



18 OCT 18 14:09

SECRETARÍA GENERAL

FE01675571

Verbal.



Universidad
del Cauca

2.1-70/2209

Popayán, 16 de octubre de 2018

Doctor
JOSÉ LUIS DIAGO FRANCO
Rector
Universidad del Cauca

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

Cordial Saludo,

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

Universitariamente:

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaría General
Universidad del Cauca

EMERSON GABRIEL MARTÍNEZ YACELGA
Judicante, Secretaría General

Elaboro: Emerson Martínez.

Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

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

PRESENTADO POR:
EMERSON GABRIEL MARTÍNEZ YACELGA
JUDICANTE
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTADO A:
DRA. LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
SECRETARÍA GENERAL
POPAYÁN
2018

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

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

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

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

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

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

Por último, se Informan los avances de gestión que se han adelantado como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones que se han vencido sus términos y se encuentran inconclusas, de las plataformas de PQRSF 2017 y 2018. También se han realizado capacitaciones conjuntas con el Área de Gestión Documental, que buscan mejorar las comunicaciones entre los funcionarios, la comunidad universitaria y los peticionarios, agilizando el trámite interno de PQRSF y evitando desgastes administrativos.

EU

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

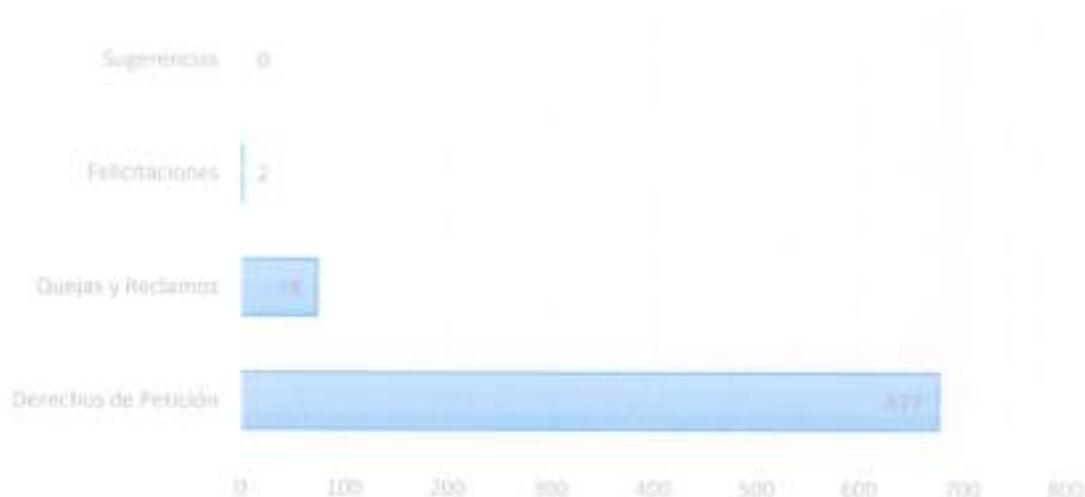
1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 30 de septiembre de 2018.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 753 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	677	89.90%
Quejas y Reclamos	74	9.82%
Felicitaciones	2	0.26%
Sugerencias	0	0%
Total	753	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 89.90 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar, se encuentran las quejas con un 9.82%, por último las felicitaciones cuentan con el 0.26% y respecto a las sugerencias se evidencia que a la fecha no se ha recepcionado dichas solicitudes.

CANTIDAD DE PQRSF SEGUN SU TIPOLOGIA



2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIA

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

PQRSF POR DEPENDENCIA				
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo	*Traslado de PQRSF	PQRSF sin oficio de respuesta y dentro del termino
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0	1	0
CECAV - Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	2	0	0	0
Centro de Consultoría Jurídica	4	0	0	0
Centro de Posgrados	4	0	0	1
Comité Administrador de Carrera	1	0	0	0
CIARP - Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntos	1	0	0	0
Comité de Conciliación	1	0	0	0
Comité de Facultad de para la Investigación y Posgrados. (Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.)	1	1	0	0
Consejo Académico	3	1	0	0
Consejo de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	5	1	0	0
Consejo de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.	1	0	0	0
Consejo de la Facultad de Ingeniería Civil	3	2	0	0
Consejo de Salud	4	0	0	2
Coordinación de Especialización en Derecho Administrativo	1	0	0	0
Consejo Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	0	0	0
Consejo Superior	6	0	0	5
Coordinación Especialización Derecho de Familia	2	1	0	0
Coordinación Maestría en Educación Modalidad Profundización	1	0	0	0
Coordinación de Maestría en Ciencias Humanas	1	0	0	0
Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo	6	4	0	0
Coordinador de Actividad Física Formativa	1	0	0	0
Coordinador de Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	1	0	0
Coordinación de Programa de Licenciatura en Lenguas Modernas Ingles - Francés	1	1	0	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	54	2	3	1

Departamento de Morfología	1	0	0	0
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	16	2	8	2
División de Gestión del Talento Humano	109	12	8	8
División de Gestión Financiera	13	3	2	0
Facultad de Artes	5	2	0	0
Facultad de Ciencias Agrarias	6	0	0	2
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	7	1	0	0
Facultad de Ciencias de la Salud	9	0	0	1
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	15	1	0	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (FACNED)	8	1	0	2
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	103	48	2	4
Facultad de Ingeniería Civil	37	4	1	7
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	4	0	0	0
Gestión documental	1	0	0	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	0	1	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	0	0
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	18	5	0	1
Programa Derecho Nocturno Popayán	1	1	0	0
Programa Regionalizado de Contaduría-Sede Miranda	1	0	0	0
Rectoría	2	0	0	0
Salud Ocupacional	1	0	0	0
Secretaría General	38	0	6	3
SIMCA (Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico)	64	1	6	7
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0	0	0
Unidad de Salud	44	2	3	3
UNILINGUA -Unidad de Servicios en Lenguas Extranjeras	2	0	0	0

Vicerrectoría Académica	38	3	0	1
Vicerrectoría Administrativa	82	9	3	5
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	8	2	0	1
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0	0	0
TOTAL	753	111	44	56

**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.*

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

También se aclara que de las 753 PQRSF, a 44 se les surtió un procedimiento de traslado a otras dependencias para su estudio, o se remitió directamente al peticionario solicitándole información, documentos o algún pago, que permita adelantar el trámite correspondiente con el fin de otorgarle respuesta.

Por último se visibiliza que hay 56 PQRSF dentro del término legal para dar respuesta de fondo.

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	48
División de Gestión del Talento Humano	12
Vicerrectoría Administrativa	9
Oficina Asesora Jurídica	5
Facultad de Ingeniería Civil	4
Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo	4
Vicerrectoría Académica	3
División de Gestión Financiera	3
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2
Facultad de Artes	2
Unidad de Salud	2
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico	2

Consejo de la Facultad de Ingeniería Civil	2
SIMCA (Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico)	1
Programa Derecho Nocturno Popayán	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1
Coordinación de Programa de Licenciatura en Lenguas Modernas Inglés - Francés	1
Consejo de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	1
Coordinador de Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Coordinación Especialización Derecho de Familia	1
Comité de Facultad de para la Investigación y Posgrados. (Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.)	1
Consejo Académico	1
Programa Derecho Nocturno Popayán	1
Consejo de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	1
TOTAL	111

Podemos concluir que las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 y el 30 de septiembre de 2018 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 48 peticiones sin responder), División de Gestión del Talento Humano (12 peticiones sin respuesta) y la Vicerrectoría Administrativa (9 peticiones sin respuesta).

2.1 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. Derechos De Petición
Estudiantes Pregrado	298
Personas externas	295
Estudiantes Posgrado	46
Egresados	19
Jubilado	15
Docentes	31
Empleados	49
TOTAL	753

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



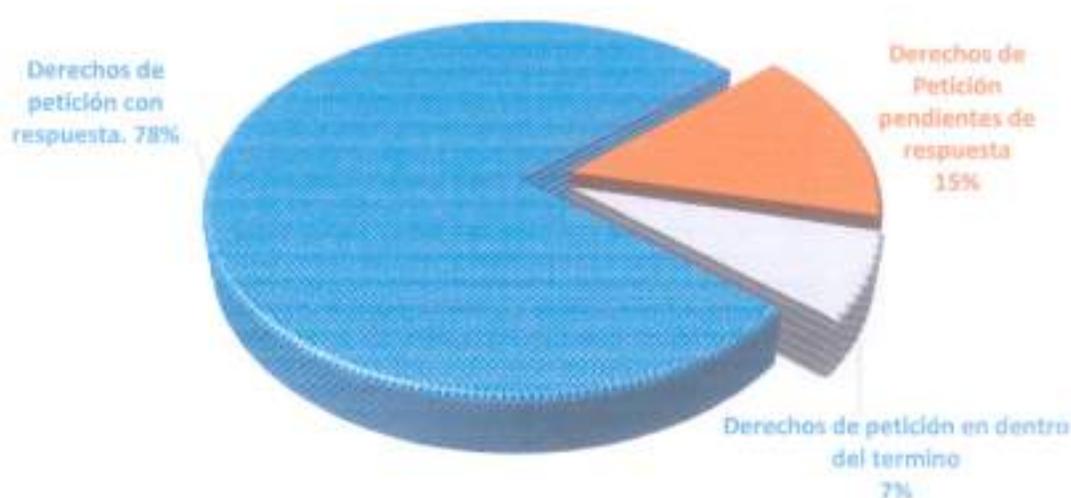
2.2 Factores comunes en los derechos de petición elevados ante la Institución

De los 753 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

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

- ⚡ Indexar notas de exámenes preparatorios como requisito de grado para los estudiantes del programa de Derecho debido a que pese a haberlos aprobado, en reiteradas oportunidades no les aparece el registro respectivo en su usuario SIMCA.
- ⚡ Reliquidación del valor de la matrícula financiera por condiciones socioeconómicas de los estudiantes de la Universidad del Cauca.
- ⚡ En materia de pensiones, llegan distintas solicitudes acerca de reliquidación de los factores salariales de las personas jubiladas de la institución.

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



La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 hasta el 30 de septiembre de 2018 se ha dado respuesta al %77 de las peticiones presentadas y 8% aún están dentro del término, lo que representa un fortalecimiento a la gestión universitaria como fruto del diligenciamiento y trámite de la Secretaria General, junto con la apropiación y acción de mejora realizada por cada una de las dependencias.

Derechos de petición con respuesta.	Derechos de Petición pendientes de respuesta	Derechos de petición dentro del término de respuesta	TOTAL
586	111	56	753
78%	15%	7%	100%

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 con corte a 30 de septiembre del presente año, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

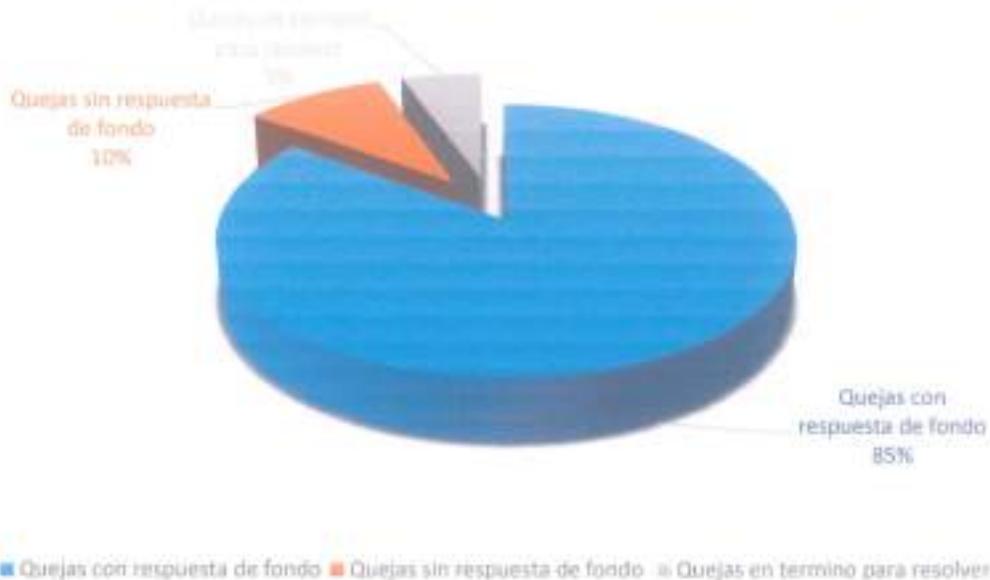
Las quejas recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA				
Dependencia	N° Queja	Quejas sin Respuesta	*Traslado de PQRSF	PQRSF sin oficio de respuesta y dentro del término
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	1	0	0	0
Consejo de Salud	1	0	0	1
Consejo Superior	1	0	0	0
Coordinación Especialización Derecho de Familia	2	1	0	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	4	0	0	0
División de Gestión del Talento Humano	4	0	2	0
División de Gestión Financiera	2	0	0	0
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0	0	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2	0	0	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación (FACNE)	3	0	0	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	3	1	0	0
Facultad de Ingeniería Civil	1	1	0	0
Grupo de Control Interno Disciplinario	2	0	1	0
Programa Regionalizado de Contaduría- Sede Miranda	1	0	0	0
Secretaría General	2	0	0	0
Sistema Integrado de Matrícula y Control Académico	8	0	0	0
TIC-División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	0	0
Unidad de Salud	16	0	2	1
UNILINGUA -Unidad de Servicios en Lenguas Extranjeras	1	0	0	0
Vicerrectoría Académica	5	1	0	0
Vicerrectoría Administrativa	11	2	0	2

Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1	1	0	0
TOTAL	74	7	6	4

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

Quejas con respuesta/ Sin respuesta / En término



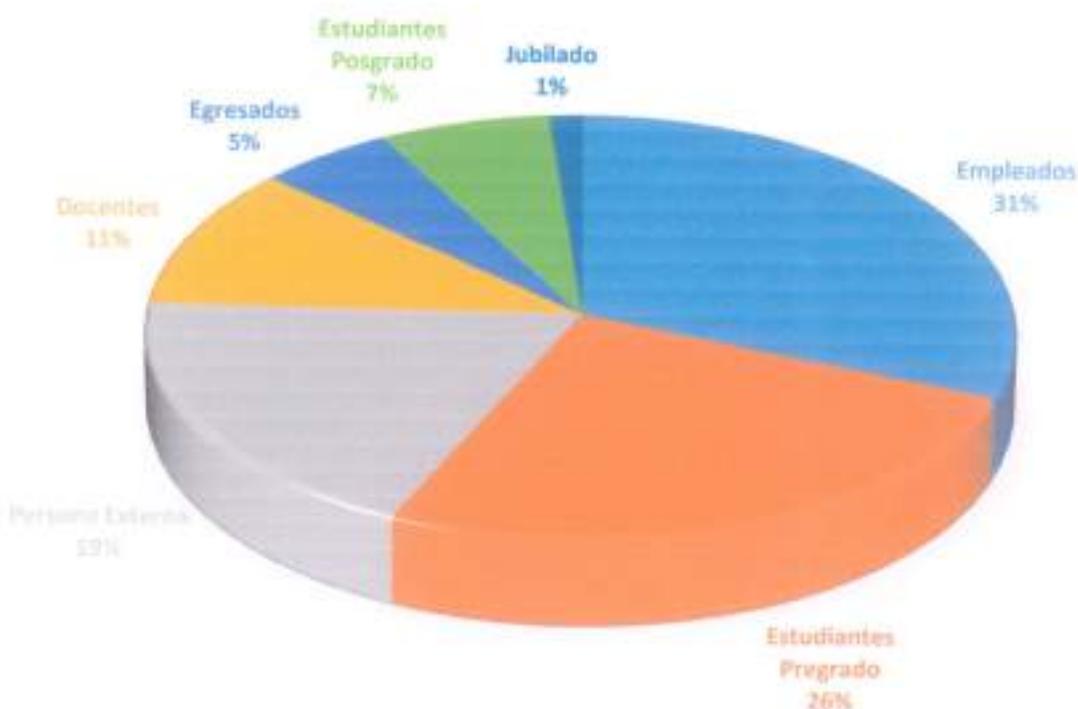
Con el anterior gráfico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas en el tercer trimestre del año 2018, se han recepcionado 74 quejas de las cuales 63 (85%) han sido resueltas, 4 (5%) están en término y 7 (10%) no han sido resueltas o no se ha enviado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada, a Secretaría General para el posterior descargo en la plataforma d PQRSF.

3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

En cuanto a las quejas recepcionadas en la Institución en consideración al usuario que manifiesta su inconformidad se establece la siguiente tabla:

Clase de Usuarios	No. De Quejas
Empleados	23
Estudiantes Pregrado	19
Persona Externa	14
Docentes	8
Egresados	4
Estudiantes Posgrado	5
Jubilado	1
Total	74

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



3.1.2 Quejas reiteradas

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

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

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	91	64%
Felicitaciones	20	14%
Derechos de petición	21	15%
Sugerencias	10	7%
Total	142	100%

Las quejas y reclamos ocupan el primer lugar dentro de la tipología de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca, en un número exponencial de las PQRSF recibidas, lo cual merece especial atención por parte de cada una de las dependencias requeridas.

Distribución de PQRSF en Buzón de Sugerencias



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

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

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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

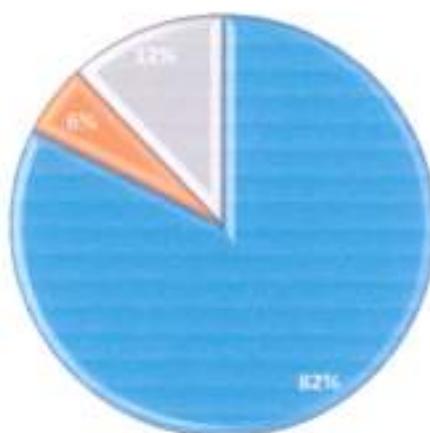
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta	Quejas en término para responder
Centro Universitario de Salud	2	0	0
Facultad De Ciencias De La Salud	3	0	0

División De Registro Y Control Académico	14	0	3
Facultad De Educación	2	0	0
Vicerrectoría Administrativa	2	0	1
Vicerrectoría Académica	8	0	0
Área De Planta Física	1	0	0
División De Deporte y Recreación	1	0	1
Facultad De Derecho Ciencias Políticas Y Sociales	5	4	0
Secretaría General	30	0	0
Unidad De Salud	15	0	1
División de Recursos y Medios Bibliográficos	3	0	3
Facultad De Ciencias Humanas	2	0	0
Centro de Posgrados	1	0	1
Centro de Regionalización	1	0	1
Facultad de Ciencias Agrarias	1	1	0
TOTAL	91	5	11

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

QUEJAS CON RESPUESTA DE FONDO / SIN RESPUESTA / EN TÉRMINO

■ N° Queja ■ Quejas Sin Respuesta ■ Quejas en término para responder



Del gráfico anterior se destaca el alto índice de respuesta oportuna y de fondo de las quejas y reclamos recibidos mediante buzón de sugerencias, tan solo

18% de las PQRSF están pendientes, de las cuales el 12% están dentro del término legal para otorgar respuesta.

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

Dependencia	N° felicitaciones
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	8
Facultad de Ciencias de la Salud	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	4
Facultad de Educación	2
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1
Unidad de Salud	1
División de Salud Integral	1
Centro de Consultoría Jurídica	1
Total	20

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

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

PQRSF POR DEPENDENCIA			
Dependencia	N° Sugerencias	Sugerencias Sin Respuesta	Sugerencias dentro del término de respuesta
División de Recursos y Medios Bibliográficos	5	0	0
Unidad De Salud	2	0	0
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	2	0	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	1	0	1
TOTAL	10	0	3

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

Dependencia	N° Derechos de Petición	Derechos de Petición sin respuesta	Derechos de petición dentro del termino
Vicerrectoría Académica	5	0	0
Centro Universitario de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	6	0	1
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	2	0	1
División de Recreación y Deportes	2	0	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0	0
Unidad de Salud	1	0	0
División de Recursos y Medios Bibliográficos	4	0	4
TOTAL	21	0	6

5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

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

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

Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Derechos de petición	677	21	698	77.98%
Quejas y Reclamos	74	91	165	18.43%
Felicitaciones	2	20	22	2.45%
Sugerencias	0	10	10	1.11%
Total	753	142	895	100%

La tabla de datos anterior, nos indica que la tipología de solicitud que más se presenta en la Universidad del Cauca es el derecho de petición con un 77.98% seguido de las quejas con un 18.43%, las felicitaciones con un 2.45% y por ultimo las sugerencias con un 1.11% de la totalidad de PQRSF de la Institución.

TOTAL PQRSF

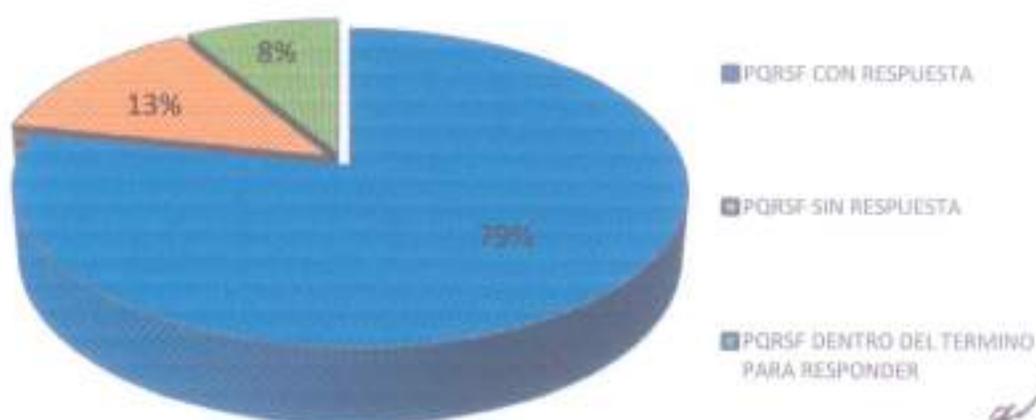


5.2 Consolidado de las PQRSF allegadas a la Secretaría general y solicitudes pendientes de respuesta por parte de la ventanilla única, vía web y por medio del buzón de sugerencias:

La siguiente tabla contiene una distinción en consideración a la tipología PQRSF que se han interpuesto en la Universidad del Cauca del 01 de enero al 30 de noviembre de 2018, dando un total de 895 PQRSF.

Tipo de PQRSF	Numero de PQRSF (total)	PQRSF sin respuesta	PQRSF dentro del término legal para responder.
Derechos de Petición	698	104	58
Quejas y Reclamos	165	12	15
Felicitaciones	22	0	0
Sugerencias	10	0	3
Total	895	116	76

En el gráfico consecutivo se puede observar el consolidado total de las PQRSF con respuesta, sin respuesta y las que aún están dentro del término legal para otorgar respuesta.



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

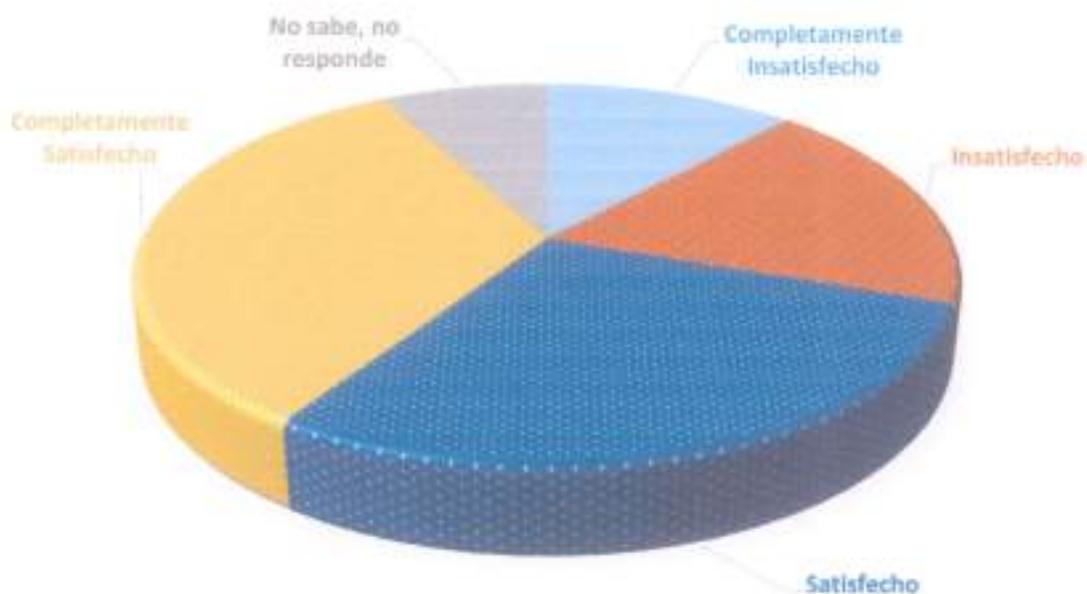
6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades al interior de la institución, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas por ventanilla única y correo electrónico desde el 01 de enero de 2018 hasta el 30 de septiembre de 2018.

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

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 32.89% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 28.94% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 30.26% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	9	11.84%
Insatisfecho	14	18.42%
Satisfecho	22	28.94%
Completamente Satisfecho	25	32.89%
No sabe, no responde	6	7.89%
TOTAL	76	100%



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:

- ⚡ Manifiestan que se requiere un trámite más rápido que los términos que fija la ley para las PQRSF, lo anterior dependiendo de la naturaleza y necesidad de la solicitud.
- ⚡ Incumplimiento de algunas dependencias en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSF.
- ⚡ Falta de comunicación entre las diferentes dependencias Universitarias a fin de brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- ⚡ Exceso de trámite respecto de algunas peticiones elevadas ante las diferentes dependencias y desgaste administrativo.
- ⚡ Además de la pertinente disculpa cuando se presenta una queja o reclamo, manifiestan que es necesario aplicar los correctivos necesarios a fin de que no vuelva a suceder la inconformidad.
- ⚡ Carencia de respuestas de fondo por parte de las dependencias.
- ⚡ No se responde lo solicitado, se requiere una respuesta congruente, precisa y de fondo sobre lo solicitado.
- ⚡ Inconformidad por la dilación y los trámites adicionales que se solicitan en forma extemporánea para brindar respuestas de fondo a las solicitudes.
- ⚡ No se comunica correctamente la respuesta al peticionario, ocasionando vulneración a los términos respectivos de cada tipo de derecho de petición.
- ⚡ Que pueda verse materializada la respuesta ofrecida por la Institución, en razón a que en las situaciones en donde la respuesta es afirmativa no se visibiliza la aprobación de la misma.
- ⚡ En los casos en donde la respuesta sea negativa se otorguen los conductos administrativos a seguir para interponer recursos de ley y se exprese ante que funcionarios pueden elaborarse.

Sin embargo 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. *el.*

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.

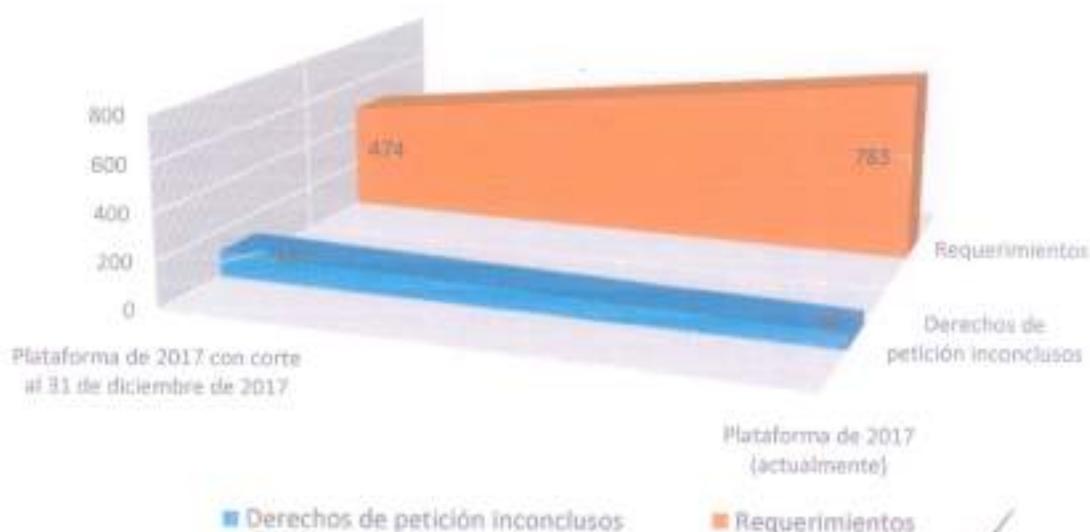
Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta oportuna y de fondo sobre lo solicitado, es por ello que, no obstante haberse rendido el informe del año 2017, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a las PQRSF irresueltas. Igualmente en el año 2018 se han hecho los requerimientos necesarios para que las diferentes instancias den respuesta a las PQRSF que están inconclusas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

Requerimientos 2017	Requerimientos 2018
783	314

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	66
Porcentaje mejora	40.54% <i>(45 derechos de petición resueltos)</i>	

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 02 de octubre de 2018 referentes a la plataforma de PQRSF de 2017.



Es importante recalcar que la administración de PQRSF desde el año 2018 ha realizado 623 requerimientos de respuesta frente a los derechos de petición que se encuentran inconclusos en las plataformas de PQRSF 2017 y 2018.

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 Salud Integral.	39
Vicerrectoría Administrativa	13
Facultad Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	10
División de Gestión del Talento Humano	1
Unidad de Salud	1
Oficina Jurídica	1
Vicerrectoría Académica	1
Total	66

**El comité se encarga de evaluar y resolver asuntos de reliquidación de matrícula financiera, éste 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.*

7.2 Capacitaciones de PQRSF y Gestión Documental

Conforme la circular informativa 2.1-22.1/007 del 29 de junio de 2018, se desarrolló el cronograma de capacitaciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con base en la normativa nacional e institucional que buscaba 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 capacito 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.

Las capacitaciones tuvieron lugar entre el 18 de julio y el 25 de septiembre de 2018, llevándose a cabo satisfactoriamente y capacitando a 101 funcionarios, de la siguiente manera:

Fecha	Lugar de la capacitación	Dependencias invitadas	Asistentes
18 de Julio de 2018	Auditorio "El Carmen" Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Rectoría. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Vicerrectoría Académica. Centro de Regionalización. Secretaría General. Control Interno Disciplinario. Vicerrectoría de Cultura y Bienestar. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Facultad de Artes.	8
19 de Julio de 2018	Facultad de Ciencias Contables	Facultad de Ingeniería Civil. Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Cede Deportivo Universitario. Salud Integral.	5
23 de Julio de 2018	Auditorio de la Facultad de Ciencias Agrarias	Facultad de Ciencias Agrarias.	5
24 de Julio de 2018	Auditorio "Jesús María Otero" de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación. Bibliotecas. Admisiones (DARCA Y SIMCA). División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. División Administrativa y de Servicios.	6
25 de Julio de 2018	Auditorio Torreón "Antonio José Illera Restrepo" de la Facultad de Ciencias de la Salud	Facultad de Ciencias de la Salud. Centro Universitario de Salud Alfonso López.	15
26 de Julio de 2018	Sala de Juntas de la Vicerrectoría Administrativa	Vicerrectoría Administrativa. División de Gestión del Talento Humano. División Financiera.	15
27 de Julio de 2018	Sala de Juntas de la Vicerrectoría de Investigaciones	Vicerrectoría de Investigaciones.	10
07 de Septiembre de 2018	Campus Carvajal – Sala de Juntas	Centro de Regionalización – Santander de Quilichao.	10
24 de Septiembre de 2018	Salón Sintraunicol de la División Administrativa y de Servicios	Áreas de la División Administrativa y de Servicios.	22
25 de Septiembre de 2018	Salón los Fundadores	Todas las Facultades, Vicerrectorías, Divisiones y dependencias de la Universidad del Cauca.	5
Total Capacitaciones : 10		Total Capacitados : 101	

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 estas 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 (tuteías) que generan un desgaste administrativo en la Institución.

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

- ✚ Importancia del sistema de PQRSF administrado por Secretaría General.
- ✚ Normativa nacional e institucional (Ley 1755 de 2015 y R – 059 de 2017).
- ✚ Medios de recepción de PQRSF al interior de la institución
- ✚ Uso de formatos de PQRSF, como el de presentación de peticiones/quejas verbales
- ✚ Tramite interno de las PQRSF
- ✚ Características esenciales de la respuesta de fondo y sus términos.
- ✚ Requerimientos en caso de no enviar copia de respuesta a Secretaría General
- ✚ Gestión Documental, necesaria para elaborar correctamente los oficios relacionados con PQRSF y otros asuntos.
- ✚ Socialización de las debilidades presentes para su corrección.
- ✚ Resumen de la actualidad del sistema.

7.2.1 Registros Fotográficos



Este informe fue presentado mediante oficio 2.1-70/2060 del 26 de septiembre de 2018 y se encuentra en Secretaría General con sus respectivos anexos, como lo son las listas de asistencia y registros fotográficos

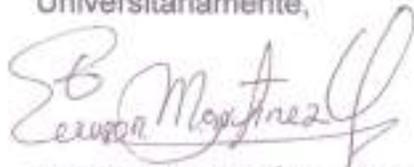
Como resultado del anterior informe, el tercer informe trimestral del año en curso, se evidencia las siguientes conclusiones:

el.

8. CONCLUSIONES

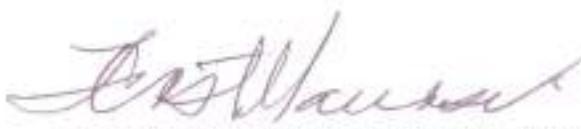
- Se observa que de las 895 PQRSF recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de septiembre de 2018, quedan pendientes de respuesta 192, de las cuales 76 están dentro del término que la ley establece para dar respuesta, lo que representa el 21 % de las solicitudes y 79% de PQRSF se encuentran con respuesta.
- Se visibiliza un aumento anual de PQRSF al interior de la institución, lo que se debe a muchos factores, como el crecimiento de la Universidad, por ello la interacción con la comunidad también crece, y esta a su vez ve viable el instaurar derechos de petición para obtener respuestas a sus peticiones respetuosas
- las quejas y las peticiones reiteradas son un indicador importante para corregir falencias y optimizar nuestros servicios como institución, otorgando así soluciones eficaces a las inconsistencias presentadas, disminuyendo el número de quejas y a su vez aumentando la calidad del servicio al interior de la Universidad del Cauca.
- Generar mayor apropiación normativa institucional con la finalidad de brindar respuestas de fondo y en término a las solicitudes, presentadas, y proporcionar la mayor cantidad de herramientas posibles a los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades, si hay lugar a ello, y en caso contrario justificar las respuestas de manera amplia y sustentada a su PQRSF para que el usuario se sienta satisfecho.

Universitariamente,



EMERSON MARTÍNEZ YACELGA
Judicante, Secretaría General
Universidad del Cauca

Vo.Bo.



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General