



Universidad  
del Cauca

2.1-52/1536

Secretaría General

Popayán, 6 de julio de 2017

Doctor  
JOSÉ LUIS DIAGO FRANCO  
Rector  
Universidad del Cauca

Asunto: Informe del Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con corte a 30 de junio de 2017.

Doctor José Luis,

Respetuosamente allegamos a su despacho el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que administra, organiza y custodia la Secretaría General con corte a 30 de junio de 2017.

Universitariamente:

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca

Elaborado por: Alejandra B.

---

Claustro de Santo Domingo, Calle 5 No 4-70  
Popayán - Cauca - Colombia  
Teléfono 8209900 exts. 1107 - 1108 - 1109 - 1110  
secgral@unicauca.edu.co  
www.unicauca.edu.co



NTCGP1000: GP-CER450833



NTCGP 1000: GP-CER450833



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet CO- SC-CER450832



Universidad  
del Cauca

2.1-52/1535

Popayán, 6 de julio de 2017

Doctora  
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General  
Universidad del Cauca

Asunto: Informe primer semestre del año 2017 con corte a 30 de junio de 2017 del Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Doctora Laura,

Respetuosamente allego a su despacho el primer informe trimestral del consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, recibidas hasta el 30 de junio del año en curso.

Universitariamente:

*Maria Alejandra Buitron E.*  
MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO  
Judicante Secretaría General

---

Claustro de Santo Domingo, Calle 5 No 4-70  
Popayán - Cauca - Colombia  
Teléfono 8209900 exts. 1107 - 1108 - 1109 - 1110  
secgral@unicauca.edu.co  
www.unicauca.edu.co



NTCGP1000: GP-CER450833



NTCGP 1000: GP-CER450833



ISO 9001: SC-CER450832



IQNet CO-SC-CER450832

**INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017, CON CORTE 30 DE JUNIO DE 2017 DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

**PRESENTADO POR:  
MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO  
JUDICANTE  
SECRETARÍA GENERAL**

**PRESENTADO A:  
DRA. LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
SECRETARIA GENERAL**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
SECRETARÍA GENERAL  
POPAYÁN  
2017**




## **INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2017, CON CORTE 30 DE JUNIO DE 2017 DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

La Secretaria General como responsable de la administración del sistema PQRSF, atemperado en los lineamientos de la Resolución R-059 de 2017 y demás disposiciones concordantes, presento el informe del primer semestre del año 2017 con el objetivo de realizar el análisis pertinente al comportamiento de cada una de las PQRSF, razón por la cual se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas.

En él se presentan las PQRSF que hasta el 30 de junio de 2017 no se han respondido, cuales se han respondido de manera parcial lo que imposibilita descargarlas del sistema o aquellas que según la dependencia responsable ya se respondió de fondo y su respuesta no ha sido recepcionada en la Secretaría General. Todo lo anterior ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas.

Además se agrega como componente adicional un análisis de lo recibido mediante el Buzón de Sugerencias ubicados en las 9 facultades de la Universidad, en el Área de Gestión Documental, Consultorio Jurídico, Centro Universitario de Salud, Centro Deportivo Universitario, División de Salud Integral, la Biblioteca Central y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

En razón a la importancia de las Quejas para nuestra Institución se realizó un análisis independiente que permitirá un seguimiento específico y posterior sobre las medidas de fondo que se han tomado por las dependencias para resolver cualquier tipo de situación que las origine, además de una relación de cuáles son las dependencias con mayor número de quejas y cuáles son los inconvenientes recurrentes que se presentan al interior de la institución en procura de mejorar e implementar mecanismos que coadyuven a la pronta y efectiva solución para reducir el número de quejas recepcionadas. Además de la elaboración de unas conclusiones producto de los resultados del informe que permitan la mejora del sistema.

Se realiza un análisis de cada una de las falencias encontradas en las sensibilizaciones realizadas los días 16, 17 y 18 de mayo en las dependencias con mayor número de flujo de PQRSF al interior de la Universidad y una serie de sugerencias para el mejoramiento del manejo de las respuestas de las PQRSF como eje fundamental y en procura de la satisfacción de los usuarios que realizan sus solicitudes a la Institución. 

Elaborado por: Alejandra B.

Es importante mencionar que para la elaboración del informe correspondiente al primer semestre del presente año se tuvo en cuenta la información debidamente allegada e indexada a 30 de junio de 2017.

## 1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

### 1.1 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte a 30 de junio de 2017.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 453 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	399	88.28%
Quejas y Reclamos	46	10.18%
Felicitaciones	5	0.44%
Sugerencias	2	1.10%
Total	452	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 88.28 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar se encuentran las quejas con un 10.38%, y en último lugar se encuentran las sugerencias con un porcentaje de 1.10% *JS* *cut*





## 2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIA

Las PQRSF recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Sistema Integrado de Matrícula Académica	41	2
Área de Control Movilidad y Seguridad	1	0
Consultorio Jurídico	2	0
Área de transporte	1	0
Centro de Educación Continua, abierta y virtual	1	0
Centro de Posgrados	5	0
Centro de Regionalización	3	0
Coordinador del Programa Especialización en Ingeniería de la Construcción	2	0
Oficina de Control Interno	1	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	6	3
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	85	4

Elaborado por: Alejandra B.

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Facultad de Ingeniería Civil	8	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	7	1
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0
Facultad de Artes	5	0
Facultad de Electrónica y Telecomunicaciones	2	0
Área de Archivo y Correspondencia	1	0
Unidad de Salud	11	0
División Financiera	5	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	50	0
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	0
División de Gestión de Talento Humano	54	2
Centro de Salud Integral y Desarrollo Humano	19	12
TIC'S	5	0
División de Recreación y deporte	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2	0
División de Servicios Administrativos	2	0
Division Financiera	4	0
Grupo Control Interno Disciplinario	2	0
Facultad de Salud	6	0
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3	0
Oficina Jurídica	5	0
Programa de Formación en Idiomas (PFI)	1	0
Rectoría	5	0
Secretaria General	18	0
Vicerrectoría Académica	25	2
Centro de Gestión de la Calidad	2	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	6	1
Vicerrectoría Administrativa	53	0
Vicerrectoría de Investigaciones	4	0
Total	399	26

Elaborado por: Alejandra B.



Se puede observar que en cuanto a las dependencias que más deben respuestas durante el primer semestre son la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional como las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el primer semestre del año 2017 estan la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, la Vicerrectoría Administrativa y la División de Gestión de Talento Humano.

## 2.1 QUEJAS

Debido a la especial observancia que merecen las Quejas que son elevadas ante la Universidad del Cauca esta dependencia allega el informe las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y el buzón de Sugerencias durante el primer semestre del año en curso que se clasifican de la siguiente manera:

### 2.1.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

Las PQRSF recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Centro de Posgrados	1	0
Rectoría	1	0
Área de Archivo y correspondencia	1	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	7	0



PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Vicerrectoría Académica	7	0
Unidad de Salud	4	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	7	0
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	0
División de Servicios Administrativos	1	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	1	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2	0
División de Deportes y Recreación	1	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	1	0
Vicerrectoría Administrativa	3	0
División Financiera	2	0
Secretaría General	1	0
Área de Talento Humano	2	0
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Alejandra B.

Las dependencias que más quejas recibieron fueron la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Vicerrectoría Académica.

Una situación importante de resaltar es que de las 46 quejas que fueron recepcionadas en la Secretaría General han sido debidamente tramitadas por cada dependencia encargada de otorgar respuesta oportuna y de fondo además de adelantar las gestiones pertinentes a fin de reducir en número de quejas para el siguiente informe.

### 3. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, del primer semestre del presente año.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de petición	5	4.2%
Quejas y Reclamos	64	53.33%
Sugerencias	16	13.33%
Felicitaciones	35	29.16%
Total	120	100%

Las quejas y reclamos ocupan el primer lugar dentro de la tipología de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca, en un número exponencial de las PQRSF recibidas, lo que merece especial observancia por cada una de las dependencias requeridas.

*et*



### PQRSF Buzon de Sugerencias



■ Derechos de petición ■ Quejas y Reclamos ■ Sugerencias ■ Felicitaciones

### 3.1 Clasificación de las PQRSF de acuerdo a la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:

Dependencia	N° PQRSF
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2
Área de Archivo y Gestión Documental	1
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	15
Centro de Consultoría Jurídica	3
Centro de Salud Alfonso López	9
Dependencia	N° PQRSF
División de Deportes y Recreación	27
División de Salud Integral	11
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	4
Programa de Formación en Idiomas	1
Facultad de Ciencias Humanas	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1
Facultad de Artes	2
Facultad de Ciencias Agrarias	1
Facultad de Ciencias de la Salud	23

Elaborado por: Alejandra B.

Facultad de Ingeniería Electrónica	3
Vicerrectoría de Investigaciones	6
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa	1
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	5
Unidad de Salud	3
Total	120

De la anterior tabla es posible concluir que la División de Deportes y Recreación, fue la dependencia que más PQRSF recibió por medio del Buzón de Sugerencias, seguido de la Facultad de Ciencias de la Salud y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

### 3.2 Quejas Recepcionadas Mediante Buzón De Sugerencias

Las quejas recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
División de Deportes y Recreación	19	0
Centro de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	3	2
División de Admisiones Registro y Control Académico	14	0
División de Salud Integral	3	2
Facultad de Ciencias de la Salud	5	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2	0
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0


Elaborado por: Alejandra B.



PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Facultad de Artes	2	0
Facultad de Ingeniería Electrónica	1	0
Vicerrectoría de Investigaciones	6	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
Vicerrectoría Académica	1	1
Programa de Formación de Idiomas	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	1	0
Unidad de Salud	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>5</b>

Del diagrama anterior se concluye que la División de Deportes y Recreación es la dependencia con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias; además de las dependencias que más respuestas deben son la División de Salud Integral y el Centro de Salud Alfonso López.

#### 4. TOTAL DE PQRSF (Resumen):

A continuación se relacionarán la totalidad de las PQRSF, que ingresaron tanto por Ventanilla Única como mediante el buzón de sugerencias. 

**4.1 Consolidado de VU, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias.**

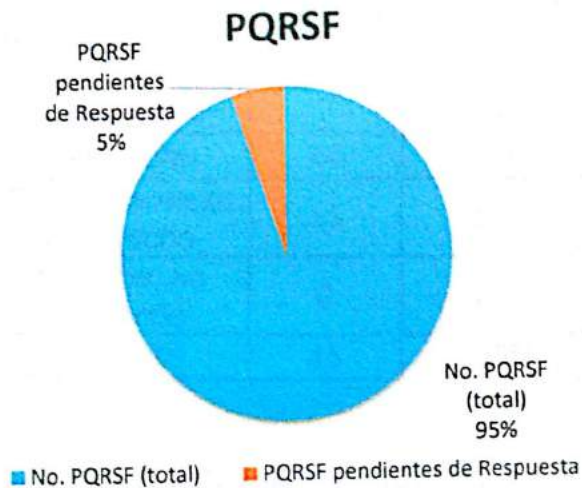
Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Derechos de petición	399	5	404	70.62%
Quejas y Reclamos	46	64	110	19.23%
Sugerencias	2	16	18	3.14%
Felicitaciones	5	35	40	7%
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>120</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>



**4.2 Consolidado de las PQRSF allegadas a la Secretaria general y solicitudes pendientes de respuesta por parte de la ventanilla única, vía web y por medio del buzón de sugerencias:**

No. PQRSF (total)	PQRSF pendientes de Respuesta
572	31





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

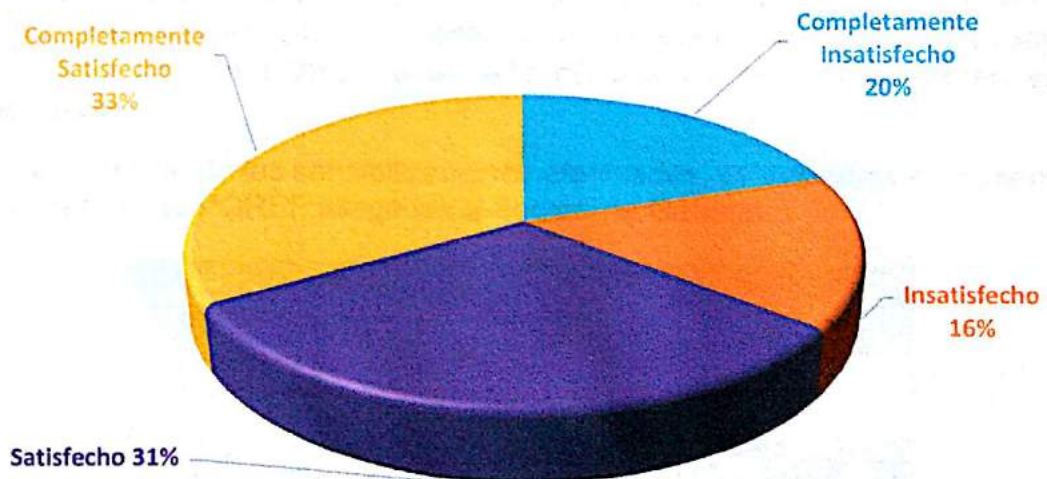
Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2017 hasta el 30 de junio de 2017.

Respecto del sondeo realizado se observa un factor común entre los usuarios insatisfechos con el servicio, debido a que no fueron resueltas las solicitudes realizadas o fueron resueltas de manera extemporánea o no son consideradas respuestas de fondo.

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 33% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 31% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo. *D*

PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho		
Insatisfecho	7	16%
Satisfecho	14	31%
Completamente Satisfecho	15	33%
No sabe, no responde	0	0%
TOTAL	45	100%

### SONDEO DE OPINIÓN



#### 5.1 Seguimiento a las respuestas dadas a Las Solicitudes PQRSF - Sondeo De Opinión (Posibles Causas y Que Sirvan Como Insumos De Mejora).

Producto del sondeo de opinión realizado se pudo observar las siguientes situaciones:

- Incumplimiento de algunas dependencias en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSF.



- Incumplimiento de algunas dependencias en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSF.
- Carencia de respuestas de fondo por parte de las dependencias
- Verificación de las respuestas con la finalidad de confirmar que sean allegadas efectivamente al usuario
- Inconformidad por la dilación y los trámites adicionales que se solicitan en forma extemporánea para brindar respuestas de fondo a las solicitudes.

## 6. RELACIÓN DE LO ENCONTRADO EN LAS SENSIBILIZACIONES REALIZADAS EN LAS DEPENDENCIAS CON MAYOR FLUJO DE PQRSF

La Secretaria General en conjunto con la Oficina de Control Interno llevaron a cabo una serie de sensibilizaciones en las dependencias las cuales poseen un flujo alto de PQRSF o un alto número de requerimientos en sus respuestas.

Como beneficio de las sensibilizaciones efectuadas, se evidencia el siguiente desglose de las PQRSF allegadas a Secretaría General.

Dependencia	Numero de PQRSF solicitadas	Numero de PQRSF Aportadas
Decanatura Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y sociales	20	19
Dependencia	Numero de PQRSF solicitadas	Numero de PQRSF Aportadas
División gestión del Talento Humano	3	2
Vicerrectoría Académica	5	3
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano 2016	12	0
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano 2017	8	0
Unidad de Salud	6	6
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>30</b>

De lo anterior se puede evidenciar que la mayoría de las dependencias suministraron en un gran porcentaje el número de solicitudes sin responder, y cabe resaltar que para el siguiente semestre se realizaran en un mayor porcentaje a fin de que el número de PQRSF sin responder llegue al 0%.

La facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales fue la dependencia que más respuestas suministró, con un 99 % de PQRSF respondidas en la sensibilización; seguida de la Unidad de Salud, la División de Talento Humano y la Vicerrectoría Académica.

La División de Salud Integral a la fecha no ha respondido ninguna de las PQRSF solicitadas correspondientes al periodo 2016-2017 siendo estas solicitudes de reliquidación de matrícula financiera vulnerando el fallo de tutela T277/2016 desfavorable a la Universidad del Cauca el cual obliga a regular un procedimiento eficiente para dichas solicitudes.

**Anexo 6.1 Relación de las PQRSF pendientes de respuesta en la División de Salud Integral.**

Usuarios PQRSF Correspondientes Año 2016	No. Ventanilla Única
Juan Nicolás Muñoz López	20070
Luna Victoria Piñacue Certuche	19957
Ángel Gabriel Andrade Rivera	19895
Fabián Fernando Sandoval Astaiza	13010
Edwar Yesid Bustos Ruíz	15797
Johana Marcela Nossa Guevara	19606
Jhon Sebastian Velasco Pantoja	13655
Andrea Marcela Muñoz Delgado	22480
Camilo Renza Quintero	22933
Diego Javier Canchala Castro	20792
Daniela Ardila Penagos	6123



Usuarios PQRSF Correspondientes Año 2017	No. Ventanilla Única
Juan Camilo Sotelo Cabrera	4734
Paula Andrea Meneses Grijalba,	1271
Manuel E. Parra Coronado	1850
Natalia Valentina Mera Constain	2174
Hugo Iván Pérez Muñoz	2305

**6.1.2 Peticiones de reliquidación de matrícula estudiantil resueltas por Vicerrectoría administrativa pendiente de respuesta:**

No. Ventanilla Única (VU) AÑO 2016	
Fabián Fernando Sandoval Astaiza	13010
Edwar Yesid Bustos Ruiz	15797
Jhoana Marcela Nossa Guevara	19606

**6.1.3 Peticiones de Reliquidación de matrícula enviadas a la Vicerrectoría administrativa las cuales no fueron re direccionadas a la División de Salud Integral y Desarrollo Humano**

No. Ventanilla Única (VU) año 2016	
Jhon Sebastián Velasco Pantoja	13655
Andrea Marcela Muñoz Delgado	22480
Camilo Renza Quintero	22933
Diego Javier Cánchala Castro	20792

En razón a lo anterior se recomienda en forma urgente brindar una solución de fondo debido a que es una situación compleja y se debe atender lo solicitado por los usuarios respecto a la reliquidación de matrícula en procura de no obstaculizarles sus derechos fundamentales sino salvaguardar la integridad de los mismos.

En consecuencia Es imperativo que estas solicitudes sean atendidas, analizadas y estudiadas para responder de fondo a los usuarios que solicitaron reliquidación de matrícula por cuanto el derecho de petición como derecho fundamental debe ser resuelto.

*av.*

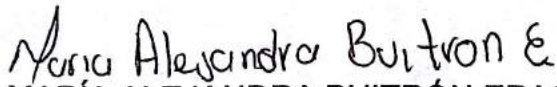
*NP*

Como resultado del anterior informe se evidencian las siguientes:

## 7. CONCLUSIONES

- Se evidencia una mejora en la gestión de las diferentes dependencias universitarias respecto la respuesta oportuna de las quejas la cual para el periodo de 2017-1 es del 98%.
- Se observa que de las 572 PQRSF recepcionadas durante el primer semestre del año en curso quedan pendientes de respuesta 31 lo que representa el 3.4 % de las solicitudes.
- Generar mayor apropiación normativa institucional con la finalidad de brindar respuestas de fondo y en término a las solicitudes, presentadas, con la finalidad de proporcionar la mayor cantidad de herramientas posibles a los usuarios en procura de satisfacer sus necesidades, si hay lugar a ello, y en caso contrario motivar de manera amplia la negativa a su petición para que el usuario se sienta atendido.

Universitariamente,

  
MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO  
Judicante  
Secretaría General

Vo. Bo.

  
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General