

2.1-27.30/04

## INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VIGENCIA 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 31 de diciembre 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 cómo: 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

1

2.1-27.30/04

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

	<i>PQRSF POR DEPENDENCIA</i>	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en
RECTORÍA	DESPACHO RECTORÍA	2	68	2	0	0	0	28	14
	SECRETARÍA GENERAL	39		38	0	0	1	342	9
	OFICINA JURÍDICA	14		9	0	5	0	266	29
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	2		2	0	0	0	157	78
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2		2	0	0	0	8	4
	CENTRO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	5		4	0	1	0	33	8
	OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3		3	0	0	0	52	17
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	0	0	0	26	26
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	54	166	53	0	1	0	794	15
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	140		134	4	2	0	1377	10



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet: CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitatione	Total días en respuesta	Promedio días en
	CENTRO DE POSGRADOS	11		10	1	0	0	138	13
	CENTRO DE REGIONALIZACIÓN	3		2	0	0	1	6	3
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL - CECAV	2		2	0	0	0	14	7
	AREA DE EGRESADOS	4		3	1	0	0	10	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2		2	0	0	0	24	12
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	53	152	49	0	3	1	1104	22
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	71		48	2	21	0	640	13
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	29		26	0	3	0	180	7
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	27		23	0	3	1	176	7
	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	31	29	15	0	15	1	581	38



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet: CO-SC-CER40832

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/04

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitatione	Total días en respuesta	Promedio días en
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	4		4	0	0	0	37	9
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	1		1	0	0	0	5	5
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	8	7	8	0	0	0	55	6
	SELLO EDITORIAL UNIVERSIDAD DEL CAUCA	2		2	0	0	0	45	22
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	163	169	159	1	3	0	2952	18
	CONSULTORIO JURIDICO	6		6	0	0	0	32	5
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	12	14	12	0	0	0	186	12
	CUS - CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD ALFONSO LÓPEZ	2		1	0	1	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	41	41	41	0	0	0	495	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	23	23	22	0	1	0	344	15
FACULTAD DE CIENCIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	8	17	7	0	1	0	76	10



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet: CO-SC-CER40832

Por una Universidad de excelencia y solidaridad

2.1-27.30/04

	<i>PQRSF POR DEPENDENCIA</i>	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en
HUMANAS Y SOCIALES	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	7		7	0	0	0	26	3
	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	12	12	11	1	0	0	105	9
FACULTAD DE ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	6	6	3	0	3	0	22	7
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	16	16	16	0	0	0	183	11
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	41	41	40	0	1	0	564	14
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	3	3	3	0	0	0	24	8
<b>TOTAL</b>		<b>867</b>	<b>867</b>	<b>787</b>	<b>10</b>	<b>64</b>	<b>6</b>	<b>11334</b>	<b>14</b>

Tabla # 1



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

2.1-27.30/04

**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
SECRETARIA GENERAL	0	3	0	1	4	0	3	0	67	22
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	0	4	0	0	4	0	4	0	52	13
CENTRO DE CONCILIACIÓN "MIGUEL ÁNGEL ZUÑIGA"	0	0	0	19	19	0	0	0	0	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	1	5	2	3	11	0	8	0	11	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	1	0	152	152
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	1	0	1	0	1	0	3	3
FACULTAD INGENIERÍA CIVIL	1	2	0	0	3	0	3	0	25	8
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	3	13	0	4	20	0	15	1	186	12
SALUD INTEGRAL	0	2	0	8	10	0	2	0	21	10
VICERRECTORIA CULTURA Y BIENESTAR	0	3	0	0	3	0	3	0	485	161
UNIDAD DE SALUD	0	13	1	12	26	1	13	0	145	11
DIVISIÓN FINANCIERA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
AREA DE SEGURIDAD SALUD CONTROL Y MOVILIDAD	0	1	0	0	1	0	1	0	99	99
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>107</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>1250</b>	<b>22</b>

Tabla # 2

A 31 de diciembre del año 2024 por los diferentes medios que tiene la Universidad del Cauca para recepción de PQRSF, se recibieron en total 974 PQRSF de las cuales 843 se encuentran con respuesta de fondo, 11 están dentro de los términos de respuesta, 65 se encuentran con términos vencidos y 55 son felicitaciones. Se aclara que las 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832

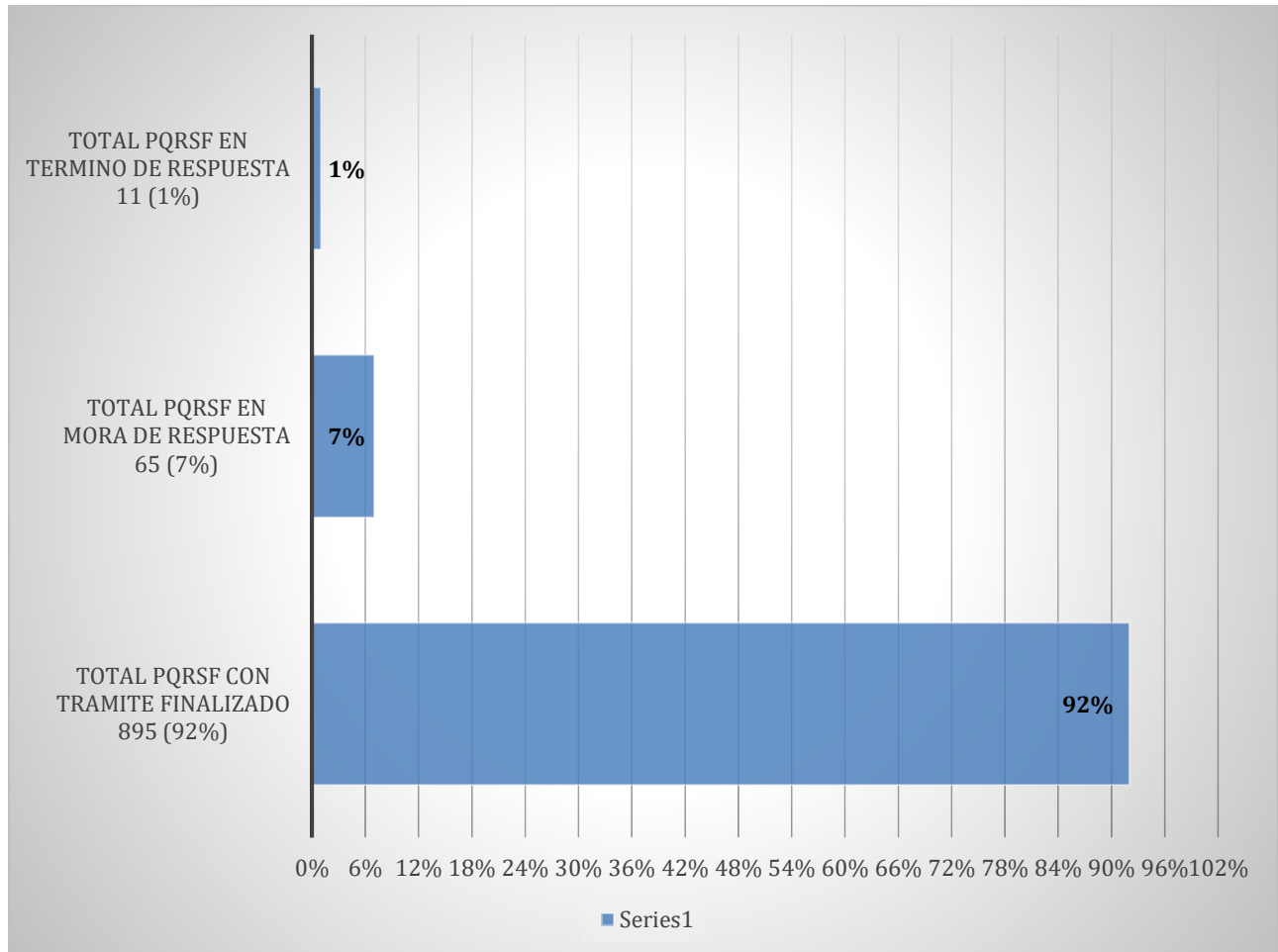


ICNet CO-SC-CER400832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

### ESTADO DE PQRSF AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



Conforme a la gráfica anterior, de las 974 PQRSF, el 92% se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema de indexación; el 1% se encuentran aún dentro del término de respuesta y el 7% de PQRSF se encuentran con términos vencidos.

A continuación, se relaciona una gráfica comparativa de cada uno de los trimestres del año 2024 respecto al trámite y estado de pqrsh en cada uno de los cortes.



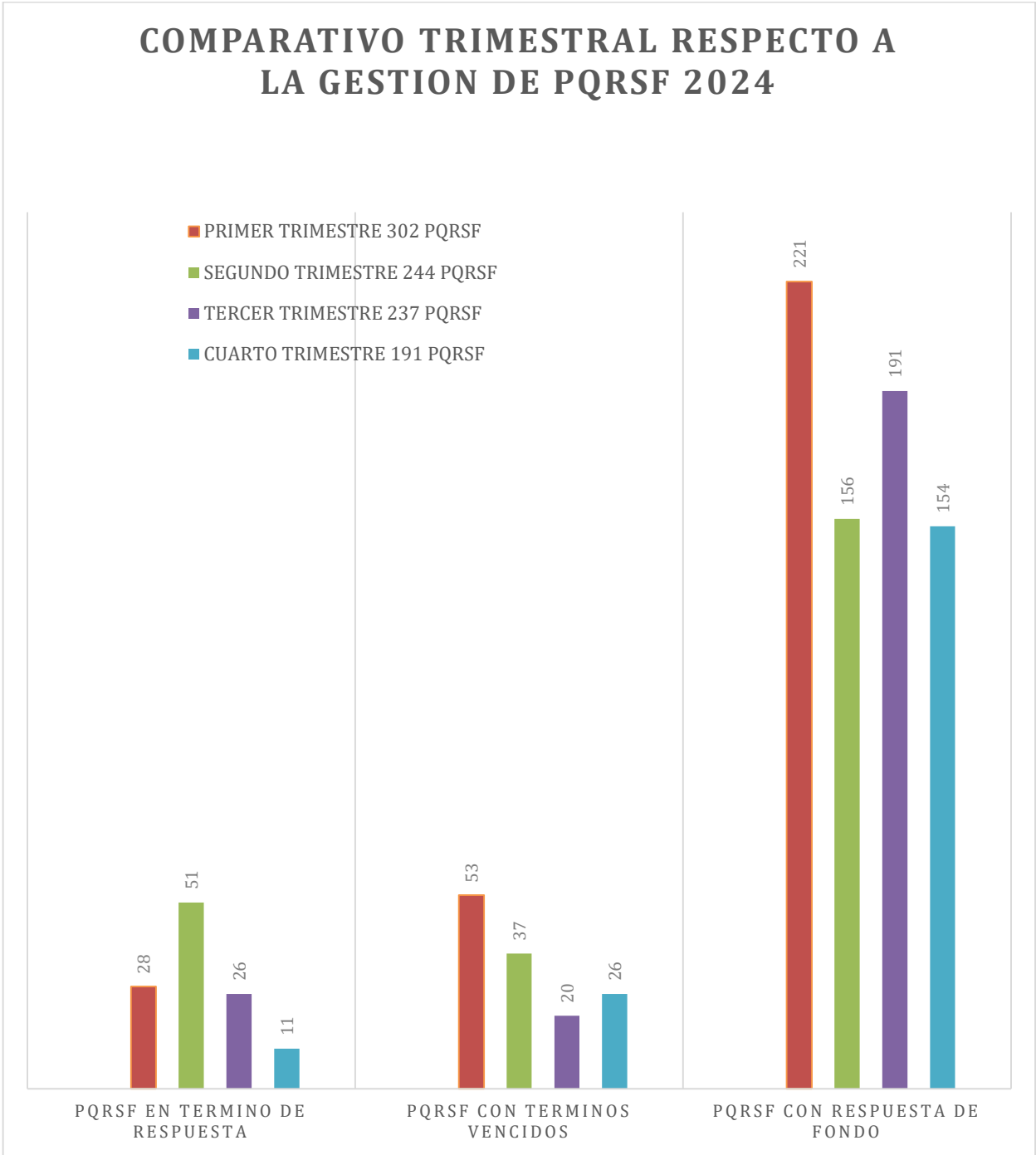
ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER400832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04



ISO 9001:2015 SC-CER 400832

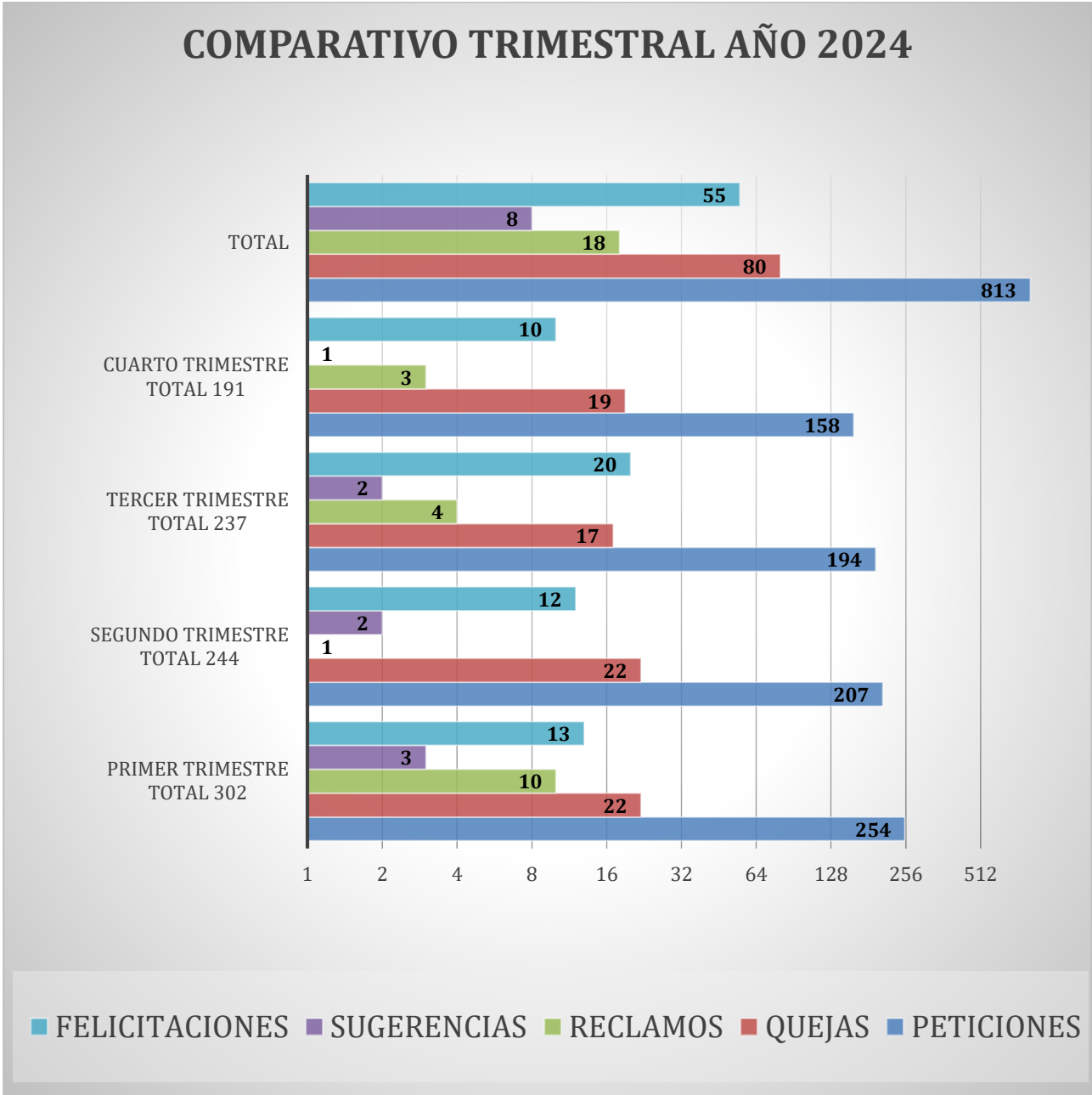


ICNet CO-SC-CER408832

Por una Universidad de excelencia y solidaridad



2.1-27.30/04



Se evidencia una disminución en 20% de PQRSF recepcionadas respecto al trimestre anterior. Las peticiones bajaron en un 19%, las quejas en un 11%.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER408832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

### 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 31 de diciembre de 2024, por medio de buzones se recibieron un total de 107 PQRSF, las cuales se relacionan por dependencia y tipo de petición de acuerdo con lo consignado en la tabla número 2. De las 107 PQRSF 49 son felicitaciones, 49 son quejas, 4 son sugerencias y 5 peticiones.

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.

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	Área de 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
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)



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04

#### 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 petionario 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 14 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.



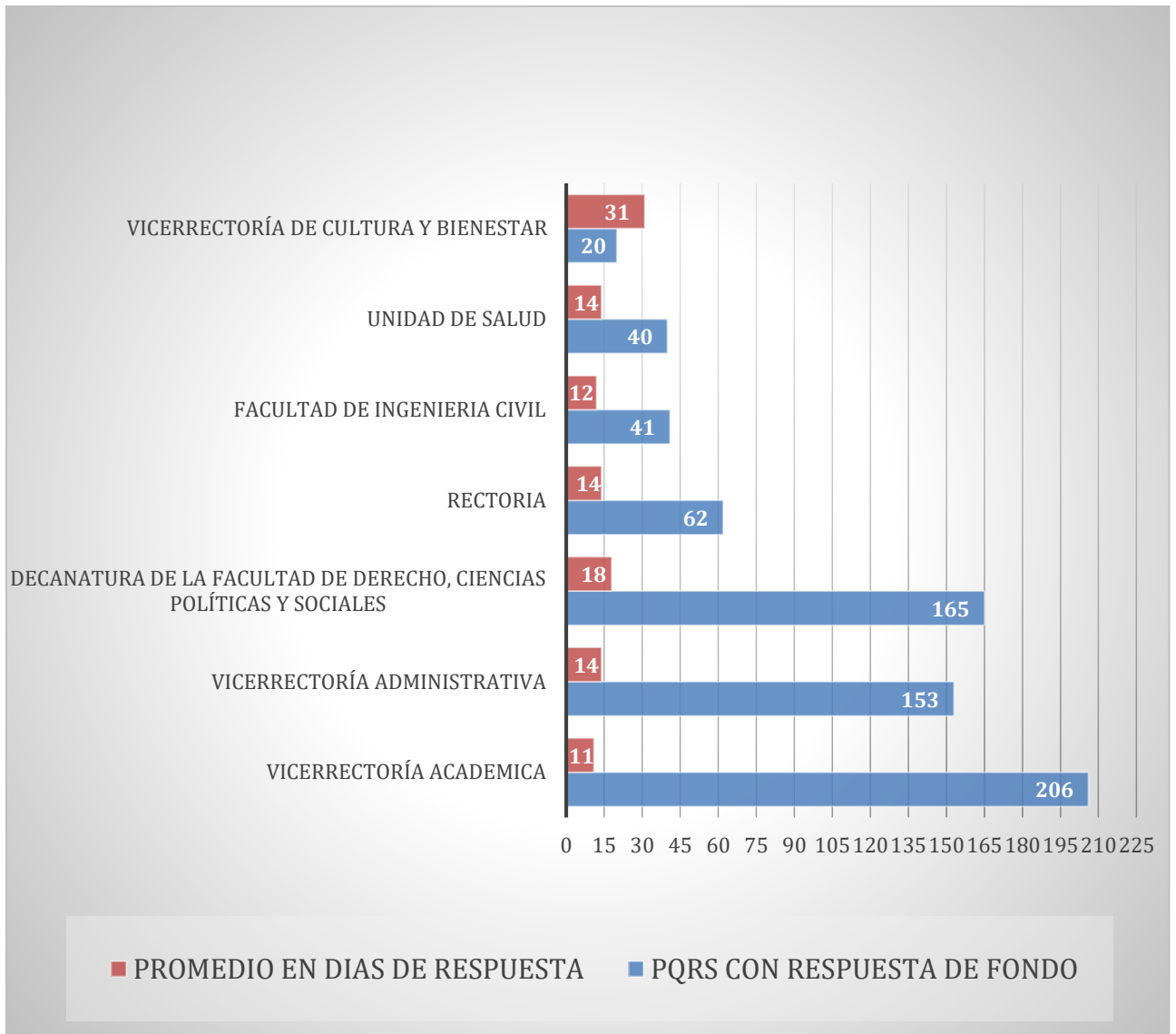
ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04

**PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS DEPENDENCIAS CON MAS PQRSF A CARGO Y 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, Vicerrectoría de Cultura y Rectoría.



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



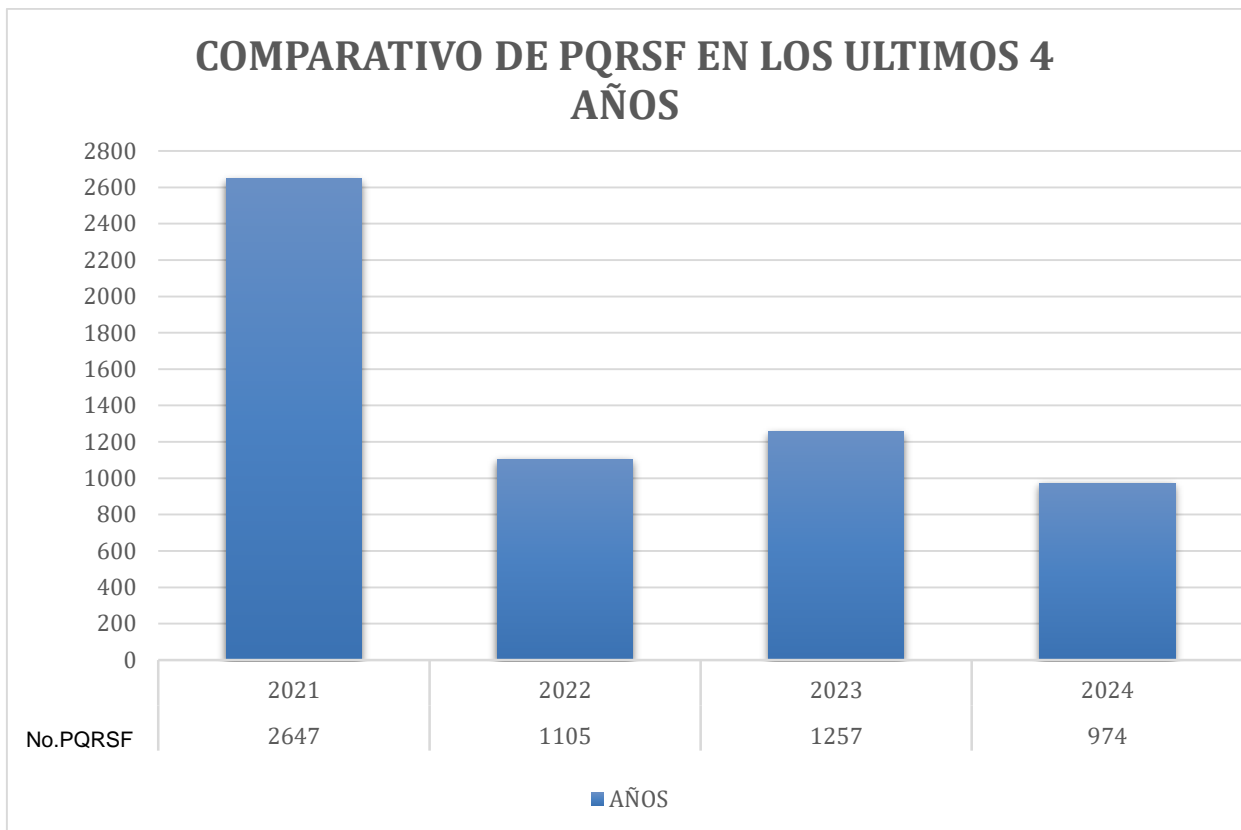
ICNet CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

### 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 cuatro años tomando como referente el cierre de cada vigencia.



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.



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

En el año 2022, 2023 y 2024 se refleja una moderación, esto en respuesta al regreso a la normalidad relacionado con 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 31 de diciembre de 2024, se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	813	83%
Felicitaciones	55	6%
Quejas	80	8%
Reclamos	18	2%
Sugerencias	8	1%
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>

Tabla # 3

En este tercer trimestre del año 2024 el derecho de petición es el más utilizado por las personas, representando así el 83% de las 974 PQRSF registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 8%.

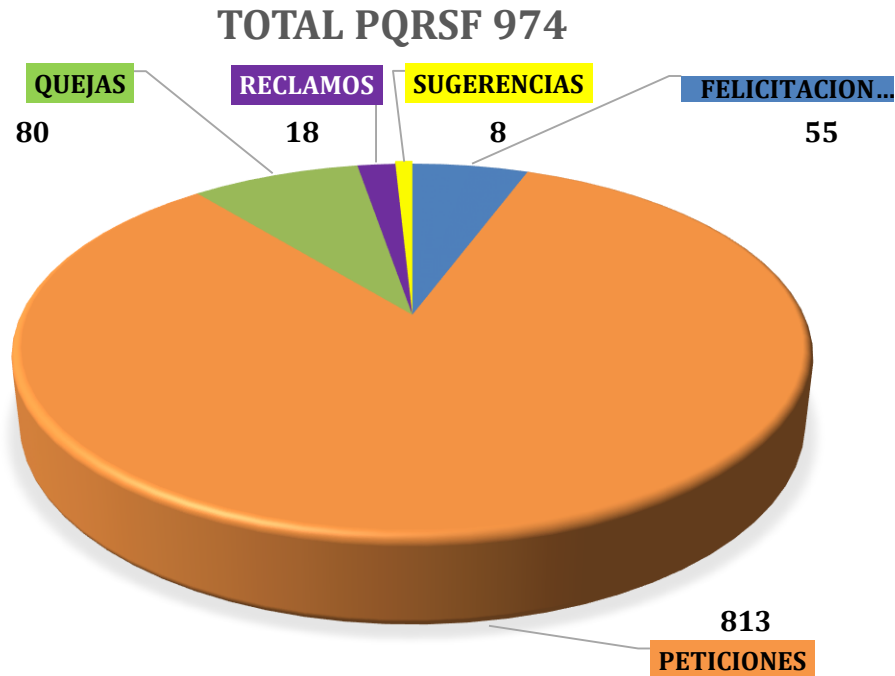


ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER400832

2.1-27.30/04



### 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	394	40%
Personas externas	347	36%
Empleados	64	7%
Estudiantes Posgrado	34	3%
Docentes	55	6%
Egresados	70	7%
Jubilado	12	1%
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>

Tabla # 4



ISO 9001:2015 SC-CER 40032



ICNet CO-SC-CER40032

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

## 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 éstas.

PQRSF POR DEPENDENCIA	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
RECTORÍA	57	6	6	1	2	72
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	200	14	5	2	2	223
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	180	6	0	0	4	190
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	37	18	1	0	13	69
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	8	2	0	0	0	10
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	164	2	4	0	19	189
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	13	7	0	3	3	26
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	40	3	1	0	0	44
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	7	0	0	0	0	7
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	21	2	0	0	0	23
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	16	1	0	0	0	17
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	11	1	0	0	0	12
FACULTAD DE ARTES	5	1	0	0	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	15	1	0	0	0	16
DESPACHO UNIDAD DE SALUD	38	14	1	2	12	67
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	2	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>80</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>974</b>

Tabla # 5

Las dependencias que más han recibido PQRSF es la Vicerrectoría Académica en conjunto con sus dependencias con un total de 223 PQRSF, la Vicerrectoría Administrativa junto a sus dependencias ha recibido 189 PQRSF, seguida está la



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet: CO-SC-CER408832



2.1-27.30/04

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 189 PQRSF.

**9. ASUNTOS REITERATIVOS OBJETO DE PQRSF EN LA VIGENCIA 2024**

TEMA PETICIONES	1° trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	11	7	5	4
Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	4	8	0	0
Cupos para preparatorios	5	0	2	3
Certificaciones a cargo de DARCA	11	6	9	7
Información y acceso a política de gratuidad	9	3	7	4
Información sobre acceso a programas de pregrado	12	0	0	6
TEMA QUEJAS				
Altos costos en derechos de grado	5	0	0	0
Demora en el trámite certificaciones	4	1	0	0
No hay funcionario de atención para los implementos deportivos en CDU	0	13	0	0

Tabla # 6



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04

## 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	36	9	330
EMPLEADOS	16	1	37
DOCENTES	10	1	40
PERSONA EXTERNA	10	2	306
ESTUDIANTES POSGRADO	1	5	26
EGRESADOS	2	0	68
PENSIONADO	5	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>18</b>	<b>813</b>

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 4,62% del total de las 974 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los funcionarios y docentes en un 1,74% y 1,12% respectivamente.

En cuanto a las peticiones, el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes de pregrado en un porcentaje de 33%, del total de 974 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido están las personas externas en un porcentaje de 31% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1 y tabla # 2.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER400832

2.1-27.30/04

### 11. PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	No. DE PQRSF	PORCENTAJE
Página web y correo electrónico	698	71%
Buzón	107	11%
Escrito	169	17%
Verbal	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>

Tabla # 8

### 12. QUEJAS ANTICORRUPCIÓN

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

En la vigencia 2024, solo se recibió un correo, datado el día 23 de mayo de 2024. La denuncia se radicó en Ventanilla Única con el número 007087, se direccionó a la Vicerrectoría Académica y el día 17 de junio de 2024 la Facultad de Ciencias Agrarias emitió la 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER408832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

**• Quejas anticorrupción**  
 Estás en: Inicio > Quejas anticorrupción



**Por una Universidad transparente: Rompa la cadena de la corrupción**

La Universidad le propone ejercer su derecho al control social, como un aporte decisivo para el afianzamiento 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: documentos, fotografías, imágenes.

**Nombre:**

**Email:**

**Formulación:** \*

Comentario

Denuncia

**Descripción:** \*

**Adjunto:**  Ninguno archivo selec.



**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.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER408832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

2.1-27.30/04

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.

De esta manera, de acuerdo con el número de respuestas de fondo (843) al 30 de diciembre de 2024 se realizaron 86 encuestas a diferentes peticionarios, las cuales 20 fueron realizadas en el primer trimestre y 20 en el segundo, 25 encuestas se realizaron en el tercer trimestre y 21 en el cuarto trimestre para un total de 86 encuestas y cuyos resultados se relacionan en la siguiente tabla y grafica.

ENCUESTA	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la respuesta a su PQRSF?	12	2	9	22	41
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	4	2	4	21	58
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le presto el sistema de PQRSF?	3	1	4	19	59

Tabla # 9

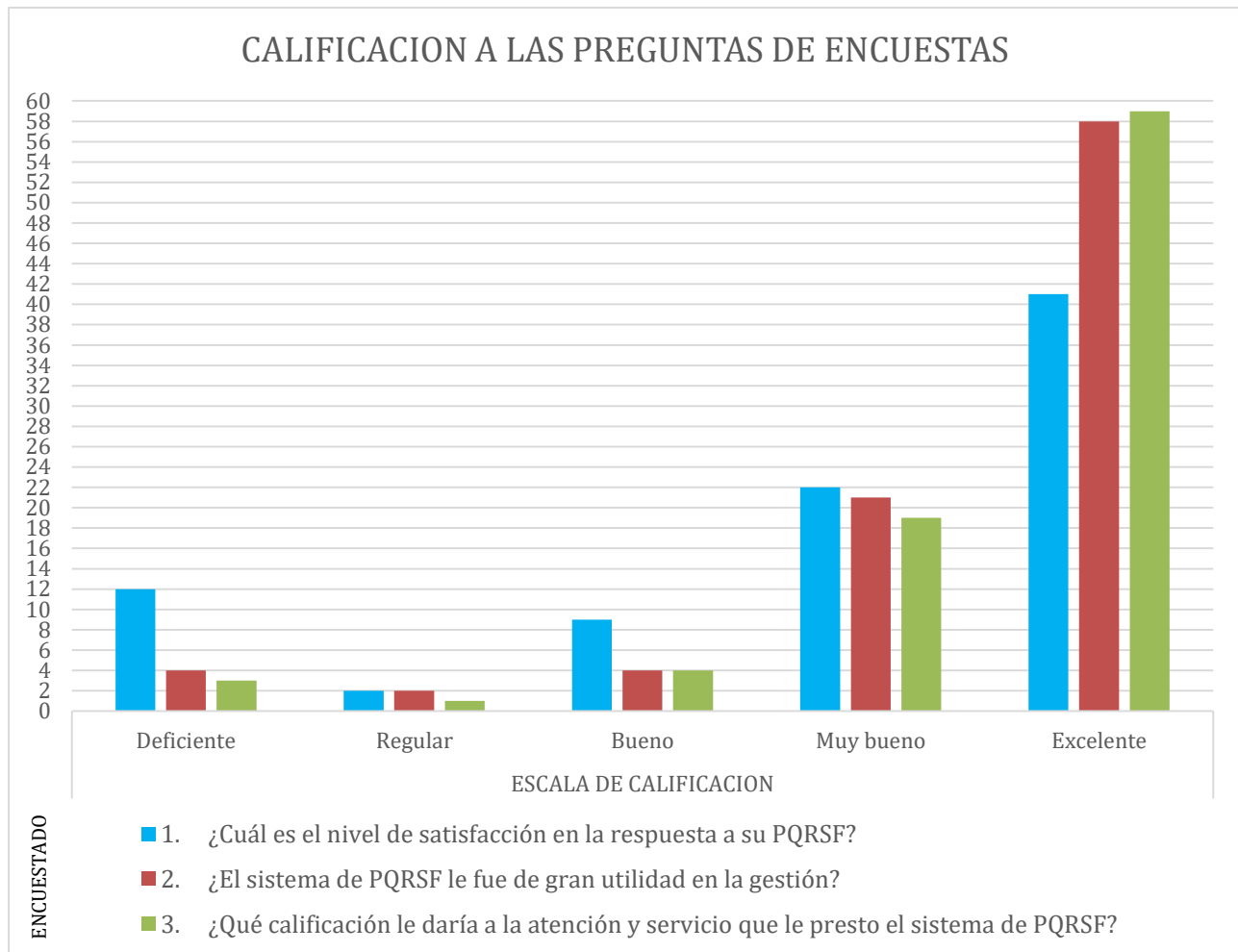


ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04



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?”, 72 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 83% de los encuestados están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 83 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 40032



ICNet CO-SC-CER40032

Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/04

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?” 82 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 entregadas por los encuestados a la pregunta 4 de la encuesta. - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora)**

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 y sugerencias:

- 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.
- 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04

## 14. GESTIÓN DESDE SECRETARÍA GENERAL AL TRÁMITE DE PQRSF

### 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 enfatizando en la importancia de responder de fondo y oportunamente los derechos de petición. También se realizan requerimientos y visitas a dependencias que tienen peticiones con términos vencidos, con el objeto que se dé trámite a lo requerido por el peticionario.

Es así, que el día 12 de septiembre de 2024 se hizo una socialización sobre los asuntos anteriormente mencionados, con asistencia de 48 funcionarios de diferentes dependencias universitarias.

En el portal web institucional de la Universidad se publicó la Circular 2.1-12.2/004 del 08 de agosto de 2024, en la cual se informa a la comunidad universitaria respecto de la importancia en el cumplimiento, atención, trámite y respuesta de las PQRSF.

El 14 de noviembre de 2024 se hizo socialización en la sede Santander de Quilichao a los funcionarios encargados de dar trámites a las PQRSF.

A partir del 28 de noviembre de 2024 se realizaron visitas a ocho áreas universitarias, entre dependencias administrativas y facultades, en mora de respuesta a PQRSF, lográndose con esta visita el cierre de un 90% de las PQRSF pendientes de soportes de respuesta de la vigencia 2020 y la mayoría de respuestas de la presente vigencia.

Las visitas se realizaron a:

- Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, con esta visita se resalta el compromiso de la facultad con el respectivo trámite a las PQRSF, logrando cerrar vigencia 2020 y 2024 en un 98%.
- Vicerrectoría Administrativa, se iniciaron acciones por parte de los funcionarios con el objeto de encontrar los soportes de respuesta para cerrar las pqrSF pendientes.



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

24



2.1-27.30/04

- División de Gestión del Talento Humano, se logró gestionar soportes de respuesta año 2021.
- Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación, se logró cerrar vigencia 2020, 2022 y 2024 en un 99%.
- Facultad Ciencias de la Salud, hizo una excelente gestión con el cierre de las PQRSF de los años 2020, 2021, 2022, 2023 y vigencia 2024.
- Vicerrectora Académica, en esta visita se cerró en un 99% las pqrst de 2024.
- División de Gestión Financiera, con esta visita se logró cerrar vigencia 2020 y un 97% de las PQRSF vigencia 2024.
- Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, se gestionaron algunos soportes de respuesta año 2020.

Listado de asistencia a socialización trámite de PQRSF.

División de Gestión del Talento Humano  
 Gestión de la Certificación  
 Reglamento de Asistencia a Eventos Institucionales

FECHA: 2 Septiembre 2024  
 DEPENDENCIA QUE ORGANIZA: Secretaría General  
 LUGAR DE REALIZACIÓN:  
 TEMA (S) A TRATAR: Peticiones, quejas y reclamos - Trámite Socialización  
 PERSONA QUE ORIENTA:

En cumplimiento de la Ley 1501 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán almacenados e incorporados a la base de la Institución y serán destinados a una interna y exclusiva de la universidad para el envío de información institucional sobre sus políticas, reglamentos y servicios que a misma pueda ofrecer.

No	NOMBRE	D A E O				CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
		D	A	E	O					
1	Yolanda Rocio Rivera	X				Ases. Adm.	FCS/Ingeniería			[Firma]
2	Adriana Rodriguez	X				Ases. Adm.	Enfermería			[Firma]
3	Nancy Lucero Torres	X				Ases. Adm.	Depto Medicina Inter			[Firma]
4	Esmeralda Lopez	X				Ases. Adm.	Depto Ciencias FCS			[Firma]
5	Priscilla Jimenez	X				Secretaria	Dep. de Fondos aud.			[Firma]
6	Glennys A. Ramirez	X				Secretaria	Procesos de Recrutamiento			[Firma]
7	Guillermo Aguirre	X				Op. Call Center	Recursos Humanos			[Firma]
8	Yolanda Rocio Rivera	X				Ases. Adm.	Depto de Salud			[Firma]
9	Yolanda Rocio Rivera	X				Ases. Adm.	Depto de Salud			[Firma]
10	Martina Rocio Astudillo	X				Contratista	Gestión Documental			[Firma]
11	Lucia Ferrer Jimenez	X				Contratista	Gestión Documental			[Firma]
12	Diana Lidia Sierra Rivera	X				Ases. Adm.	SECRETARIA GENERAL			[Firma]
13	Diana Carolina Calle Ca	X				Judicant	Fac. Ingeniería y Telecom			[Firma]
14	Yolanda Rocio Rivera	X				Ases. Adm.	FCS - Ingeniería			[Firma]
15	Claudia P. Muñoz	X				Secretaria	FCS - Biología			[Firma]
16	Diana Carolina Calle Ca	X				Ases. Adm.	URA			[Firma]

D: Docente    A: Administrativo    E: Estudiante    O: Otro



2.1-27.30/04

Gestión de la Dirección Universitaria  
 Gestión de la Certificación  
 Registro de Asistencia a Eventos Institucionales

Fecha: 2 septiembre 2014 Lugar de Realización:   
 Dependencia que organiza: Secretaría General   
 Tema(s) a tratar: Socialización Peticiones, quejas y Reclamos - (Trámite)   
 Persona(s) que orienta:

En cumplimiento de la Ley 581 de 2012, por la cual se otorgan facultades generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el manejo de la información institucionales, entre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.

No.	NOMBRE	D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	ASISTENCIA	FIRMA
1	Diego Diego Ruiz	X				Secretario	Depto. de Certificación			X	[Firma]
2	Roberto Contreras	X				Tec. Activo	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
3	María Elena Contreras	X				Tec. Activo	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
4	María Elena Contreras	X				Asistente	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
5	María Elena Contreras	X				Tec. Activo	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
6	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
7	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
8	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
9	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
10	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
11	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
12	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
13	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
14	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
15	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
16	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
17	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
18	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
19	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]
20	María Elena Contreras	X				Secretaria	Depto. de Medicina Social			X	[Firma]

Gestión de la Dirección Universitaria  
 Gestión de la Certificación  
 Registro de Asistencia a Eventos Institucionales

Fecha: 27-09-2014 Lugar de Realización: Popayán   
 Dependencia que organiza: Secretaría General   
 Tema(s) a tratar: Peticiones, quejas y Reclamos - Tramite Socialización   
 Persona(s) que orienta:

En cumplimiento de la Ley 581 de 2012, por la cual se otorgan facultades generales para la protección de datos personales, la Universidad del Cauca, le comunica que sus datos personales serán mecanizados e incorporados a la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el manejo de la información institucionales, entre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.

No.	NOMBRE	D	A	E	O	CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	ASISTENCIA	FIRMA
1	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
2	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
3	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
4	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
5	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
6	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
7	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
8	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
9	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
10	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
11	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
12	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
13	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
14	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
15	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
16	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
17	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
18	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
19	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]
20	Diego Diego Ruiz	X				Tec. Admon	CONTROL INTERNO			X	[Firma]



Por una Universidad de excelencia y solidaria

2.1-27.30/04

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](http://www.unicauca.edu.co) en donde se encuentra publicado un folleto de instrucción y guía para responder los derechos de 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](mailto: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 , Sugerencias 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, Sugerencias,  
Felicitaciones

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



ISO 9001:2015 SIC-CER 400832



ICNet: CO-SICER40832

*Por una Universidad de excelencia y solidaria*

27

2.1-27.30/04

## Formulario de registro



Nombre \* 
 Correo electrónico \*

Teléfono/Celular \* 
 Dirección \*

Asunto \*

Cuéntanos, ¿en qué te podemos ayudar? \*

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

### 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, 2020, 2021, 2022 y 2023 pese a haberse presentado el informe respectivo de estas vigencias, se han 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.



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER408832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

28

2.1-27.30/04

La siguiente tabla relaciona las dependencias que al 30 de diciembre 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 al 30 de diciembre de 2024 las PQRS que se encuentran sin soporte 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		1	0	0	0	1
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales y de La Educación			19	1	2	22
Oficina Jurídica	4		1	2	7	14
Vicerrectoría Académica	1	4	4	13	1	23
Vicerrectoría Administrativa	1	22	8	4	5	40
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	17	32	20	55	133
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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>75</b>	<b>58</b>	<b>94</b>	<b>297</b>

Tabla # 10



ISO 9001:2015 SC-CER 40832



ICNet CO-SC-CER40832

2.1-27.30/04

## 15. CONCLUSIONES

1. Al cierre de la vigencia 2024 el número de PQRS radicadas disminuyó un 22% respecto a la vigencia 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 estudiantes de posgrado son los usuarios que menos acuden a este mecanismo.
4. Se observa que, en promedio, las dependencias de la Universidad tardan 14 días en dar respuesta a una PQRSF. Sin embargo, algunas dependencias presentan tiempos de respuesta significativamente mayores.
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, 65 PQRSF se encuentran pendientes de respuesta, siendo la División de Gestión del Talento Humano y la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar la que presenta el mayor número de solicitudes sin resolver.
9. El asunto más recurrente en PQRSF del año 2024 está 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).



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER400832

2.1-27.30/04

10. De acuerdo con el sondeo de opinión realizado en lo corrido del año 2024, el 83% de los usuarios se mostró satisfecho con la respuesta a sus solicitudes, mientras que el 95% valoró la utilidad del sistema PQRSF como una herramienta efectiva.
11. A pesar de la satisfacción general reflejada en las encuestas, el 17% 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.

Popayán, 27 de diciembre de 2024

Universitariamente,

JESERMAIN LADINO MUÑOZ  
Abogado Contratista  
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca



ISO 9001:2015 SC-CER 400832



ICNet CO-SC-CER400832

*Por una Universidad de excelencia y solidaridad*

31