

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2020

La Universidad del Cauca mediante Resolución 141 de 2019, estableció el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Dentro de dicho acto administrativo, se estipuló que la Secretaría General de la Universidad del Cauca, es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control del sistema PQRSF. Igualmente dentro de sus funciones, se encuentra, la elaboración de informes trimestrales, mediante los cuales se da a conocer el comportamiento del sistema al interior de nuestra Institución, basándonos en tablas estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho durante el transcurso del año.

En este primer informe trimestral se presentan las PQRSF que hasta el 31 de marzo de 2020 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.

Es preciso aclarar que a raíz de la emergencia sanitaria que se vive en el país y en el resto del mundo, por el brote del virus COVID-19, se hizo necesario adoptar medidas necesarias para la recepción y tramitación de las PQRSF allegadas después del 20 de marzo de 2020, por lo cual se dedicará un puto específico, mostrando el comportamiento del sistema de PQRSF, durante el 20 de marzo al 31 de marzo de 2020.

Acorde con lo anterior, este informe visibiliza el funcionamiento de la Universidad del Cauca por medio de sus dependencias frente al ejercicio del Derecho de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2020, 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).

Se aclara que este primer consolidado, es el reporte de PQRSF recibidas y tramitadas hasta el 20 de marzo de 2020, fecha en la cual la Universidad del Cauca, mediante Resolución Rectoral 237 del 20/03/2020, decidió suspender las actividades administrativas en la planta física de la Institución. Por lo anterior, las peticiones allegadas durante la tarde del 20 de marzo y el 31 de marzo, serán reportadas más adelante, teniendo en cuenta que se recibieron durante una situación de anormalidad Institucional.

Durante el primer trimestre del año 2020 se recibieron un total de 408 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera.

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	2	1	0	1	0	1	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	15	1	0	14	0	13	1	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	2	1	0	1	0	1	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0	2	7	0	6	0	1
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	1	0	1	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	24	0	1	25	4	10	2	9
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	25	3	1	23	0	22	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	22	0	0	22	0	8	0	14
	CENTRO DE POSGRADOS	8	0	2	10	1	9	0	0
	CENTRO DE EDUCACION CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL-CECAV	2	0	0	2	0	2	0	0
	ÁREA DE EGRESADOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	5	0	0	5	0	5	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	57	0	0	57	7	38	0	12
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	16	1	0	15	3	7	0	5
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	2	0	2	0	0

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	15	0	0	15	1	11	0	3
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	0	0	0	1
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	1	0	1	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	1	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	4	0	0	4	1	2	0	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	9	1	0	8	1	7	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	3	0	0	3	0	1	0	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	84	0	0	84	2	65	0	17
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	0	1	0	0	1	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	20	0	0	20	1	3	3	13
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	0	1	0	0
	CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA"	4	0	0	4	0	4	0	0
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	6	0	0	6	0	4	0	2
	ESPECIALIZACIÓN EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	1	0	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	6	0	0	6	1	2	0	3
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	4	0	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	6	1	0	5	4	1	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	2	0	1	3	0	2	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	2	0	0	2	2	0	0	0
	COORDINACIÓN PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, ESTUDIO DEL CUERPO Y LA MOTRICIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	6	0	0	6	0	4	0	2
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1	0	0	1	0	0	0	1

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	0	0	1	0	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	4	0	0	4	0	1	1	2
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	31	0	0	31	0	31	0	0
OTROS	COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	0	0	1	1	0	0	0	1
	EQUIPO DE SEGUIMIENTO DE APOYO A LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO DE EXAMENES PREPARATORIOS DEL PROGRAMA DE DERECHO	1	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL		408	9	9	408	28	278	8	94

*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.

Durante el primer trimestre del año 2020, se recibieron un total de 408 peticiones, a las cuales se les asignó su respectivo número de ventanilla única y se redireccionó a las dependencias competentes. En comparación con el año 2019, durante la medición del mismo periodo, se evidencia un aumento en el número de PQRSF recibidas, dicho crecimiento equivale al 42.6%, variable importante, teniendo en cuenta que más personas acuden al sistema de PQRSF.

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el primer trimestre del año 2020 se encuentran: La División de Salud Integral y Desarrollo Humano, la Vicerrectoría Administrativa, la Unidad de Salud y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

A corte de 31 de marzo, tenemos 94 PQRSF sin ningún trámite y con términos vencidos, lo que representa casi el 23% del total de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca, situación que es preocupante, teniendo en cuenta que el derecho de petición es un derecho fundamental y su no atención puede acarrear sanciones para la Institución.

El porcentaje de respuestas de fondo se encuentra en el 68%, aunque es un porcentaje alto, se debe disminuir los casos de las PQRSF no contestadas. Respecto a las peticiones que se encuentran en término, hay un total de 28 PQRSF y 8 peticiones se encuentran con respuesta parcial.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 408 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	219	53.6%
Felicitaciones	86	21%
Quejas y Reclamos	75	18.3%
Sugerencias	28	6.8%
Total	408	100%

Como se muestra en la tabla anterior la Petición fue el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios durante el primer trimestre del año 2020, alcanzando más del 50% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las felicitaciones con un 21%, siendo un dato novedoso para el sistema, pues las felicitaciones se posicionan en esta casilla por primera vez, las quejas y reclamos tienen un 18.3% y respecto a las sugerencias se encuentra un 6.8%.



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 al 31 de marzo de 2020, 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	184	45%
Buzón de Sugerencias	150	36.7%
Correo electrónico	74	18.1%
Total	408	100%

De la anterior tabla se puede concluir que el medio más utilizado por los usuarios PQRSF es el escrito radicado en ventanilla única con un porcentaje del 45% de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca.

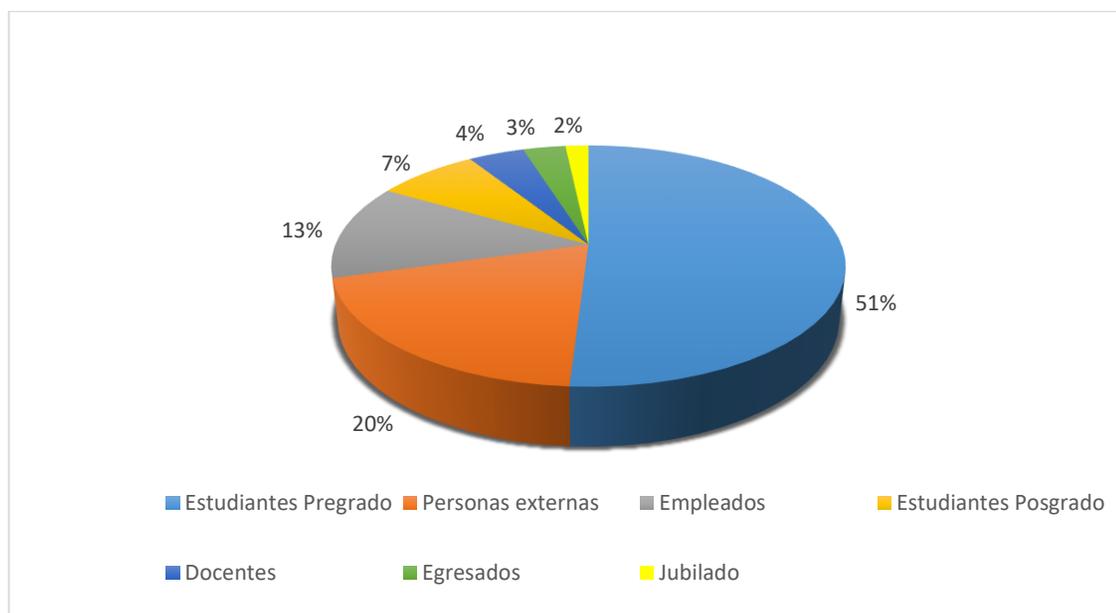
1.3 Relación de los derechos de petición en consideración al usuario.

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	208	50.9%
Personas externas	80	19.6%
Empleados	52	12.7%
Estudiantes Posgrado	31	7.5%
Docentes	17	4.1%
Egresados	13	3.1%
Jubilado	7	1.7%
TOTAL	408	100%

Los estudiantes de la Universidad del Cauca, siguen siendo los usuarios que más acuden al sistema de PQRSF, representando más de la mitad del total de los usuarios. Esto obedece a que gran parte de las peticiones que se allegan a la Institución, tienen que ver con asuntos académicos.

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 1.7% 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	TOTAL
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	1	0	0	1	2
	SECRETARÍA GENERAL	14	1	0	0	15
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	1
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	1	0	0	1	2
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	1	0	0	5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	19	4	1	0	24
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	0	0	1	1
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL	2	0	0	0	2
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	18	5	2	0	25
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2	9	9	2	22
	CENTRO DE POSGRADOS	7	1	0	0	8
	ÁREA DE EGRESADOS	1	0	0	0	1
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	4	1	0	0	5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	50	5	1	1	57
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12	4	0	0	16
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	2	6	0	7	15
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	1
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	0	1	0	0	1
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	3	1	0	0	4
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	3	6	0	0	9
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	1	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	7	3	11	63	84
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	0	0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	20	0	0	0	20
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	0	0	0	1	1
	CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA"	0	0	0	4	4

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 31 de marzo de 2020. Oficio 2.1-52/803 de 20/04/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	6	0	0	0	6
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2	4	0	0	6
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	2	1	1	4
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	2	4	0	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	2	0	0	0	2
	COORDINACIÓN PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, ESTUDIO DEL CUERPO Y LA MOTRICIDAD	1	0	0	0	1
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	1	1	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	5	0	0	1	6
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	1	0	0	1
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	1	0	0	1
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	14	11	3	3	31
	CONSEJO DE SALUD	3	1	0	0	4
OTROS	EQUIPO DE SEGUIMIENTO DE APOYO A LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO DE EXAMENES PREPARATORIOS DEL PROGRAMA DE DERECHO	1	0	0	0	1
TOTAL		219	75	28	86	408

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 408 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 expedición de recibo para pago de matrícula financiera	25
	Solicitud de información y/o documentos	22
	Solicitud de reliquidación de matrícula financiera o cambio en la dirección de domicilio	11
	Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	5
	Solicitud de ingreso de notas a SIMCA	5
	Solicitud de financiación de matrícula financiera	6
	Solicitud de reintegro de dineros	2
Docentes	Solicitud de información sobre ceremonias de grado	4
	Solicitud de copia de documentos	4
Persona Externa	Solicitud de pago de estímulos económicos	2
	Solicitud de información o documentos	28
	Solicitud de información sobre el proceso de amnistía	4
	Solicitudes sobre el proceso de admisiones	11

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 31 de marzo de 2020. Es de resaltar que a algunas de estas dependencias se les ha realizado una labor de seguimiento y se les ha realizado requerimientos.

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

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
DIVISION DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	17
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	14
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	13
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	12
VICERRECTORIA ACADEMICA	9
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5
DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
CONSEJO DE SALUD	2
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	2

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO DE RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	1
DARCA-DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1
DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS Y DE LAS COMUNICACIONES	1
EQUIPO DE SEGUIMIENTO DE APOYO A LA MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO DE EXAMENES PREPARATORIOS DEL PROGRAMA DE DERECHO	1
MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1
MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	1
OFICINA JURÍDICA	1
FACULTAD DE ARTES	1
TOTAL	94

Durante este primer trimestre del año 2020, hay 93 PQRSF pendientes de respuesta, con término vencido y sin ningún trámite. Esta cifra representa el 23% de la PQRSF allegadas a la Universidad del Cauca.

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 31 de marzo de 2020 son: La División de Salud Integral y Desarrollo Humano (con 17 peticiones sin responder), seguida de la División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos (14 peticiones sin respuesta) y en tercer lugar encontramos a la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 13 peticiones sin respuesta).

2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

La Secretaría General como dependencia encargada de llevar el control del Sistema de PQRSF, realiza constantemente requerimientos a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes y con términos vencidos.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se la relacionan todas las PQRSF vencidas que tenga la instancia académico-administrativa. De los requerimientos, se envía copia al Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para los fines pertinentes.

Durante el año 2020 se realizó requerimientos a las dependencias morosas de respuestas a peticiones del año 2017, 2018, 2019 y 2020. Dichos

requerimientos se realizaron el 27 de febrero de 2020 a las siguientes dependencias:

Dependencia	Requerimiento #1 Febrero 27 de 2020
FACULTAD DE DERECHOS, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	77
COMITÉ INTERDISCIPLINARIO	30
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	22
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	15
OFICINA JURÍDICA	11
VICERRECTORÍA ACADEMICA	11
CONSEJO DE SALUD	10
DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	6
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5
COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
DIVISIÓN FINANCIERA	4
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	3
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2
FACULTAD DE ARTES	2
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	2
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2
PFI-PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1
UNIDAD DE SALUD	1
COMITÉ TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1
ÁREA DE TRANSPORTE	1
ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1

2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2020:

Durante el primer trimestre del año 2020, se allegaron un total de 408 PQRSF, de las cuales, tienen respuesta de fondo 278 solicitudes que equivalen a un poco más del 68%. Respecto a las solicitudes que no han sido resueltas de fondo, 94 de ellas no tienen ningún trámite y se encuentran con términos vencidos de respuesta, lo que representa el 23% de las peticiones. Actualmente tenemos 28 solicitudes en término y 8 de ellas tienen respuestas parciales.

En comparación al primer trimestre del año 2019, se evidencia un aumento en el número de las PQRSF sin oficio de respuesta, a pesar de las labores de seguimiento y capacitación a la planta administrativa sobre la importancia del Derecho de petición.

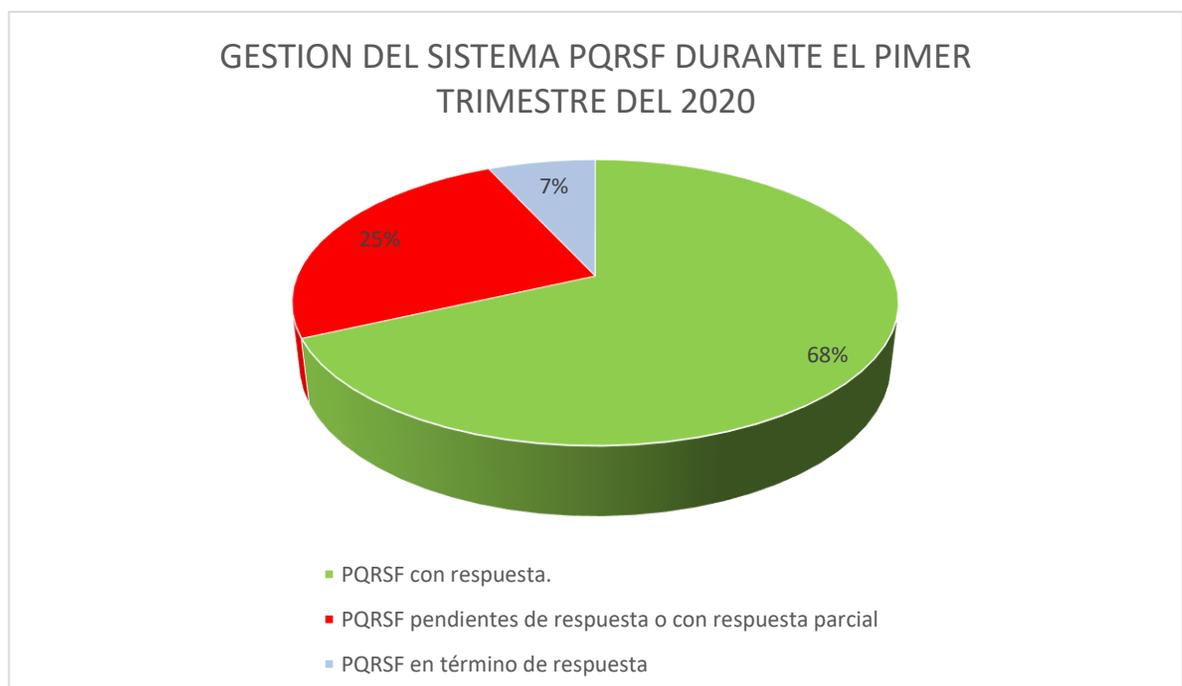
Las dependencias que más peticiones pendientes registran durante este período, son: La División de Salud Integral y Desarrollo Humano, La División de Gestión de Recursos Bibliográficos y La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.

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 niveles de satisfacción del usuario. Entre esas acciones se encuentran los requerimientos para PQRSF vencidas y visitas a las diferentes dependencias para realizar el seguimiento a las peticiones allegadas a la Universidad.

Durante el primer trimestre se realizaron visitas de seguimiento a las dependencias con mayor número de PQRSF sin respuesta de fondo y con términos vencidos, sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria por la propagación del virus COVID-19, se suspendieron dichas actividades.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta o con respuesta parcial	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
278	102	28	408
68%	25%	6.8%	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

Las quejas que se allegan diariamente a la institución, representan un insumo de gran importancia para la Universidad del Cauca, teniendo en cuenta que evidencian la calidad de la prestación del servicio y generan propuestas de mejora y crecimiento Institucional. A continuación se visibiliza el comportamiento del sistema de PQRSF en relación con las quejas que se recibieron durante el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2020:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

De las 408 PQRSF, 75 corresponden a quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

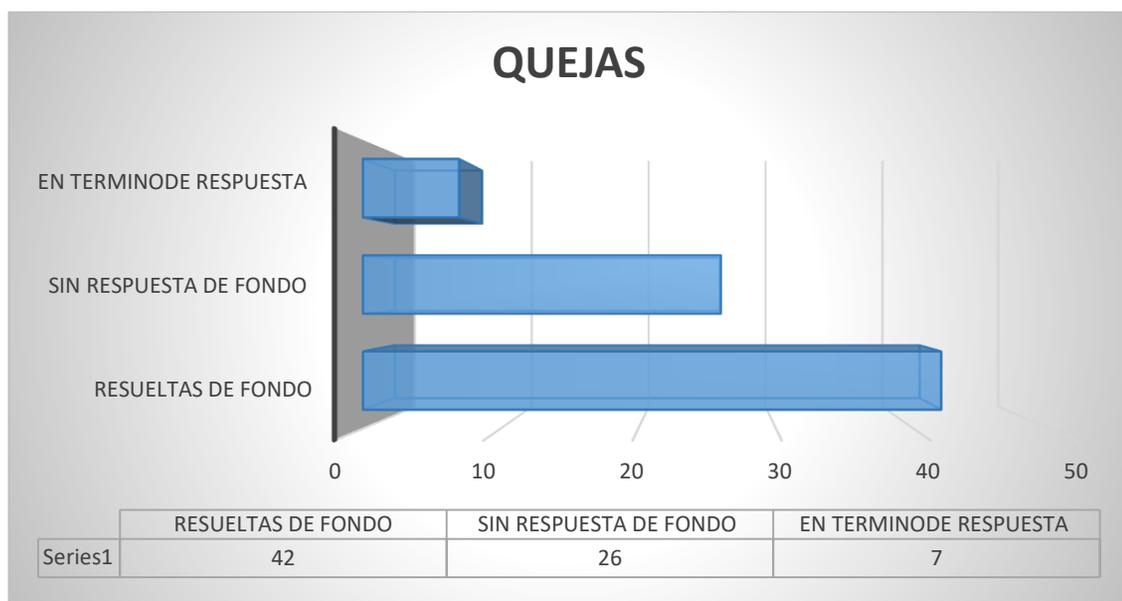
PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	3	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	1	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	9	4	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	1	0	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	5	2	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	1	1	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	6	2	0	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	1	0	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	1	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	6	4	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	0	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	3	2	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4	4	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD "ALFONSO LÓPEZ"	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	4	0	0	4

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF en termino
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	1	1	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	11	0	0	0
	CONSEJO DE SALUD	1	0	0	0
TOTAL		75	26	1	7

*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 durante el primer trimestre del año 2020 fueron: La Unidad de Salud, la División de Gestión de Recursos Bibliográficos, la División Financiera y la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar.

El número de quejas/reclamos, representa el 18.3% de las PQRSF allegadas durante este período. Durante el primer trimestre se recibieron un total de 75 quejas anteponiéndose el número de felicitaciones recibidas durante el primer trimestre con un total de 86 felicitaciones.



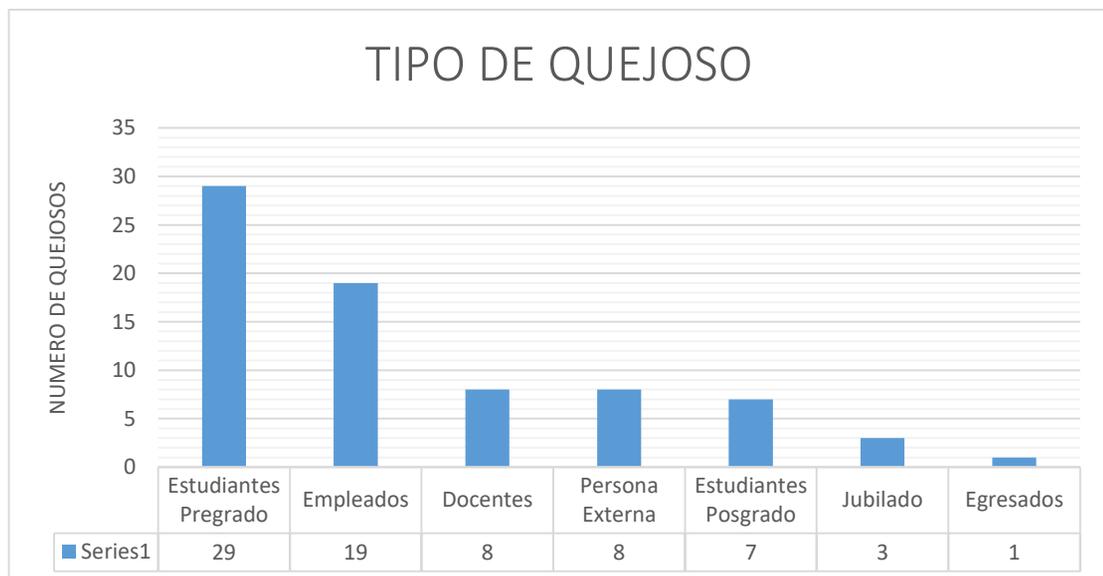
Del anterior grafico se concluye que se ha brindado respuesta de fondo al 54% de la quejas. Sin embargo, hay un porcentaje considerable de quejas sin resolver. Actualmente tenemos 26 quejas sin ningún trámite y con términos vencidos, representando un poco más del 34% del total, cifra muy alta y de total atención.

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
Estudiantes Pregrado	29
Empleados	19
Docentes	8
Persona Externa	8
Estudiantes Posgrado	7
Jubilado	3
Egresados	1
Total	75

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



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.

Tipología del Quejoso	Quejas Reiterativas	No de Quejas
Docente	La queja que con más frecuencia presentan los docentes es sobre los trámites administrativos al interior de la Universidad del Cauca.	4
	Los docentes se quejan con más frecuencia sobre el funcionamiento de la plataforma SIMCA.	2
	Los docentes presentan quejas frente al servicio de mensajería de la Universidad del Cauca.	1
	Otros	1
Estudiantes de pregrado	Manifiestan frecuentemente su inconformidad respecto al comportamiento de funcionarios de la Universidad	17
	Manifiestan frecuentemente su inconformidad frente al servicio de cafetería	2
	Manifiestan inconformidad frente a mal estado de las instalaciones físicas, falta de mantenimiento o mala prestación del servicio	4
	otros	7
Administrativos	Los empleados manifiestan su inconformidad frente a otros funcionarios de la Institución.	13
	Los administrativos manifiestan su inconformidad frente a trámites administrativos.	2
	Los administrativos manifiestan su inconformidad frente a los servicios de la Unidad de Salud.	2
	Otros	2

4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

Es importante mencionar que de 01 de enero a 31 de marzo de 2020 se revisó diariamente el correo anticorrupcion@unicauca.edu.co, como consta en la planilla en físico que se encuentra en la Secretaría General de la Universidad del Cauca.

Durante este periodo, no se encontró correo alguno en la bandeja de entrada, sobre denuncias anticorrupción.

5. RECEPCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

A raíz de la reciente declaración de emergencia económica, social y ecológica en el país mediante el Decreto Legislativo 417 de 2020, debido a la rápida propagación del coronavirus "COVID-19", la Universidad del Cauca, acogiéndose a las directrices del Gobierno Nacional, ordenó mediante Resolución Rectoral No.234 de 20 de marzo de 2020, suspender toda clase de actividades en la planta física de la Universidad del Cauca, a partir del 20 de marzo de 2020 hasta el 13 de abril. Teniendo en cuenta o anterior, se estableció el trabajo en casa, como una forma de prevención para los funcionarios.

La Secretaría General, con el fin de no afectar el libre ejercicio del derecho de petición y brindar al usuario mecanismos para seguir elevando solicitudes, tiene a disposición dos correos electrónicos y dos banners ubicados en la página principal de la Universidad, con el propósito de que las personas puedan diligenciar las peticiones que tenga.

Igualmente se aclara, que conforme al Decreto Legislativo 491 de 2020 mediante el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, los términos legales para resolver derechos de petición, fueron transitoriamente modificados.

Por lo anterior, se hace necesario brindar un espacio especial para aquellas solicitudes que llegaron entre el 20 al 31 de marzo de 2020, teniendo en cuenta que se elevaron en un período de anormalidad.

Durante ese período se recibieron electrónicamente un total de 29 PQRSF, las cuales no se les asignó un número de ventanilla única, sino que se numeraron del uno en adelante, de acuerdo al orden de llegada.

Una vez analizada la petición, se redirecciona a la dependencia competente, mediante oficio enviado al correo electrónico tanto del jefe como al de la dependencia encargada de atender la solicitud.

A continuación, se brinda un informe de las PQRSF, clasificándolas por dependencia, tipo de PQRSF y tipo de usuario.

5.1 Clasificación de las peticiones, según la dependencia a la cual fueron re direccionadas, durante la semana en que se declaró la cuarentena Nacional.

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	1	0	0	1	0	1	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	12	0	0	12	12	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	0	0	1	1	0	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4	0	0	4	4	0	0	0
	CENTRO DE POSGRADOS	1	0	1	1	1	0	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	0	0	1	1	0	0	0

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	1	0	0	1	1	0	0	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	1	0	0	1	1	0	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	1	0	0	1	1	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	0	0	2	2	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	1	0	0	1	1	0	0	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	2	0	0	2	2	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	1	0	0	1	0	1	0	0
TOTAL		29	0	0	29	27	2	0	0

La Secretaría General, es la dependencia que más solicitudes recibió durante la última semana del mes de marzo y la mayoría de ellas corresponden a solicitudes de información sobre proceso de grados.

La mayoría de las solicitudes se encuentran en término de respuesta y dos de ellas han sido resueltas de fondo.

5.2 Clasificación según la tipología del derecho de petición:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	25	86.2%
Quejas y Reclamos	3	10.3%
Felicitaciones	1	3.5%
Total	29	100%

Las solicitudes catalogadas como derechos de petición de información, son las más frecuentes, teniendo en cuenta que los usuarios requieren información sobre los procedimientos y mecanismos que se van a implementar para el funcionamiento de las labores académicas y administrativas de la Institución, acorde con la crisis que vive el país.

5.3 Clasificación de las peticiones según el usuario

Usuario PQRSF	No. PQRSF
Estudiantes Pregrado	21
Personas externas	1
Empleados	1
Estudiantes Posgrado	4
Egresados	1
Jubilado	1
TOTAL	29

Conforme a la legislación Nacional, La Universidad del Cauca, seguirá recibiendo y tramitando las PQRSF que se reciban diariamente en el correo institucional quejasreclamos@unicauca.edu.co, así como aquellas que se diligencien mediante los banners habilitados para tal fin, en la página principal de la Universidad.

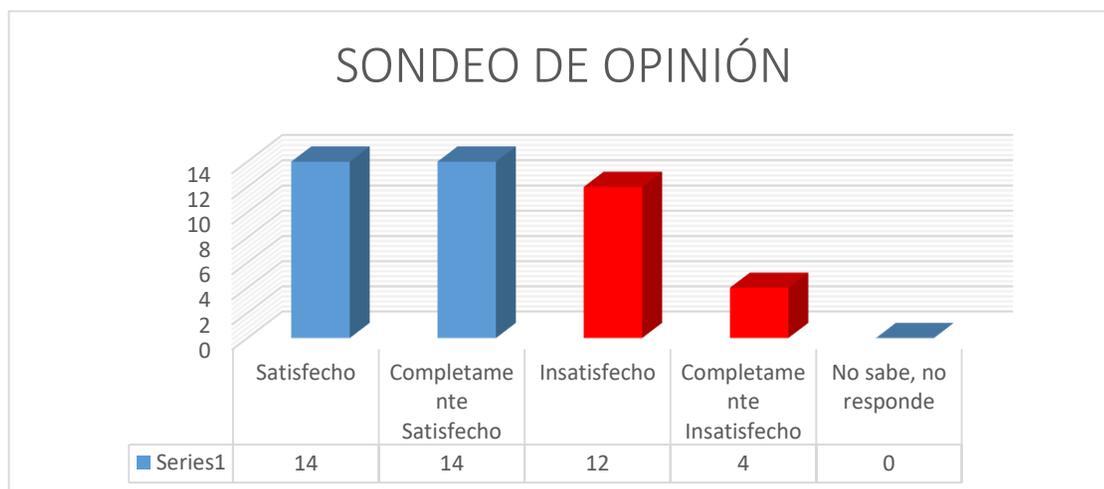
6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

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, buzón de sugerencias y correo electrónico desde el 01 de enero de 2020 hasta el 31 de marzo de 2020.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	14	32,37%
Completamente Satisfecho	14	31,65%
Insatisfecho	12	17,98%
Completamente Insatisfecho	4	17,98%
No sabe, no responde	0	0.0%
TOTAL	44	100%

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 63,63% de las personas tienen un grado de satisfacción en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 36.36% (entre usuarios insatisfechos y completamente insatisfechos) de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

Una de las opiniones comunes entre los usuarios que tienen algún grado de insatisfacción se relacionaba con la falta de respuesta de fondo o que simplemente no tiene características de una respuesta de fondo.



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:

- ✚ Los usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición, consideran que las respuestas deben ser mejor fundamentadas.
- ✚ Algunos usuarios con algún porcentaje de insatisfacción no están de acuerdo con la respuesta otorgada por la Universidad.
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción argumentan que aún no les han respondido su solicitud.

Las opiniones de los usuarios frente a la gestión del sistema de PQRSF, sigue siendo común. Se presentan comúnmente, opiniones sobre la falta de respuesta, inconformidad porque no hay respuesta de fondo o que no están de acuerdo con lo manifestado en la respuesta.

7. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

7.1 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 trascurso 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.

7.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

A pesar de estar presentando informe de seguimiento del sistema de PQRSF durante el primer trimestre del año 2020, la Secretaría General también presenta seguimiento de los derechos de petición de los años 2017, 2018 y 2019, teniendo en cuenta que aún existen peticiones que no han sido cerradas, por carecer de oficio de respuesta de fono.

A continuación, se evidencia las PQRSF pendientes de respuesta a corte de 31 de diciembre de 2017 y la gestión realizada hasta el 31 de marzo de 2020

	Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	7
Porcentaje mejora	92.79% (<u>104 derechos de petición resueltos</u>)	

La Secretaría General y la oficina de Control Interno, realizaron en el mes de marzo, visitas a las dependencias que se encuentran con PQRSF pendientes de años anteriores, se lograron cerrar tres PQRSF del año 2017. Se establecieron compromisos de cumplimiento con las dependencias para cerrar el resto de peticiones, sin embargo, por la emergencia del COVID-19 que vive el país actualmente, se suspendieron las actividades administrativas en los espacios físicos de la Universidad y por ende se suspendieron las visitas de verificación de compromisos.

A continuación, se realiza un recuento de las dependencias que se encuentran en mora de respuesta a peticiones del año 2017.

Dependencias	Derechos de Petición sin respuesta
*Comité conformado por: Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Oficina Jurídica y División de Gestión de Salud Integral.	3
Vicerrectoría Administrativa	3
Oficina Jurídica	1
Total	7

**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.*

7.1.2 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 14 PQRSF pendientes de respuesta.

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.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Oficina Asesora Jurídica	1
Comité interdisciplinario de reliquidación de matricula	2
Consejo de Salud	4
Coordinación de Especialización en Derecho Administrativo	3
TOTAL	14

7.1.3 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta año 2019.

Para el 31 de diciembre de 2019, una vez entregado el informe de seguimiento anual del sistema de PQRSF, quedaron pendientes de respuesta, un total de 187 solicitudes. De acuerdo a la actualización de la plataforma, a 31 de marzo existen 108 peticiones pendientes de respuesta, distribuidas por dependencia, de la siguiente manera:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	45
Vicerrectoría Administrativa	12
División de Gestión de Salud Integral	8
Oficina Asesora Jurídica	5
Comité interdisciplinario de reliquidación de matricula	5
Consejo de Salud	6
Vicerrectoría Académica	5
División de Gestión del talento Humano	6
División Financiera	4
Vicerrectoría de Investigaciones	5
Facultad de Artes	1
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2
Unidad de Salud	1
Área de Transporte	1
TOTAL	108

7.2 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 y la Jefe de la Oficina de Control Interno, 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 por parte de la Judicante de Secretaría General y un funcionario de la OCI. Las visitas se hicieron a las dependencias con mayor número de PQRSF pendientes de respuesta y con términos vencidos, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017, 2018 y 2019; y resolver dudas y falencias existentes respecto al trámite interno de los Derechos de petición.

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

Dependencias objeto de seguimiento	Fecha	Hora
Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	04 de marzo	8:00 a.m.
Vicerrectoría Administrativa	05 de marzo	8:00 a.m.
División de Gestión del Talento Humano	05 de marzo	1:00 p.m.
Oficina Jurídica	06 de marzo	8:30 a.m.

Realizadas las visitas se levantó un acta en donde cada dependencia se comprometió a entregar las PQRSF pendientes de respuesta, con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF. La verificación de los compromisos, se llevaría a cabo después del 20 de marzo de 2020, sin embargo por la emergencia sanitaria del Covid 19, se pospuso dicha verificación.

8. ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA DE PQRSF

8.1 Ampliación del número de Buzones de Sugerencias.

A finales del año 2019, el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, hizo entrega de 12 buzones de sugerencias para ser instalados en las cafeterías de las diferentes Facultades. A comienzos del año 2020, La Secretaría General, realizó la entrega y verificación de la Instalación de los Buzones.

Actualmente la Secretaría General hace apertura y recoge las PQRSF de 40 buzones de sugerencias. Esta situación ha generado un impacto positivo para el sistema, pues la cifra de solicitudes recibidas por el medio de recepción de los buzones de sugerencias aumentó considerablemente, en específico las felicitaciones.

8.2 Implementación del trámite transitorio de PQRSF durante la emergencia económica, social y ecológica por el coronavirus Covid-19.

La Universidad del Cauca, mediante Resolución Rectoral 246 del 2020, adoptó un procedimiento transitorio para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, durante la emergencia económica, social y ecológica, declarada por el Presidente de la República.

El procedimiento se atempera a las circunstancias que atraviesa el país, a raíz de la propagación del virus Covid-19. Flexibiliza los términos de respuesta a los derechos de petición, acorde con las directrices que establecen la modalidad de trabajo en casa y establece que durante el período que se mantengan las medidas de prevención y aislamiento social en la Universidad del Cauca, el trámite se desarrollará mediante las herramientas tecnológicas, para facilitar el acceso al usuario y propender por el cuidado a la salud.

9. CONCLUSIONES

1. Una vez consolidado el primer informe trimestral de PQRSF año 2020 y a pesar de las continuas actividades de seguimiento a las dependencias, aún hay solicitudes sin oficio de respuesta del año 2017 (siete solicitudes pendientes), 2018 (catorce solicitudes pendientes) y 2019 (ciento ocho solicitudes pendientes). Actualmente se viene trabajando en conjunto con la OCI para realizar seguimiento a estas solicitudes.
2. Durante la declaración de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, a raíz de la propagación del virus "COVID-19", la Universidad del Cauca tiene dispuestos medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho de petición mientras se conjura la emergencia.
3. Se adecuaron y flexibilizaron los términos de respuesta a derechos de petición durante la emergencia sanitaria, de acuerdo con las normas nacionales, teniendo en cuenta que se están desarrollando las actividades administrativas, bajo la modalidad de trabajo en casa.
4. 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.
5. 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. Transitoriamente y durante la situación de anormalidad que se presenta actualmente, también se debe atender a lo preceptuado en el Decreto Legislativo 491 de 2020, con el ánimo de mejorar los niveles de satisfacción del usuario.
6. 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.
7. La Universidad del Cauca puso a disposición de la comunidad universitaria, doce buzones de sugerencias nuevos, instalados en lugares de alta concurrencia estudiantil, como lo son las cafeterías de las diferentes Facultades, lo que influyó que el nivel de PQRSF recibidas por este medio, aumentara considerablemente.
8. Las visitas de seguimiento, arrojaron falencias en las dependencias que se encuentran en mora de respuesta de solicitudes, por lo que es necesario

continuar con la actividad con la totalidad de las dependencias, para identificar situaciones que afectan la prestación del servicio frente a la atención de derechos de petición.

Universitariamente,

Vo.Bo.

Original firmado

Original firmado

ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ
Judicante
Secretaría General
2020

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca