrero	8:30 a.m.
Vicerrectoría Administrativa	21 de febrero	10:30 am.

Realizadas las visitas se levantó un acta en donde cada dependencia se comprometió a entregar las PQRSF pendientes de respuesta a más tardar el día 28 de febrero de 2019 con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF.

#### 6.4.1 Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, durante el año 2019

Con el fin de continuar con las gestiones tendientes a descargar las PQRSF pendientes de los años 2017, 2018 y 2019, se realizaron visitas adicionales por parte de la Secretaría General a través de un monitor de esta dependencia, durante el mes de junio de 2019.

Las visitas se hicieron de la siguiente manera:

Dependencias a visitar	Fecha
Centro de Posgrados	14 de junio
Unidad de Salud	21 de junio
Oficina Asesora Jurídica	17 y 20 de junio
División de Gestión Financiera	20 de junio
Oficina Jurídica	21 de junio
Vicerrectoría Administrativa	17 de junio

Como resultado de estas visitas se pudo obtener cerca de 5 respuestas a PQRSF pendientes del año 2019. Además de que se informó el estado en el que se encuentran las PQRSF que aún quedan pendientes de respuesta.

De cada visita, se levantó acta en donde queda constancia de las respuestas entregadas por las diferentes dependencias, también se dejó constancia de los trámites adelantados de las PQRSF pendientes de respuesta.

#### **6.4.2. Capacitación de PQRSF e importancia de dar respuesta a este Derecho fundamental.**

Mediante oficio 2.1-70/279 del 20 de febrero de 2019 se hizo la invitación a todas las dependencias universitarias para asistir a la capacitación sobre el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno; dicho evento se dio lugar en el salón Fundadores de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales el lunes 25 de febrero de 2019 a las 10:00 a.m. con una asistencia de 23 personas únicamente, no obstante haberse informado y publicado el evento.

En dicho evento se socializó y capacitó sobre la nueva **Resolución Rectoral 141 de 2019** relacionado con el trámite interno de las PQRSF.



#### **6.5 Folleto didáctico sobre el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca**

La Secretaría General se ha enfocado en mejorar la satisfacción del peticionario que acude ante la institución, brindándoles un trámite y gestión eficaces, gracias al compromiso de la Comunidad Universitaria. Se vio la necesidad de adelantar gestiones que pretendan mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias, evitando dilaciones en las diligencias a que haya lugar, y generando mayor seguridad y confianza en los trámites

internos encaminados a otorgar respuestas de fondo que resulten acordes a la normatividad nacional e institucional, por lo que se elaboró un folleto sobre el trámite de las PQRSF, que se entregaron a cada uno de los asistentes a las capacitaciones. Igualmente el folleto fue publicado en la página web de la Universidad del Cauca y puede ser consultado en el siguiente link [http://www.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Tr%C3%A1mite\\_Peticiones\\_Resoluc\\_141\\_2019.pdf](http://www.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Tr%C3%A1mite_Peticiones_Resoluc_141_2019.pdf)

**Regla General:** en el asunto siempre deben referirse al tipo de oficio y al número de ventanilla única con el cuál se identifica el Derecho de Petición.

- Oficio de Solicitud de Prórroga

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá elaborar un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máximo por otro término igual al inicialmente previsto.

- Oficio de Traslado

Se produce cuando se ha agotado la competencia por parte de la dependencia a la cual inicialmente se re direccionó el derecho de petición, quedando puntos faltantes por resolver por otra dependencia universitaria o simplemente porque la dependencia no es competente para dar respuesta al asunto.

Por consiguiente se elabora un oficio trasladando el derecho de petición a la dependencia que estimen competente para resolver de fondo la solicitud, También se envía copia de éste a la Secretaría General.

- Comunicación del desistimiento

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un mes. Vencido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el

origen del desistimiento tácito, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de PQRSF y extinguir la responsabilidad de otorgar respuesta de fondo.

- Oficio de Respuesta Parcial

Es un oficio dirigido al peticionario con copia a la Secretaría General y se da cuando se han resuelto ciertos puntos del derecho de petición, (el cual no se ha resuelto de fondo) ya sea porque lo hará otra dependencia o se surtirá un procedimiento. Este oficio no implica una prórroga del término inicial, a menos que se solicite en el mismo.

- ✓ Oficio de Respuesta de Fondo

El oficio de respuesta de fondo contiene la resolución de cada una de las peticiones, el cual debe dirigirse siempre al peticionario y enviar copia del mismo a la Secretaría General, la que como administradora del sistema de PQRSF lo descargará y se extinguirá la responsabilidad. De esta manera se garantiza el derecho fundamental que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por interés general o particular, aumentando así la satisfacción al usuario y prestando un óptimo servicio como institución.

Para mayor información o resolver inquietudes puede comunicarse al 8209900 ext. 1107.

Secretaría General:  
Laura Ismenia Castellanos Vivas.  
Preparó: Emerson Gabriel Martínez Yacelga  
Ajustó: Ana Ruth Cabezas Jiménez, Judicante.  
Revisó: L. I. C. V. 2019



Universidad del Cauca

## Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

**Artículo 23 Constitucional Ley 1755 de 2015**  
Reglamentado por la Resolución Rectoral -141 de 2019  
Guía básica para las dependencias universitarias.

*"El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido."*

Corte Constitucional  
Sentencia T-332 de 2015

Nuestro compromiso como servidores públicos, nos permite aumentar los niveles de satisfacción del usuario y pertenencia para con la institución de la cual todos nos sentimos orgullosos.

### Pasos:

#### 1. Medios de Recepción:

- Página Web**  
Link: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>
- Correo:**  
[quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co)
- Por Escrito**
- Verbales:**  
Formato PE-GE-2.1.2-FOR-8
- Buzón de Sugerencias**

#### Indicaciones:

- Cualquiera que sea el medio de recepción siempre deben remitirse a la Ventanilla Única ubicada en el Área de Gestión Documental para su identificación.
- Las PQRSF que lleguen a los correos deben

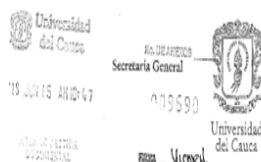
3. El funcionario que recepcione una petición verbal deberá diligenciar el formato PE-GE-2.1.2-FOR-8, que se encuentra en Lvmn o en el link:

<http://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

4. El buzón de sugerencias ubicado en las diferentes dependencias se recolecta cada 15 días hábiles según el cronograma anual que emite la Secretaría General.

La importancia de radicar en la Ventanilla Única las PQRSF consiste en Identificarlas con un número único y su fecha de ingreso a la Universidad del Cauca. Así la Secretaría General, dependiendo del tipo de PQRSF, le asigna el término que legalmente le corresponde para ser resuelta de fondo, en el oficio de re direccionamiento que se dirige a la dependencia competente de otorgar respuesta.

#### Ej.: Ventanilla Única



#### Términos que tienen los Derechos de Petición:

Peticiones:	15 días hábiles
Quejas:	15 días hábiles
Reclamos:	15 días hábiles
Sugerencias:	15 días hábiles
De Información:	10 días hábiles
Consulta:	30 días hábiles

Felicitaciones: No tienen término, se socializan en el grupo de trabajo como incentivo a la buena labor desempeñada. Se envía reporte tanto al Jefe de la dependencia como al funcionario para su conocimiento.

Peticiones sobre Re liquidación de matrícula Financiera: Tendrán un término especial de 25 días hábiles

Requerimiento de documentos o pagos dirigido al peticionario: 30 días calendario para que él los aporte.

Peticiones Prioritarias Sistema de Salud: Término para resolver de fondo son 5 días hábiles.

#### 2. Oficios relacionados con las PQRSF:

Son los diferentes oficios con los cuales las dependencias que han recibido PQRSF adelantan gestiones necesarias para otorgar respuesta de fondo al peticionario. Son los siguientes:

- Oficio de Solicitud de Prórroga
- Oficio de Traslado
- Comunicación de desistimiento
- Oficio de Respuesta Parcial
- ✓ Oficio de Respuesta de Fondo

## 6.6 Sistema web de recepción de PQRSF

Con el propósito de mejorar los canales de atención, disponibles para la comunidad en general, la División de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, visibilizó los banners habilitados en la página oficial de la Universidad del Cauca para diligenciar el formato de PQRSF y denuncias anticorrupción.

Desde ahora, los usuarios pueden acceder a este medio con más facilidad, teniendo en cuenta que se ubica en un lugar más visible y sin mayor complicación, que permiten al usuario tener a la mano estos mecanismos de interacción con la Institución Universitaria y ejercer libremente sus derechos.

The screenshot displays the website's navigation and content areas. At the top, there are news snippets and a 'Más noticias' button. Below this is a menu with categories: Comunicados, Resoluciones, Acuerdos, and Circulares. The 'Comunicados' section lists several updates, including a 'Nuevo' badge on the first item. To the right, there are sections for 'Jornadas de Salud Ural' and 'Más eventos'. A vertical sidebar on the right contains links for 'Desprendible de pago', 'Programa Lymen', 'Solic. mantenimiento', 'pse', 'Unicauca Estéreo', 'Unicauca TV', 'Revistas', 'Comarca Digital', 'Rep. Estudiantil', and 'Rep. Profesor'. At the bottom, there are social media icons (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn), accreditation logos (ISO 9001, IQNet, Icontec), and a 'Zona de Banners' section with buttons for 'PUNTO ANTICORRUPCIÓN', 'PQRSF', 'DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN', and 'RECEPCIÓN PQRSF'. The 'Bioempaques Cauca' logo is also visible at the bottom right.

## **7. CONCLUSIONES**

1. No obstante las gestiones realizadas por la Secretaría General para obtener las respuestas a las PQRSF, aún quedan pendientes de respuesta 10 peticiones (7 peticiones sobre reliquidaciones de matrícula, 1 sobre información a la Oficina Jurídica sobre un concurso de méritos y 2 de la Vicerrectoría administrativa sobre relacionadas con quejas) del año 2017 y 24 PQRSF del año 2018, se hace necesario acciones tendientes a minimizar esta situación.
2. Desde la División de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se visibilizó el banner habilitado en la página web para recepcionar PQRSF, así como denuncias anticorrupción, con el fin de que los interesados en presentar alguna solicitud, tengan la posibilidad de acceder más fácil a los medios de interposición de PQRSF.
3. Se tiene un trámite interno de P.Q.R.S.F claro y detallado para que todas las dependencias actúen de manera eficiente frente a las peticiones elevadas por los usuarios ante la Universidad del Cauca.
4. Cada Universitario a quien le asista el deber legal de responder un derecho de petición, debe atemperarse a lo dispuesto en la Resolución Rectoral 141 de 2019 que recoge lo preceptuado en la Ley Estatutaria 1755 de 2011, con el ánimo de mejorar los canales de atención para el ciudadano y mejorar los niveles de satisfacción del servicio.
5. Los niveles de insatisfacción reflejados en el sondeo de opinión, radican principalmente en la extemporaneidad de las respuestas o en la manifestación del peticionario al no considerarlas de fondo. Al respecto, se precisa que en ocasiones el peticionario no considera su respuesta de fondo, porque no acceden a sus pretensiones, pues desde la normatividad vigente, es inviable responder positivamente a lo solicitado, lo cual no significa que la respuesta no sea de fondo.
6. Actualmente la ventanilla única, cuenta con una hora más de servicio, para la recepción de solicitudes, con la implementación de un nuevo horario en el área de Gestión Documental. Actualmente el horario está estipulado de lunes a jueves entre las 8:00 a.m. y 3:30 p.m. y los días viernes de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. en jornada continua
7. Se evidencia un mejoramiento en la respuesta oportuna en el sistema de radicación y trámite de PQRSF con respecto a años anteriores, en razón a la continua elaboración de requerimientos, informes, capacitaciones, circulares, visitas y guías didácticas que permiten informar a la comunidad universitaria sobre el correcto trámite interno de P.Q.R.S.F.

*Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2019. Oficio 2.1-52/2393 de 25/10/2019*

Universitariamente,

Vo.Bo.

*Original Firmado*

*Original firmado*

ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ  
Judicante, Secretaría General  
Universidad del Cauca  
2019

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General