

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VIGENCIA 2023

La Secretaría General de la Universidad del Cauca, conforme lo regulado en la Resolución Rectoral 141 de 2019, presenta el informe final del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la vigencia 2023.

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 12 de enero al 22 de diciembre de 2023.

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. Asimismo, se informará sobre las actividades de socialización realizadas a la comunidad universitaria sobre los procedimientos y trámites para el tratamiento de una PQRSF acorde con la normatividad vigente y la responsabilidad que ostentan los servidores públicos respecto de la atención de éstas.

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, con el objetivo de evidenciar el grado de satisfacción del servicio prestado por la Universidad en la atención de las PQRSF.

Por último, se informan los avances de gestión que ha adelantado la Secretaría General y la Rectoría, para que las dependencias universitarias competentes realicen el cierre de las PQRSF pendientes de respuesta de vigencias anteriores y de aquellas a las que no se les ha dado respuesta en lo corrido de la vigencia actual.

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

Al 22 de diciembre del año 2023 se recibieron en total 1257 PQRSF, de las cuales 1061 se recibieron por medio de ventanilla única, web y correo electrónico; 196 por buzón de sugerencias. De las 1257 PQRSF hay 72 felicitaciones, las cuales no requieren de trámite de respuesta, razón por la cual no se tendrán en cuenta para el cálculo de los tiempos de respuesta, quedando así un total de 1185 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

De las 1257 PQRSF, 431 fueron recepcionadas en el primer trimestre, 256 en el segundo trimestre, 329 en el tercer trimestre y 241 en el cuarto trimestre.

Por ventanilla única y medio web, en el primer trimestre se recibieron 334 PQRSF, en el segundo trimestre 215, en el tercer trimestre 286 y en el cuarto trimestre 226, para un total de 1061 PQRSF recepcionadas por estos medios.

Por buzón de sugerencia en el primer trimestre se recibieron 97, en el segundo trimestre 41, en el tercer trimestre 43 y en el cuarto trimestre 15 para un total de 196 PQRSF.

De las 72 felicitaciones, 22 se recepcionaron por medio web, correo electrónico y ventanilla única y 50 por medio del buzón de sugerencias.

TABLA DE RELACION PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA WEB, VENTANILLA UNICA Y CORREO ELECTRÓNICO DESDE EL 12 DE ENERO AL 22 DE DICIEMBRE DE 2023.

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
RECTORÍA	SECRETARÍA GENERAL	43	76	42	0	0	1	262	6,24
	OFICINA JURÍDICA	30		20	0	10	0	576	28,8
	CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	2		2	0	0	0	34	17
	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	1		1	0	0	0	4	4
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	70	262	56	4	10	0	1164	20,79
	DARCA - DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	178		173	2	0	3	1353	7,82
	CENTRO DE POSGRADOS	5		5	0	0	0	87	17,4

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 22 de diciembre de 2023
Oficio 2.1-52/7491 del de 2023

	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 REGIONALIZACIÓN	4		1	0	1	2	3	3
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE MEDIOS Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	2		2	0	0	0	16	8
	ORII - OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	2		2	0	0	0	36	18
	CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA, ABIERTA Y VIRTUAL - CECAV	1		1	0	0	0	3	3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	71	182	65	1	5	0	804	12,37
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	64		44	3	17	0	595	13,52
	DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	16		15	1	0	0	442	29,47
	AREA DE CREDITO Y CARTE	2		0	0	2	0	0	0
	AREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2		1	1	0	0	24	24
	OFICINA PENSIONES	5		4		1	0	67	16,7
	ÁREA DE ADQUISICIONES E INVENTARIOS	2		2	0	0	0	42	21
	DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	14		14	0	0	0	221	15,79
	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS	2		2	0	0	0	68	34
	GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4		3	0	1	0	53	17,67
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	DESPACHO DE LA VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	12	43	8	1	3	0	612	76,5
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO	17		15	2	0	0	220	14,6
	DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE	14		1	0	0	13	16	16

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 22 de diciembre de 2023
Oficio 2.1-52/7491 del de 2023

	PQRSF POR DEPENDENCIA	Recibidas	Total PQRSF	Respuesta de fondo	En término	Con término vencido	Felicitaciones	Total días en respuesta	Promedio días en respuesta
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	DESPACHO VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	9	9	8	0	0	1	150	18,75
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	DECANATURA DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	241	247	182	7	52	0	3924	21,56
	CONSULTORIO JURIDICO	4		2	0	2	0	19	9,50
	MAESTRÍA EN GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS	2		2	0	0	0	42	21
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	18	18	15	0	3	0	341	22,7
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	DECANATURA DE INGENIERÍA CIVIL	29	29	25	1	2	1	381	15,24
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA Y TELCOMUNICACIONES	6	6	6	0	0	0	111	18,5
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	42	57	36	4	2	0	1074	29,8
	MAESTRÍA EN EDUCACIÓN POPULAR	15		15	0	0	0	218	14,5
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	15	32	13	1	1	0	335	25,7
	CENTRO DE ESTUDIOS HISTÓRICOS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE	7		5	1	0	1	25	5
	PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS	10		10	0	0	0	34	3,4
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	25	25	25	0	0	0	459	18,36

	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 ARTES	DECANATURA FACULTAD DE ARTES	5	5	3	0	2	0	37	12,33
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	DECANATURA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	14	14	12	1	1	0	126	10,5
UNIDAD DE SALUD	DESPACHO UNIDAD DE SALUD	44	44	42	0	2	0	382	9,10
CONSEJO UNIDAD DE SALUD		4	4	2	0	2	0	54	27
ESTAMENTO DOCENTE		3	3	3	0	0	0	40	13,33
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL		5	5	1	0	4	0	124	124
TOTAL		1061	1061	886	30	123	22	14578	16,45

Tabla # 1

TABLA DE RELACIÓN PQRSF RECEPCIONADAS POR SISTEMA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS
AREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD	0	2	0	0	2	0	1	1
CENTRO DE CONSULTORÍA JURÍDICA	0	0	1	20	21	0	0	1
CENTRO DE GESTION DE LA CALIDAD Y ACREDITACION INSTITUCIONAL	0	0	0	1	1	0	0	0
CENTRO UNIVERSITARIO DE SALUD	6	10	2	6	24	0	18	0
DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO - DARCA	1	7	0	1	9	0	7	1
FACULTAD CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACION	0	0	0	1	1	0	0	0
DIVISIÓN DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	65	1	0	66	0	64	2
SALUD INTEGRAL	0	4	0	13	17	0	4	0
DIVISION GESTION DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	1	4	0	0	5	0	5	0
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	0	0	1	0	1	0	1	0

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	EN TERMINOS	RESPUESTA DE FONDO	TERMINOS VENCIDOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	1	0	0	1		0	1
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES	0	3	0	0	3	0	1	2
FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL	1	0	0	0	1	0	1	0
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	1	0	1	0
SECRETARÍA GENERAL	0	2	0	0	2	0	2	0
REGIONALIZACION	0	1	0	0	1	0	1	0
VICERRECTORIA CULTURA Y BIENESTAR	0	1	0	0	1	0	1	0
UNIDAD DE SALUD	3	24	4	8	39	0	30	1
TOTAL	13	124	9	50	196	0	137	9

Tabla # 2

De las 1257 PQRSF, 1023 corresponden a peticiones quejas, reclamos y sugerencias con respuesta de fondo y 72 corresponden a felicitaciones las cuales no requieren de respuesta y por tal motivo se encuentran cerradas en el sistema de indexación.

Conforme a lo anterior, en total de 1095 PQRSF, se encuentran tramitadas y cerradas en el sistema de indexación, lo que corresponde a la gestión y cierre del 87.11% del total de las PQRSF allegadas durante la presente vigencia.

Las PQRS que se encuentran aún dentro del término de respuesta son 30, lo que corresponde al 2,38% del total de PQRS tramitadas; las PQRS con términos vencidos suman 132, lo que equivale al 10,50%.

La dependencia que más ha recibido PQRSF es 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 271 PQRSF.

De esas 271 PQRSF, 20 corresponden a felicitaciones, las cuales se encuentran a cargo del Consultorio Jurídico sede Popayán.

De las 251 PQRS, 114 fueron relacionadas con la gestión y trámite de los exámenes preparatorios, lo que equivale al 42% del total de peticiones redireccionadas a la facultad. Las demás peticiones fueron relacionadas con temas como matrículas, adición de materias o cargue de notas de materias al sistema SIMCA, solicitudes de información, cancelaciones de materias, solicitud de segundo calificador de exámenes y revisión de exámenes y felicitaciones, entre otros.

ASUNTOS REITERATIVOS EN LAS PETICIONES DE FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES:

TEMA	TOTAL
Registro de notas en SIMCA preparatorios y requisitos de grado.	52
Copia de actas de Preparatorios o información relacionada	44
Cupos para preparatorios	18
TOTAL	114

Tabla # 3

De las 114 PQRSF relacionadas con preparatorios, 2 se encuentran dentro de los términos de respuesta, 81 han sido tramitadas con respuesta de fondo y 31 se encuentran con términos vencidos.

La Facultad de Derecho tiene a cargo 271 PQRSF, de las cuales, 57 tienen los términos vencidos, es decir que no se ha dado respuesta a los peticionarios. De estas 57 peticiones con términos vencidos, 31 corresponden a temas de preparatorios.

Otra dependencia que tiene un gran número de PQRSF, es la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA, adscrita a la Vicerrectoría Académica, con 187 PQRSF, de las cuales 4 corresponden a felicitaciones.

Del análisis de la información indexada se extrae que la temática objeto de mayor número de peticiones en la División de Admisiones, Registro y Control Académico –DARCA se relaciona con la solicitud de expedición de certificaciones.

De las 187 PQRSF, 44 se relacionan con temas de expedición de certificados, lo que corresponde al 23,5% del total de PQRSF redireccionadas a dicha dependencia. Es de anotar que de estas 44 PQRSF, a todas se le ha dado trámite con respuesta de fondo.

Las demás peticiones que no tratan sobre el tema de certificaciones, son de asuntos relacionados entre felicitaciones y requerimientos sobre la plataforma sistema SIMCA, como registro de notas o promedios no acordes con el cómputo de los peticionarios, inconvenientes con las matrículas académicas.

1.1 PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

La Universidad del Cauca cuenta con 33 buzones de sugerencias, distribuidas entre distintas dependencias universitarias, con el fin de que el usuario pueda depositar en ellas las PQRSF.

A 22 de diciembre de 2023, por intermedio de los buzones se recibieron un total 196 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 2 y número 1 se encuentra condensada en las tablas y gráficas expuestas más adelante.

Con corte a 22 de diciembre de 2023, en la Universidad del Cauca se han recibido un total 196 PQRSF por medio de los Buzones de Sugerencias, de las cuales 13 son peticiones, 124 son quejas, 09 son sugerencias y 50 son felicitaciones.

De acuerdo con la tabla número 2, de las 124 quejas, 65 son de la competencia de la División De Gestión de la Recreación y el Deporte, adscrita a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, las cuales versan en su gran mayoría sobre la disponibilidad de personal encargado del almacén de los implementos deportivos, siendo la falta de atención al usuario el tema más recurrente de quejas en esta dependencia.

De la misma manera se relaciona la Unidad de Salud que tiene 24 quejas; siendo el tema más recurrente la insatisfacción por la falta de entrega de medicamentos, o que el tipo de medicamento solicitado no se encuentra disponible, entre otros casos relacionados. Las demás quejas se relacionan con temas diversos. Se aclara que de las 24 quejas, 3 corresponden al tercer trimestre.

El Centro Universitario de Salud Alfonso López (CUS) cuenta con 10 quejas, las cuales hacen parte del tercer trimestre de 2023, cuyo único tema sobre el cual versan las quejas es sobre la seguridad del lugar o sitio donde se encuentra ubicada el Centro, en razón a los constantes casos de inseguridad sufridos por los usuarios, en especial los estudiantes que realizan sus prácticas académicas.

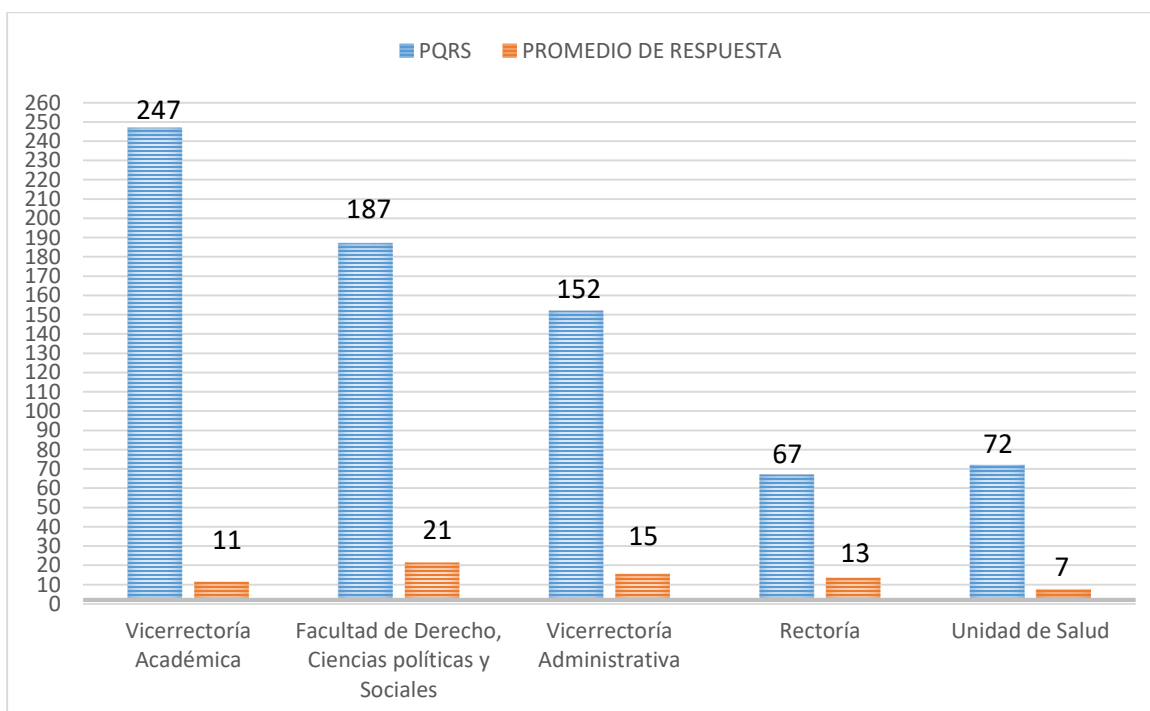
2 - PROMEDIO EN DÍAS EN DAR RESPUESTA A UNA PQRSF

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 nos dice que la universidad en promedio tarda en 16,5 días en dar respuesta a una PQRSF.

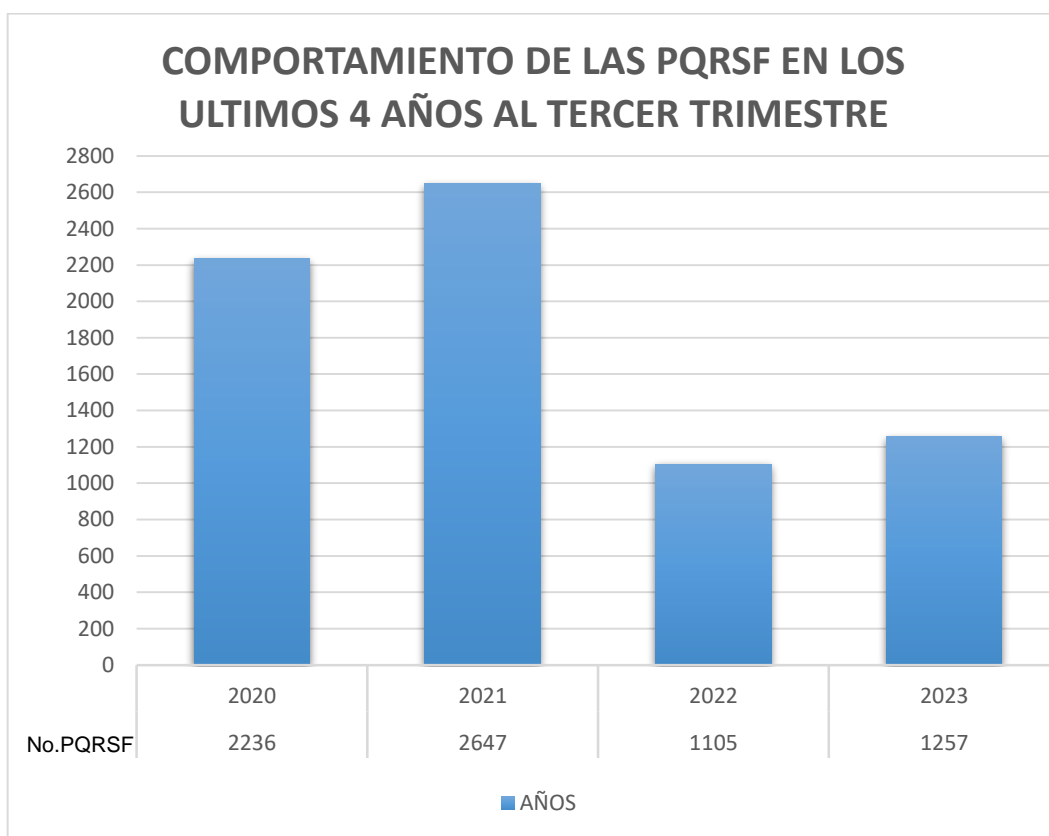
Los resultados en la gráfica a continuación son las dependencias con más número de PQRSF allegadas y que cuentan con su respuesta de fondo, junto con su tiempo promedio de respuesta en días:



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, así como las adscritas a las Vicerrectorías y Rectoría.

3 - ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS, RESPECTO AL NÚMERO DE PQRSF RECEPCIONADAS A LA VIGENCIA DE 2023.

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.



De acuerdo con esta información, se muestra una regulación respecto a la presentación de PQRSF en comparación de los años 2020 y 2021 con los años 2022 y 2023, ya que los años en donde se ve un gran incremento en el número de PQRSF se debió a la no presencialidad a causa de la emergencia sanitaria y en razón a ello 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 y 2023 se regresa a la normalidad y la universidad volvió a la presencialidad, con lo cual los usuarios pueden ser atendidos directamente en las diferentes dependencias o acceder a los diferentes servicios administrativos.

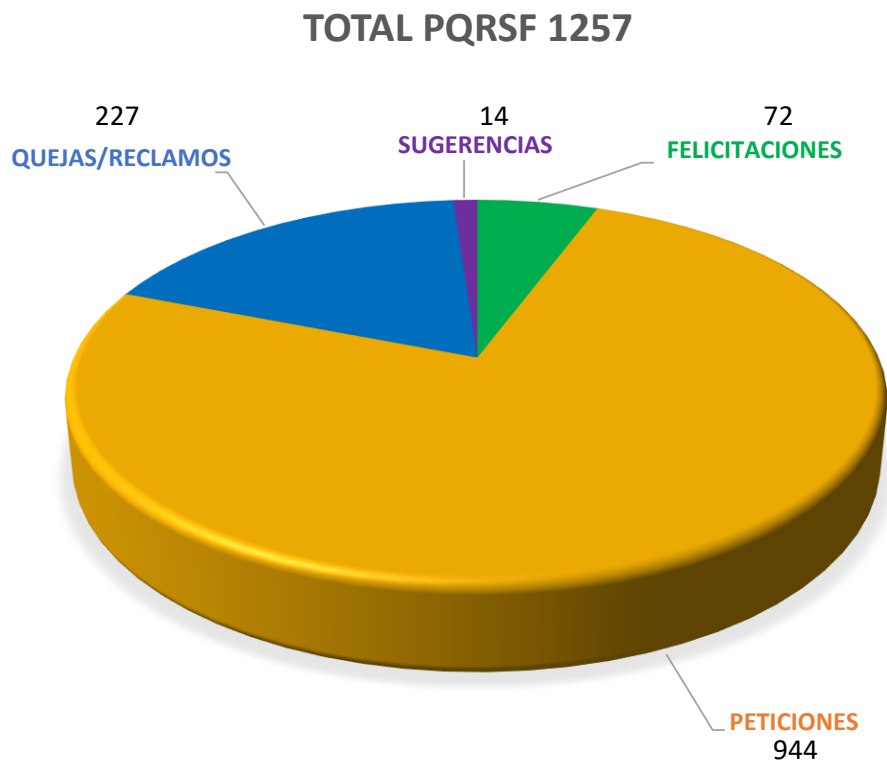
4 - CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF

Según el tipo de solicitud, las 1257 PQRSF recibidas entre el 12 de enero al 22 de diciembre de 2023, se clasifican así:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	944	75%
Felicitaciones	72	5,72%
Quejas y Reclamos	227	18%
Sugerencias	14	1,11%
Total	1257	100%

Tabla # 4

A la vigencia del año 2023 el derecho de petición es el sistema que más utilizan las personas tanto externas como la comunidad universitaria, representando así el 75% de las 1257 PQRSF registradas en el sistema y en segundo lugar se encuentran las Quejas con el 18%.



5 – 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	754	60
Personas externas	238	19
Empleados	109	8.6
Estudiantes Posgrado	58	4.6
Docentes	37	3
Egresados	51	4
Jubilado	10	0.79
TOTAL	1257	100%

Tabla # 5

6 - 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 y/o Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Total
RECTORÍA	63	12	2	2	79
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	234	37	6	0	277
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	159	24	0	2	185
VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR	27	73	26	1	127
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	6	2	1	0	9
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	237	13	20	1	271
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	23	11	6	2	42
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL	26	3	1	0	30
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	4	2	0	0	6
FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES, EXACTAS Y DE LA EDUCACIÓN	54	3	1	0	58
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	30	1	1	0	32
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	22	4	0	0	26
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	13	1	0	1	15
FACULTAD DE ARTES	5	0	0	0	5
DESPACHO UNIDAD DE SALUD	34	36	8	5	83
CONSEJO UNIDAD DE SALUD	3	1	0	0	4
ESTAMENTO DOCENTE	3	0	0	0	3
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	4	0	0	5
TOTAL	944	227	72	14	1257

Tabla # 6

7 - 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	No. DE QUEJAS	No. DE PETICIONES
ESTUDIANTES PREGRADO	151	568
EMPLEADOS	36	197
DOCENTES	23	44
PERSONA EXTERNA	1	56
ESTUDIANTES POSGRADO	8	26
EGRESADOS	6	45
PENSIONADO	2	8
TOTAL	227	944

Tabla # 7

El grupo que más recurrió a manifestar sus inconformidades e interpuso queja formalmente son los estudiantes de pregrado en un porcentaje del 12% del total de 1257 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los empleados en un 2,86%.

En cuanto a las peticiones el grupo que más recurrió a este mecanismo fueron los estudiantes de pregrado en un porcentaje de 45%, del total de 1257 PQRSF allegadas a la Universidad, seguido de los empleados en un porcentaje de 15,67% del total de PQRSF relacionadas en la tabla # 1 y tabla # 2.

8 - PQRSF SEGÚN LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	No. DE PQRSF	PORCENTAJE
Página web y correo electrónico	827	65.79
Buzón	196	15.59
Escrito	234	18.61
Verbal	0	0
TOTAL	1257	100%

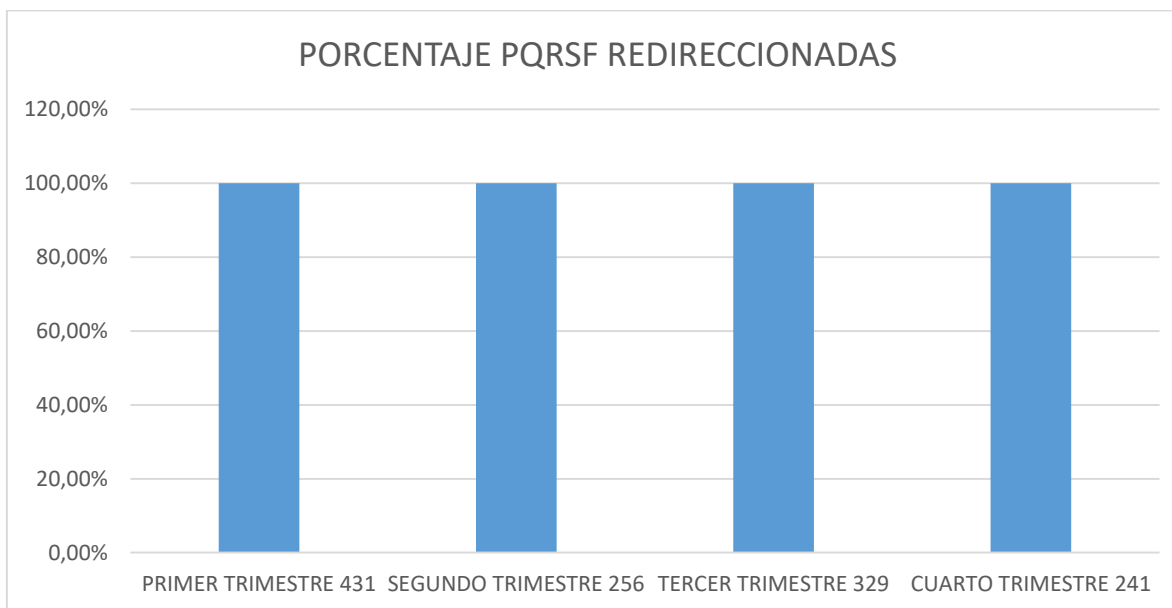
Tabla # 8

9 - GESTIÓN DEL SISTEMA PQRSF

- INDICADOR DE GESTIÓN FRENTE A LAS PQRSF RECEPCIONADAS

Conforme a las recomendaciones del grupo de auditoría del ICONTEC, realizada el 22 de diciembre de 2022 por el auditor, Jorge Miguel Díaz Triviño, en donde se resaltan unas oportunidades de mejora relacionadas con ajustar la fórmula del indicador del número de PQRSF redireccionadas de tal forma se establezca correctamente la fórmula de numerador /denominador; en este sentido se ajustó la fórmula de la siguiente forma: Número de PQRSF redireccionadas/número de PQRSF recepcionadas * 100.

Aplicando el anterior indicador se tiene que de las 1257 PQRSF recepcionadas se redireccionaron 1257 PQRSF según los datos relacionados en el sistema y que se ilustran bajo la siguiente gráfica.



10 - 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 anticorrupcion@unicauca.edu.co y en caso de hallar algún correo que haga alusión a alguna queja anticorrupción se da el trámite correspondiente.

Es de anotar que en el primer trimestre de 2023 se ha registrado una queja anticorrupción el día 24 de febrero de 2023, a la cual se le dio trámite ante la Oficina Jurídica por razones de competencia, conforme a la resolución 141 de 2019. Durante el segundo y tercer trimestre del año 2023 no se han presentado registros.

• **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?: *

Imagen, página web quejas anticorrupción Unicauca - <https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-anticorrupcion>

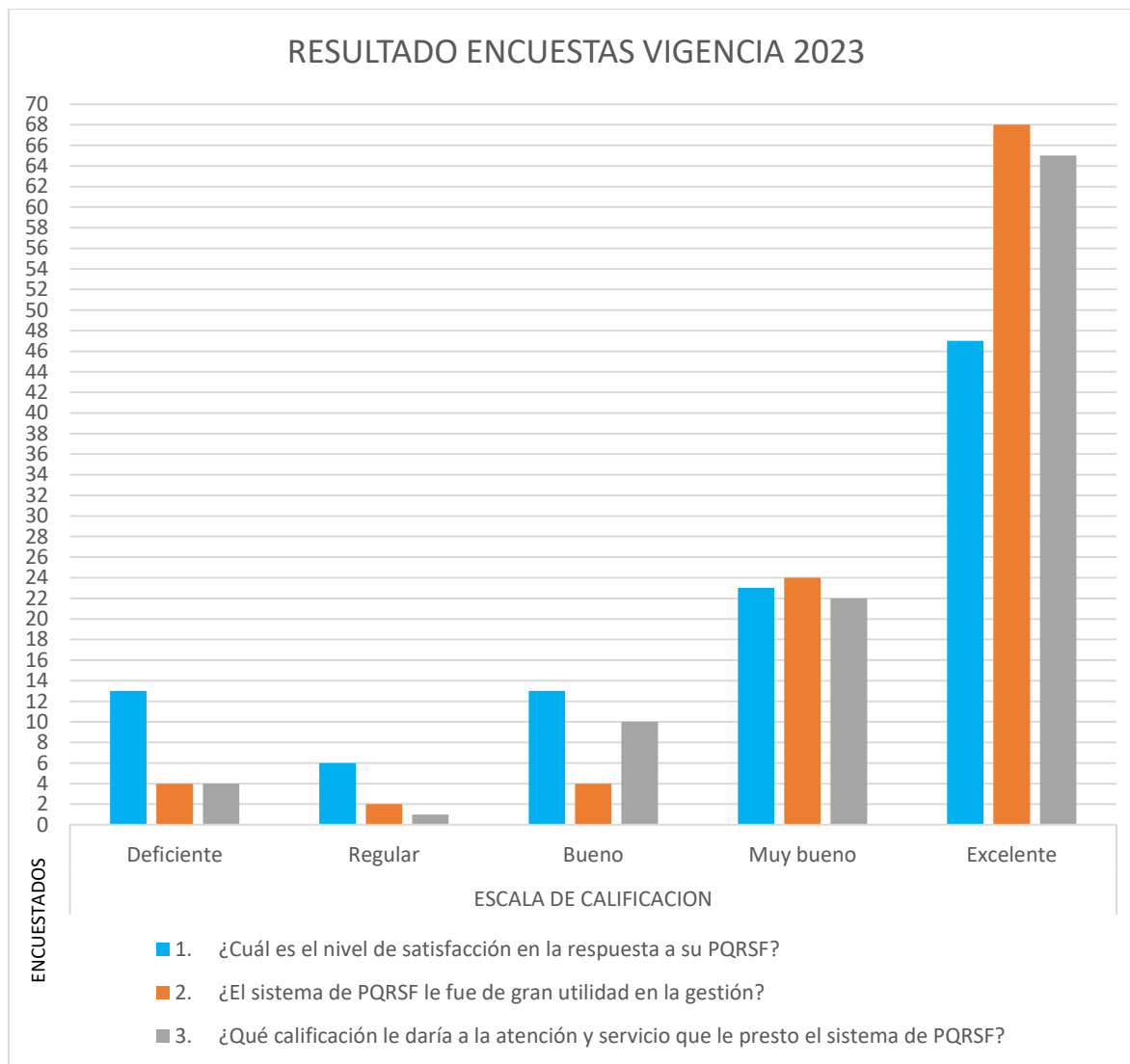
11 - SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

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.

De esta manera, de acuerdo con el número de respuestas de fondo (1023) al 22 de diciembre de 2023 se realizaron 102 encuestas a diferentes peticionarios, 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?	13	6	13	23	47
2. ¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?	4	2	4	24	68
3. ¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?	4	1	10	22	65



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?”, 83 usuarios están satisfechos con la respuesta dada, por cuanto la han calificado entre bueno, muy bueno y excelente, es decir que el 81% de los usuarios están satisfechos.

Sobre la pregunta número 2 “¿El sistema de PQRSF le fue de gran utilidad en la gestión?” 96 usuarios respondieron entre 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 94% de satisfacción.

Sobre la pregunta número 3 “¿Qué calificación le daría a la atención y servicio que le prestó el sistema de PQRSF?” 97 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 tanto en el primero, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2023:

- Respecto al sistema de PQRSF manifiestan que es un medio necesario para la comunidad universitaria y se sienten a gusto con el servicio.
- Una parte de los peticionarios con algún porcentaje de insatisfacción no están de acuerdo con la respuesta otorgada por la Universidad, no obstante, ello no quiere decir que no se les haya dado respuesta, si no que cuando obtuvieron respuesta ya se había superado la situación o la respuesta entregada ya no les beneficiaba por la mora en la respuesta o que por haberse negado lo solicitado por ser improcedente conforme a las normas, manifiestan desacuerdo.
- 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 algunas dependencias en lo referido a la demora en el registro de notas de preparatorios en SIMCA, así como demora en los trámites expedición de certificaciones, aunque respecto de las encuestas realizadas en el segundo y tercer trimestre se observó una mejora sustancial en los trámites de certificaciones, ya que todas las peticiones referentes a estos temas fueron resueltas y no se tuvieron observaciones en las encuestas frente este tema.
- Sugieren que los funcionarios se informen bien, que la información se cruce entre dependencias y sea homogénea para no generar inconvenientes en los trámites en los cuales intervienen más de una dependencia de la universidad. Lo que conlleva a volverse tediosos los trámites.

- Que en relación con certificaciones que el sistema de SIMCA esté actualizado con los datos de los estudiantes y que las facultades en especial la de derecho envíen la información rápido para que a la hora de pedir una certificación completa la puedan expedir y no perjudiquen a las personas.
- Deben mejorar en los trámites administrativos en relación con su agilidad y la atención de los estudiantes, ya que no cumplen con los términos y cuando hay respuesta, al estudiante ya no le sirve porque ya han pasado los términos o días en que el estudiante puede realizar otros procesos.
- En temas de devolución de saldos en dinero sea más eficiente, ya que se termina perjudicando en la demora al peticionario.

12 - GESTIÓN DEL SISTEMA DE PQRSF TENDIENTES A OBTENER RESPUESTAS A PETICIONES PENDIENTES.

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 han realizado requerimientos a las dependencias sobre las peticiones que se encuentran vencidas e igualmente se realizan visitas a las dependencias que presentan mayor número de PQRSF en mora con el objeto de que se gestionen las respuestas a los peticionarios y/o se alleguen los respectivos soportes de respuesta al sistema de PQRSF para ser descargadas.

- **Requerimientos a derechos de petición sin respuesta de vigencias anteriores, o que se han resuelto y la copia de la respuesta no ha sido enviada a Secretaría General para su descargue 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 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 y 2022 pese a haberse presentado el informe respectivo de estos años, se ha continuado realizando requerimientos frente a esas PQRSF sin respuestas, resultando así una gestión administrativa en procura de este derecho fundamental.

De esta manera, con el objeto de que los usuarios tengan la respectiva respuesta y así mejorar los tiempos de respuesta, desde la Secretaría General de la Universidad del Cauca se hacen oficios requiriendo las respuestas a las dependencias universitarias con PQRSF con términos vencidos.

La siguiente tabla relaciona las dependencias que al 22 de diciembre de 2023 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.

Dependencia	2019	2020	2021	2022	TOTAL
División De Gestión Financiera			11	5	16
División de Gestión del Talento Humano	4			6	10
Decanatura Facultad Ciencias de la Salud		10	7	1	18
Decanatura Facultad De Ciencias Naturales Y De La Educación			19	10	29
DARCA				1	1
Oficina Jurídica	4		1	2	7
Vicerrectoría Académica	1	4	4	13	22
Vicerrectoría Administrativa	1	22	8	4	35
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar		1			1
División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano				1	1
Comité de Convivencia Laboral		1			1
Facultad De Derecho, Ciencias, Políticas Y Sociales	9	50	44	19	132
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales				4	4
Centro de Posgrados				4	4
Consejo de Salud	3	2			5
Comité Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo	1				1
TOTAL	23	90	94	78	277

Tabla # 13

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.

En lo que va corrido del año 2023 se realizaron 04 requerimientos a las dependencias con términos vencidos en dar respuesta a PQRSF, durante los meses de marzo, mayo, junio y septiembre del presente año.

También en noviembre, desde Rectoría se remitió a cada dependencia en mora un requerimiento solicitando emitir la respuesta respectiva a la petición con término de respuesta vencido, con fin de promover la eficiencia de la gestión y atención de las PQRSF recepcionadas por la institución, lo que generó un impacto positivo en respuestas y envió de soportes de éstas al sistema de PQRSF.

13 - SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQRSF AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Se realizó socialización del procedimiento en trámite a PQRSF al personal administrativo permitiendo que los funcionarios tengan la información requerida para el trámite interno de las peticiones y conozca de la importancia de la atención oportuna de un derecho de petición. Conforme a lo anterior, la Secretaría General realiza durante el primer trimestre del 2023 socialización del procedimiento en la sede Santander de Quilichao. También, de acuerdo con la Circular Informativa 2.1-22.1/002 del 22 de junio de 2023 se realizó socialización general en temas de gestión documental y trámites en PQRSF a los funcionarios universitarios en Popayán como se puede evidenciar en las imágenes más adelante.

Para la realización de las capacitaciones, la Secretaría General preparó y expuso temas 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 - resolución 141 de 2019.
- ✓ Sistema y normas de archivo

En estas socializaciones asistieron en Santander de Quilichao 14 funcionarios y en la socialización de Popayán asistieron 48, para un total de 62 funcionarios a los cuales se les socializo el procedimiento de PQRSF y normas de archivo en gestión documental.

También 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 petición. En este BANNER se puede 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 para luego tramitar de acuerdo al procedimiento establecido. La dirección web es <https://www.unicauca.edu.co/versionP/informacion-y-ayudas/quejas-y-reclamos>

• Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Estás en: Inicio > Información y ayudas > Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

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



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](#)

Conceptos

- 1. Derecho de Petición:** Es toda solicitud que se presente ante las autoridades de la Universidad del Cauca, lo que implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- 2. Queja:** Es la manifestación de insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.
- 3. Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- 4. Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción o agradecimiento por los servicios ofrecidos por la Entidad.

[Ver Informes de Secretaría General sobre el Sistema de PQRSF](#)

Formato de recepción de PQRSF

[Descargar formato de recepción de peticiones o quejas verbales \(DOC\)](#)

Formulario de registro

Nombre: *

Apellidos: *

Email: *

Formulación: *

Petición
 Queja
 Reclamo
 Sugerencia
 Felicitación

Descripción: *

Dirección de residencia: *

Teléfono: *

Cual es el código de la imagen?: *
Introduzca los caracteres que aparecen en la anterior imagen.

¡Por una Universidad de Excelencia y Solidaria!

* Imagen, sitio web PQRSF Universidad del Cauca

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 22 de diciembre de 2023
Oficio 2.1-52/7491 del de 2023

*Listado de asistencia a capacitación Santander de Quilichao

UNIVERSIDAD DEL CAUCA		Direccionalismo Estratégico Centro de Gestión de la Calidad y Acreditación Institucional Registro de Asistencia a Eventos Institucionales							
Código: PG-05-2.1-FOR-24		Versión: 0		Fecha de Actualización: 12-05-2017					
FECHA: 26-09-2023		LUGAR DE REALIZACIÓN: Sede Norte Santander de Quilichao							
DEPENDENCIA QUE ORGANIZA:									
TEMA (S) A TRATAR:									
PEREGRINA QUE ORIENTA: Ingrid Yohana Quiñones									
En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la Unive la base de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la universidad para el envío de información institucional									
n mecanizados e incorporados a tema pueda ofrecer.									
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	HORA INICIO:				CARGO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	JORNADA	FIRMA
		D	A	E	O				
1	Depece Mayi Campo Paz	X				Técnico Simca	Centro de Regionalización	X	Depece Campo
2	Parreño María	X				Técnico Simca	Centro de Regionalización	X	Parreño María
3	Parreño Belalcázar	X				Asesoría Altit	DA DCA - Sede Norte	X	Parreño Belalcázar
4	Díaz Samuel Alvar	X				Laboratorista	Proyección Social / Sede N	X	Díaz Samuel
5	Olivero Augusto Ledezma	X				Doc. Adm.	Registros - Sede Norte	X	Olivero Augusto
6	Julián Judith Barral	X				Asesoría Belalcázar	Centro de Regionalización	X	Julián Judith
7	Parreño Albita Yohana P.	X				Asesoría Belalcázar	Centro de Regionalización	X	Parreño Albita
8	Alejandro Dora Delgado	X				Asesoría	Centro de Regionalización	X	Alejandro Dora
9	ANDREA SACRETTA O	X				Psicóloga	Centro de Regionalización	X	Andrea Sacretta
10	Andrés Víctor Urbina	X				Docente	Centro de Regionalización	X	Andrés Víctor
11	Alba Fabo Cuentas Saa	X				Asesoría Adm.	Centro de Regionalización	X	Alba Fabo
12	Yancy Katherine Nieves Pachano	X				Asesoría Técnica	Centro de Regionalización	X	Yancy Katherine
13	Carla Alejandra Díaz Gibena	X				Asesoría	Centro de Regionalización	X	Carla Alejandra
14	Carla Fátima Restrepo	X				Técnica Adm.	" "	X	Carla Fátima
15									
16									

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



Foto: Socialización procedimiento PQRSF Tomada: Ingrid Yohana Quiñones

Informe del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a 22 de diciembre de 2023
Oficio 2.1-52/7491 del de 2023



CIRCULAR INFORMATIVA 2.1-22.1/002
(22 de junio de 2023)

PARA: Comunidad Universitaria, Decanos, Jefes de Departamentos.

DE: Secretaría General de la Universidad del Cauca.

ASUNTO: Socialización procedimiento de trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias, Felicitaciones y Gestión Documental.

- FECHA: 28 DE JUNIO DE 2023
- HORA: 2:30 PM
- LUGAR: AUDITORIO "LOS FUNDADORES" DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES.

La Secretaría General con el ánimo de mejorar los procesos al interior de la institución, cordialmente los invita a participar en la socialización del trámite de PQRSF y Gestión Documental, con el objeto de reforzar el trámite y procedimiento sobre estos temas al interior de la institución y sensibilizar a los universitarios sobre la importancia de responder dentro de los términos y de fondo, lo que nos permitirá prestar una óptima atención a los usuarios y mejorar en los niveles de satisfacción.

Como quiera que este tema va ligado, entre otros, al componente de Gestión Documental se realizará socialización de normas de Gestión Documental y aplicaciones de TRD (Tablas de Retención Documental) permitiéndonos resolver las dudas sobre la temática que se presentan en las dependencias universitarias.

En este sentido, se solicita a los jefes de dependencias designar a la o las personas que se encuentren a cargo de los temas en asunto para que participen en este espacio de aprendizaje conjunto que nos permitirá adicionalmente tener una retroalimentación en nuestro proceso de mejora continua.

Universitariamente,

Laura Ismenia Castellanos Vivas
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General

Proyección: Jessy L. K.

Ciudad de Santo Domingo, Calle 5 No 4-26 Popayán - Cauca - Teléfono 8229901 Fax: 8167 - 8168 - 8169 - 8170
www.unicauca.edu.co - Email: secretaria@unicauca.edu.co

Listado de asistencia capacitación Popayán

Gestión de la Dirección Universitaria Gestión de la Calidad Registro de Asistencia a Eventos Institucionales		Fecha: 28 Junio 2023		Lugar de Realización: Auditorio de la Facultad de Derecho		Evento: Socialización de Normas de Gestión Documental y TRD					
PERSONA QUE ORIENTA:		TEMA (S) A TRATAR:		PERSONA QUE ORIENTA:		PERSONA QUE ORIENTA:					
No.	NOMBRE	D	A	E	O	CARRO	ORGANISMO / AREA UNIVERSITARIA	CELULAR	COORDINADOR	ASISTENTE	FIRMA
1	Esteban C. Pizarro				X	Contratista	Cercas	3229320595	Administración General	X	[Firma]
2	Mónica Iván Ospina				X	Docente	FCC-FA	8179643838	Administración	X	[Firma]
3	Mónica López Rojas				X	Contratista	Tabaco Humano	302547130	Administración	X	[Firma]
4	Aracelis Patricia Ospina				X	Prof. Unid. Adm.	Biblioteca	317194389	Administración	X	[Firma]
5	Mónica Elizabeth Ramos Balbuena				X	Docente	Facultad Derecho	317762640	Administración	X	[Firma]
6	Dr. Juan Andrés Rodríguez				X	Contratista	Centro de Documentación	3145028923	Administración	X	[Firma]
7	Marta Victoria Hernández				X	Activa	Facultad de Artes	3146227148	Administración	X	[Firma]
8	Dora Silvia Aguado S.				X	Docente	Facultad de Artes	3142822423	Administración	X	[Firma]
9	Dora Escobar Martínez				X	Docente	Facultad de Artes	3142822423	Administración	X	[Firma]
10	Glauce Stella Vargas				X	Secretaria	Facultad de Artes	310474022	Administración	X	[Firma]
11	Ricardo Luis Diveses Kling				X	Secretaria	Facultad de Artes	3003685931	Administración	X	[Firma]
12	Juan Carlos Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312892007	Administración	X	[Firma]
13	Maria Alejandra Ortiz Ortiz				X	Docente	Facultad de Artes	31277578	Administración	X	[Firma]
14	Mónica Ospina				X	Docente	Facultad de Artes	311813147	Administración	X	[Firma]
15	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
16	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
17	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
18	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
19	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
20	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
21	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
22	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
23	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
24	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
25	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
26	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
27	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
28	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
29	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
30	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
31	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
32	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
33	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
34	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
35	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
36	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
37	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
38	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
39	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
40	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
41	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
42	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
43	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
44	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
45	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
46	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
47	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
48	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
49	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]
50	María Victoria Rodríguez				X	Docente	Facultad de Artes	312217117	Administración	X	[Firma]

14 - CONCLUSIONES

1. En la vigencia del año 2023 el número de PQRS radicadas incrementó su número con respecto a la vigencia del año 2022.
2. El medio más común para la comunidad universitaria y en general para interponer una PQRSF es el correo electrónico y por escrito en ventanilla Única de la Universidad.
3. El usuario que con más frecuencia acude al sistema PQRSF es el estudiante de pregrado. Los usuarios que menos acuden al sistema son los jubilados, docentes y egresados según los datos relacionados.
4. La Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, es la unidad académica que tiene el mayor número de PQRSF.
5. El asunto por el cual se presentan mayor PQRS es relación con el proceso y gestión de los preparatorios y el respectivo registro de nota en la plataforma SIMCA.
6. La dependencia con el mayor número de felicitaciones es el Centro de Consultoría Jurídica de la Universidad.
7. A la fecha se encuentran pendientes 132 PQRS por responder.
8. Según sondeo de opinión hecho en la vigencia del año 2023, los usuarios muestran inconformidad con la mora en los términos de respuesta en algunos trámites como registro en SIMCA de notas de preparatorios, judicatura, entre otros.
9. De acuerdo con el sondeo de opinión, los peticionarios ven el sistema de PQRSF como una herramienta efectiva y adecuada, al alcance de la comunidad, para solucionar sus requerimientos.
10. De acuerdo con la tabla de indexación de PQRSF a diciembre de 2023, las peticiones sobre trámite de certificaciones a cargo de DARCA solicitadas por medio de los mecanismos dispuestos por la Universidad para interponer una PQRSF, fueron tramitadas en su totalidad.
11. Los estudiantes y en general las personas que acuden al sistema, han manifestado una buena gestión y labor prestada por el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), reflejado en 81% de grado de satisfacción en la respuesta a su PQRSF y 91% de grado de satisfacción por la utilidad del sistema de PQRSF institucional.

Popayán, 27 de diciembre de 2023

Universitariamente,

JESERMAIN LADINO MUÑOZ
Abogado Contratista
Secretaría General

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca