

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la resolución Rectoral 141 de 2019 y Resolución Rectoral 246 de 2020, se permite presentar el segundo informe trimestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de junio de 2020. Dentro del siguiente informe se expone el comportamiento del sistema de acuerdo a las solicitudes recibidas y tramitadas durante el primer semestre del año 2020

Se brindará información del comportamiento del sistema PQRSF hasta el día 30 de junio de 2020, especificando cuántas solicitudes se encuentran con respuesta de fondo, cuántas están vencidas y pendientes de respuesta y aquellas que se encuentran en términos de respuesta. La clasificación se realizará teniendo en cuenta tipo de usuario, tipo de PQRSF, dependencia a la cual fue remitida y el medio por el cual fue recibida.

Es importante resaltar que, de acuerdo a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19, la Universidad del Cauca se encuentra laborando bajo la modalidad de trabajo en casa como medida de asilamiento preventivo, por lo cual, desde el día 20 de marzo de 2020 las solicitudes solamente se reciben por los medios electrónicos habilitados para tal fin.

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 30 de junio 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.

Se presentan 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, 2019 y 2020, 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, 2018 y 2019.

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

A continuación, se realizará un recuento del número de PQRSF que se recibieron durante el primer semestre del 2020, las cuales se discriminan por la dependencia a la cual se re-direccionó, cuántas de ellas se encuentran con respuesta de fondo, respuesta parcial o sin respuesta y con termino vencido a fecha de 30 de junio de 2020.

En el siguiente cuadro se reflejan las peticiones que llegaron durante el inicio de año de 2020 y aquellas que se recibieron durante el inicio de las medidas preventivas y de confinamiento por el virus Covid-19, las cuales se tramitaron mediante un procedimiento especial regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020, conforme los lineamientos del Decreto Legislativo 491 de 2020.

En el primer semestre de 2020 se recibieron un total de 840 peticiones de 824 usuarios, conforme lo registrado en las bases de radicación de PQRSF. De las 840 solicitudes, a dieciséis de ellas se les realizó el traslado a diferentes dependencias académico-administrativas, por contener varias pretensiones de diferentes temas financieros, académicos y/o administrativos.

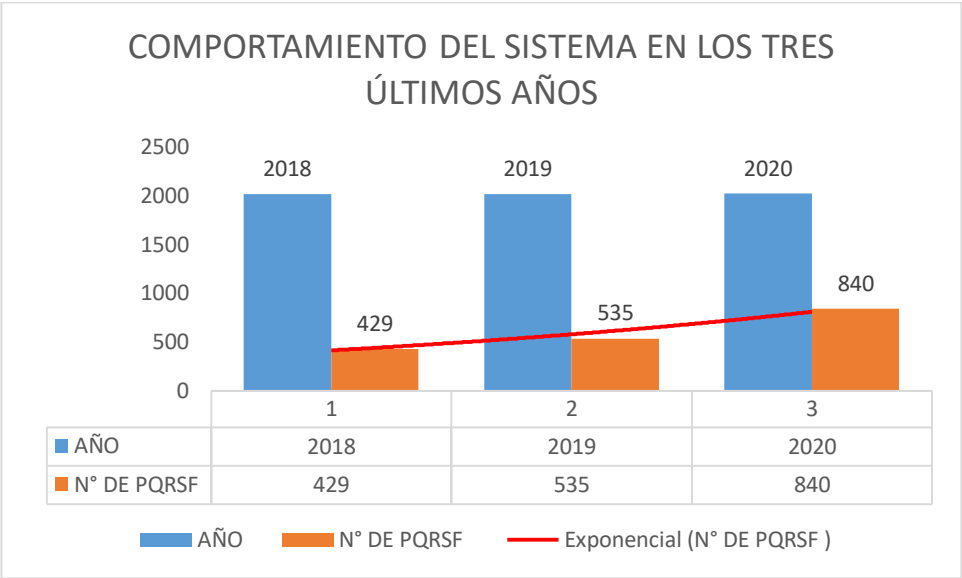
PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
RECTORÍA	DESPACHO DE RECTORÍA	6	1	0	5	0	5	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	139	2	0	137	6	130	1	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	3	1	0	2	0	2	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	0	3	10	1	8	0	1
	ÁREADE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	1	0	4	1	3	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	46	1	1	46	4	21	1	20
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	0	0	1	0	1	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	75	5	2	72	16	51	0	5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	22	0	1	23	0	9	0	14
	CENTRO DE POSGRADOS	14	1	3	16	1	11	1	3
	CENTRO DE EDUCACION CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL-CECAV	3	0	0	3	0	3	0	0
	ÁREA DE EGRESADOS	2	0	0	2	0	2	0	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	11	0	0	11	0	11	0	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	92	3	4	93	10	55	2	26

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 DEL TALENTO HUMANO	34	2	0	32	4	17	0	11
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	1	0	1	0	1	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	2	0	2	0	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	22	2	1	21	1	19	0	1
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	9	0	0	9	4	5	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	2	0	2	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	2	0	1	3	0	2	0	1
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	1	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	4	0	0	4	0	1	0	3
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	24	0	1	25	3	12	1	9
	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	88	0	0	88	0	83	0	5
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	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	86	0	2	88	12	49	0	27
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	2	0	0	2	0	2	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
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	1	1	0	0	0
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	2	0	0	2	1	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	11	1	0	10	0	6	0	4
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	4	0	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	12	1	0	11	0	11	0	0
	MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	0	0	1	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	5	1	0	4	0	4	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	4	0	1	5	0	5	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	11	0	1	12	1	6	1	4

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
	COORDINACIÓN PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	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	10	0	0	10	0	9	0	1
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	2	0	0	2	0	2	0	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	1	0	0	1	0	1	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	6	0	0	6	0	6	0	0
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1	0	0	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	2	1	1	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	9	1	0	8	2	4	1	1
UNIDAD DE SALUD	CONSEJO DE SALUD	4	0	0	4	0	1	0	3
	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	34	0	0	34	0	34	0	0
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	1	0	0	0	1
TOTAL		840	24	24	840	69	615	8	148

**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.*

En el primer semestre del año 2020, se recibieron un total de 840 peticiones en la Universidad del Cauca. En comparación con el año 2019 durante el mismo período de tiempo, se observa un aumento del 57% de solicitudes allegadas, evidenciado un mayor número de usuarios que conocen y utilizan los canales de atención en la Institución



Como se puede observar en el anterior gráfico, se realizó un cuadro comparativo durante el mismo período de tiempo de los años 2018, 2019 y 2020. Durante el período de medición, se observa que la tendencia en el registro de solicitudes recibidas es ascendente y que año tras año, los usuarios hacen mayor uso de los canales de atención de PQRSF.

Durante el primer semestre del año 2020, La Secretaría General de la Universidad del Cauca fue la dependencia que más solicitudes recibió, situación que obedece a las múltiples peticiones de información sobre el proceso de grados para el año 2020, teniendo en cuenta que el mismo se suspendió luego de adoptarse las medidas de prevención por el brote del virus Covid-19 en todo el país; en segundo lugar se encuentra la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, seguida de la División de Salud Integral y Desarrollo Humano.

En la evaluación del sistema a corte de 30 de junio de 2020, se encuentran un total de 615 solicitudes con respuesta de fondo, lo que corresponde al 73,21%. Sin embargo, de las 840 peticiones recibidas durante el primer semestre del 2020, 145 se encuentran sin respuesta de fondo y con términos vencidos representando el 17,6% del total de PQRSF, factor negativo en los niveles de satisfacción del usuario al momento de evaluar la calidad del servicio prestado.

Las dependencias que más solicitudes tienen pendientes y que a fecha de 30 de junio de 2020 se encuentran por fuera de los términos legales son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales con 27 solicitudes pendientes de respuesta y la Vicerrectoría Administrativa que tiene 24 solicitudes sin respuesta de fondo.

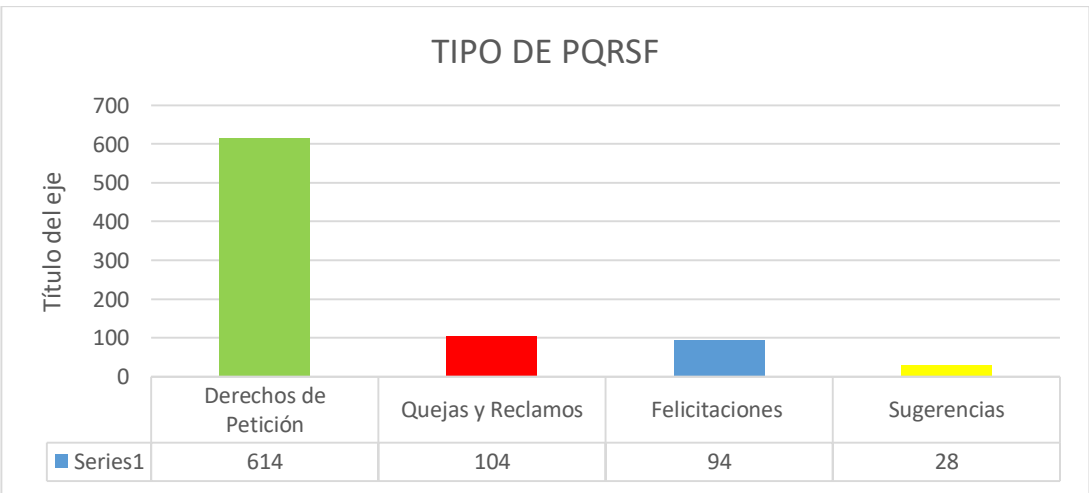
1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Teniendo en cuenta el tipo de solicitud que se registró en el sistema de radicación de PQRSF, las 840 peticiones se clasifican de la siguiente manera.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	614	73%
Quejas y Reclamos	104	12,3%
Felicitaciones	94	11.1%
Sugerencias	28	3.3%
Total	840	100%

El tipo de PQRSF más frecuente es el derecho de petición, representando un porcentaje del 73% del total de las solicitudes allegadas durante el primer semestre del año 2020. Las quejas y reclamos se encuentran en el segundo lugar con un porcentaje del 12,3%, seguida de las felicitaciones con el 11.1% y las sugerencias con el 3,3%.

Es importante resaltar que, para el segundo trimestre del año 2020, se adoptaron medidas de urgencia con el fin de garantizar la atención y prestación del servicio de PQRSF, en medio de la crisis sanitaria que afronta el país y el mundo a causa del virus Covid-19. A partir del 20 de marzo las personas interesadas en interponer derechos de petición, deben hacerlo mediante los medios electrónicos habilitados por la Universidad del Cauca.



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

En tiempos de normalidad, la Universidad del Cauca cuenta con cuatro medios de recepción de PQRSF, el escrito, correo electrónico, buzón de sugerencias y el verbal. Sin embargo, en atención a las medidas adoptadas mediante Resolución Rectoral 246 del 2020 que estableció el procedimiento transitorio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad del Cauca durante la emergencia sanitaria por el Covid-19, a partir del 20 de

marzo de 2020 solamente se tienen habilitados los medios electrónicos para radicar peticiones.

A continuación, se clasifican las solicitudes teniendo en cuenta el medio por el cual fueron presentadas.

Medio de recepción PQRSF	Número de PQRSF recepcionadas	Porcentaje
Correo electrónico	504	60%
Escrito, radicado en Ventanilla Única	184	22%
Buzón de sugerencias	152	18%
Total	840	100%

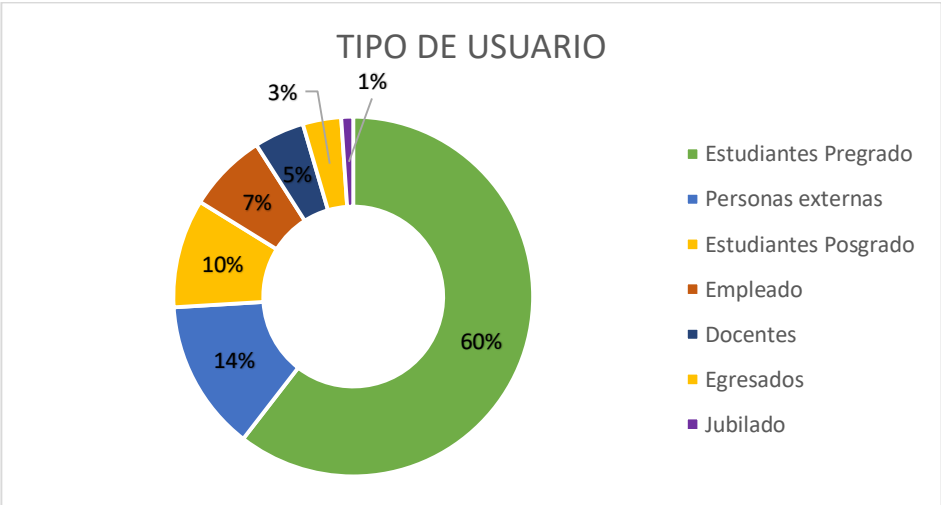
Es importante resaltar que, desde el 20 de marzo de 2020 las peticiones se están recibiendo y tramitando mediante correo electrónico, conforme las medidas de aislamiento preventivo y el cierre temporal de las instalaciones de la Universidad del Cauca, lo que justifica que el medio más utilizado por los usuarios durante el primer semestre del año 2020 sea el correo electrónico.

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	508	60.4%
Personas externas	114	13.5%
Estudiantes Posgrado	82	9.7%
Empleado	60	7.1%
Docentes	38	4.5%
Egresados	29	3.4%
Jubilado	9	1.0%
TOTAL	840	100%

Dentro del flujo de solicitudes atendidas, las peticiones más frecuentes se relacionan con temas académicos de los estudiantes, razón por la cual, los usuarios que más acuden a los canales de atención de PQRSF son los estudiantes.



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	5	6
	SECRETARÍA GENERAL	134	5	0	0	139
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	3	2	0	0	5
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	2	0	0	1	3
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	2	0	0	7
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	38	7	1	0	46
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	0	0	0	1	1
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL	3	0	0	0	3
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	66	7	2	0	75
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	3	8	9	2	22
	CENTRO DE POSGRADOS	13	1	0	0	14
	ÁREA DE EGRESADOS	2	0	0	0	2
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	10	1	0	0	11
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	82	8	1	1	92
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	28	5	0	1	34
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	9	6	0	7	22
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	7	1	0	1	9
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	1	0	0	2
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	0	0	1	2
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	1

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2020. Oficio 2.1-52/3396 de 21/07/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	3	1	0	0	4
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	18	6	0	0	24
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	1	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	10	4	11	63	88
	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	82	4	0	0	86
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	2
	CENTRO DE CONCILIACIÓN “MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA”	0	0	0	4	4
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	6	0	0	0	6
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	2	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	5	6	0	0	11
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	2	1	1	4
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	8	4	0	0	12
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	4	1	0	0	5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	10	1	0	0	11
	COORDINACIÓN PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	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	2	2	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	9	0	0	1	10
	PROGRAMA UNILINGUA	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	0	1
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	1	0	0	1	2
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	5	1	0	0	6
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	0	2

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2020. Oficio 2.1-52/3396 de 21/07/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA CIENCIAS AGRARIAS	7	2	0	0	9
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	15	13	3	3	34
	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		614	104	28	94	840

1.5Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

Durante el primer semestre del año 2020 se recibieron un total de 614 derechos de petición. Las peticiones más frecuentes son las siguientes:

Tipo de usuario	Solicitudes reiterativas	No. Solicitudes
Estudiantes	Solicitudes relacionadas con la realización de los grados en la Universidad del Cauca	117
	Solicitudes de información, copia de documento y/o certificaciones	80
	Solicitud de verificación y registro de notas en la plataforma SIMCA	49
	Solicitud para ampliación del plazo para el pago de matrícula financiera	24
	Solicitudes relacionadas con cupo para matricular materias	19
	Solicitud de paz y salvos para grado	11
	Solicitud de reintegro de dineros	12
	Solicitud de información para inscripción al programa Jóvenes en Acción	11
	Solicitud para descuento o financiación de la matrícula financiera	14
	Solicitud para para acogerse bajo las medidas de amnistía para programas de pregrado y posgrado	9
	Solicitudes de reingreso	9
	Solicitud para cancelación de materias	9
Docentes	Solicitud de copia de documentos y/o información	11
	Solicitud de pago de estímulos económicos y honorarios	6

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Una vez cerrado el sistema de PQRSF a fecha de corte del 30 de junio de 2020, se verifica que hay 148 solicitudes sin respuesta de fondo y con términos vencidos. A pesar de existir un alto porcentaje de respuesta de fondo a las peticiones, a la fecha más del 17% de las peticiones se encuentran sin respuesta de fondo y por fuera de los términos de ley.

En el siguiente cuadro se reflejan el número de solicitudes con termino vencido, según la dependencia encargada de emitir respuesta:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	27
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	26
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	20
DIVISIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	14
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	9
DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	5
DIVIISÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4
CONSEJO DE SALUD	3
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	3
CENTRO DE POSGRADOS	3
DIVISIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2
MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	2
OFICINA JURÍDICA	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
DIVISIÓN FINANCIERA	1
ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1
TOTAL	148

Recordemos que, desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca, se han realizado actividades tendientes a disminuir el número de solicitudes sin respuesta de fondo y con términos vencidos. Una de esas actividades está basada en la capacitación del personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición. Igualmente se realizan requerimientos de respuesta a las peticiones que se encuentran vencidas, así como requerimientos preventivos con el fin de advertir a la dependencia encargada que la solicitud está pronta a vencerse y se solicita responder dentro de los términos de ley.

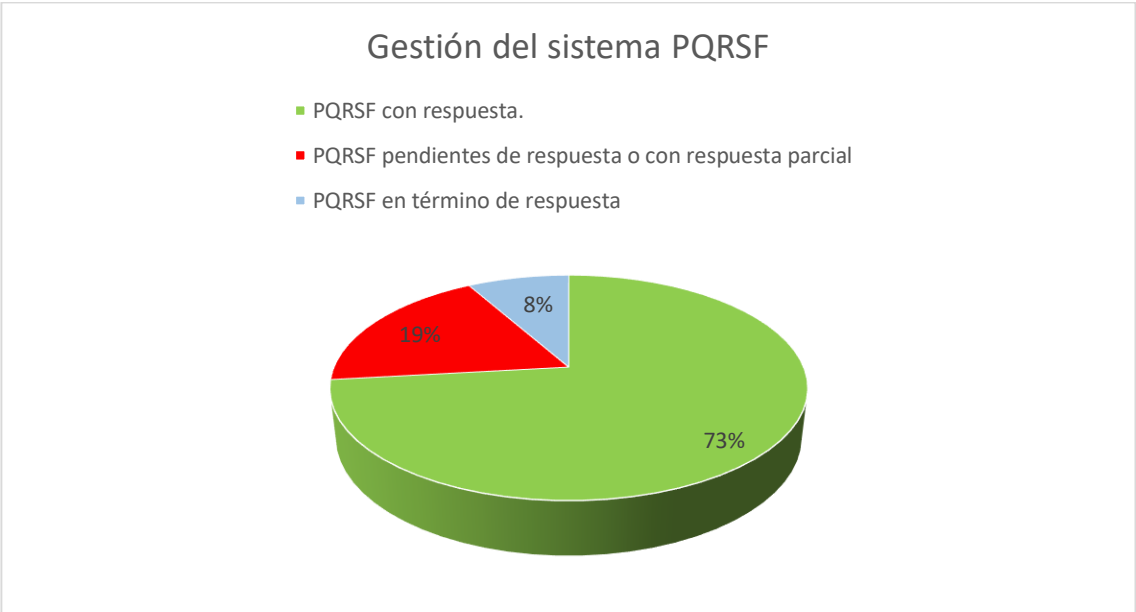
Sin embargo, pese a la realización de dichas actividades, se puede observar que se cuenta con un número considerable de solicitudes vencidas y sin respuesta de fondo. La dependencia que registra mayor número de peticiones vencidas es la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, seguida de la Vicerrectoría Administrativa y de la Vicerrectoría Académica.

2.2 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020:

En el primer semestre del año 2020 se recibieron un total de 840 peticiones, de las cuales 615 se encuentran con respuesta de fondo, 148 están sin respuesta y con termino vencido, 69 se encuentran dentro de termino para emitir respuesta y 8 de ellas están con respuesta parcial. Conforme a lo anterior hay un alto porcentaje de respuesta dentro de la Universidad del Cauca, sin embargo, se debe seguir mejorando en la oportunidad y calidad en la atención del derecho de petición.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta o con respuesta parcial	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
615	156	69	840
73.2%	18.5%	8.2%	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

Dentro de las PQRSF recibidas en la Universidad del Cauca, se brinda un espacio especial para analizar las quejas que se recibieron durante el primer semestre del año 2020. El análisis de las quejas nos permite establecer cuál es la percepción del usuario frente a los servicios que se prestan desde la Universidad del Cauca y qué acciones se pueden adoptar para mejorar los niveles de satisfacción.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020, se recibieron un total de 104 quejas, lo que representa un 12,3% de las PQRSF tramitadas.

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

Durante el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, se recibieron un total de 104 quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	5	0	2	3
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	2	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	2	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	4	3	0

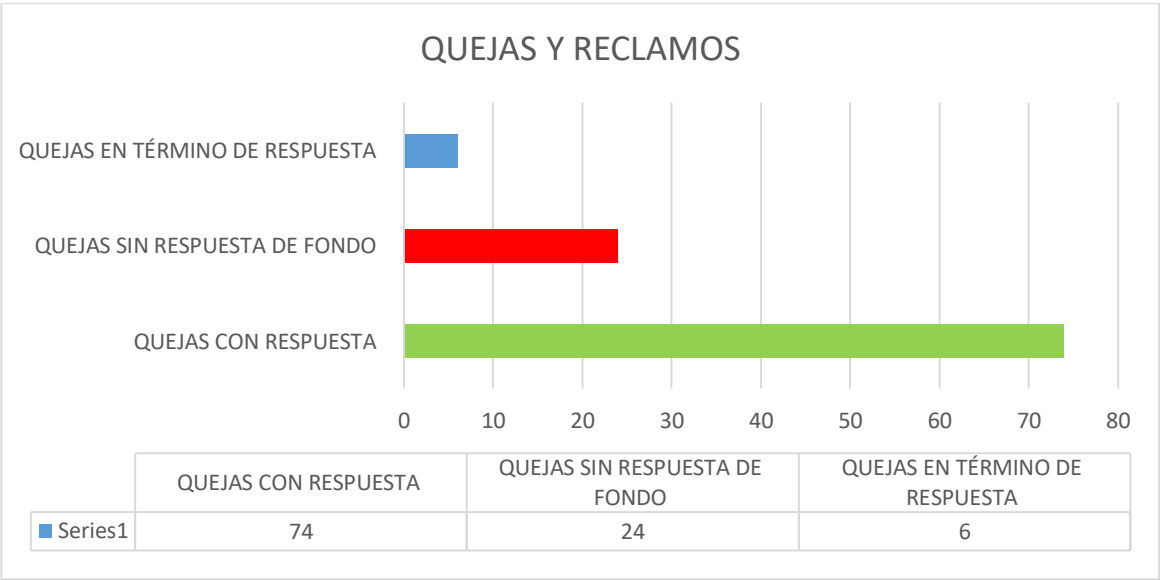
Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2020. Oficio 2.1-52/3396 de 21/07/2020

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
	DARCA - DIVISI3N DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7	1	5	1
	DIVISI3N DE GESTI3N DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	8	4	4	0
	CENTRO DE POSGRADOS	1	0	1	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACI3N EN IDIOMAS	1	0	1	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	8	3	5	0
	DIVISI3N DE GESTI3N DEL TALENTO HUMANO	3	2	1	0
	DIVISI3N DE GESTI3N FINANCIERA	6	0	6	0
	DIVISI3N DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACI3N Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1
	DIVISI3N ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	1	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	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	2	0
	DIVISI3N DE GESTI3N DEL DEPORTE Y LA RECREACI3N	1	0	1	0
	DIVISI3N DE GESTI3N DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4	0	4	0
FACULTAD DE DERECHO, CIRNCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	5	2	2	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	6	1	5	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD “ALFONSO L3PEZ”	2	0	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	1	1	0
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTR3NICA Y TELECOMUNICACIONES	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTR3NICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	1	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	4	0	4	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECON3MICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECON3MICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	0	1	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	2	0	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACI3N	DECANATURA DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACI3N	1	0	1	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	13	0	13	0
	CONSEJO DE SALUD	1	0	1	0
TOTAL		104	24	74	6

De las 104 quejas recibidas durante el primer semestre del ańo 2020, el 23% se encuentra sin respuesta de fondo y con términos vencidos, factor negativo

en la gestión del sistema de PQRSF. Sin embargo, más del 70% de las quejas se encuentran cerradas y 5% se encuentran en termino de respuesta.

Las dependencias que registran mayor número de quejas son la Unidad de Salud, la División de Medios y Recursos Bibliográficos y la Vicerrectoría Administrativa. Lo anterior obedece a que una de las inconformidades más comunes que se presentan están relacionadas con servicios que presta la Unidad de Salud o quejas por los trámites administrativos en la Institución.

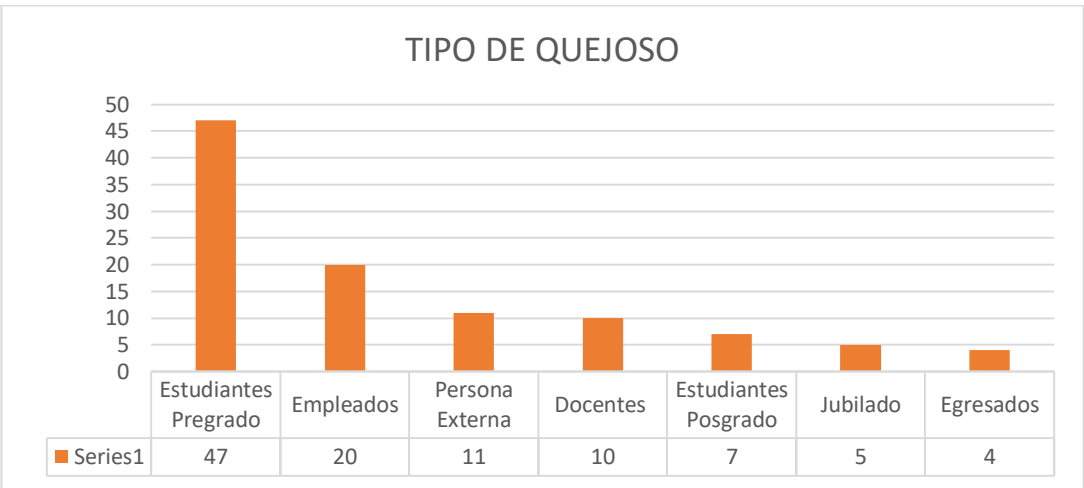


3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

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	47
Empleados	20
Persona Externa	11
Docentes	10
Estudiantes Posgrado	7
Jubilado	5
Egresados	4
Total	104

Los estudiantes son los usuarios que con más frecuencia manifiestan su inconformidad frente a los servicios prestados en la Universidad del Cauca, seguido de los empleados de la Institución.



3.1.2 Quejas reiteradas

Es importante identificar cuáles son las quejas más frecuentes del sistema de PQRSF y sobre qué servicios se encuentran más inconformes los usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora en nuestra Institución.

Quejas Reiterativas	Nº de Quejas
Quejas sobre el desempeño o atención al público del personal administrativo de la Universidad del Cauca.	35
Quejas reiterativas sobre la prestación de servicios administrativos en la Universidad del Cauca.	20
Quejas reiterativas sobre la prestación de los servicios en la Unidad de Salud.	10
Inconformidad frente al proceso de matrícula de materias.	6
Queja frente a servicios prestados en las Bibliotecas	4
Quejas por demoras en los trámites académicos en la Facultades.	3
Quejas por el proceso para entrega de documentos y envío de diploma y acta de grados por ventanilla.	4
Quejas por el mantenimiento de equipos y planta física de la Universidad.	2
Quejas por registro de notas o inconvenientes con la plataforma SIMCA.	3
Queja frente al valor de derechos pecuniarios de algunos trámites ante la Universidad del Cauca.	2
Otros	15

4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

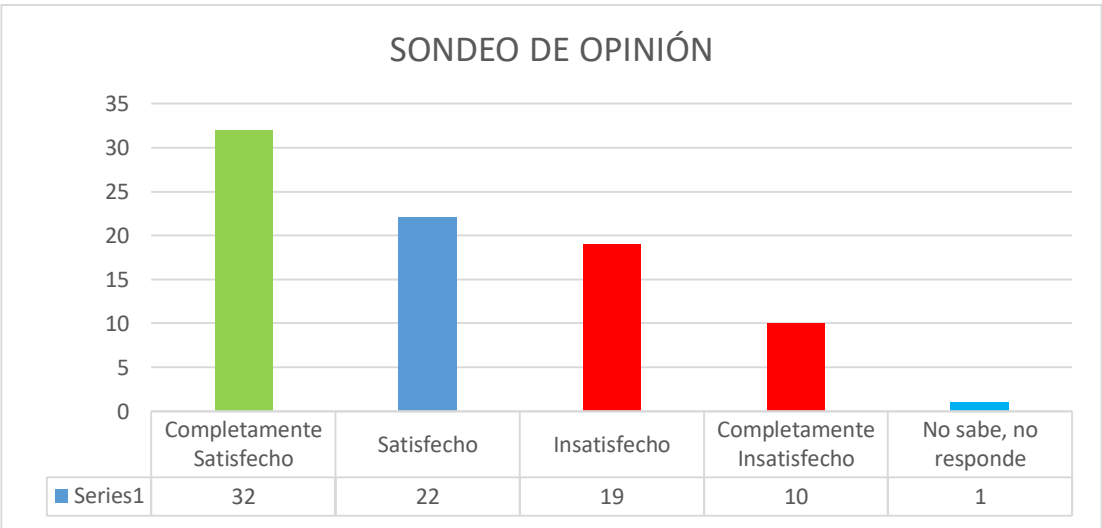
Es importante mencionar que, durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, se revisó diariamente el correo anticorrupccion@unicauca.edu.co. Durante este periodo no se encontró correo alguno en la bandeja de entrada, sobre denuncias anticorrupción, por lo tanto, en el informe no se muestra trámite surtido a quejas anticorrupción.

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 2020 hasta el 30 de junio de 2020.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	22	26.1%
Completamente Satisfecho	32	38.0%
Insatisfecho	19	22.6%
Completamente Insatisfecho	10	11.9%
No sabe, no responde	1	1.1%
TOTAL	84	100%

El sondeo de opinión se hace mediante llamadas telefónicas aleatorias al 10% de los usuarios registrados en la plataforma de radicación de PQRSF. Como resultado del seguimiento a los usuarios del sistema, se tiene que un 64% de los encuestados tienen algún grado de satisfacción, manifestando que la Universidad del Cauca otorgó respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes. Sin embargo, el 35% de los encuestados manifestaron un grado de insatisfacción frente al servicio prestado, realizaron observaciones frente a la demora de los trámites dentro de la Institución.



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 se encuentran inconformes con la atención de los funcionarios o con la demora en los trámites administrativos que se surten dentro de la Universidad del Cauca.
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción argumentan que la Universidad no brindó una solución concreta a su situación.
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifestaron su inconformidad frente al servicio prestado por la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, manifestaron que los trámites se demoran y que algunos coordinadores de los programas no responden las inquietudes de los estudiantes, por lo que tienen que acudir a los derechos de petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las opiniones más comunes dentro de la encuesta, es que las respuestas no se emiten dentro del término legal o que simplemente la respuesta otorgada por la dependencia encargada, no brinda una solución efectiva a la situación particular.

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, 2019 y trascurso del 2020, 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.

6.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

A pesar de estar presentando el segundo informe de seguimiento del sistema de PQRSF 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 30 de junio de 2020

	Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017	Plataforma de 2017 (actualmente)
Derechos de petición inconclusos	111	6
Porcentaje mejora	94.5% (<u>105 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 cuatro 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. Se estudia la posibilidad de que los seguimientos se realicen virtualmente, acogiéndose a la nueva realidad que vive la sociedad a causa del virus Covid-19

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.	1
Vicerrectoría Administrativa	3
Oficina Jurídica	2
Total	6

**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 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

6.1.3 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 30 de junio existen 98 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	39
Vicerrectoría Administrativa	12
División de Gestión de Salud Integral	3
Oficina Asesora Jurídica	4
Comité interdisciplinario de reliquidación de matricula	11
Consejo de Salud	5
Vicerrectoría Académica	6
División de Gestión del talento Humano	5
División Financiera	4
Vicerrectoría de Investigaciones	5
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1
Área de Transporte	1
TOTAL	98

6.2 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.

7. ACCIONES DE MEJORA DEL SITEMA DE PQRSF

7.1. Instalación de buzones de sugerencias en las cafeterías de la Facultades de la Universidad del Cauca.

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.

7.2. Capacitaciones virtuales al personal administrativo

Las capacitaciones al personal administrativo debe ser una actividad constante, permitiendo que cada funcionario entienda la importancia de la atención oportuna de un derecho de petición. Conforme lo anterior, la Secretaría General realizó en el mes de mayo un ciclo de capacitaciones virtuales a las dependencias de la Universidad del Cauca.

La actividad se desarrolló en el mes de mayo, mediante la plataforma MEET y se convocó a cada una de las dependencias de la Institución. Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento preventivo, las actividades de capacitación

al personal administrativo se seguirán realizando virtualmente y se espera que el número de asistentes aumente considerablemente.

Para la realización de las capacitaciones, la Secretaría General contó con el apoyo del judicante Víctor Manuel Mosquera Ortiz y los contratistas Daniel Alfredo Toro Ramírez y Ana Ruth Cabezas Jiménez. Cada uno de ellos, preparó y expuso un tema de interés para los funcionarios. Dichos temas son los siguientes:

- ❖ Derecho de petición y administración del sistema de PQRSF y su regulación en el ordenamiento jurídico, en especial lo preceptuado en la Constitución Política y la Ley Estatutaria 1755 del 2015, Decreto Legislativo 491 de 2020 y trámite transitorio de las PQRSF durante la emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el brote del virus Covid-19.
- ❖ Notificación de Actos Administrativos
- ❖ Responsabilidad del servidor público
- ❖ Comité de conciliación

Las capacitaciones a las diferentes dependencias académico-administrativas, se realizaron durante el 11 a 18 de mayo de 2020. El cronograma establecido para tal fin, fue publicado en la página web de la Universidad del Cauca.

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL		
Dependencias a Capacitar	Fecha	Hora
• DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DARCA • FACULTAD DE ARTES • OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL • FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIA	11/05/2020	8:00 A.M.
• OFICINA JURÍDICA • OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES • CENTRO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ • DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	11/05/2020	10:00 A.M.
• FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD • ÁREA DE EGRESADOS • OFICINA DE CONTROL INTERNO	12/05/2020	8:00 A.M.
• FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS • PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS • CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VIRTUAL	12/05/2020	10:00 A.M.
• FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES • DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS • CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE • UNIDAD DE SALUD	13/05/2020	8:00 A.M.
• FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN • CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL • OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13/05/2020	10:00 A.M.
• FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	14/05/2020	8:00 A.M.

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2020. Oficio 2.1-52/3396 de 21/07/2020

CRONOGRAMA CAPACITACIONES SECRETARÍA GENERAL		
Dependencias a Capacitar	Fecha	Hora
- CONSULTORIO JURÍDICO - VICERRECTORÍA ACADÉMICA - CENTRO DE REGIONALIZACIÓN Y SEDE SANTANDER - CENTRO DE POSGRADOS		
- FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL - FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES - VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES - ÁREA DE DESARROLLO EDITORIAL - CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	14/05/2020	10:00 A.M.
- VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA - DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO - OFICINA DE PENSIONES - ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	15/05/2020	8:00 A.M.
- VICERRECTORÍA CULTURA Y BIENESTAR - DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO - DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE - MUSEO DE HISTORIA NATURAL	15/05/2020	10:00 A.M.
- DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA - DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	18/06/2020	8:00 A.M.
- RECTORÍA - SECRETARÍA GENERAL - GESTIÓN DOCUMENTAL	18/05/2020	10:00 A.M.

Conforme los listados de asistencia de las capacitaciones, se registraron un total de 155 funcionarios. A continuación, se clasifican los asistentes, según la dependencia:

Dependencia	Nº de funcionarios capacitados
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	14
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	13
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	12
Centro de Regionalización	10
División de Salud integral y Desarrollo Humano	10
División de Gestión Financiera	10
Área de Gestión Documental	9
División de Admisiones, Registro y Control Académico	8
Facultad de Ciencias Humanas	6
Facultad de Ciencias Agrarias	5
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	5
Grupo de Control Interno Disciplinario	5
Control Interno	5
Área de Egresados	4
Facultad de Ingeniería Civil	4
Secretaría General	4
Facultad de Derecho	3
Rectoría	3

Dependencia	N° de funcionarios capacitados
Facultad de Salud	2
Centro de Gestión de las Comunicaciones	2
Centro de Posgrados	2
Oficina de Pensiones	2
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	2
Facultad de Artes	1
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1
Centro de Salud “Alfonso López”	1
Oficina de Planeación	1
Área de Mantenimiento	1
Oficina Jurídica	1
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1
Programa de Formación en Idiomas	1
División de Medios y Recursos Bibliográficos	1
Unidad de Salud	1
Área de Desarrollo Editorial	1
División de gestión del Deporte y la Recreación	1
División de Gestión del Talento Humano	1
Centro de investigaciones Históricas “José María Arboleda Llorente”	1
Unilingua	1
TOTAL	155

Es importante resaltar que, es la primera vez que se desarrollan las capacitaciones utilizando herramientas virtuales y conforme las medidas de seguridad tomadas por la Universidad del Cauca, frente al virus Covid-19, se seguirán desarrollando mediante plataformas virtuales.

Para el mes de julio y una vez finalizado el período de vacaciones colectivas, conforme lo estipulado en el Acuerdo Académico 030 de 2020, se planea desarrollar una nueva capacitación, dirigida especialmente a los funcionarios que no les fue posible asistir al primer ciclo de la actividad y para aquellos que quieran reforzar sus conocimientos frente a los temas de interés.

8. ACCIONES DE URGENCIA IMPLEMENTADAS DURANTE LA EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA POR EL COVID-19.

En aras de garantizar la continuidad del servicio de recepción de PQRSF en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19, que obligó a la Universidad del Cauca a realizar el cierre de las instalaciones físicas de la Institución con el fin de minimizar los riesgos de contagio, se emitió la Resolución Rectoral 246 del 2020, mediante la cual se adoptó el procedimiento transitorio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el tiempo que se mantenga la emergencia sanitaria.

Las nuevas medidas en la recepción y trámite de las PQRSF pretenden darle continuidad al servicio de recepción de PQRSF durante la emergencia económica, social y ecológica que afronta el país a causa del virus Covid-19. Igualmente, la Resolución 246 de 2020 se armoniza con la legislación Nacional, específicamente con el Decreto Legislativo 491 de 2020, que modificó transitoriamente los términos de respuesta a los derechos de petición. Según el decreto, durante la duración del estado de emergencia, las solicitudes se resolverán por regla general en 30 días, las peticiones de documentos y/o información se resolverán en 20 días y las solicitudes mediante las cuales se eleva una consulta se les dará un término de 35 días para resolver de fondo.

Es importante resaltar que la Universidad del Cauca actuó de forma inmediata con el fin de garantizar la continuidad del servicio de PQRSF, adaptándose a las nuevas realidades que afronta la sociedad, permitiendo que el usuario tenga a disposición los canales de atención para radicar sus peticiones.

9. CONCLUSIONES

1. La Universidad del Cauca cuenta con un procedimiento claro y definido para la atención de PQRSF, el cual se ha venido mejorando constantemente para beneficio de los usuarios de la Institución. Año tras año se puede evidenciar que son más los usuarios que hacen uso de estas herramientas y le permiten conocer a la Institución cuáles son las necesidades principales de la comunidad universitaria.
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 los procedimientos y medios electrónicos para garantizar el ejercicio del derecho de petición mientras se conjura la emergencia sanitaria, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020.
3. Se adecuaron y flexibilizaron los términos de respuesta a derechos de petición durante la emergencia sanitaria, de acuerdo con las normas nacionales y teniendo en cuenta la modalidad de trabajo en casa, que se está aplicando en la Institución.
4. A pesar de existir un alto porcentaje de solicitudes resueltas de fondo, se deben seguir desarrollando actividades de capacitación al personal administrativo, con el fin de disminuir el número de peticiones sin respuestas de fondo.
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 la Resolución Rectoral 246 de 2020 y 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 opinión del usuario según el cual, la Institución brindo respuesta, pero no solucionó la situación planteada. 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. 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