

2.1-27.30/03

INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AL TERCER TRIMESTRE 2024

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

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 15 de enero al 30 de septiembre de 2024.

En el presente informe se brindará información detallada del seguimiento y gestión del sistema de PQRSF, clasificando la información de acuerdo con diferentes factores como: tipo de solicitud, tipo de usuario, medio de recepción y el tiempo de respuesta a las PQRSF por cada dependencia.

De igual forma, se presenta el sondeo de opinión realizado al 10% de los usuarios que cuentan con respuesta de fondo registrados en el sistema de PQRSF, el cual fue realizado mediante comunicación telefónica y registrado los datos en el formato PE-GE-2.1-FOR-6, dicha información se relaciona en el presente informe.

Finalmente, se informa la gestión que ha adelantado la Secretaría General y la Rectoría, con el fin de promover el cierre y archivo de las PQRSF pendientes de respuesta de vigencias anteriores, así como la gestión realizada frente de aquellas a las que no se les ha dado respuesta en lo corrido de la vigencia actual.



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
RECTORÍA	DESPACHO RECTORÍA	2	51	2	0	0	0	28	14
	SECRETARÍA GENERAL	28		27	1	0	0	366	10
	OFICINA JURÍDICA	11		8	0	3	0	243	30
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	2		1	0	1	0	13	13
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0	0	0	3	3
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	3		3	0	0	0	28	9
	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3		3	0	0	0	39	13
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0	0	0	26	26
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	40	166	40	0	0	0	658	16
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	110		109	1	0	0	1215	11
	CENTRO DE POSGRADOS	8		8	0	0	0	120	15
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	2		2	0	0	0	6	3



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL - CECAV	1		1	0	0	0	8	8
	AREA DE EGRESADOS	3		3	0	0	0	10	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2		2	0	0	0	25	12
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	43	152	37	1	4	1	799	21
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	59		41	5	13	0	554	13
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	22		19	1	2	0	130	7
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	20		14	1	4	1	113	14
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	5		4	0	0	1	95	23
	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		2	0	0	0	17	8
	ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	1		1	0	0	0	15	15
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	24	29	11	0	12	1	129	12
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4		4	0	0	0	33	8
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1		1	0	0	0	5	5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	6	7	6	0	0	0	39	6
	SELLO EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL CAUCA	1		1	0	0	0	32	32



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	137	142	115	2	20	0	1820	15
	CONSULTORIO JURIDICO	5		5	0	0	0	17	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	11	13	10	0	1	0	170	17
	CUS - CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ	2		1	0	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	35	35	35	0	0	0	447	12
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	7	7	7	0	0	0	167	23
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	19	19	14	1	4	0	232	16
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	7	16	5	1	1	0	53	10
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	7		7	0	0	0	26	4
	CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	2		2	0	0	0	2	1
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	9	9	9	0	0	0	89	10
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	4	4	3	0	1	0	22	7



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	10	10	10	0	0	0	128	12
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	39	39	36	0	3	0	236	6
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	3	3	3	0	0	0	24	8
TOTAL		702	702	614	14	70	4	8182	13

Tabla # 1



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

2. PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZUÑIGA"	0	0	0	15	15	0	0	0	0	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	1	2	2	1	6	0	5	0	7	1
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO – DARCA	0	2	0	1	3	0	2	0	4	2
FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
FACULTAD INGENIERÍA CIVIL	0	1	0	0	1	0	1	0	15	15
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	3	12	0	3	18	8	7	0	82	11
SALUD INTEGRAL	0	2	0	8	10	1	1	0	9	9
VICERRECTORIA CULTURA Y BIENESTAR	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0
CENTRO DE REGIONALIZACION	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0
UNIDAD DE SALUD	0	6	1	11	18	0	7	0	75	10
DIVISIÓN FINANCIERA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
AREA DE SEGURIDAD SALUD CONTROL Y MOVILIDAD	0	1	0	1	2	1	0	0	0	0
TOTAL	4	33	3	41	81	12	23	5	192	48

Tabla # 2

A 30 de septiembre del año 2024 por los diferentes medios que tiene la Universidad del Cauca para recepción de PQRSF, se recibieron en total 783 PQRSF de las cuales 637 se encuentran con respuesta de fondo, 26 están dentro de los términos de respuesta, 75 se encuentran con términos vencidos y 45 son felicitaciones. Se aclara que las

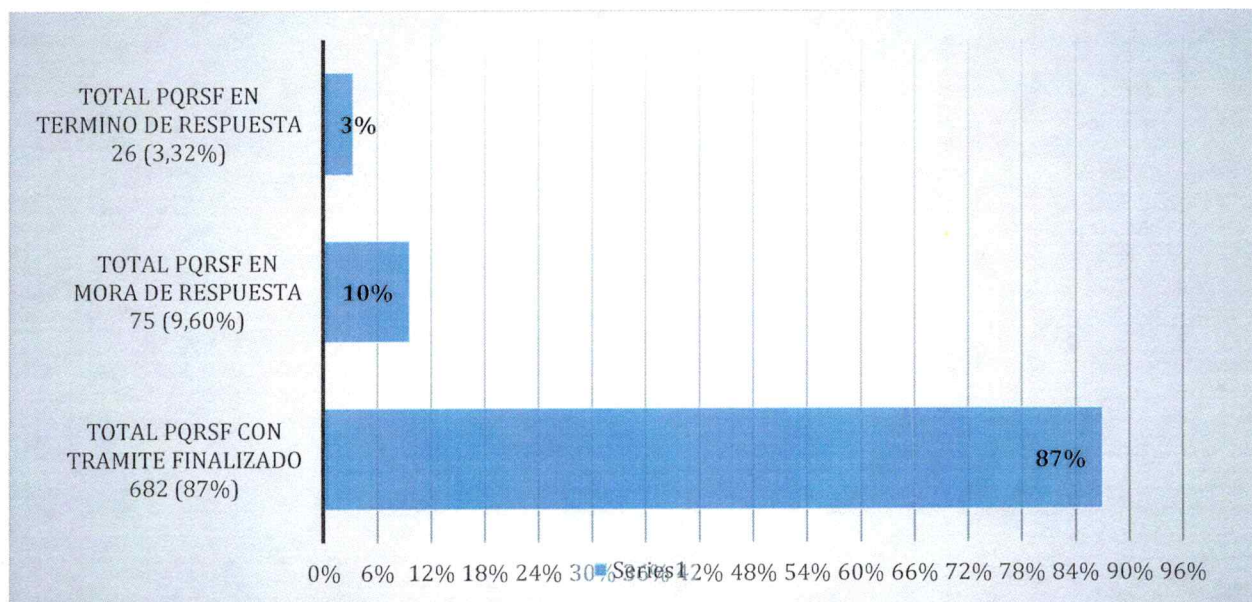


Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

felicitaciones no requieren de trámite de respuesta, motivo por el cual estas se encuentran cerradas en la base de indexación de PQRSF y en este informe se suman a las respuestas de fondo como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

ESTADO DE PQRSF AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024



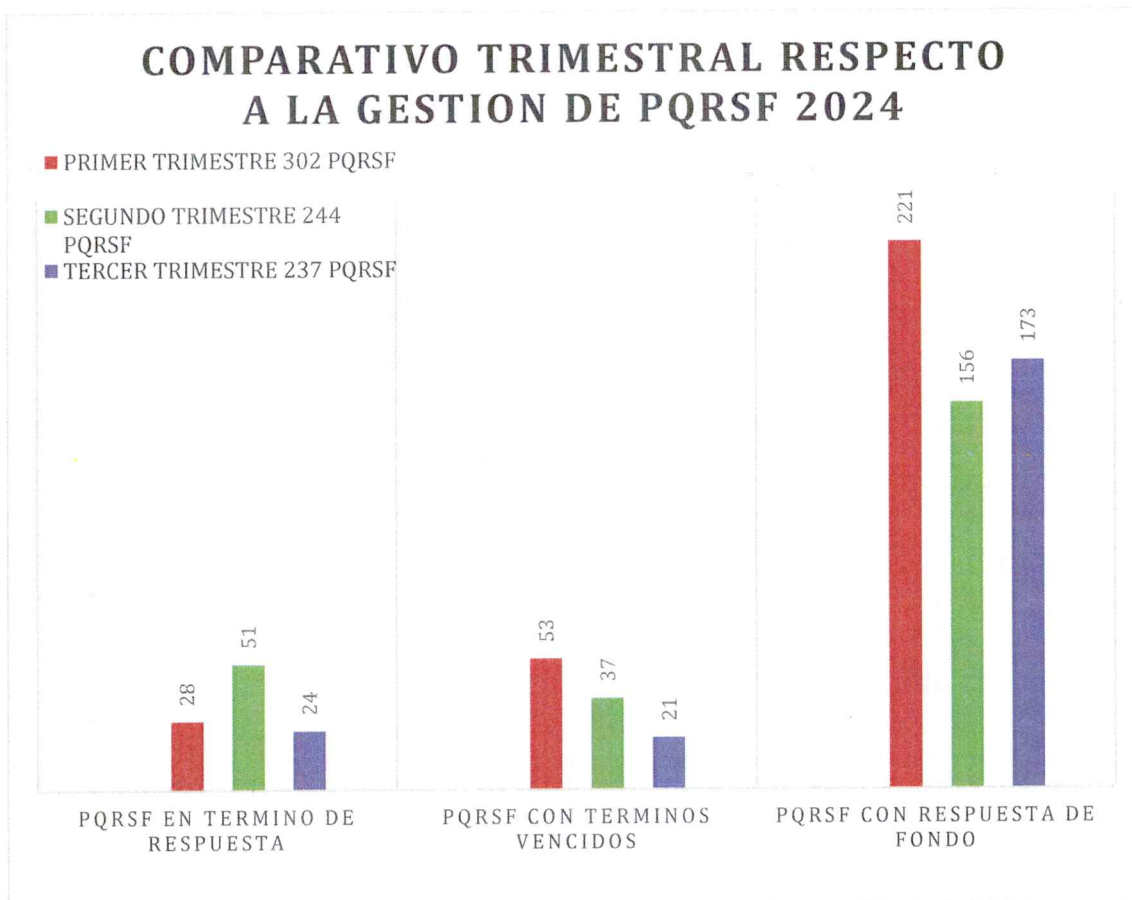
Conforme a la gráfica anterior, de las 783 PQRSF, el 87% se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema de indexación, 3% se encuentran aún dentro del término de respuesta y el 10% de PQRSF se encuentran con términos vencidos.

A continuación, se relaciona unas graficas comparativas de todos los trimestres del año respecto al trámite y estado de pqrfs y el número de pqrfs recepcionadas en cada periodo.



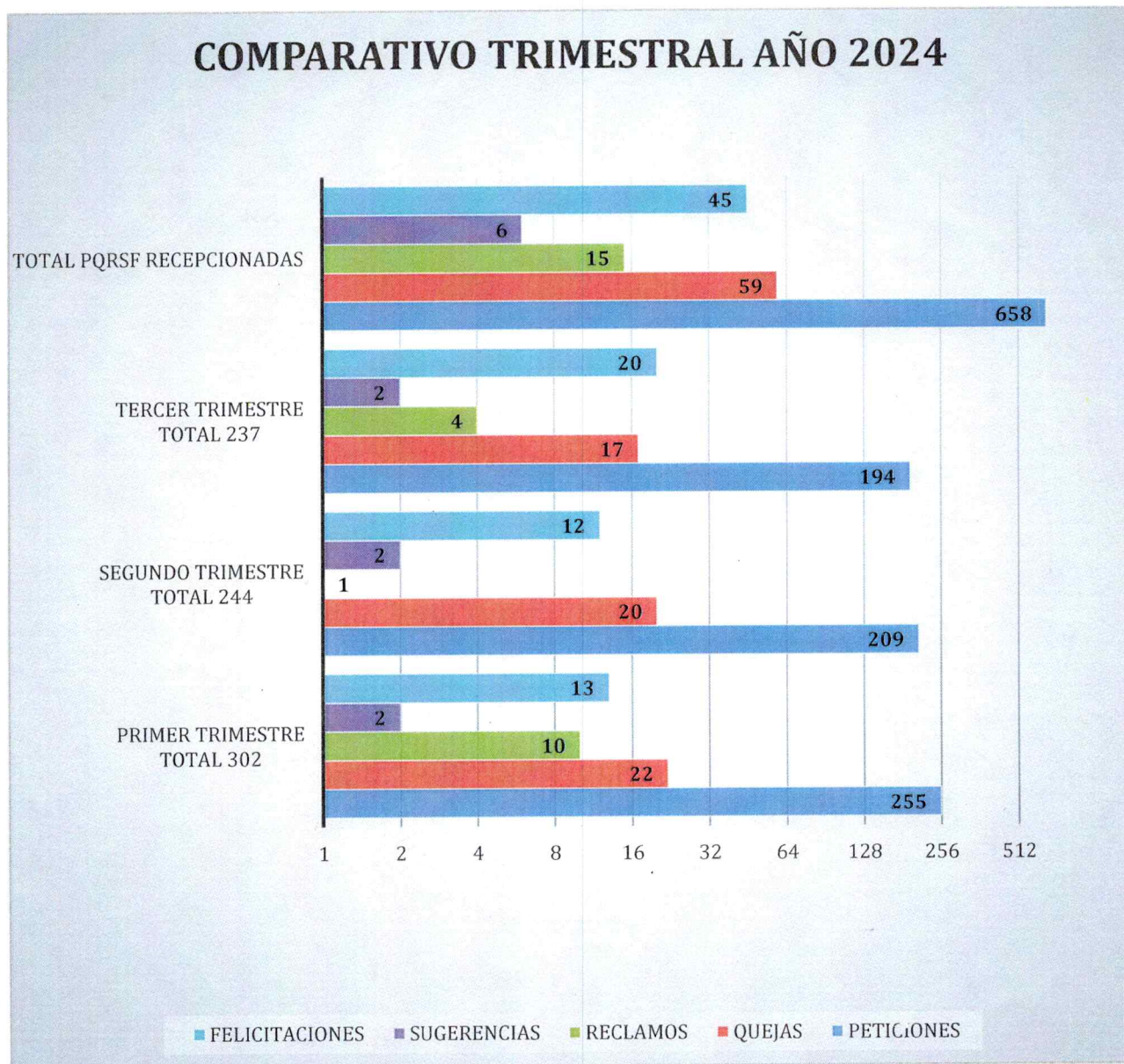
Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03



Se evidencia una disminución en 2,86% de PQRSF recepcionadas respecto al trimestre anterior. Las peticiones bajaron en un 7%, las quejas en un 15%, mientras que los reclamos aumentaron en un 25%, las sugerencias no incrementaron porcentaje de ingreso y las felicitaciones se incrementaron en un 40%.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

3. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

La Universidad del Cauca cuenta con 34 buzones de sugerencias, distribuidas entre distintas dependencias universitarias, con el fin de que el usuario pueda depositar en ellas las PQRSF.

A 30 de septiembre de 2024, por medio de buzones se recibieron un total de 81 PQRSF, las cuales se relacionan por dependencia y tipo de petición de acuerdo con lo consignado en la tabla número 2. Es de anotar que la información relacionada en la tabla número 1 y número 2 se encuentra condensada en las tablas y gráficas expuestas más adelante.

Los buzones de sugerencias están distribuidos por la Universidad de la siguiente forma:

N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
1	Centro de Consultoría Jurídica	18	División Financiera
2	Centro de Conciliación "Miguel Ángel Zúñiga"	19	Facultad de Artes
3	Centro Universitario de Salud	20	Vicerrectoría Administrativa
4	Facultad de Ciencias Agrarias	21	Centro de Investigaciones "José María Llorente".
5	Planta Piloto de Alimentos Facultad de Ciencias Agrarias	22	Vicerrectoría de Cultura y Bienestar
6	Facultad Ciencias de la Salud	23	Biblioteca del Carmen
7	Vicerrectoría de Investigaciones	24	Facultad de Ciencias Humanas
8	División Administrativa y de Servicios	25	Centro de Gestión de la Calidad y de la Acreditación Institucional
9	Facultad de Educación	26	Área Egresados
10	Biblioteca Central José María Serrano	27	Gestión Documental
11	División de Registro y Control Académico DARCA	28	Vicerrectoría Académica
12	División de Salud Integral	29	Secretaría General
13	Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	30	Unidad de Salud
14	Facultad de Ingeniería Civil	31	Cafetería – Facultad de Educación
15	Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	32	Cafetería – Facultad Ingenierías



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS	N°	BUZONES DE SUGERENCIAS – DEPENDENCIAS
16	División de Recreación y Deportes	33	Cafetería – Facultad de Ciencias de la Salud
17	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	34	Centro de Regionalización (Santander Quilichao)

Respecto a los buzones de sugerencia a corte de 30 de septiembre se han recibido 81 PQRSF de las cuales 41 son felicitaciones, 33 son quejas, 3 son sugerencias y 4 petición.

4 - PROMEDIO EN DÍAS EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

Para medir el tiempo en que tardan las dependencias en dar respuesta a una PQRSF se ha fijado una casilla en la plataforma de indexación de seguimiento de PQRSF para registrar los días en el que se responde al peticionario por parte de la dependencia encargada. Es así como en la tabla # 1 se relaciona el número de PQRSF con respuesta de fondo, número de días que tardó la respectiva dependencia en dar respuesta a esas PQRSF y el promedio de días en que tarda en dar respuesta, las cuales se encuentran desglosadas por cada dependencia.

La fórmula utilizada para sacar el promedio de días utilizados para dar respuesta a una PQRSF es la siguiente: “Suma de los días en que se tardó la dependencia en dar respuesta de fondo a las peticiones a su cargo dividido por el número de PQRSF con respuestas de fondo y que se encuentran a cargo de esa dependencia”. El número total de días se divide entre el número total de PQRSF con respuesta de fondo y de esa manera se obtiene el promedio de días de respuesta.

De esta forma la información datada en la tabla # 1 y # 2 nos informa que la universidad tarda en promedio en dar respuesta a una PQRSF 13 días.

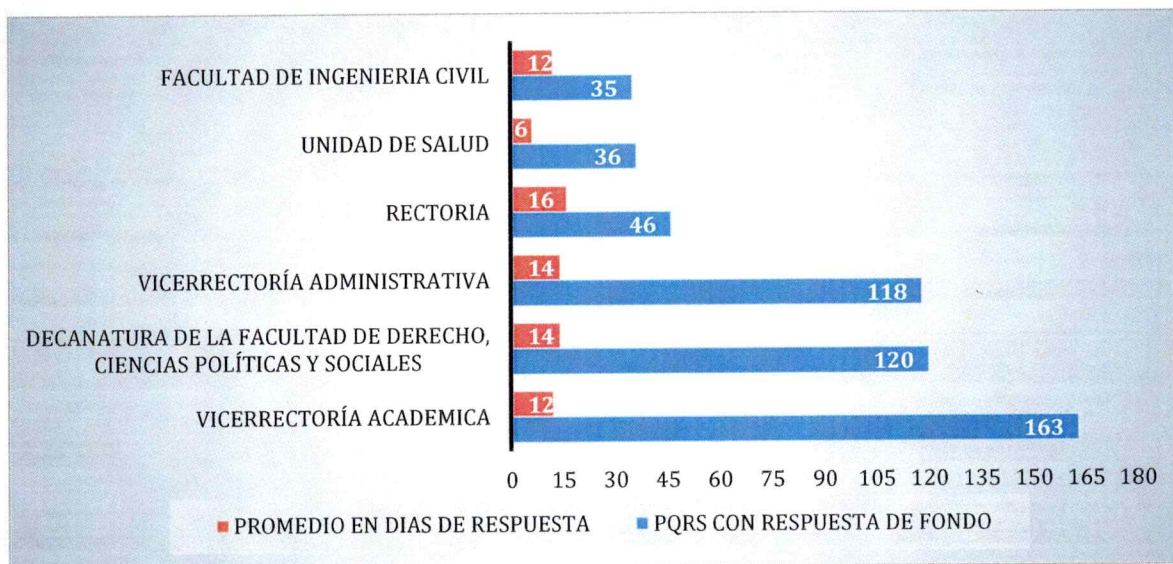
Con el objeto de brindar más a detalle los resultados se relaciona a continuación una gráfica que referencia a las dependencias con más número de PQRSF allegadas y sus tiempos de respuesta de fondo a PQRSF.



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS DEPENDENCIAS CON MAS PQRSF CON RESPUESTA DE FONDO



Es de aclarar, que en la información datada en la gráfica se encuentran incluidas todas las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica, Facultad de Derecho, Ingeniería Civil, así como las adscritas a la Vicerrectoría administrativa y Rectoría.

5 - ANÁLISIS COMPARATIVO AL TERCER TRIMESTRE DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS RESPECTO AL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS.

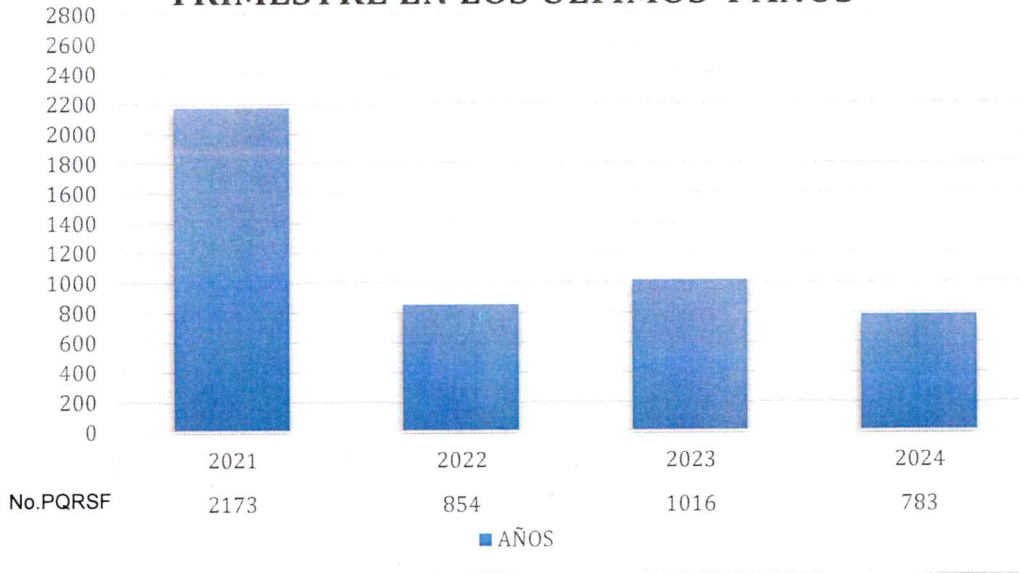
A continuación, se representa en un gráfico comparativo respecto al comportamiento del sistema PQRSF durante los últimos tres años tomando como referente el tercer trimestre de cada año.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

COMPARATIVO DE PQRSF AL TERCER TRIMESTRE EN LOS ULTIMOS 4 AÑOS



De acuerdo con esta información, se muestra que el año 2021 fue un año de gran demanda de PQRSF, ya que debido a la no presencialidad a causa de la emergencia sanitaria los trámites fueron de plena virtualidad, donde los medios electrónicos como el correo o la página WEB fueron los únicos medios de comunicación y por medio de los cuales se facilitó tramitar una PQRSF.

En el año 2022, 2023 y 2024 se refleja una moderación, esto en respuesta al regreso a la normalidad en la presencialidad en la universidad, con lo cual los usuarios pueden ser atendidos directamente en las diferentes dependencias o acceder a los diferentes servicios administrativos. Se puede observar en la gráfica una disminución en PQRSF en el año 2024 en comparación con los años 2022 y 2023. En relación con el año 2023 tuvo una disminución en un 23%.

6 - CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, de las 783 PQRSF recibidas entre el 15 de enero al 30 de septiembre de 2024, se clasifican así:



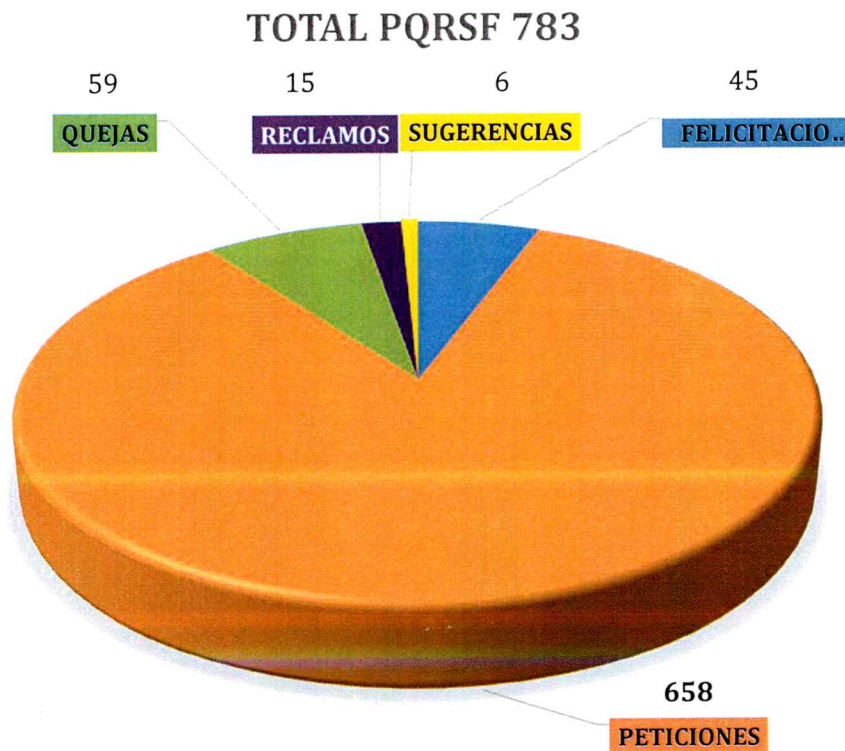
Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	658	84%
Felicitaciones	45	5%
Quejas	59	8%
Reclamos	15	2%
Sugerencias	6	1%
Total	783	100%

Tabla # 3

En este tercer trimestre del año 2024 el derecho de petición es el más utilizado por las personas, representando así el 84% de las 783 PQRSF registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 8%.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

7. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF EN CONSIDERACIÓN AL USUARIO.

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca, identificando cuál usuario acude con más frecuencia al sistema de PQRSF:

Usuario PQRSF	No. PQRSF	Porcentaje
Estudiantes Pregrado	329	42%
Personas externas	265	34%
Empleados	50	6%
Estudiantes Posgrado	29	4%
Docentes	35	5%
Egresados	64	8%
Jubilado	11	1%
TOTAL	783	100%

Tabla # 4

8. CLASIFICACIÓN DE PQRSF SEGÚN LA DEPENDENCIA A LA CUAL FUE DIRIGIDA

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias de manera global, las cuales contienen a su vez las dependencias adscritas a estas.

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
RECTORÍA	43	3	5	1	1	53
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	153	11	4	2	1	171
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	144	6	0	0	4	154
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	30	17	1	0	12	60
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	5	2	0	0	0	7
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	138	2	3	0	15	158
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	12	4	0	2	1	19
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	33	2	1	0	0	36



ISO 9001:2015 SIC CER 43882



IQNet CO-80-CER-000020

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	7	0	0	0	0	7
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	17	2	0	0	0	19
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	15	1	0	0	0	16
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	9	0	0	0	0	9
FACULTAD DE ARTES	3	1	0	0	0	4
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	10	0	0	0	0	10
DESPACHO UNIDAD DE SALUD	38	6	1	1	11	57
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	2	0	0	0	3
TOTAL	658	59	15	6	45	783

Tabla # 5

Las dependencias que más han recibido PQRSF es la Vicerrectoría Académica en conjunto con sus dependencias con un total de 171 PQRSF. La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales que administra los programas de Derecho diurno, Derecho nocturno, Derecho sede Santander de Quilichao, Comunicación Social, Ciencia Política, programas de posgrado entre especializaciones y maestrías y consultorios jurídicos de Santander de Quilichao y Popayán, con un total de 158 PQRSF. Seguido está la Vicerrectoría Administrativa junto a sus dependencias ha recibido 155 PQRSF.

9. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF

TEMA PETICIONES	1° trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	11	7	5
Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	4	8	0
Cupos para preparatorios	5	0	2
Certificaciones a cargo de DARCA	11	6	9
Información y acceso a política de gratuidad	9	3	7
Información sobre acceso a programas de pregrado	12	0	0



ISO 9001:2015 BC CER 40882



IONet CO 30-CF48820

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/03

TEMA PETICIONES	1° trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
TEMA QUEJAS/RECLAMO	TOTAL		
Altos costos en derechos de grado	5	0	0
Demora en el tramite certificaciones	4	1	0
No hay funcionario de atención para los implementos deportivos en CDU	0	4	0

Tabla # 6

10. QUEJAS/RECLAMOS Y PETICIONES SEGÚN EL USUARIO

Se relaciona una tabla haciendo énfasis en el número de quejas y peticiones allegadas a la Institución en consideración al usuario que manifiesta una inconformidad o realiza una petición.

CLASE DE USUARIOS	QUEJAS RECLAMOS	PETICIONES
ESTUDIANTES PREGRADO	26	278
EMPLEADOS	10	32
DOCENTES	10	21
PERSONA EXTERNA	7	236
ESTUDIANTES POSGRADO	8	23
EGRESADOS	2	62
PENSIONADO	1	6
TOTAL	64	658

Tabla # 7

El grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja y reclamos formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 3,32% del total de 783 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los docentes y funcionarios en un 1,27% respectivamente.

En cuanto a las peticiones, el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes de pregrado en un porcentaje de 36%, del total de 783 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de las personas externas en un porcentaje de 30% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1 y tabla # 2.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

11. PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	No. DE PQRSF	PORCENTAJE
Página web y correo electrónico	554	71%
Buzón	81	10%
Escrito	148	19%
Verbal	0	0%
TOTAL	783	100%

Tabla # 8

12. QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

La Universidad del Cauca tiene a disposición de los usuarios un canal virtual en el portal web institucional llamado “Punto Anticorrupción” <https://www.unicauca.edu.co/versionP/>, mediante el cual pueden hacer sus denuncias por actos de corrupción que sean percibidos dentro de la institución. La Secretaría General diariamente revisa el correo anticorruptcion@unicauca.edu.co y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se da el trámite correspondiente.

Es así que el día 23 de mayo de 2024 se radica una denuncia mediante numero 007087 la cual fue redireccionada a la Vicerrectoría Académica y el día 17 de junio de 2024 la Facultad de Ciencias Agrarias, emite respuesta al peticionario brindando aclaración sobre el asunto objeto de queja.

La siguiente imagen ilustra el sitio anticorrupción en la página web de la universidad.



Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/03

• Quejas anticorrupción

Calderón, 19924 - Quejas anticorrupción



Por una Universidad transparente: Rompe la cadena de la corrupción

La Universidad le propone ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el fortalecimiento de la transparencia de su gestión y el aumento de la confianza en los universitarios.

Le invitamos a presentar su queja o denuncia, y nos comprometemos ante Usted, a actuar frente a su información, siempre que conduzca a identificar los hechos de corrupción y sean determinadas o determinables las personas involucradas en ellos.

Para que su queja o denuncia sea eficaz, tenga en cuenta:

1. Informar sobre el hecho de la manera más completa, clara y exacta posible.
2. Aportar los medios de prueba que tenga a su disposición; por ejemplo: documentales, fotografías, imágenes.

Nombre:

Email:

Formulación: *

Comentario

Denuncia

Descripción: *

Adjunto: ninguno archivo(s)

Z8R4K

Cual es el código de la imagen?: *

Introduzca los caracteres que aparecen en la anterior imagen.

Imagen, página web quejas anticorrupción Unicauca

<https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-anticorrupcion>

13. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A 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 y medir el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio y respuesta de la institución, se ha implementado el formato con código PE-GE-2.1-FOR-6, actualizado el 21 de diciembre de 2022, versión 3, en el cual se recoge la respuesta del usuario.

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada en el año 2022, condensadas en el oficio 2.2-52.18/205 del 28 de abril de 2022 (VU 4791), suscrita por el doctor Miguel Hugo Corchuelo Mora, Director en ese entonces del Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional, el Sondeo de Opinión a los peticionarios debe hacerse trimestralmente sobre el 10% de las PQRSF respondidas de fondo.



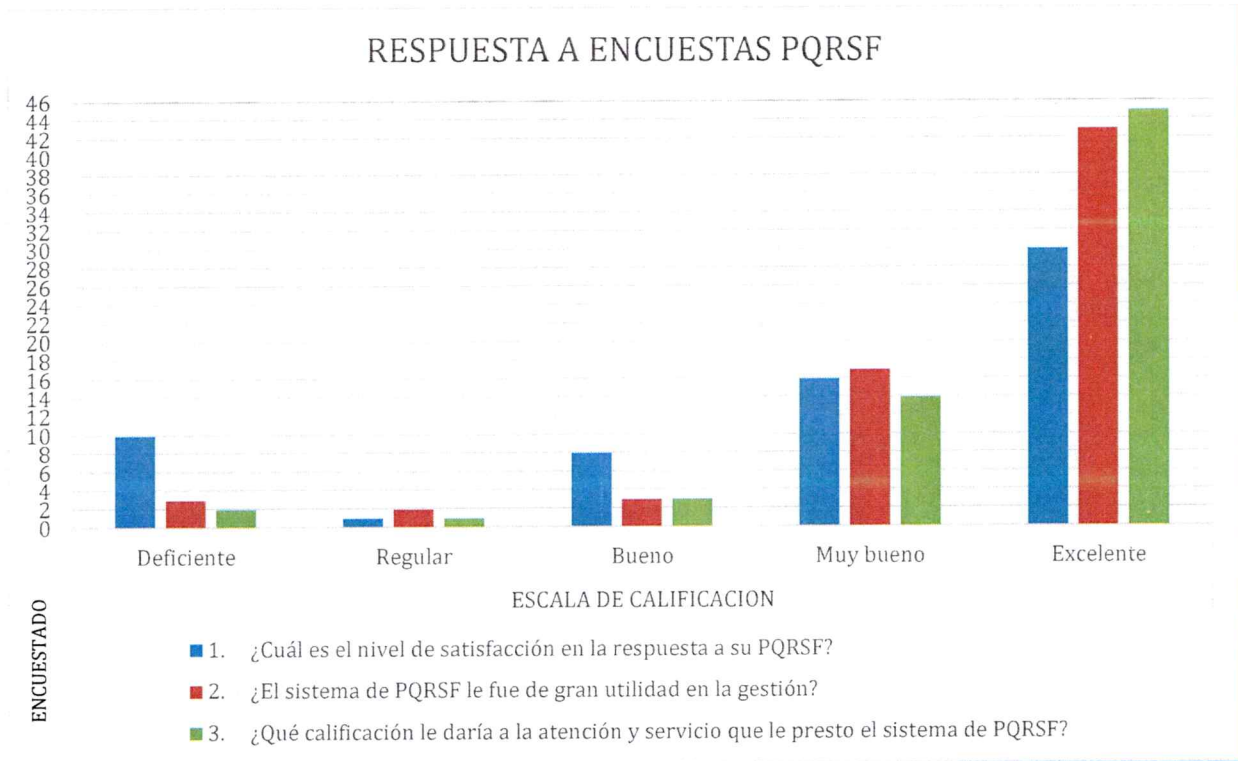
Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

De esta manera, de acuerdo con el número de respuestas de fondo (637) al 30 de septiembre de 2024 se realizaron 65 encuestas a diferentes peticionarios, las cuales 20 fueron realizadas en el primer trimestre y 20 en el segundo y 25 encuestas se realizaron en el tercer trimestre cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla:

ENCUESTA	ESCALA DE CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	10	1	8	16	30
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	3	2	3	17	43
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	2	1	3	14	45

Tabla # 9



ISO 9001:2015 RC-CER-ANEXO



IQNet CO-30-CER-ANEXO

Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

De acuerdo con la tabla y la gráfica anteriores se tiene que:

Respecto a la pregunta número 1 “¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?, 54 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 86% de los encuestados están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 36 usuarios respondieron entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que la gestión que se realiza en cuanto a PQRSF redunda en el servicio al cliente, lo cual representa el 96% de satisfacción.

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?” 38 usuarios, que corresponde al 95% de los encuestados, respondieron entre bueno, muy bueno y excelente, lo que significa que a través del seguimiento, control de respuestas se le está brindando un servicio eficaz al usuario.

- **Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora) pregunta 4 de la encuesta.**

El formato de sondeo PE-GE-2.1-FOR-6 considera la siguiente pregunta abierta “¿Respecto a su PQRSF y de la gestión institucional en otorgar respuesta, quiere expresar sus puntos de mejora para que se han tenidos en cuenta?”

Como resultado del sondeo de opinión realizado a los usuarios que han acudido al sistema de PQRSF, se recogen las siguientes observaciones o sugerencias en el semestre del año 2024:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario para la comunidad universitaria y se sienten a gusto con el servicio.
- Hay unanimidad en la mayoría de encuestados en que el sistema de PQRSF que utiliza la universidad para atender los requerimientos de la comunidad universitaria es idóneo, a excepción de algunos que se encuentran insatisfechos por la negativa en la respuesta entregada.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

21

2.1-27.30/03

- Manifiestan grado de insatisfacción respecto a la agilidad en los trámites, ya que no responden en término y que es necesario recurrir a otras instancias, como petición o tutela.
- Sugieren que los funcionarios conozcan bien los trámites, que la información se cruce entre dependencias y sea homogénea para no generar inconvenientes en aquellos donde intervienen más de una dependencia de la universidad.
- Manifiestan que se deben mejorar los trámites administrativos y los tiempos de respuesta para que ésta sea oportuna, especialmente para los estudiantes, que con base en las respuestas deben realizar otra gestión administrativa.
- Los encuestados solicitan que la información respecto a los trámites de mayor demanda en oficinas y facultades por parte de los estudiantes se publique por medio de un canal de fácil acceso para todos.

14. SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRSF AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

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. Entre dichas actividades se encuentra la socialización del procedimiento para trámites de PQRSF al personal administrativo acerca de la importancia de responder de fondo y oportunamente un derecho de petición. También se realizan requerimientos a dependencias sobre las peticiones que se encuentran vencidas con el objeto que se dé trámite a lo requerido por el peticionario por la dependencia competente.

Es así, que en el mes de septiembre se hizo socialización a 48 funcionarios de las diferentes dependencias universitarias sobre los asuntos anteriormente mencionados. También, mediante circular 2.1-12.2/004 del 08 de agosto de 2024 se informa a la comunidad universitaria respecto de la importancia en el cumplimiento, atención, trámite y respuesta de las PQRSF.



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

Listado de asistencia a socialización trámite de PQRSF.

Centro de la Educación Universitaria
Gestión de la Calidad
Registro de Asistencia a Eventos Institucionales

FECHA: 2 Septiembre 2024
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Secretaría General
LUGAR DE REALIZACIÓN: [Blank]
PERSONA QUE ORIENTA: Peticiones, quejas y reclamos - Trámite Socialización

El cumplimiento de la Ley 1801 de 2012, por la cual se fijan disposiciones generales para la modificación de procedimientos, en el marco de la Ley 1712 de 2014, para el mejoramiento de la calidad de la educación superior, requiere de la participación de los actores de la comunidad universitaria en el proceso de implementación de las acciones de mejoramiento de la calidad de la educación superior y de la gestión de la calidad de la educación superior.

Nº	NOMBRE	D	A	F	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CÓDIGO TELEFÓNICO	JORNADA	PIEZA
1	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
2	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
3	Monica Luciano Torres	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
4	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
5	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
6	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
7	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
8	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
9	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
10	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
11	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
12	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
13	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
14	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
15	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
16	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
17	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
18	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
19	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
20	Esmeralda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]

Gestión de la Calidad - Universidad
Gestión de la Calidad
Registro de Asistencia a Eventos Institucionales

FECHA: 2-9-2024
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Secretaría General
LUGAR DE REALIZACIÓN: Popayán
PERSONA QUE ORIENTA: Peticiones, quejas y reclamos - Trámite Socialización

El cumplimiento de la Ley 1801 de 2012, por la cual se fijan disposiciones generales para la modificación de procedimientos, en el marco de la Ley 1712 de 2014, para el mejoramiento de la calidad de la educación superior, requiere de la participación de los actores de la comunidad universitaria en el proceso de implementación de las acciones de mejoramiento de la calidad de la educación superior y de la gestión de la calidad de la educación superior.

Nº	NOMBRE	D	A	F	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CÓDIGO TELEFÓNICO	JORNADA	PIEZA
1	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
2	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
3	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
4	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
5	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
6	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
7	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
8	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
9	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
10	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
11	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
12	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
13	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
14	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
15	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
16	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
17	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
18	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
19	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]
20	Yolanda Rodríguez	X				Asesora	ES/Planeación			X	[Signature]



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

Oficina de la Dirección Universitaria
Gestión de la Calidad
Registro de Asistencia a Eventos Institucionales

FECHA: 27/03/2023
LUGAR DE REALIZACIÓN: Sede de la General

TEMA(S) A TRATAR: Socialización Peticiónes, Quejas, Reclamos - (Tramite)

PERSONA QUE ORIENTA: [Handwritten Name]

En cumplimiento de la Ley 851 de 2012 por la cual se dan los pasos para la gestión para la prestación de servicios educativos, se convoca a los docentes, personal administrativo y de apoyo de la Universidad para el desarrollo de la actividad de socialización de la gestión de la calidad y de la atención a las peticiones, quejas y reclamos de los estudiantes de la Universidad del Cauca.

No.	NOMBRE	D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO INSTITUCIONAL	ASISTENCIA	FIRMA
1	[Handwritten Name]	X				Director	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
2	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
3	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
4	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
5	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
6	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
7	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
8	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
9	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
10	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
11	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
12	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
13	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
14	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
15	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
16	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
17	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
18	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
19	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]
20	[Handwritten Name]	X				Asesor	Departamento de Planeación			X	[Handwritten Signature]

Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores.

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora bien, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta de fondo sobre lo solicitado. Es por ello que, durante el año 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 pese a haberse presentado el informe respectivo de estos años, se ha continuado realizando requerimientos frente a esas PQRSF sin respuestas o que no se han allegado al sistema de PQRSF copia de la respuesta respectiva.

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



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

La siguiente tabla relaciona las dependencias que al 30 de septiembre de 2024 no han hecho llegar a Secretaría General, sistema de PQRSF, las respuestas o que las mismas se encuentran en mora por falta de respuesta al peticionario. De la vigencia 2023, a corte 22 de diciembre de 2023 quedaron 162 PQRS sin respuesta. Con corte del 31 de marzo de 2024 las PQRS que se encuentran con falta de respuesta de vigencias anteriores son:

Dependencia	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
División De Gestión Financiera			11	5		15
División de Gestión del Talento Humano	4			4	9	17
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud		10	7	1	3	21
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y de La Educación			19	9	2	30
Oficina Jurídica	4		1	2	7	14
Vicerrectoría Académica	1	4	4	13	1	23
Vicerrectoría Administrativa	1	22	8	4	6	41
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar		1			4	5
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano				1	1	2
Comité de Convivencia Laboral		1		1	4	6
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	9	49	32	20	55	165
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				3		3
Centro de Posgrados				4		4
Consejo y Unidad de Salud	3	2			2	7
Facultad de Artes					2	2
FACA – Facultad de Agrarias					1	1
Oficina de Crédito y Cartera					1	1
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	1					1
TOTAL	23	89	82	67	98	358

Tabla # 10

Con el ánimo de mantener informados a los usuarios y comunidad en general se cuenta con un BANNER en la página web institucional www.unicauca.edu.co en donde se encuentra publicado un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/03

petición. En este BANNER se pueden apreciar los conceptos relacionados con PQRSF y denuncias anticorrupción, así como informes de la Secretaría General sobre PQRSF. Adicional a ello, mediante esta herramienta el usuario puede interponer su PQRS, la cual es recepcionada en el correo quejasreclamos@unicauca.edu.co y que luego se tramitan de acuerdo con el procedimiento establecido. La dirección web es <https://www.unicauca.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>

PQRSF - Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Felicitaciones

A través del siguiente espacio usted podrá formular las peticiones, quejas, reclamos o comentarios que tenga con respecto a una determinada dependencia administrativa o unidad académica de la Universidad del Cauca, conforme a lo establecido en la Resolución R- 141 de 2019, expedida por la Rectoría de la institución.

Folleto sobre Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, Felicitaciones

¿Sabes cómo realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad?



ISO 9001:2015 SC CER 49382



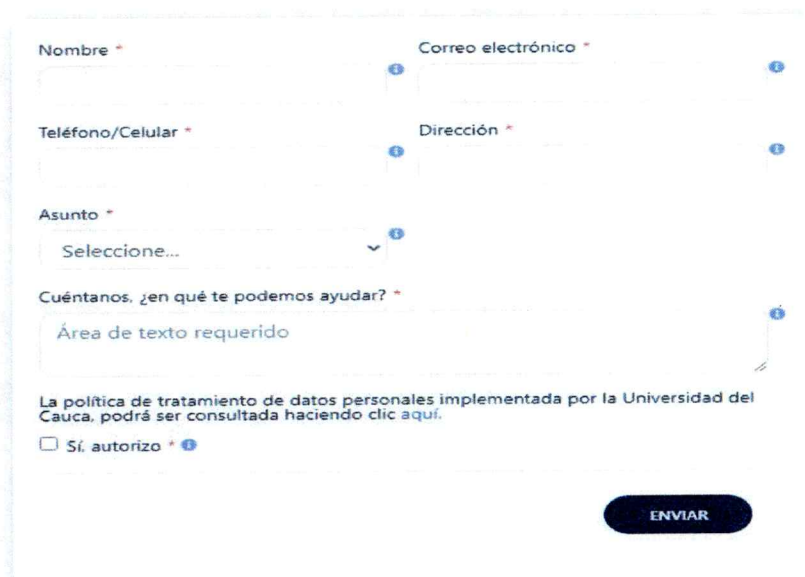
ICM CO-AC-CER49882

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/03

Formulario de registro



Nombre *

Correo electrónico *

Teléfono/Celular *

Dirección *

Asunto *

Seleccione...

Cuéntanos, ¿en qué te podemos ayudar? *

Área de texto requerido

La política de tratamiento de datos personales implementada por la Universidad del Cauca, podrá ser consultada haciendo clic aquí.

Sí, autorizo *

ENVIAR

Imagen, sitio web PQRSF Universidad del Cauca

15. CONCLUSIONES

1. Al cierre del tercer trimestre del año 2024 el número de PQRS radicadas disminuyó un 23% respecto al tercer trimestre del año 2023.
2. Los medios más utilizados por la comunidad universitaria para la presentación de PQRSF continúan siendo el correo electrónico y la ventanilla única, representando más del 71% de las solicitudes recibidas.
3. Los estudiantes de pregrado son los usuarios que más utilizan el sistema PQRSF, seguidos de personas externas. Por otro lado, los jubilados, docentes y egresados son los usuarios que menos acuden a este mecanismo.
4. Se observa que, en promedio, las dependencias de la Universidad tardan 13 días en dar respuesta a una PQRSF. Sin embargo, algunas dependencias presentan tiempos de respuesta significativamente mayores.



80 80412115-90-Q3R-46463



0049 CO-90-CER-46463

Por una Universidad de excelencia y solidaria

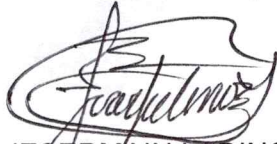
Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
 Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
 secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co

2.1-27.30/03

5. Se ha reducido el número de PQRSF pendientes de años anteriores. No obstante, aún persisten solicitudes sin respuesta de vigencias anteriores, lo que indica la necesidad de continuar las gestiones para asegurar el cumplimiento oportuno de las respuestas.
6. La Vicerrectoría Académica y sus dependencias adscritas son las que reciben el mayor volumen de PQRSF, seguidas de la Vicerrectoría Administrativa y la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales.
7. Las felicitaciones se concentran principalmente en el Centro de Conciliación Miguel Ángel Zúñiga de La Facultad de Derecho y en la Unidad de Salud de la institución, lo que destaca el buen servicio prestado por estas dependencias.
8. A la fecha, 75 PQRSF se encuentran pendientes de respuesta, siendo la Vicerrectoría Administrativa la que presenta el mayor número de solicitudes sin resolver, principalmente en la División de Gestión del Talento Humano.
9. El asunto más recurrente en las PQRSF recibidas sigue siendo el relacionado con los procesos de preparatorios y registro de notas en SIMCA, así como las certificaciones gestionadas por la División de Admisiones, Registro y Control Académico (DARCA).
10. De acuerdo con el sondeo de opinión realizado en el primer semestre de 2024, el 86% de los usuarios se mostró satisfecho con la respuesta a sus solicitudes, mientras que el 96% valoró la utilidad del sistema PQRSF como una herramienta efectiva.
11. A pesar de la satisfacción general reflejada en el 86% de las encuestas, el 14% de los usuarios insatisfechos destacan como puntos críticos la demora en la atención y la falta de claridad en las respuestas. Esto sugiere la importancia de mejorar la comunicación y la transparencia en las respuestas emitidas por las dependencias.
12. Respecto al trimestre anterior, se evidencia una disminución de radicaciones de PQRSF en 2,86%. Las peticiones bajaron en un 7%, las quejas en un 15%, mientras que los reclamos aumentaron en un 25%, las sugerencias no incrementaron porcentaje de ingreso y las felicitaciones se incrementaron en un 40%.

Popayán, 23 de octubre de 2024

Universitariamente,



JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General



LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca



ISO 9001:2015 SIC-GER-40002



IQNet CO-30-CER-00002

Por una Universidad de excelencia y solidaria

Claustro de santo domingo, Calle 5 No. 4 – 70 Popayán – Cauca – Colombia
Teléfono 8209900 Exts. 1107 1108 1109 1110
secgral@unicauca.edu.co www.unicauca.edu.co