

## **INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE 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 tercer informe trimestral del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con corte a 30 de septiembre de 2020. En el presente informe se da a conocer el comportamiento del sistema de PQRSF durante el 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, en el marco de las medidas nacionales e instituciones adoptadas por el Covid-19.

Se brindará información del comportamiento del sistema PQRSF hasta el día 30 de septiembre de 2020, especificando cuántas solicitudes fueron recibidas hasta la fecha, cuántas se encuentran con respuesta de fondo, cuáles dependencias tienen PQRSF 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 mediante las Resoluciones R-207, R-234, R-247, R-364, R-385, R-402, R-438 y R-439 de 2020 suspende todas las actividades en los espacios físicos de la Institución y 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 se reciben por los medios electrónicos habilitados para tal fin. De igual forma, mediante Resoluciones R- 0235, R-256, R-0394 y R-0454 de 2020, se suspende el conteo de términos de las solicitudes, peticiones y en general todas las diligencias y trámites adelantados por y ante la Universidad del Cauca.

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 septiembre 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 los usuarios registrados en el sistema PQRSF de la Universidad del Cauca durante el período de medición. La actividad se desarrolló mediante llamadas telefónicas y encuestas aplicadas por la aplicación Google Formularios. 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

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, se recibieron un total de 1744 PQRSF de 1698 usuarios. Lo anterior se justifica porque 46 de las peticiones recepcionadas, fueron enviadas a diferentes dependencias académico-administrativas y registradas como tal en el sistema. Las solicitudes fueron recibidas mediante buzón de sugerencias, ventanilla única y correo electrónico.

Durante las medidas preventivas y de confinamiento por el virus Covid-19, la Universidad del Cauca, en aras de dar continuidad al servicio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, adoptó un procedimiento especial regulado en la Resolución Rectoral 246 de 2020, conforme los lineamientos del Decreto Legislativo 491 de 2020.

Conforme lo anterior, las 1744 peticiones recibidas durante el 01 de enero de hasta el 30 de septiembre de 2020, se distribuyen por dependencia 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	7	1	0	6	0	6	0	0
	SECRETARÍA GENERAL	236	2	0	234	1	232	1	0
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	3	1	0	2	0	2	0	0
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	13	0	2	15	2	12	0	1
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	1	0	0	0
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	9	0	0	9	3	5	1	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	80	11	3	72	7	53	2	10
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	2	0	0	2	0	2	0	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	252	6	8	254	18	214	4	18
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	23	0	1	24	0	10	0	14
	CENTRO DE POSGRADOS	21	5	4	20	1	17	0	2
	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	40	0	1	41	0	36	0	5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	160	14	9	155	16	93	4	42
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	46	3	1	44	6	32	0	6

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia	Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos	
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2	1	0	1	0	1	0	0
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	4	0	3	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	34	6	3	31	2	29	0	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	15	0	0	15	1	12	0	2
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	2	0	2	0	0
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	2	0	1	3	0	3	0	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	0	0	1	1	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	7	2	0	5	0	4	0	1
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	40	0	2	42	3	19	2	18
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	3	0	0	3	0	2	0	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	89	0	0	89	0	84	0	5
	COMITÉ DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	0	1	0	1	0	0
OFACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	187	0	12	199	32	104	1	62
	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
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA CIENCIA POLÍTICA	2	0	0	2	0	2	0	0
	COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	7	0	0	7	0	4	0	3
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	65	0	0	65	0	27	0	38
	PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	173	0	0	173	5	38	1	129
	PROGRAMA DERECHO SANTANDER	4	0	1	5	0	5	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	0	0	1	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	3	0	0	3	2	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	20	1	0	19	0	9	0	10
	PROGRAMA ENFERMERÍA	1	0	0	1	1	0	0	0
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	4	0	0	4	0	4	0	0

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	24	1	0	23	1	22	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	1	0	0	1	1	0	0	0
	ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERÍA DE RECURSOS HÍDRICOS	0	0	1	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	0	0	1	1	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	10	1	0	9	0	9	0	0
	PROGRAMA INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	1	0	1	0	0
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA DE ARTES	6	0	1	7	1	6	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	19	0	1	20	2	13	0	5
	ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	1	0	1	0	0
	PROGRAMA QUÍMICA	0	0	1	1	1	0	0	0
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	1	0	0	1	1	0	0	0
	PROGRAMA BIOLOGÍA	3	0	1	4	0	4	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	2	0	0	2	0	1	0	1
	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	20	1	0	19	3	13	0	3
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	2	0	0	2	0	2	0	0
	UNIDAD DE SERVICIOS EN LENGUAS EXTRANJERAS-UNILINGUA	3	1	0	2	0	2	0	0
	LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	1	0	1	0	0
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA POLÍTICA	1	0	1	2	0	0	0	2
	DEPARTAMENTO DE HISTORIA	1	0	0	1	1	0	0	0
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	1	0	1	0	0
OFACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	8	0	0	8	2	6	0	0
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	2	0	0	2	0	2	0	0
	PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA	1	0	0	1	1	0	0	0
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	2	0	2	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	11	1	0	10	1	6	0	3
	CONSEJO DE SALUD	4	0	0	4	0	1	0	3

PQRSF POR DEPENDENCIA									
Dependencia		Recibidas	*Trasladadas	Allegadas por traslado	Total de PQRSF	En término	Resueltas de fondo	Respuestas parciales	Con términos vencidos
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	45	0	0	45	1	44	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	2	0	0	2	1	1	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1744</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>1744</b>	<b>118</b>	<b>1220</b>	<b>16</b>	<b>390</b>

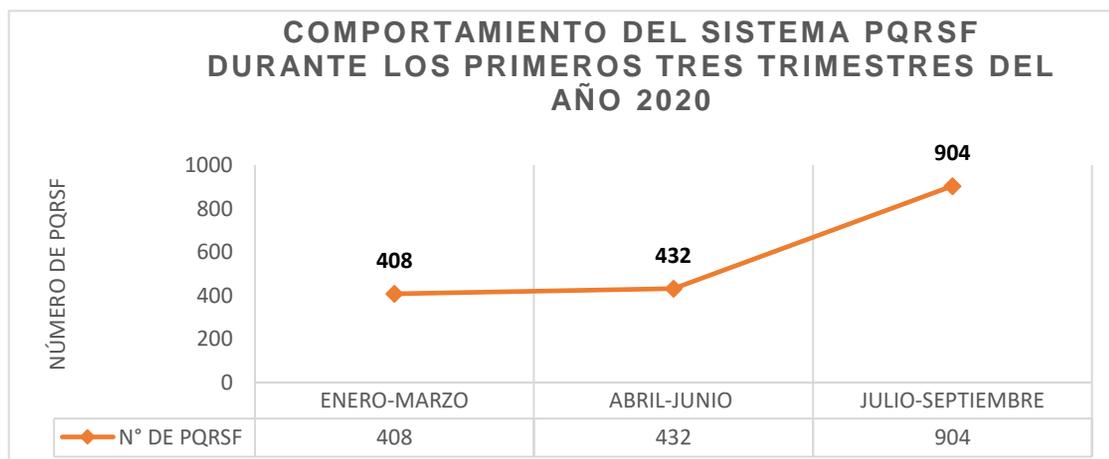
\*Significa que la dependencia trasladó a otra instancia para dar respuesta a la petición, o se trasladó al peticionario para que complemente la información o realice un pago necesario para adelantar un trámite.

En lo corrido del año 2020, se han recibido un total de 1744 PQRSF. La dependencia que más solicitudes recibió fue la División de Admisiones, Registro y Control Académico, seguida de la Secretaría General. Es importante mencionar que las peticiones más recurrentes tienen que ver con situaciones académicas o solicitudes de información sobre proceso de grados.

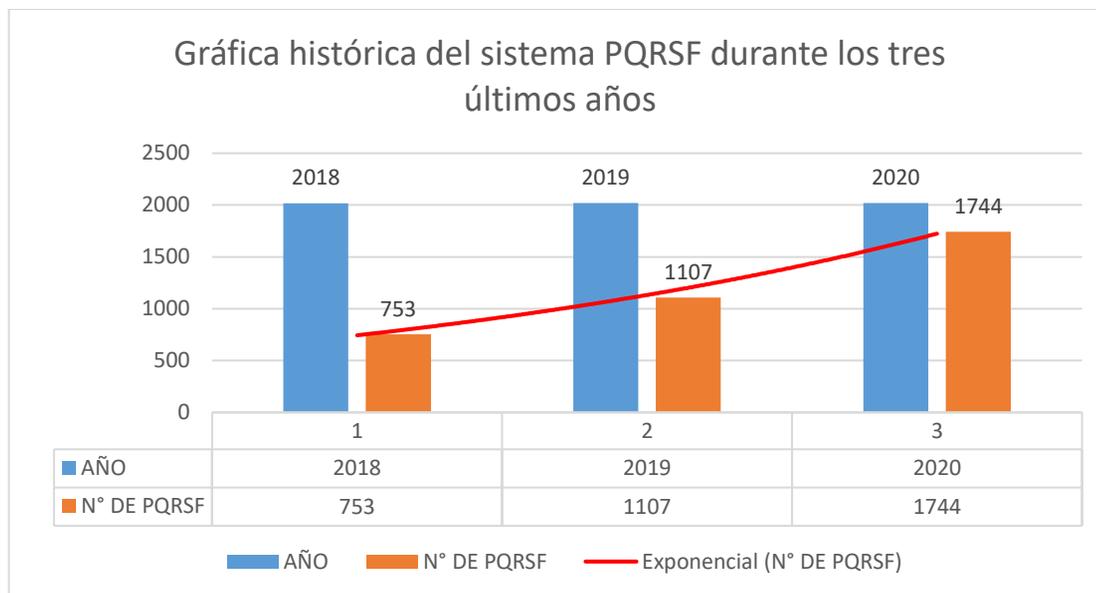
A la fecha, casi el 70% de las PQRSF se encuentran con respuesta de fondo, 22,3% se encuentran sin respuesta y con termino vencido, 6,7% están dentro del término de respuesta y el 1% se encuentra con respuesta parcial.

Las dependencias con más solicitudes pendientes de respuesta y con término vencido son la Coordinación del programa de Derecho Nocturno Popayán, la Facultad de Derecho y la Vicerrectoría Administrativa.

Durante los tres primeros trimestres del año 2020, se evidencia una tendencia ascendente del número de PQRSF recibidas. En el periodo de julio a septiembre se reportó un incremento considerativo frente a los primeros trimestres del año 2020, es tanto así que, de las 1744 PQRSF recibidas durante lo corrido del año, 904 se presentaron en el penúltimo trimestre del año 2020.



Conforme la información documentada en el sistema de PQRSF, año tras año el número de solicitudes aumenta numerosamente.



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.

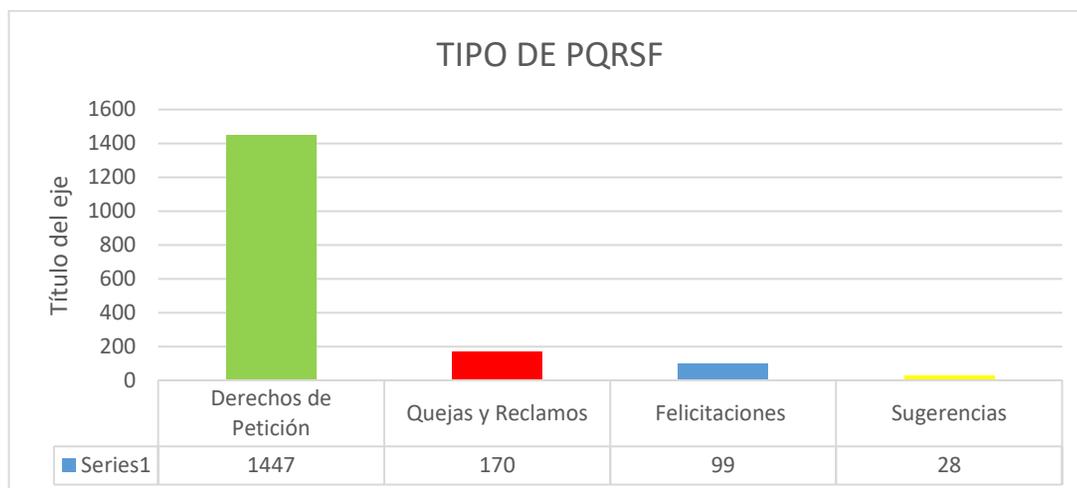
### 1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

De acuerdo al tipo de solicitud presentada durante el 01 de enero al 30 de septiembre de 2020, las 1744 PQRSF se clasifican de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	1447	83%
Quejas y Reclamos	170	9,7%
Felicitaciones	99	5,6%
Sugerencias	28	1,6%
<b>Total</b>	<b>1744</b>	<b>100%</b>

El derecho de petición es el tipo de solicitud más frecuente representando el 83% del total de las solicitudes tramitadas. Las quejas y reclamos representan el 9.7%, seguidas de las felicitaciones con un 5.6% y en último lugar se encuentran las sugerencias con el 1.6%.

Durante el último trimestre del año 2020, se incrementaron las peticiones relacionadas con el proceso de matrícula académica para el primer período académico 2020. Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con adiciones de materias o fallas en el sistema SIMCA.



## 1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

Según la Resolución Rectoral 246 de 2020 mediante la cual se adopta el procedimiento transitorio para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en medio de la emergencia Económica, Social y Ecológica por el COVID-19 al interior de la Universidad del Cauca, actualmente se encuentran habilitados los correos electrónicos [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co), [anticorrupcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupcion@unicauca.edu.co), portal de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el portal punto anticorrupción.

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	1408	80,7%
Escrito, radicado en Ventanilla Única	184	10,5%
Buzón de sugerencias	152	8,7%
<b>Total</b>	<b>1744</b>	<b>100%</b>

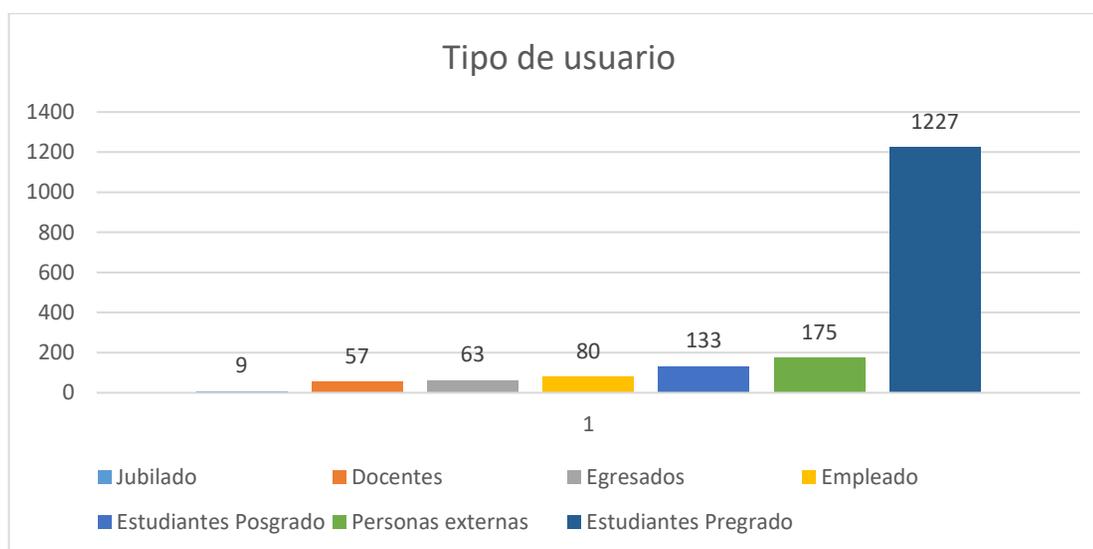
Es importante resaltar que, desde el 20 de marzo de 2020 las peticiones se están recibiendo y tramitando mediante correo electrónico, conforme las medidas de aislamiento preventivo y el cierre temporal de las instalaciones de la Universidad del Cauca, lo que justifica que el medio más utilizado por los usuarios durante lo corrido 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	1227	70,3%
Personas externas	175	10%
Estudiantes Posgrado	133	7,6%
Empleado	80	4,5%
Egresados	63	3,6%
Docentes	57	3,2%
Jubilado	9	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1744</b>	<b>100%</b>

El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado. Lo anterior se justifica en que las peticiones más recurrentes en el sistema de PQRSF, tienen que ver con temas académicos.



#### 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	6	7
	SECRETARÍA GENERAL	218	15	0	3	236
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4	5	0	0	9
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	2	0	0	1	3
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	0	1	0	0	1
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	2	0	0	13
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	70	9	1	0	80
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	1	0	0	1	2
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL	3	0	0	0	3
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	225	24	2	1	252
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	4	8	9	2	23

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2020. Oficio 2.1-52/5128 del 07/10/2020

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
	CENTRO DE POSGRADOS	19	2	0	0	21
	ÁREA DE EGRESADOS	2	0	0	0	2
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	39	1	0	0	40
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	146	12	1	1	160
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	40	5	0	1	46
	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	4
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	19	8	0	7	34
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	13	1	0	1	15
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	1	0	0	2
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1	0	0	1	2
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	1	0	0	0	1
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5	2	0	0	7
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	29	11	0	0	40
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	2	1	0	0	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	11	4	11	63	89
	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	174	13	0	0	187
	PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA	2	0	0	0	2
	CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	1	0	0	1	2
	CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZÚÑIGA"	0	0	0	4	4
	MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	7	0	0	0	7
	COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO DE FAMILIA	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	64	1	0	0	65
	PROGRAMA DE DERECHO NOCTURNO	171	2	0	0	173
	PROGRAMA DERECHO REGIONALIZADO SEDE SANTANDER DE QUILICHAO	4	0	0	0	4
	DEPARTAMENTO DE DERECHO PÚBLICO	1	0	0	0	1
MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	3	0	0	0	3	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	12	8	0	0	20
	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	0	0	0	1
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD - ALFONSO LÓPEZ	0	2	1	1	4
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	19	5	0	0	24
	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	1	0	0	0	1

*Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de septiembre de 2020. Oficio 2.1-52/5128 del 07/10/2020*

Dependencia		Derechos de Petición	Quejas y/o Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	9	1	0	0	10
	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	18	1	0	0	19
	COORDINACIÓN PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	1	0	0	0	1
	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	3	0	0	0	3
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	2	0	0	0	2
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	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	4	2	0	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	18	1	0	1	20
	PROGRAMA UNILINGUA	3	0	0	0	3
	PROGRAMA DE LENGUAS MODERNAS CON ENFASIS EN INGLÉS-FRANCÉS	1	0	0	0	1
	COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ANTROPOLOGÍA	1	0	0	0	1
	DEPARTAMENTO DE HISTORIA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA	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	7	1	0	0	8
	PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA	1	0	0	0	1
	MAESTRÍA EN ESTUDIOS INTERDISCIPLINARIOS DEL DESARROLLO	2	0	0	0	2
	MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS	2	0	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA CIENCIAS AGRARIAS	9	2	0	0	11
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	22	17	3	3	45
	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	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>1447</b>	<b>170</b>	<b>28</b>	<b>99</b>	<b>1744</b>

### 1.5 Clasificación 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	175
	Solicitudes de información, copia de documentos, certificados de notas, constancias de estudio	172
	Solicitud de verificación y registro de notas en la plataforma SIMCA	80
	Solicitudes relacionadas con pago y financiación de matrícula financiera	42
	Solicitudes relacionadas con matrículas académicas, adición de materias y ajustes de matrícula	364
	Solicitud de paz y salvos para grado	24
	Solicitud de reintegro de dineros	15
	Solicitud de información para inscripción al programa Jóvenes en Acción	14
	Solicitud para descuentos de diferentes servicios	8
	Solicitud para para acogerse bajo las medidas de amnistía para programas de pregrado y posgrado	5
	Solicitudes de reingreso	13
	Solicitudes para resolver inconvenientes con la plataforma SIMCA	18
	Solicitudes relacionadas con exámenes preparatorios	31
	Solicitudes de información sobre aplicación de la prueba PSI	7
	Solicitudes relacionadas con apoyos de conectividad	5
	Solicitudes de reliquidación de matrícula financiera	8
	Solicitud para homologar materias	3
	Solicitud de información sobre la aplicación del subsidio 100% de la matrícula financiera	7
	Solicitudes relacionadas con cursos intersemestrales durante el periodo académico 2020.0	15
	Solicitud para cancelación de materias y semestre	14
Otros	132	
Docentes	Solicitud de copia de documentos y/o información	19
	Solicitud de pago de estímulos económicos y honorarios	8
	Solicitud de reconocimiento de puntos salariales	2
	Otros	6

## 2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

### 2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Según la información que reposa en el sistema PQRSF a corte del 30 de septiembre de 2020, 390 solicitudes se encuentran sin respuesta de fondo y con términos vencidos. Desde la Secretaría General se realiza periódicamente requerimientos generales y preventivos, de aquellas PQRSF que se encuentran sin repuesta de fondo.

A continuación, se reportan las dependencias que se encuentran con peticiones sin respuesta de fondo y con términos vencidos:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
PROGRAMA DERECHO NOCTURNO	129
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	62
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	42
PROGRAMA DERECHO DIURNO	38
DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	18
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	18
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	14
DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	10
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6
PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	5
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN	5
COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO	3
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	3
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	3
CONSEJO DE SALUD	3
CENTRO DE POSGRADOS	2
DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2
MAESTRÍA EN ÉTICA Y FILOSOFÍA POLÍTICA	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1
DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO	1
MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	1
ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERÍA DE RECURSOS HÍDRICOS	1
MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE VÍAS TERRESTRES	1
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>

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 Coordinación del programa de Derecho Nocturno, seguida de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Vicerrectoría Administrativa.

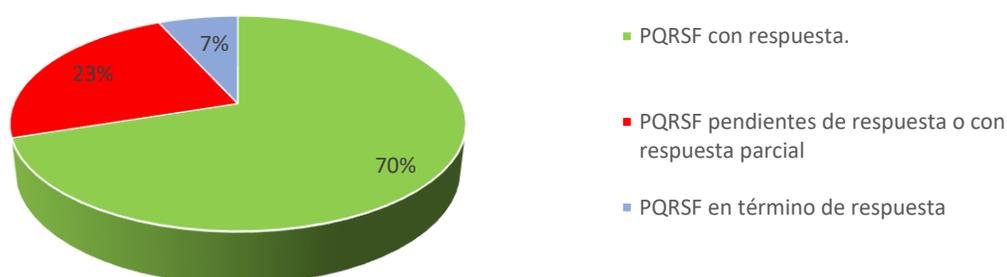
## 2.2 Estado del sistema PQRSF respecto al trámite surtido a cada petición:

Del 01 de enero al 30 de septiembre de 2020 se han recibido un total de 1744 solicitudes, de las cuales 1220 se encuentran con respuesta de fondo, 390 no tienen respuesta de fondo y están con termino vencido, 118 están dentro de los términos legales para otorgar respuesta de fondo y 16 solicitudes tienen respuesta parcial. De acuerdo a lo anterior el 70% de las solicitudes están cerradas y cuentan con respuesta de fondo, sin embargo, es preocupante el porcentaje de solicitudes sin ningún trámite y con términos vencidos, afectando los niveles de satisfacción de los usuarios.

PQRSF con respuesta.	PQRSF pendientes de respuesta o con respuesta parcial	PQRSF en término de respuesta	TOTAL
1220	406	118	1744
70%	23%	7%	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.

Gestión del sistema PQRSF



### 3. QUEJAS Y RECLAMOS

Es importante visibilizar el comportamiento de sistema de peticiones, teniendo en cuenta el número de quejas recibidas en la Universidad del Cauca. La información que nos aporta el sistema nos permite analizar las inconformidades del usuario y establecer acciones de mejora frente a la prestación del servicio de la Institución.

#### 3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

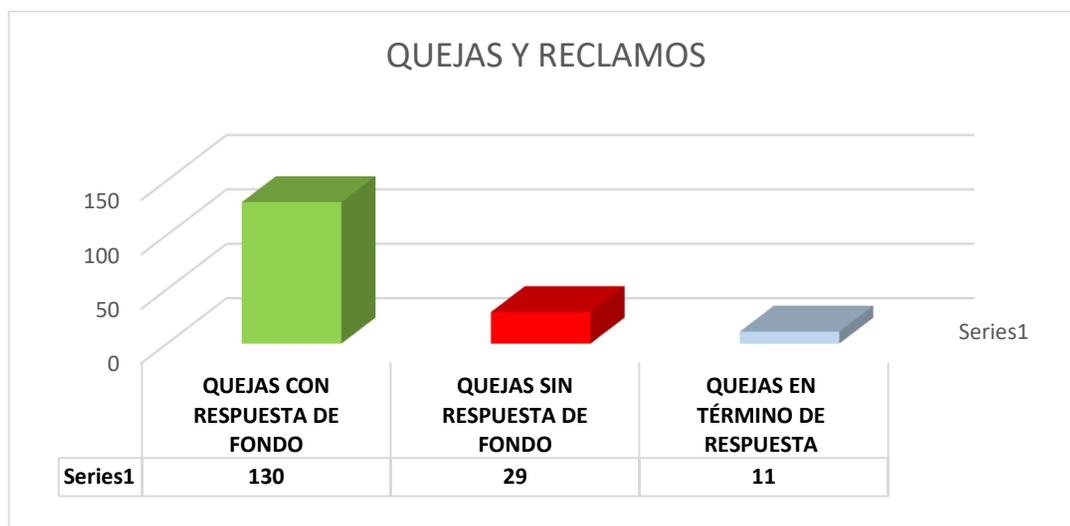
Durante lo corrido del año 2020, se recibieron un total de 170 quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	15	0	14	1
	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5	0	2	3
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1
	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	2	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8	2	6	0
	DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	25	4	20	1
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	8	4	4	0
	CENTRO DE POSGRADOS	2	0	2	0
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	0	1	0
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	11	1	8	2
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	0	3	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	8	0	8	0
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	1	0
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	1	0	1	0
	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	1	0	0
	ÁREA DE MANTENIMIENTO	1	0	1	0
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	2	0	2	0
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	11	4	7	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN	1	0	1	0
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4	0	4	0
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	15	4	10	1
	PROGRAMA DERECHO DIURNO	1	1	0	0
	PROGRAMA DE DERECHO NOCTURNO	2	1	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	3	5	0

PQRSF POR DEPENDENCIA					
Dependencia		N° Quejas	Quejas sin Respuesta	Quejas con respuesta de fondo	PQRSF en termino
	CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD "ALFONSO LÓPEZ"	2	0	2	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	2	1	1	0
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	1	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	DECANATURA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	1	0	1	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	5	0	5	0
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS 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 EDUCACIÓN	DECANATURA DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	1	0	1	0
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	17	3	13	1
	CONSEJO DE SALUD	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>		<b>170</b>	<b>29</b>	<b>130</b>	<b>11</b>

Según el cuadro anterior, de las 170 quejas reportadas en lo corrido del año, el 76% se encuentran con respuesta de fondo, el 17% se encuentra sin respuesta de fondo y con termino vencido y el 7% de las quejas están en termino de respuesta.

Las dependencias que registran mayor número de quejas son la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la Unidad de Salud, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Secretaría General de la Universidad del Cauca.

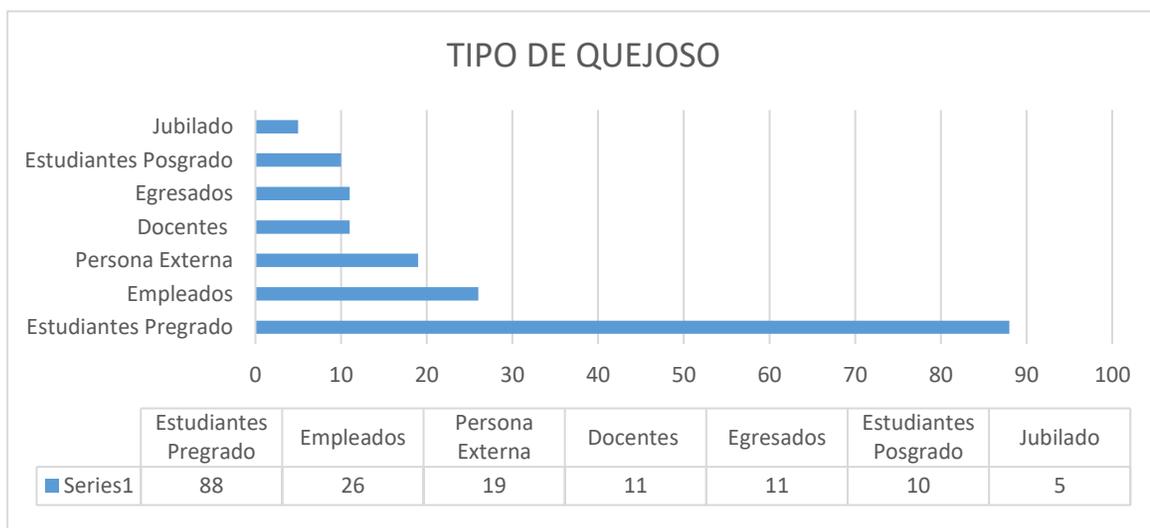


### 3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

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	88
Empleados	26
Persona Externa	19
Docentes	11
Estudiantes Posgrado	10
Jubilado	5
Egresados	11
<b>Total</b>	<b>170</b>

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. Lo anterior se justifica teniendo en cuenta que las quejas que con más frecuencia se presentan, tienen que ver con temas académicos.



### 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	N° de Quejas
Quejas sobre el desempeño o atención al público del personal administrativo de la Universidad del Cauca.	42
Quejas reiterativas sobre la prestación de servicios administrativos en la Universidad del Cauca.	34
Quejas reiterativas sobre la prestación de los servicios en la Unidad de Salud.	14
Inconformidad frente al proceso de matrícula académica.	11

Quejas Reiterativas	Nº de Quejas
Queja frente a servicios prestados en las Bibliotecas	4
Quejas por demoras en los trámites académicos en la Facultades.	4
Quejas por el proceso de grados, entrega de documentos y envío de diploma y acta de grados por ventanilla.	17
Quejas por el mantenimiento de equipos y planta física de la Universidad.	2
Quejas por registro de notas o inconvenientes con la plataforma SIMCA.	10
Queja frente al valor de derechos pecuniarios de algunos trámites ante la Universidad del Cauca.	3
Denuncias anticorrupción	3
Quejas por retraso en el trámite de cuentas de cobro de contratos	3
Otros	23

#### 4. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios una herramienta mediante la cual pueden hacer sus denuncias por actos de corrupción en la Institución. La Secretaría General diariamente revisa el correo de [anticorrupcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupcion@unicauca.edu.co), en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se le brinda el trámite correspondiente.

Durante el 01 de enero al 30 de septiembre del 2020 se recibieron 4 quejas mediante el correo anticorrupción.

Es pertinente aclarar que una de las quejas presentadas, no denunciaba actos de corrupción, sino que manifestaba su inconformidad frente al proceso de reporte de información al Departamento de Prosperidad Social-Jóvenes en Acción de los estudiantes inscritos en el programa. La queja fue remitida a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar para brindarle el trámite correspondiente. Según oficio 7.92.7/290 del 02/09/2020 la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar brindó respuesta de fondo a la inconformidad de la estudiante.

A continuación, se hace el reporte de quejas que denuncian presuntas irregularidades en la Universidad del Cauca:

- El día 17 de agosto se encontró en la bandeja de entrada del correo electrónico una queja mediante la cual se ponen en conocimiento presuntas irregularidades dentro del proceso de selección de las personas beneficiadas con las becas de Colciencias. Según la quejosa, no se develó la transparencia y publicidad debida, dentro del proceso de selección para las becas.

Por factores de competencia, la denuncia fue redireccionada a la Vicerrectoría de Investigaciones con el fin de surtir el trámite a la queja y aclarar los hechos consignados en dicha denuncia. Mediante correo electrónico del 21 de agosto de 2020 se hace traslado de la queja a la Vicerrectoría Académica, teniendo en cuenta que el proceso de la convocatoria fue tramitado por dicha dependencia.

Según oficio 4-92/1025 del 14/09/2020, emitido por la Vicerrectoría Académica, responde de fondo a la quejosa informando sobre el proceso surtido en la convocatoria de Becas de Excelencia Doctoral del Bicentenario.

- La segunda queja fue allegada el día 17 de 2020, mediante la cual se hace una denuncia frente al proceso de admisión a los programas de posgrado. Según lo manifestado por el quejoso, le pidieron un valor muy elevado por un cupo en la especialización médica que desea realizar.

Por factores de competencia, se remitió al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud y al Centro de Posgrados, para surtir el trámite correspondiente.

- La tercera queja fue presentada de manera anónima el día 19 de agosto de 2020, mediante la cual se hacía una denuncia contra un docente de la Universidad del Cauca por presunto acoso sexual.

Por factores de competencia, la solicitud fue remitida al Decano de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales para iniciar las investigaciones correspondientes frente a los hechos expuestos en la denuncia.

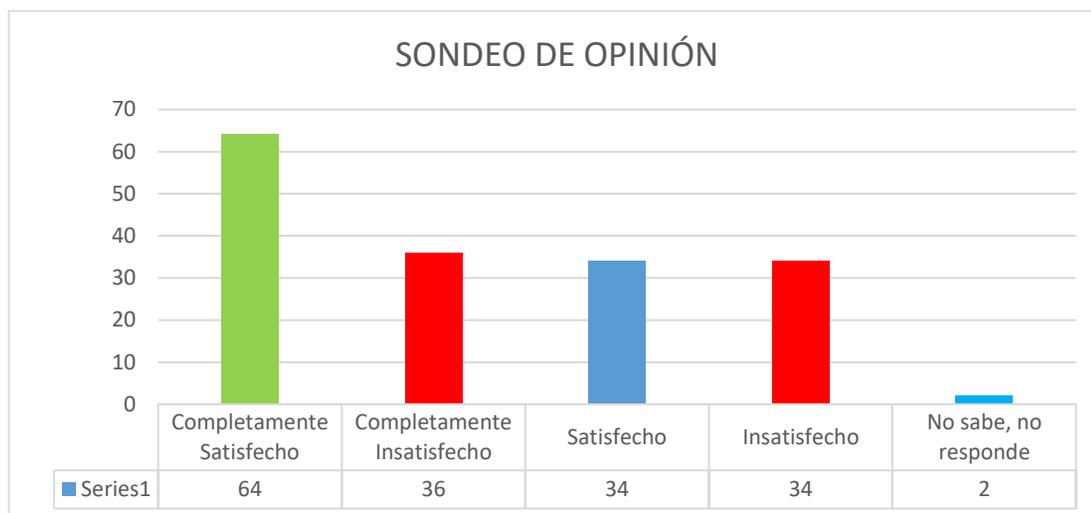
## 5. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de los usuarios registrados en el sistema PQRSF hasta el día 30 de septiembre de 2020.

A continuación, se hace el reporte del resultado de seguimiento a los usuarios:

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Satisfecho	64	37,64%
Completamente Insatisfecho	36	21,2%
Satisfecho	34	20%
Insatisfecho	34	20%
No sabe, no responde	2	1.2%
<b>TOTAL</b>	170	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 57% 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 41% 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 o no fue satisfactoria
- ✚ Algunos usuarios con algún grado de insatisfacción consideran que los términos de respuesta no son cumplidos y sugieren realizar un seguimiento continuo a las dependencias que tienen a cargo la respuesta a derechos de petición
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifiestan que hay trámites administrativos que se demoran demasiado.
- ✚ Algunos usuarios con algún nivel de insatisfacción manifestaron que se vieron obligados a acudir a instancias judiciales para obtener respuesta al derecho de petición.
- ✚ Algunos usuarios con algún grado de insatisfacción manifestaron inconformidad por el desempeño del coordinador del programa de Derecho Sede Santander de Quilichao.

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. Sin embargo, es importante resaltar que hay situaciones que, a la luz de los reglamentos internos, no es posible atender favorablemente.

## 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 importante dar cumplimiento a los mandatos constitucionales 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, 2018 y 2019, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a PQRSF de años anteriores y que se encuentran sin respuesta de fondo

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

En el tercer informe de seguimiento del sistema 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 septiembre 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
<b>Total</b>	<b>6</b>

*\*El comité se encarga de evaluar y resolver asuntos de reliquidación de matrícula financiera. Este es un proceso que por razones de estudios conlleva muchos procedimientos, los cuales no pueden ser resueltos dentro de los términos previstos en las PQRSF; aun así, se insta a las dependencias a agilizar su trámite y enviar copia de las respuestas a estos asuntos a Secretaría General para ser descargadas del sistema de PQRSF 2017.*

La Secretaría General ha realizado constantemente requerimientos a las dependencias morosas, con el fin de solicitar las evidencias que acrediten el trámite surtido a la petición y dar cierre a las mismas.

### 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 11 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](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co).

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Oficina Asesora Jurídica	1
Comité interdisciplinario de reliquidación de matrícula	2
Consejo de Salud	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### 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. Actualizada la información a corte del 30 de septiembre de 2020, actualmente hay 89 solicitudes sin respuesta de fondo o que se encuentran con respuesta parcial.

A continuación, se hace la relación de dependencias que se encuentran pendientes de respuesta:

Dependencia	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido)
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	40
Vicerrectoría Administrativa	11
Oficina Asesora Jurídica	5
Comité interdisciplinario de reliquidación de matrícula	10
Consejo de Salud	6
Vicerrectoría Académica	3
División de Gestión del talento Humano	5
División Financiera	4
Vicerrectoría de Investigaciones	2
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Grupo de Control Interno Disciplinario	1
Área de Transporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

## 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, 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 SISTEMA DE PQRSF**

### **7.1. Instalación de buzones de sugerencias en las cafeterías de la Facultad 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO DARCA</li> <li>• FACULTAD DE ARTES</li> <li>• OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</li> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIA</li> </ul>	11/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICINA JURÍDICA</li> <li>• OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES</li> <li>• CENTRO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ</li> <li>• DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS</li> </ul>	11/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</li> <li>• ÁREA DE EGRESADOS</li> <li>• OFICINA DE CONTROL INTERNO</li> </ul>	12/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS</li> <li>• PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS</li> <li>• CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA Y VIRTUAL</li> </ul>	12/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES</li> <li>• DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS</li> <li>• CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE</li> <li>• UNIDAD DE SALUD</li> </ul>	13/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN</li> <li>• CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</li> <li>• OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</li> </ul>	13/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES</li> <li>• CONSULTORIO JURÍDICO</li> <li>• VICERRECTORÍA ACADÉMICA</li> <li>• CENTRO DE REGIONALIZACIÓN Y SEDE SANTANDER</li> <li>• CENTRO DE POSGRADOS</li> </ul>	14/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL</li> <li>• FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES</li> <li>• VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES</li> <li>• ÁREA DE DESARROLLO EDITORIAL</li> <li>• CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</li> </ul>	14/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA</li> <li>• DIVISIÓN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</li> <li>• OFICINA DE PENSIONES</li> <li>• ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</li> </ul>	15/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• VICERRECTORÍA CULTURA Y BIENESTAR</li> <li>• DIVISIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO</li> <li>• DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTE</li> <li>• MUSEO DE HISTORIA NATURAL</li> </ul>	15/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA</li> <li>• DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</li> </ul>	18/05/2020	8:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• RECTORÍA</li> <li>• SECRETARÍA GENERAL</li> <li>• GESTIÓN DOCUMENTAL</li> </ul>	18/05/2020	10:00 A.M.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPACITACIÓN CON TODAS LAS DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA</li> </ul>	26/05/2020 Y 31/07/2020	8:00 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:

<b>Dependencia</b>	<b>N° de funcionarios capacitados</b>
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	16
División de Gestión Financiera	25
Área de Gestión Documental	9
División de Admisiones, Registro y Control Académico	8
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	7
Facultad de Ciencias Agrarias	5
Área de Seguridad y Salud en el Trabajo	5
Grupo de Control Interno Disciplinario	7
Control Interno	5
Área de Egresados	4
Facultad de Ingeniería Civil	4
Secretaría General	4
Facultad de Derecho	3
Rectoría	3
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	10
Facultad de Artes	11
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	2
Centro de Salud "Alfonso López"	1
Oficina de Planeación	1
Área de Mantenimiento	3
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	6
Centro de investigaciones Históricas "José María Arboleda Llorente"	4
Unilingua	1
Área de Adquisiciones e inventarios	1

Dependencia	N° de funcionarios capacitados
División administrativa y de Servicios	1
Taller Editorial	2
Vicerrectoría Académica	1
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>

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.

La Secretaría General, en los próximos días, estará haciendo una nueva invitación a las diferentes dependencias de la Universidad para que hagan parte de las actividades de capacitación en temas como el derecho fundamental de petición, la notificación de actos administrativos y la responsabilidad de servidores públicos.

## **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 mantengan las medidas de aislamiento preventivo y trabajo en casa.

Las nuevas medidas en la recepción y trámite de las PQRSF pretenden darle continuidad al servicio de recepción de PQRSF. 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 y más comunes 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 mantienen las medidas de aislamiento y trabajo en casa, 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. El número de solicitudes registradas durante lo corrido del año, representa el pico más alto de peticiones registradas en los últimos tres años para el mismo periodo de medición, factor que puede considerarse positivo en el entendido que más personas conocen los canales de atención en la Institución.
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 brindó 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.

Universitariamente,

Vo.Bo.

*Original firmado*

*Original firmado*

ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ  
Contratista  
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca