



Universidad
del Cauca

Secretaría General

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2019

La Secretaría General de la Universidad del Cauca es la encargada de tramitar, direccionar y llevar el control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades atendiendo lo regulado en la nueva Resolución Rectoral N° 141 de 2019 por medio del cual se reglamenta el Trámite de PQRSF. Igualmente presenta informes trimestrales con el objetivo de realizar el análisis sobre los datos que ofrece cada una de las PQRSF, basándonos en tablas estadísticas, considerando la tipología de las peticiones, según la información recepcionada en este despacho hasta el 30 de junio de 2019.

En este informe se presentan las PQRSF que hasta el 30 de junio de 2019 se han recepcionado por los medios autorizados para tal fin (ventanilla única, correo electrónico y buzón de sugerencias); las que se han resuelto; las que están pendientes de respuesta o no se ha enviado copia de respuesta a esta dependencia; las que se encuentran dentro de los términos de ley, y también hacen parte de este informe las PQRSF que se han respondido de manera parcial, lo que imposibilita descargarlas del sistema.

Acorde con lo anterior, este informe visibiliza el funcionamiento de la Universidad del Cauca por medio de sus dependencias frente al ejercicio del Derecho de petición, indicando su gestión respecto al trámite tendiente a brindar una respuesta oportuna, clara y de fondo, lo que permite cumplir con nuestro deber como servidores públicos y de tal modo aumentar la satisfacción del usuario.

Igualmente se presentan los datos ofrecidos por el sondeo de opinión correspondiente al 10% de las peticiones recepcionadas por esta Secretaría General, esta interacción nos permite evidenciar inquietudes o falencias respecto de las respuestas otorgadas por las dependencias de la Universidad del Cauca, insumo necesario para un óptimo desempeño frente a la comunidad que acude con peticiones respetuosas a nuestra institución.

Por último, se informan los avances de gestión que se han adelantado durante el transcurso del 2018 y 2019, así como los requerimientos continuos para obtener respuesta de las peticiones cuyos términos están vencidos y se encuentran inconclusas de las plataformas de PQRSF 2017 y 2018. *W*



1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

En el siguiente cuadro aparecen las diferentes instancias académico-administrativas a las cuales se direccionaron las diferentes peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones (desde ahora PQRSF). Es de anotar que algunos usuarios del sistema PQRSF realizan peticiones las cuales deben ser resueltas por diferentes dependencias, de ahí que se hayan recibido solicitudes de 520 usuarios y se registren un total de 535 PQRSF.

| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | | | | | | |
|---|-----------|--------------|------------------------|----------------|------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Dependencia | Recibidas | +Trasladadas | Allagadas por traslado | Total de PQRSF | En término | Resueltas de fondo | Respuestas parciales | Con términos vencidos |
| ÁREA DE EGRESADOS | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| ÁREA DE MANTENIMIENTO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 |
| BIBLIOTECA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| CENTRO DE POSGRADOS | 13 | 2 | 1 | 12 | 0 | 11 | 1 | 0 |
| CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| COMITÉ DE CONCILIACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CONSEJO DE SALUD | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CONSULTORIO JURÍDICO | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO | 10 | 0 | 0 | 10 | 0 | 2 | 8 | 0 |



| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | | | | | | |
|--|-----------|--------------|------------------------|----------------|------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Dependencia | Recibidas | *Trasladadas | Allegadas por traslado | Total de PQRSF | En término | Resueltas de fondo | Respuestas parciales | Con términos vencidos |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA UNILINGUA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 25 | 1 | 0 | 24 | 1 | 23 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO DE LICENCIATURA Y LENGUA CASTELLANA | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO | 9 | 0 | 2 | 11 | 3 | 0 | 6 | 1 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 53 | 1 | 1 | 53 | 1 | 47 | 2 | 4 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA | 13 | 0 | 1 | 14 | 1 | 11 | 1 | 1 |
| DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE ARTES | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 6 | 0 | 1 | 7 | 0 | 6 | 1 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | 6 | 1 | 0 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 51 | 1 | 2 | 52 | 3 | 32 | 0 | 16 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL | 11 | 0 | 0 | 11 | 2 | 9 | 0 | 0 |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 9 | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| PROGRAMA DE VOLUNTARIADO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |



| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | | | | | | |
|--|------------|--------------|------------------------|----------------|------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
| Dependencia | Recibidas | *Trasladadas | Allagadas por traslado | Total de PQRSF | En término | Resuestas de fondo | Resuestas parciales | Con términos vencidos |
| RECTORÍA | 13 | 0 | 0 | 13 | 1 | 12 | 0 | 0 |
| SECRETARÍA GENERAL | 22 | 0 | 0 | 22 | 1 | 21 | 0 | 0 |
| SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO | 11 | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 | 0 | 0 |
| UNIDAD DE SALUD | 13 | 0 | 0 | 13 | 0 | 13 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 18 | 2 | 2 | 18 | 1 | 14 | 0 | 3 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 40 | 1 | 0 | 39 | 3 | 34 | 0 | 2 |
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 131 | 0 | 0 | 131 | 0 | 131 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 6 | 2 | 0 | 4 | 0 | 4 | 2 | 0 |
| TOTAL | 535 | 14 | 10 | 531 | 26 | 447 | 26 | 36 |

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

Respecto de las dependencias que más PQRSF recibieron y tramitaron durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019 se encuentran: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar; la División de Gestión del Talento Humano, la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Vicerrectoría Administrativa.

También se aclara que de las 535 PQRSF, a 10 se les surtió un procedimiento de traslado a otras dependencias para su estudio, y 4 se remitieron directamente al peticionario solicitándole información, documentos o algún pago, que permita adelantar el trámite correspondiente con el fin de otorgarle respuesta. Estas 4 peticiones se incluyeron dentro de las PQRSF con respuestas parciales.

Por último, se visibiliza que de las 535 hay 26 PQRSF dentro del término legal para dar respuesta de fondo.

1.1 Clasificación de la PQRSF según su tipología

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 535 PQRSF de la siguiente manera:

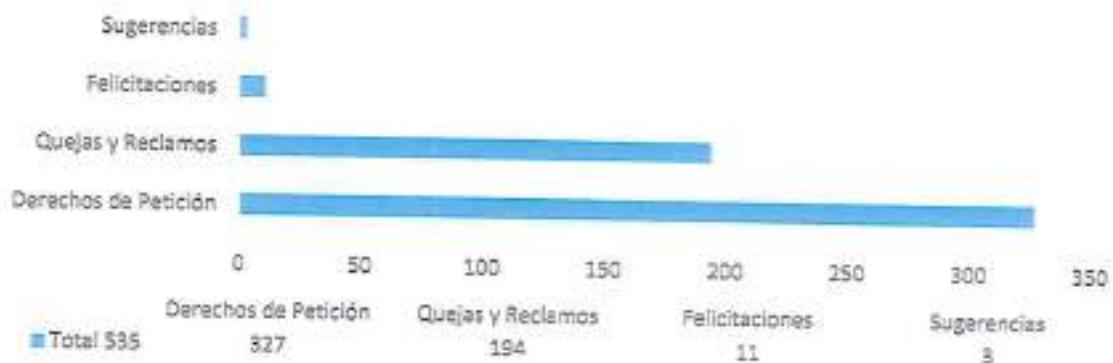
| Tipo PQRSF | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|----------|------------|
| Derechos de Petición | 327 | 61.12% |
| Quejas y Reclamos | 194 | 36.26% |
| Felicitaciones | 11 | 2.05% |



| Tipo PQRSF | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| Sugerencias | 3 | 0.56% |
| Total | 535 | 100% |

Como se muestra en la tabla anterior la Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 61.12% de todas las PQRSF tramitadas. En segundo lugar, se encuentran las quejas y reclamos con un 36.26%, las felicitaciones tienen un 2,05% y respecto a las sugerencias se encuentra un 0.56%.

PQRSF CON CORTE A 30 DE JUNIO



1.2 Clasificación de PQRSF según los medios de recepción

A continuación se relacionan el número de PQRSF recepcionadas durante el período comprendido entre 01 de enero de 2019 al 30 de junio de 2019, teniendo en cuenta el medio por el cual se recibieron (ventanilla única y/o correo electrónico):

| Medio de recepción PQRSF | Número de PQRSF recepcionadas | Porcentaje |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Escrito, radicado en Ventanilla Única | 445 | 83.17% |
| Correo electrónico | 90 | 16.82% |
| Total | 535 | 100% |

De la anterior tabla se puede colegir que el medio más utilizado por los usuarios PQRSF es el escrito radicado en ventanilla única con un porcentaje del 83.17% de las peticiones allegadas a la Universidad del Cauca, seguido vía correo electrónico con un 16.82%.

1.3 Relación de los derechos de petición en consideración al usuario.

Se hace una distinción del usuario que acude con peticiones respetuosas ante la Universidad del Cauca de la siguiente manera:



| Usuario PQRSF | No. PQRSF | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Docentes | 156 | 29% |
| Estudiantes Pregrado | 155 | 29% |
| Personas externas | 109 | 20% |
| Empleados | 52 | 10% |
| Estudiantes Posgrado | 42 | 8% |
| Egresados | 16 | 3% |
| Jubilado | 5 | 1% |
| TOTAL | 535 | 100% |

De la anterior tabla se puede evidenciar que los docentes y los estudiantes de pregrado son los que más PQRSF elevan ante la Universidad, seguido del usuario catalogado como persona externa.

Igualmente se puede colegir que los usuarios que menos acuden al sistema de peticiones, quejas y reclamos son los jubilados de la Universidad del Cauca, teniendo un porcentaje del 1% del total.



1.4 Clasificación de PQRSF según la dependencia a la cual fue dirigida

| Dependencia | Derechos de Petición | Quejas y/o Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones |
|---|----------------------|---------------------|-------------|----------------|
| ÁREA DE EGRESADOS | 2 | 0 | 0 | 0 |
| ÁREA DE MANTENIMIENTO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD | 5 | 1 | 0 | 0 |
| BIBLIOTECA | 0 | 1 | 0 | 0 |



Universidad
del Cauca

Secretaría General

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2019. Oficio 2.1-52/1310 de 10/07/2019

| Dependencia | Derechos de Petición | Quejas y/o Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones |
|---|----------------------|---------------------|-------------|----------------|
| CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CENTRO DE INVESTIGACIONES HISTÓRICAS JOSÉ MARÍA ARBOLEDA LLORENTE | 3 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRO DE POSGRADOS | 12 | 0 | 1 | 0 |
| CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 |
| COMITÉ DE CONCILIACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CONSEJO DE SALUD | 3 | 0 | 0 | 0 |
| CONSULTORIO JURÍDICO | 2 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN DE LA ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO | 2 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN DE LA MAESTRÍA EN DEPORTE Y ACTIVIDAD FÍSICA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN ESPECIALIZACIÓN EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO | 2 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 4 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE ECONOMÍA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO | 10 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA UNILINGUA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 19 | 5 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO DE LICENCIATURA Y LENGUA CASTELLANA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS | 1 | 2 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO | 9 | 0 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 48 | 5 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA | 7 | 6 | 0 | 0 |



Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2019. Oficio 2.1-52/1310 de 10/07/2019

| Dependencia | Derechos de Petición | Quejas y/o Reclamos | Sugerencias | Felicitaciones |
|--|----------------------|---------------------|-------------|----------------|
| DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 2 | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE ARTES | 2 | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS | 3 | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 5 | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 4 | 1 | 0 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | 4 | 2 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN | 2 | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 44 | 7 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL | 11 | 0 | 0 | 0 |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 7 | 2 | 0 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 1 | 0 | 0 |
| OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL | 2 | 0 | 0 | 0 |
| PFI- PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS | 4 | 0 | 0 | 0 |
| PROGRAMA DE VOLUNTARIADO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RECTORÍA | 1 | 3 | 0 | 9 |
| SECRETARÍA GENERAL | 20 | 2 | 0 | 0 |
| SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO | 9 | 2 | 0 | 0 |
| UNIDAD DE SALUD | 10 | 3 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 14 | 3 | 1 | 0 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 28 | 11 | 1 | 0 |
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 2 | 129 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 6 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 327 | 194 | 3 | 11 |

1.5 Clasificación de las PQRSF según el asunto de la solicitud

De los 327 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:



| Tipo de usuario | Solicitudes reiterativas | No. Solicitudes |
|----------------------|---|-----------------|
| Estudiantes | Solicitud de cupos y adición de materias | 28 |
| | Solicitud de reliquidación de matrícula financiera | 9 |
| | Solicitud de reingreso a programas de pregrado | 9 |
| | Solicitudes de homologación de materias | 11 |
| | Solicitud de ingreso de notas a SIMCA | 8 |
| | Solicitud de cupos para preparatorios de Derecho | 4 |
| | Solicitud de ampliación de fechas entrega de documentos para grado | 6 |
| Docentes | Solicitud de copia de documentos | 3 |
| | Solicitud de certificaciones | 3 |
| | Solicitud para pago de honorarios | 4 |
| Persona Externa | Solicitud de certificaciones con factores salariales. | 27 |
| | Solicitud copia de documentos | 13 |
| Estudiantes Posgrado | Solicitud de reintegro del valor de la matrícula financiera | 3 |
| | Solicitud para descuento del 10% de la matrícula por voto | 3 |
| | Solicitud para que se reciban los documentos de grado por fuera de las fechas estipuladas | 2 |

2. GESTIÓN AL SISTEMA PQRSF

2.1 PQRSF pendientes de repuesta

Las siguientes dependencias aún se encuentran en el sistemas con PQRSF pendientes de respuesta en el período comprendido entre 01 de enero y 30 de junio de 2019. Es de resaltar que a estas dependencias se les ha realizado una labor de seguimiento y se les ha realizado requerimientos periódicos.

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

| Dependencia | N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido) |
|---|---|
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 16 |
| COORDINACIÓN DERECHO DIURNO | 8 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO | 6 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 5 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 4 |
| CONSEJO DE SALUD | 3 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 1 |



| Dependencia | N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido) |
|--|---|
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 2 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 2 |
| CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 1 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO | 1 |
| FACULTAD DE ARTES | 1 |
| TOTAL | 52 |

Podemos concluir que las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019 son: la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales (con 16 peticiones sin responder), seguida de la Coordinación del Programa Derecho Diurno (8 peticiones sin respuesta) y en tercer lugar encontramos a la División de Salud Integral y Desarrollo Humano (con 6 peticiones sin respuesta).

2.2 Gestiones realizadas a las PQRSF con términos vencidos

Es importante resaltar que la Secretaría General de forma permanente realiza requerimientos a las diferentes instancias universitarias sobre las PQRSF, cuyos términos se encuentran vencidos o que no se han allegado copia de respuesta a este despacho para poder ser descargada del sistema de PQRSF.

Es de anotar que los requerimientos se realizan mediante un oficio enviado por la Secretaría General, en cuyo contenido se la relacionan todas las PQRSF vencidas que tenga la instancia académico-administrativa. El siguiente cuadro especifica que en el primer semestre de 2019 se enviaron tres requerimientos a las distintas dependencias y se relaciona el número de PQRSF sobre las cuales se hizo el requerimiento, en los cuales se requería la respuesta a varias solicitudes.

| Dependencia | Requerimiento #1 Marzo 22 | Requerimiento #2 Mayo 17 | Requerimiento #3 Junio 10 |
|--|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| ÁREA DE MANTENIMIENTO | 1 | 0 | 0 |
| ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 0 | 0 | 1 |
| CENTRO DE POSGRADOS | 1 | 4 | 4 |
| CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 0 | 0 | 1 |
| CONSEJO DE SALUD | 1 | 2 | 2 |
| CONSULTORIO JURÍDICO | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DE INGENIERÍA FÍSICA | 0 | 1 | 1 |



| Dependencia | Requerimiento #1 Marzo 22 | Requerimiento #2 Mayo 17 | Requerimiento #3 Junio 10 |
|---|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO DIURNO | 0 | 0 | 8 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA DERECHO NOCTURNO | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACIÓN PROGRAMA UNILINGUA | 0 | 0 | 1 |
| DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS | 0 | 0 | 1 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DE SALUD INTEGRAL Y DESARROLLO HUMANO | 3 | 4 | 6 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 3 | 4 | 8 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA | 2 | 1 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 1 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 4 | 7 | 9 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 | 3 | 2 |
| UNIDAD DE SALUD | 1 | 2 | 2 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 1 | 2 | 5 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 0 | 3 | 1 |
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 1 | 3 | 0 |
| VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 0 | 1 | 3 |

2.3 Respuesta PQRSF periodo 01 de enero hasta el 30 de junio de 2019:

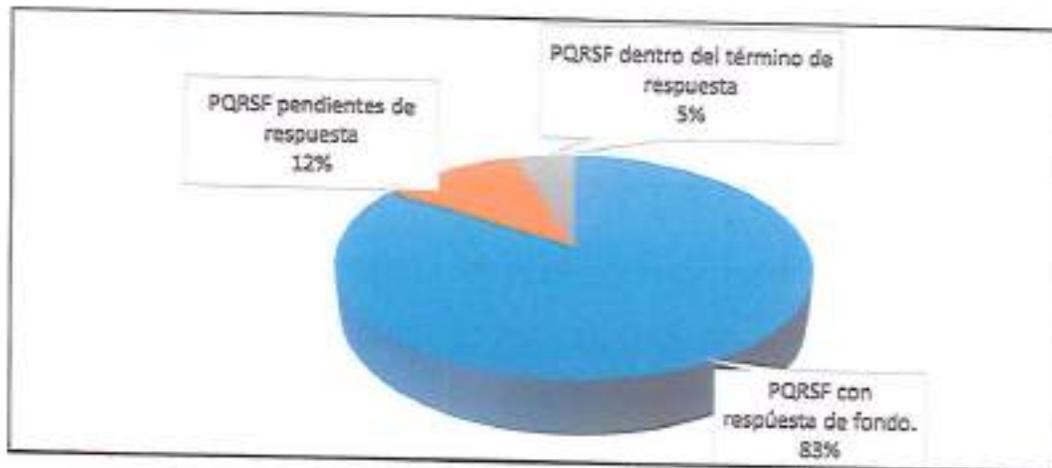
La Secretaría General, encuentra que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2019 de las 535 PQRSF, se ha dado respuesta al 82,99% de las peticiones presentadas; faltan por responder de fondo o se han resuelto, pero no se ha enviado copia de la respuesta a Secretaría General en un 9.71%.y el 4.67% aún están dentro del término.

A pesar de existir un porcentaje del 9.7% de PQRSF sin oficio de respuesta, es importante resaltar que la Secretaría General constantemente realiza acciones tendientes a que las diferentes dependencias comprendan la importancia de responder en término las solicitudes que diariamente se allegan a la institución con el fin mejorar los canales de atención. Entre esas acciones se encuentran los requerimientos para PQRSF vencidas, requerimientos preventivos para las PQRSF que están a punto de vencerse y visitas a las diferentes dependencias para realizar el seguimiento a las peticiones allegadas a la Universidad.

En este semestre se realizó requerimiento preventivo a 17 PQRSF que estaban a punto de vencerse, con el fin de que las dependencias a las cuales están a cargo prestaran atención sobre ellos y se otorgará respuesta oportuna.

| PQRSF con respuesta. | PQRSF pendientes de respuesta | PQRSF EN término de respuesta | TOTAL |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------|
| 447 | 62 | 26 | 535 |
| 83.55% | 11.58% | 4.85% | 100% |

En consideración a las solicitudes que se encuentra pendientes de respuesta, dicho porcentaje contiene aquellas PQRSF a las cuales no se les ha surtido ningún trámite, como aquellas a las cuales se les dio respuesta parcial y que impiden descargarlas del sistema.



3. QUEJAS Y RECLAMOS

La Secretaría General toma las quejas presentadas por los grupos de valor de la Universidad del Cauca, como insumo a la mejora permanente, realizando una valoración particular a las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico con corte a 30 de junio de 2019, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

3.1 Clasificación De Las Quejas Por Dependencia

De las 535 PQRSF, 194 corresponde a quejas y están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | | |
|--|----------|----------------------|--------------------|------------------|
| Dependencia | N° Queja | Quejas sin Respuesta | *Traslado de PQRSF | PQRSF en término |
| VICERRECTORÍA DE CULTURA Y BIENESTAR | 129 | 0 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 11 | 0 | 0 | 2 |
| FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES | 7 | 4 | 0 | 0 |
| DARCA - DIVISIÓN DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 6 | 0 | 0 | 1 |
| DIVISIÓN FINANCIERA | 6 | 1 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 5 | 1 | 0 | 0 |
| RECTORÍA | 3 | 0 | 0 | 1 |
| UNIDAD DE SALUD | 3 | 0 | 0 | 0 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 | 0 | 1 | 0 |
| DIVISIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS | 2 | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES | 2 | 0 | 1 | 0 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 | 1 | 0 | 1 |
| SECRETARÍA GENERAL | 2 | 0 | 0 | 0 |
| SIMCA - SISTEMA INTEGRADO DE MATRICULA Y CONTROL ACADÉMICO | 2 | 0 | 0 | 0 |

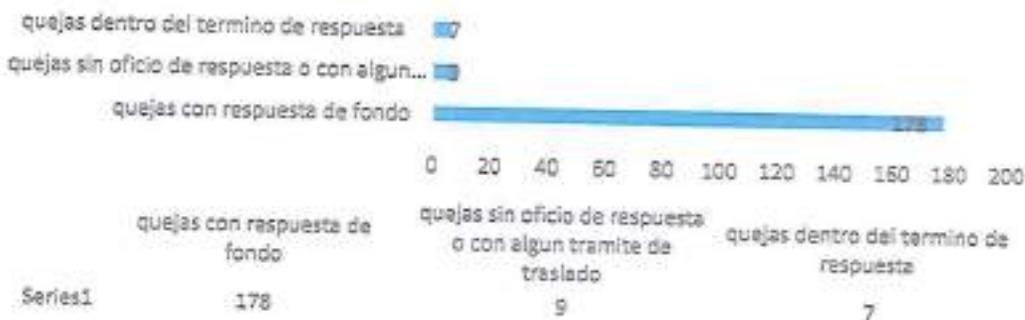


| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | | |
|--|------------|----------------------|--------------------|------------------|
| Dependencia | N° Queja | Quejas sin Respuesta | *Traslado de PQRSF | PQRSF en termino |
| ÁREA DE SEGURIDAD, CONTROL Y MOVILIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| BIBLIOTECA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRO DE REGIONALIZACIÓN | 1 | 0 | 0 | 1 |
| COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEPARTAMENTO DE LICENCIATURA Y LENGUA CASTELLANA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 1 | 0 | 0 | 0 |
| FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y DE LA EDUCACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 194 | 7 | 2 | 7 |

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

Las dependencias que más quejas recibieron fueron: Vicerrectoría de Cultura y Bienestar (129); Vicerrectoría Administrativa (11) y la Facultad d Derecho Ciencias Políticas y Sociales (7).

Es preciso aclarar que el nivel de quejas aumentó en este semestre porque en el mes de marzo se recibieron 129 quejas a raíz de una situación particular presentada en las Facultades de Ingeniería Civil e Ingeniería Electrónica relacionada con el consumo de sustancias psicoactivas en el parque de Ingenierías, que desencadenó que parte del grupo docente y administrativos de esas facultades radicarán múltiples quejas a las directivas con el fin de que se prestara atención al asunto. Esta misma situación explica por qué los docentes se encuentran dentro de la tipología de usuarios que más quejas presentaron ante la Universidad del Cauca.





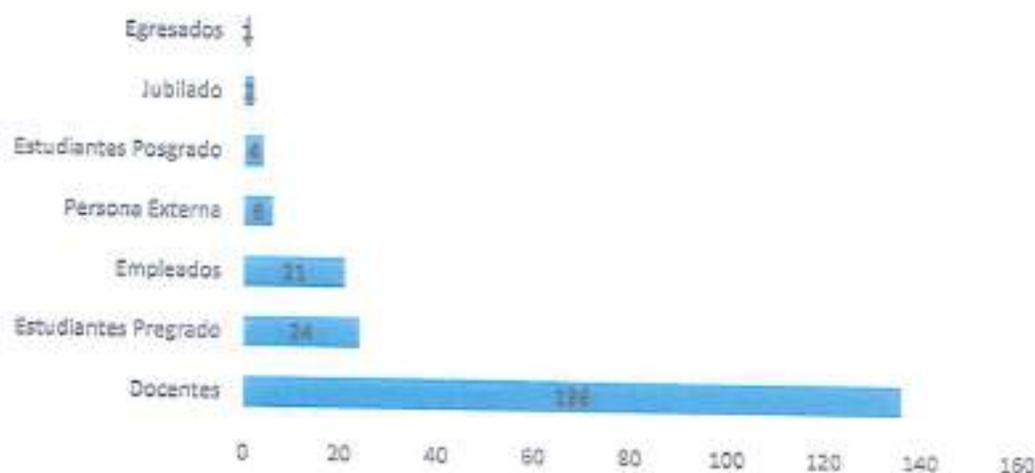
Con el anterior gráfico se puede observar que se tiene un alto grado de respuesta oportuna sobre las quejas recibidas hasta el 30 de junio de 2019. Se recibieron 194 quejas, de las cuales 178 (91.75%) han sido resueltas; 7 quejas (3.6%) están en término y 9 (6.39%) no han sido resueltas o no se ha enviado copia de respuesta por parte de la dependencia encargada a Secretaría General para el posterior descargo en la plataforma de PQRSF o se trasladó a otra dependencia para resolver de fondo o al usuario para que realice algún proceso con el fin de adelantar el trámite.

3.1.1 Relación de Quejas en consideración al usuario

En cuanto a las quejas recepcionadas en la Institución en consideración al usuario que manifiesta su inconformidad se establece la siguiente tabla:

| Clase de Usuarios | No. De Quejas |
|----------------------|---------------|
| Docentes | 136 |
| Estudiantes Pregrado | 24 |
| Empleados | 21 |
| Persona Externa | 6 |
| Estudiantes Posgrado | 4 |
| Jubilado | 2 |
| Egresados | 1 |
| Total | 194 |

Se puede observar que las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son los docentes, seguido de los estudiantes de pregrado y los empleados.



3.1.2 Quejas reiteradas

Debido a la importancia que tiene para la Institución establecer los criterios similares de inconformidad que tienen los usuarios acerca de la prestación de los servicios ofertados por las Universidad del Cauca o de la atención recibida por parte de los funcionarios se efectúa la relación de inconformidades que se presentan con mayor frecuencia a fin de establecer procesos para la mejora.



de la calidad del servicio y reducir el número de las mismas al interior de la Institución y generar mayor grado de satisfacción en nuestros usuarios.

A continuación se relaciona un cuadro con las quejas reiterativas teniendo en cuenta la tipología del quejoso, aclarando que en la tipología de empleado se encuentran las personas que son contratistas de la Universidad del Cauca.

| Tipología del Quejoso | Quejas Reiterativas | No de Quejas |
|-------------------------|--|--------------|
| Docente | La queja que con más frecuencia presentan los docentes es sobre el consumo de sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la Universidad del Cauca. | 129 |
| Estudiantes de pregrado | Manifiestan frecuentemente su inconformidad respecto al comportamiento de funcionarios de la Universidad | 9 |
| | Manifiestan frecuentemente su molestia por los problemas presentados en la plataforma SIMCA | 9 |
| Empleados | Los empleados reiteradamente interponen quejas relacionadas con la tardanza en los pagos a sus contratos. | 7 |

4. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2019 y el 30 junio de 2019.

| Tipo PQRSF | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|------------|-------------|
| Quejas y Reclamos | 90 | 70.86 % |
| Felicitaciones | 20 | 15.74% |
| Derechos de petición | 9 | 7.08% |
| Sugerencias | 8 | 6.29% |
| Total | 127 | 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 cual merece especial atención por parte de cada una de las dependencias requeridas.

4.1 Clasificación de las PQRSF del buzón de sugerencias de acuerdo con la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:

Se observa que, respecto de las solicitudes recibidas mediante el buzón de sugerencias, la tipología más frecuente son las quejas, seguida de las felicitaciones, los derechos de petición, y por último, las Sugerencias.

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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



| Dependencia | N° Queja | Quejas Sin Respuesta | Quejas en término para responder |
|---|-----------|----------------------|----------------------------------|
| División de Admisiones, Registro y Control Académico. | 15 | 0 | 0 |
| Unidad de Salud | 15 | 0 | 0 |
| División De Deporte y la Recreación | 14 | 0 | 1 |
| Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales | 11 | 10 | 0 |
| Vicerrectoría Académica | 4 | 0 | 4 |
| División Financiera | 6 | 0 | 0 |
| Centro de Regionalización | 4 | 0 | 0 |
| Facultad de Ingeniería Civil | 3 | 0 | 0 |
| Vicerrectoría Administrativa | 2 | 0 | 0 |
| Vicerrectoría de Investigaciones | 1 | 0 | 0 |
| Centro Universitario de Salud Alfonso López | 1 | 0 | 0 |
| PFI-Programa de Formación en Idiomas | 1 | 0 | 0 |
| Biblioteca Serrano | 1 | 0 | 0 |
| Facultad de Ciencias Agrarias | 1 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 11* | 0 | 0 |
| TOTAL | 90 | 10 | 5 |

*Las 11 quejas recepcionadas en Secretaría General son por el incumplimiento de elaboración de diplomas por parte de una calígrafa.

De la tabla anterior se concluye que La Unidad de Salud, la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la División de Recreación y Deporte son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas mediante el buzón de sugerencias.

Igualmente se debe prestar atención a la situación de la Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales. Según los datos arrojados por la plataforma de buzón de sugerencias, de 11 quejas recibidas durante este semestre en dicha Facultad, tiene vencidas y pendientes de respuesta, 10 de ellas, representando el 90.90%. Estas quejas se referían a que varios estudiantes del programa de Derecho nocturno manifestaron su inconformidad por el supuesto bullicio dentro del Paraninfo "Francisco José de Caldas", que



impedía el normal desarrollo de las clases. Desde la Secretaría General se informó a la Facultad, las distintas actividades desarrolladas en el recinto durante los días que aseguraron los estudiantes, se presentó el inconveniente, con el fin de establecer las causas de dicho hecho

4.3 Felicitaciones recepcionadas mediante los buzones de sugerencias en la Universidad del Cauca

| Dependencia | N° felicitaciones |
|--|-------------------|
| Consultorio Jurídico | 4 |
| Centro de Gestión de Calidad y la Acreditación Institucional | 4 |
| División de Gestión del Deporte y la Recreación | 3 |
| Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales | 2 |
| División de Admisiones, Registro y Control Académico | 2 |
| División de Salud Integral y Desarrollo Humano | 1 |
| Oficina de Egresados y Relaciones Interinstitucionales | 1 |
| División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 1 |
| Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación | 1 |
| Unidad de Salud | 1 |
| TOTAL | 20 |

De la anterior tabla es posible concluir que el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional junto con el Consultorio Jurídico y la División de Gestión del Deporte y la Recreación, fueron las dependencias que más felicitaciones recibieron por medio del Buzón de Sugerencias.

4.4 Sugerencias recepcionadas mediante Buzón de Sugerencias

| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | |
|---|----------------|---------------------------|------------------------|
| Dependencia | N° Sugerencias | Sugerencias Sin Respuesta | Sugerencias en término |
| Unidad De Salud | 4 | 0 | 1 |
| Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación | 2 | 0 | 0 |
| Centro Universitario Alfonso López | 1 | 0 | 0 |
| División de Gestión del Deporte y la Recreación | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 8 | 0 | 1 |

4.5 Peticiones recibidas en los diferentes buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca

Durante el primer semestre del año 2019, se recepcionaron por intermedio del Buzón de Sugerencias un total de 9 peticiones distribuidas por dependencia de la siguiente manera.



| PQRSF POR DEPENDENCIA | | | |
|--|---------------|--------------------------|--|
| Dependencia | N° Peticiones | Peticiones Sin Respuesta | Peticiones dentro del término de respuesta |
| División de Gestión del Deporte y la Recreación | 1 | 0 | 0 |
| Oficina de Egresados y Relaciones Interinstitucionales | 1 | 0 | 0 |
| Biblioteca Serrano | 2 | 0 | 0 |
| Unidad De Salud | 2 | 0 | 1 |
| Vicerrectoría Académica | 3 | 0 | 3 |
| TOTAL | 9 | 0 | 4 |

4.6 Quejas recepcionadas mediante el Buzón de Sugerencias

En aras de mejorar el servicio y los canales de atención de nuestra Alma Mater, es de vital importancia prestar atención a las quejas presentadas ante nuestra institución, que sirven de insumo para poder identificar aspectos en los cuales hay falencias y como se puede contrarrestar y mejorar dichos hallazgos.

En la tabla siguiente se visibilizan que tipo de usuario es el que más acude al buzón de sugerencias para interponer sus quejas.

| Clase de Usuarios | No. De Quejas | Porcentaje |
|----------------------|---------------|-------------|
| Estudiantes Pregrado | 61 | 67.77% |
| Persona Externa | 13 | 14.44% |
| Empleados | 9 | 10% |
| Docentes | 5 | 5.55% |
| Jubilado | 2 | 2.22% |
| Total | 90 | 100% |

Como se puede evidenciar en el anterior cuadro, el estudiante de pregrado es el usuario que más quejas presenta por medio del buzón de sugerencias con un 67.77% del total, seguido del usuario catalogado como persona externa con un 14.44%.

4.7 Quejas reiterativas en el buzón de sugerencias

Teniendo en cuenta la tipología de usuario quejoso, se identificó que tipo de queja se presenta con más frecuencia en los buzones de sugerencias de la siguiente manera:

| Tipología del Quejoso | Quejas Reiterativas |
|-----------------------|---|
| Docente | Los docentes presentan más quejas ante la Unidad de Salud de la Universidad del Cauca manifestando su inconformidad con los servicios prestados en la farmacia y en la clínica la Estancia. |



| Tipología del Quejoso | Quejas Reiterativas |
|-------------------------|--|
| Estudiantes de pregrado | Los estudiantes de pregrado manifiestan frecuentemente su inconformidad respecto al incumpliendo de los horarios por parte de funcionarios de la Universidad y sobre inconvenientes con la plataforma SIMCA. |
| Empleados | Los empleados reiteradamente interponen quejas relacionadas con la tardanza en los pagos a sus contratos. |
| Persona Externa | La queja más reiterativa se presenta en relación a que hay funcionarios que no se encuentran en sus puestos en horario de trabajo. |

5. RESUMEN SOBRE EL TOTAL DE PQRSF

A continuación, se relaciona la totalidad de las PQRSF que ingresaron tanto por Ventanilla Única y/o correo electrónico, como a través del buzón de sugerencias.

5.1 Consolidado de ventanilla única, 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 | 327 | 9 | 336 | 50.75% |
| Quejas y Reclamos | 194 | 90 | 284 | 42.90% |
| Felicitaciones | 11 | 20 | 31 | 4.68% |
| Sugerencias | 3 | 8 | 11 | 1.66% |
| Total | 535 | 127 | 662 | 100% |

La tabla de datos anterior, nos indica que de las 662 PQRSF allegadas este primer semestre, la tipología de solicitud que más se presenta en la Universidad del Cauca es el derecho de petición con un número de 336 peticiones que corresponden al 50,75%; seguido de las quejas con un 42,90%; las felicitaciones con un 4,68% y por ultimo las sugerencias con un 1,66%.

CONSOLIDADO TOTAL PQRSF



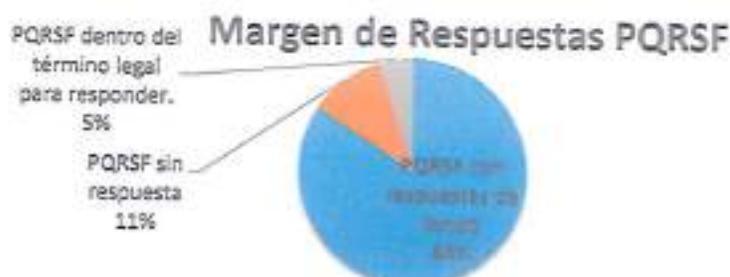


5.2 Consolidado de las PQRSF allegadas mediante ventanilla única, vía web y por buzón de sugerencias y que se encuentran pendientes de respuesta:

La siguiente tabla contiene una distinción en consideración a la tipología PQRSF que se han interpuesto en la Universidad del Cauca del 01 de enero al 30 de junio de 2019, dando un total de 662 PQRSF.

| Tipo de PQRSF | Numero de PQRSF (total) | PQRSF sin respuesta | PQRSF dentro del término legal para responder. |
|----------------------|-------------------------|---------------------|--|
| Derechos de Petición | 337 | 50 | 19 |
| Quejas y Reclamos | 286 | 20 | 12 |
| Felicitaciones | 29 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 10 | 0 | 1 |
| Total | 662 | 70 | 32 |

En el gráfico consecutivo se puede observar el consolidado total de las PQRSF con respuesta, sin respuesta y las que aún están dentro del término legal para otorgar respuesta.



6. QUEJAS ANTI CORRUPCIÓN

Es importante mencionar que de 01 de enero a 30 de junio de 2019 se revisó diariamente el correo anticorrupccion@unicauca.edu.co y a la fecha no se han recibido correos relacionados con corrupción como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo, disponibles en Secretaría General.

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

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la institución, se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas

por ventanilla única y correo electrónico desde el 01 de enero de 2019 hasta 30 de junio de 2019.

| PQRSF - Sondeo De Opinión | | |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Calificación | Cantidad | Porcentaje |
| Completamente Satisfecho | 20 | 37.03% |
| Satisfecho | 17 | 31.48% |
| Insatisfecho | 11 | 20.37% |
| Completamente Insatisfecho | 6 | 11.11% |
| No sabe, no responde | 0 | 0.0% |
| TOTAL | 54 | 100% |

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 37.03% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 31.48% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, y el 31.48% (entre usuarios insatisfechos y completamente insatisfechos) de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

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, además de mencionar la falta de comunicación entre las diferentes dependencias de la Universidad para ofrecer soluciones efectivas a las solicitudes según lo expresaron los usuarios consultados.



7.1 Seguimiento a las respuestas dadas a las solicitudes PQRSF - sondeo de opinión (posibles causas y que sirvan como insumos de mejora).

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



- Los usuarios con algún porcentaje de satisfacción consideran que sus respuestas fueron oportunas y completas. Los usuarios también resaltaron que es mucho más fácil tener a mano un sitio en la página web de la Universidad, por medio del cual se pueden presentar PQRSF, proporcionando un mejor servicio y haciendo que los trámites sean más rápidos.
- Los usuarios con algún porcentaje de insatisfacción consideran que no se ha resuelto de fondo su petición, por no resolver la totalidad de las peticiones, respondiendo de manera elusiva o refiriéndose a temas que nada tienen que ver con su petición. Igualmente aseguran que hay dependencias dentro de la Universidad que se toman más tiempo del exigido por la ley para resolver sus peticiones, lo cual genera molestia dentro de los usuarios de PQRSF
- Frente a las quejas o reclamos sugieren que es necesario una disculpa por parte de la institución cuando se ha ocasionado un inconveniente por error de algún funcionario o servicio.

No obstante lo anterior, se visibiliza un alto porcentaje de satisfacción respecto del usuario que acude a la institución con peticiones respetuosas, generando un ambiente de calidad y buen servicio hacia los usuarios de parte de la Universidad del Cauca.

8. Gestiones de la administración del Sistema de PQRSF

8.1 Requerimientos a derechos de petición sin respuesta, o que se han resuelto y la copia de la respuesta no ha sido enviada a Secretaría General para su descargo de la plataforma de PQRSF.

Como institución de carácter público, nuestro deber es adelantar las gestiones administrativas necesarias para cumplir los mandatos constitucionales, legales e institucionales. Ahora, refiriéndose al Derecho de Petición, es imperante que se cumpla con las exigencias de nuestra Carta Política y se logre dar una respuesta oportuna y de fondo sobre lo solicitado, es por ello que durante el año 2018 y trascurso del 2019, no obstante haberse presentado el informe del año 2017, se ha continuado realizando requerimientos de respuesta frente a esas PQRSF irresueltas, resultando así una gestión administrativa más eficaz y responsable frente a este derecho fundamental.

| Requerimientos 2017 | Requerimientos 2018 |
|---------------------|---------------------|
| 910 | 546 |

8.1.1 Gestión realizada a las PQRSF vencidas del año 2017

Con esta gestión se puede evidenciar una mejoría en los índices de respuesta respecto de la plataforma del año 2017 de la siguiente manera:



| | Plataforma de 2017 con corte al 31 de diciembre de 2017 | Plataforma de 2017 (actualmente) |
|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Derechos de petición inconclusos | 111 | 11 |
| Porcentaje mejora | 90.09% (100 derechos de petición resueltos) | |

A continuación, se hace la relación entre los requerimientos que se han realizado con el número de Derechos de petición que aún se encuentran inconclusos del 31 de diciembre del 2017 al 30 de junio de 2019 referentes a la plataforma de PQRSF de 2017.



Es importante recalcar que la administración de PQRSF en los años 2017 al 2019 ha realizado 910 requerimientos de respuesta frente a los derechos de petición que se encuentran inconclusos en las plataformas de PQRSF 2017.

Como resultado de lo anterior y con la ayuda del Centro de Gestión de Calidad y la Acreditación Institucional quienes hacen visitas personalizadas reiterando la importancia de allegar la respuesta a esas PQRSF inconclusas, se han logrado descargar 100 PQRSF del sistema de radicación que se encontraban pendientes de respuesta.

Por último, se hace un recuento de las dependencias que aún deben enviar copia de las respuestas de los derechos de petición de 2017:

| Dependencias | Derechos de Petición sin respuesta |
|---|------------------------------------|
| *Comité conformado por: Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Cultura y Bienestar, Oficina Jurídica y División de Gestión de Salud Integral. | 7 |
| Docente María Fernanda Figueroa-Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales | 1 |



| Dependencias | Derechos de Petición sin respuesta |
|------------------------------|------------------------------------|
| Oficina Jurídica | 1 |
| Vicerrectoría Administrativa | 2 |
| Total | 11 |

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

8.1.2 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pendientes de respuesta del año 2018

Como resultado de la revisión de las plataformas de trámite de PQRSF de 2018, se puede evidenciar que a corte de 31 de diciembre de 2018, se encontraban inconclusas 105 PQRSF de 1051 tramitadas en el 2018.

De las 105 PQRSF irresueltas, quedan 29 PQRSF pendientes de respuesta (25 de vía escrita y web, 4 de buzones de sugerencia).

Acorde con lo anterior se detalla a continuación las dependencias que aún deben resolver las peticiones inconclusas o en el caso de estar resueltas, enviar copia de la respuesta a Secretaría General o al correo quejasreclamos@unicauca.edu.co.

| Dependencia | N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo (con termino vencido) |
|---|---|
| Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales | 8 |
| Vicerrectoría Administrativa | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 |
| Comité Interdisciplinario de reliquidación de matrícula | 9 |
| Coordinación de Maestría en Derecho Administrativo | 3 |
| Consejo de Salud | 4 |
| Coordinación de Especialización en Derecho Administrativo | 3 |
| TOTAL | 29 |

8.2 Capacitaciones de PQRSF y Gestión Documental

Conforme la circular informativa 2.1-22.1/007 del 29 de junio de 2018, se desarrolló el cronograma de capacitaciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con base en la normativa nacional e institucional que buscaba instruir a los universitarios sobre la información que requieren las dependencias universitarias para dar un trámite correcto y oportuno a las PQRSF instauradas ante la institución.



Adicionalmente se capacitó sobre las normas de Gestión Documental necesarias para dar cumplimiento la normativa legal vigente de archivo en el Programa de Gestión Documental sobre los primeros cinco (5) de ocho (8) procesos que intervienen desde la planeación, producción, distribución y organización de los archivos de gestión y así aportar en el cumplimiento de la acreditación institucional, mejorando los canales de comunicación entre dependencias, aplicando correctamente las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) y enfatizando en la importancia de cumplir con el conducto regular para las comunicaciones institucionales así como emplear y conservar una imagen corporativa institucional estándar.

Las capacitaciones tuvieron lugar entre el 18 de julio y el 25 de septiembre de 2018, llevándose a cabo satisfactoriamente y capacitando a 101 funcionarios, de la siguiente manera:

| Fecha | Lugar de la capacitación | Dependencias invitadas | Asistentes |
|---------------------|---|--|------------|
| 18 de Julio de 2019 | Auditorio "El Carmen" Facultad de Ciencias Humanas y Sociales | Rectoría. Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Vicerrectoría Académica. Centro de Regionalización. Secretaría General. Control Interno Disciplinario. Vicerrectoría de Cultura y Bienestar. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Facultad de Artes. | 8 |
| 19 de Julio de 2019 | Facultad de Ciencias Contables | Facultad de Ingeniería Civil. Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas. Cede Deportivo Universitario. Salud Integral. | 5 |
| 23 de Julio de 2019 | Auditorio de la Facultad de Ciencias Agrarias | Facultad de Ciencias Agrarias. | 5 |
| 24 de Julio de 2019 | Auditorio "Jesús María Otero" de la Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación | Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación. Bibliotecas. Admisiones (DARCA Y SIMCA). División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. División Administrativa y de Servicios. | 6 |
| 25 de Julio de 2019 | Auditorio Torreón "Antonio José Illera Restrepo" de la Facultad de Ciencias de la Salud | Facultad de Ciencias de la Salud. Centro Universitario de Salud Alfonso López. | 15 |
| 26 de Julio de 2019 | Sala de Juntas de la Vicerrectoría Administrativa | Vicerrectoría Administrativa. División de Gestión del Talento Humano. División Financiera. | 15 |



| | | | |
|----------------------------------|---|--|----|
| 27 de Julio de 2019 | Sala de Juntas de la Vicerrectoría de Investigaciones | Vicerrectoría de Investigaciones. | 10 |
| 07 de Septiembre de 2019 | Campus Carvajal – Sala de Juntas | Centro de Regionalización – Santander de Quilichao. | 10 |
| 24 de Septiembre de 2019 | Salón Sintraunicol de la División Administrativa y de Servicios | Áreas de la División Administrativa y de Servicios. | 22 |
| 25 de Septiembre de 2019 | Salón los Fundadores | Todas las Facultades, Vicerrectorías, Divisiones y dependencias de la Universidad del Cauca. | 5 |
| Total Capacitaciones : 10 | | Total Capacitados: 101 | |

De las capacitaciones dadas al personal académico administrativo y contratistas de la Institución, se aclararon dudas y se explicó el rol de la Secretaría General de la Universidad del Cauca como administradora del Proceso de la P.Q.R.S.F.

Se enfatizó en la importancia de priorizar en las dependencias el trámite de las P.Q.R.S.F. para ser oportunos en las respuestas, que éstas sean de fondo y evitarle a la institución incurrir, por omisión o indebida atención, en posibles responsabilidades legales, como los silencios administrativos positivos y negativos, que conllevan a que el peticionario tome acciones jurídicas (tutelas) que generan un desgaste administrativo en la Institución.

Para el desarrollo y cumplimiento de dichos objetivos se desarrollaron los siguientes temas:

1. Importancia del sistema de PQRSF administrado por Secretaría General.
2. Normativa nacional e institucional (Ley 1755 de 2015 y R – 059 de 2017).
3. Medios de recepción de PQRSF al interior de la institución
4. Uso de formatos de PQRSF, como el de presentación de peticiones/quejas verbales
5. Trámite interno de las PQRSF
6. Características esenciales de la respuesta de fondo y sus términos.
7. Requerimientos en caso de no enviar copia de respuesta a Secretaría General
8. Gestión Documental, necesaria para elaborar correctamente los oficios relacionados con PQRSF y otros asuntos.
9. Socialización de las debilidades presentes para su corrección.
10. Resumen de la actualidad del sistema.

8.2.1 Registros Fotográficos



Este informe fue presentado mediante oficio 2.1-70/2060 del 26 de septiembre de 2018 y se encuentra en Secretaría General con sus respectivos anexos, como lo son las listas de asistencia y registros fotográficos

8.3. Elaboración de la Resolución Rectoral 141 de 2019 por medio la cual se establece el trámite de PQRSF al interior de la institución y se deroga la Resolución 059 de 2017.

La Secretaría General consideró necesario hacer unas modificaciones a lo regulado en la Resolución R-059 de 2017 y por ende se expidió la Resolución R-141 DE 2019, en donde se implementaron nuevas figuras relacionadas con el Derecho de petición, se complementó con nuevas leyes sobre el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012) y el Estatuto Anticorrupción (Ley 1774 de 2011), también con la Circular 008 del 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otras; Algunas mejoras realizadas fueron las siguientes:

- Actualización de la dirección del Área de Gestión Documental, donde funciona actualmente la Ventanilla Única.



- ✦ Modificación del orden de los artículos para que su estructura sea más entendible y didáctica
- ✦ Modificación de los términos para dar respuesta a determinados asuntos como:
 - Reliquidación de matrícula financiera (25 días hábiles)
 - Asuntos que tengan que ver con el servicio de salud, de urgencia y prioridad (5 días hábiles)
 - Solicitud de datos personales (10 días hábiles)
- ✦ Inclusión de las figuras de: Solicitud de prórroga, Comunicación de desistimiento.
- ✦ Resaltó el trámite a seguir frente a una felicitación por un servicio o funcionario de la Universidad del Cauca.
- ✦ Visibilizó los medios de radicación de Quejas y Denuncias sobre actos de corrupción al interior de la institución.

8.4. Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno.

La Secretaria General de la Universidad del Cauca, Dra. Laura Ismenia Castellanos y la Jefe de la Oficina de Control Interno, Dra. Lucia Amparo Guzmán Valencia; en procura de cerrar PQRSF pendientes de respuesta del sistema de radicación de las mismas, acordaron elaborar un cronograma de visitas a las dependencias. Estas visitas se realizaron a las dependencias con más solicitudes pendientes de respuesta y con términos vencidos, con el fin de cerrar el archivo de PQRSF de 2017 y 2018; y resolver dudas y falencias existentes respecto al trámite interno de los Derechos de petición.

Conforme lo anterior se hizo visitas a las dependencias de la siguiente manera:

| Dependencias a Capacitar | Fecha | Hora |
|--|---------------|------------|
| Unidad de Salud | 19 de febrero | 8:30 a.m. |
| Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales | 19 de febrero | 10:30 a.m. |
| Salud Integral | 20 de febrero | 8:30 a.m. |
| Admisiones (DARCA- SIMCA) | 20 de febrero | 10:30 a.m. |
| Oficina Jurídica | 21 de febrero | 8:30 a.m. |
| Vicerrectoría Administrativa | 21 de febrero | 10:30 am. |

Realizadas las visitas se levantó un acta en donde cada dependencia se comprometió a entregar las PQRSF pendientes de respuesta a más tardar el día 28 de febrero de 2019 con el objetivo de cerrar de sistema de radicación de PQRSF.



8.4.1 Acciones tendientes a obtener respuestas a PQRSF pendientes, durante el año 2019

Con el fin de continuar con las gestiones tendientes a descargar las PQRSF pendientes de los años 2017, 2018 y 2019, se realizaron visitas adicionales por parte de la Secretaría General a través de un monitor de esta dependencia, durante el mes de junio de 2019.

Las visitas se hicieron de la siguiente manera:

| Dependencias a visitar | Fecha |
|--------------------------------|------------------|
| Centro de Posgrados | 14 de junio |
| Unidad de Salud | 21 de junio |
| Oficina Asesora Jurídica | 17 y 20 de junio |
| División de Gestión Financiera | 20 de junio |
| Oficina Jurídica | 21 de junio |
| Vicerrectoría Administrativa | 17 de junio |

Como resultado de estas visitas se pudo obtener cerca de 5 respuestas a PQRSF pendientes del año 2019. Además de que se informó el estado en el que se encuentran las PQRSF que aún quedan pendientes de respuesta.

De cada visita, se levantó acta en donde queda constancia de las respuestas entregadas por las diferentes dependencias, también se dejó constancia de los trámites adelantados de las PQRSF pendientes de respuesta.

8.4.2. Capacitación de PQRSF e importancia de dar respuesta a este Derecho fundamental.

Mediante oficio 2.1-70/279 del 20 de febrero de 2019 se hizo la invitación a todas las dependencias universitarias para asistir a la capacitación sobre el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno; dicho evento se dio lugar en el salón Fundadores de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales el lunes 25 de febrero de 2019 a las 10:00 a.m. con una asistencia de 23 personas únicamente, no obstante haberse informado y publicado el evento.

En dicho evento se socializó y capacitó sobre la nueva Resolución Rectoral 141 de 2019 relacionado con el trámite interno de las PQRSF. *ll*



Universidad
del Cauca

Secretaría General

Informe del sistema de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, con corte a 30 de junio de 2019. Oficio 2.1-52/1310 de 10/07/2019



8.5 Folleto didáctico sobre el Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

La Secretaría General se ha enfocado en mejorar la satisfacción del peticionario que acude ante la institución, brindándoles un trámite y gestión eficaces, gracias al compromiso de la Comunidad Universitaria. Se vio la necesidad de adelantar gestiones que pretendan mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias, evitando dilaciones en las diligencias a que haya lugar, y generando mayor seguridad y confianza en los trámites internos encaminados a otorgar respuestas de fondo que resulten acordes a la normatividad nacional e institucional, por lo que se elaboró un folleto sobre el trámite de las PQRSF, que se entregaron a cada uno de los asistentes a las capacitaciones. Igualmente el folleto fue publicado en la página web de la Universidad del Cauca y puede ser consultado en el siguiente link http://www.unicauca.edu.co/versionP/sites/default/files/files/Tr%C3%A1mite_Peticiones_Resoluc_141_2019.pdf



Oficio General
 Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá establecer un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máxima por otro término igual al inicialmente previsto.

• **Oficio de Solución de Prórroga**

Cuando no sea posible resolver la petición en los términos inicialmente establecidos, debido a diversas circunstancias o gestiones necesarias, se deberá establecer un oficio dirigido al peticionario con copia a Secretaría General en donde se motive la prórroga, la cual podrá ser máxima por otro término igual al inicialmente previsto.

• **Oficio de Tratado**

Se produce cuando se ha agotado la competencia por parte de la dependencia a la cual inicialmente se le dirigió el derecho de petición, quedando puntos restantes por resolver por otra dependencia universitaria o simplemente porque la dependencia no es competente para dar respuesta al asunto.

Por consiguiente se elabora un oficio trasladando el derecho de petición a la dependencia que estime competente para resolver de fondo la solicitud. También se envía copia de este a la Secretaría General.

• **Comunicación del Resultado**

En los casos donde sea necesario que el peticionario aporte documentos o realice algún pago, se le dará un término máximo de un mes, vencido el término, sin la presentación del requerimiento se deberá comunicar al peticionario mediante oficio el

origen del procedimiento, y enviar copia a Secretaría General para ser descargada del sistema de PQRSF y extinguir la responsabilidad de otorgar respuesta de fondo.

• **Oficio de Respuesta Fondo**

Es un oficio dirigido al peticionario con copia a la Secretaría General y se da cuando se han resuelto ciertos puntos del derecho de petición, (el cual no se ha resuelto de fondo) ya sea porque lo hará otra dependencia o se surtirá un procedimiento. Este oficio no implica una prórroga del término inicial, a menos que se solicite en el mismo.

• **Oficio de Respuesta de Fondo**

El oficio de respuesta de fondo contiene la resolución de cada una de las peticiones, el cual debe dirigirse siempre al peticionario y enviar copia del mismo a la Secretaría General, lo que como administradora del sistema de PQRSF lo descargará y se extinguirá la responsabilidad. De esta manera se garantiza el derecho fundamental que tienen todos los ciudadanos de presentar peticiones respetadas ante las autoridades por interés general o particular, asegurando así la satisfacción al usuario y prestando un óptimo servicio como institución.

Para mayor información o recibir respuestas puede comunicarse al teléfono 601 4127.

Secretaría General
 Laura Inés María Castellanos Vivas
 Páez de Arias Gabriel Martínez Zúñiga
 Apata Ana Ruth Cabezas Jarama, Juditania
 Revilla G. G. V. 2019

Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

Artículo 23 Constitución Nacional
 Ley 1712 de 2015
 Resolución por la cual se establece el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al interior de la Universidad del Cauca

El presente documento es el resultado de un proceso de consulta a los servidores públicos de la Universidad del Cauca, con el fin de mejorar el servicio al usuario y garantizar el derecho de petición.

Este documento es el resultado de un proceso de consulta a los servidores públicos de la Universidad del Cauca, con el fin de mejorar el servicio al usuario y garantizar el derecho de petición.

Este documento es el resultado de un proceso de consulta a los servidores públicos de la Universidad del Cauca, con el fin de mejorar el servicio al usuario y garantizar el derecho de petición.

Nuestro compromiso como servidores públicos, nos permite garantizar los niveles de satisfacción del usuario y pertenencia pero con la brillantez de la cual todos nos sentimos orgullosos.

Pasos:

1. **Medios de Recepción:**

- Página Web**
www.unicauca.edu.co
- Correo:**
secreg@unicauca.edu.co
- Por Escrito**
- Verboles:**
 Formulario 2.1-52/1310
- Buzón de Sugerencias**

Indicaciones:

1. Custodios que utilicen el medio de recepción siempre deben remitir a la Ventanilla Única ubicada en el Área de Gestión Documental para su identificación.
2. Los PQRSF que lleguen a los canales deben enviarse al correo autorizado secreg@unicauca.edu.co para facilitar radicar en la Ventanilla Única.

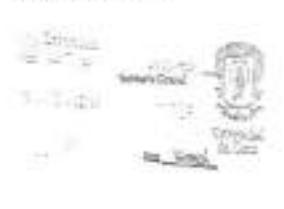
3. El funcionario que recopile una petición verbal deberá diligenciar el formato PE-05-2-13-PQR-6, que se encuentra en Lumen e en el link:

<http://www.unicauca.edu.co/area-de-gestion-documental-y-procesos-y-normas>

4. El buzón de sugerencias ubicado en las diferentes dependencias se recopila cada 15 días hábiles según el cronograma anual que emite la Secretaría General.

La importancia de radicar en la Ventanilla Única del PQRSF consiste en identificarlos con un número único y su fecha de ingreso a la Universidad del Cauca. Así la Secretaría General, dependiendo del tipo de PQRSF, le asigna el término que legalmente le corresponde para ser resuelto de fondo, en el oficio de re direccionamiento que se dirige a la dependencia competente de darjar respuesta.

Ej. Ventanilla Única



Términos que tienen las Dependencias de Petición:

| | |
|-----------------|-----------------|
| Peticiones: | 15 días hábiles |
| Quejas: | 15 días hábiles |
| Reclamos: | 15 días hábiles |
| Sugerencias: | 15 días hábiles |
| De Información: | 10 días hábiles |
| Cometas: | 30 días hábiles |

Felicitaciones: No tienen términos, se socializan en el grupo de trabajo como incentivo a la buena labor desempeñada. Se envía reporte tanto al jefe de la dependencia como al funcionario para su conocimiento.

Reclamos sobre la prestación de servicios: Tienen un término especial de 25 días hábiles.

Reclamos sobre el funcionamiento o gestión dirigida al peticionario: 30 días calendario para que él los agote.

Reclamos sobre el sistema de Lumen: Tienen para resolver de fondo son 5 días hábiles.

3. Oficio re direccionado con la Acción

En los diferentes oficios con los cuales se direcciona que han recibido PQRSF se indican acciones necesarias para darjar respuesta de fondo al peticionario. Son las siguientes:

- Oficio de Solución de Prórroga
- Oficio de Tratado
- Comunicación de documentos
- Oficio de Respuesta Fondo
- Oficio de Felicitación de Fondo

Nota: El tipo de oficio debe especificarse en el asunto.



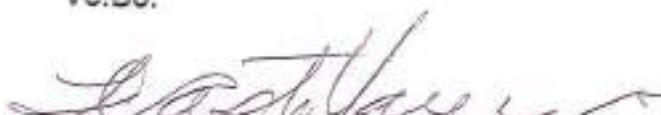
9. CONCLUSIONES

1. No obstante las gestiones realizadas por la Secretaría General para obtener las respuestas a las PQRSF, aún quedan pendientes de respuesta 11 (7 peticiones sobre reliquidaciones de matrícula, 1 sobre un concepto jurídico de una docente, 1 sobre información a la Oficina Jurídica sobre un concurso de méritos y 2 de la Vicerrectoría administrativa sobre relacionadas con quejas) del año 2017 y 29 PQRSF del año 2018, se hace necesario acciones tendientes a minimizar esta situación
2. Se tiene un trámite interno de P.Q.R.S.F claro y detallado para que todas las dependencias actúen de manera eficiente frente a las peticiones elevadas por los usuarios ante la Universidad del Cauca.
3. Debe existir mayor compromiso de las personas encargadas de dar respuesta a las P.Q.R.S.F, adicionalmente que los funcionarios participen en las capacitaciones que organiza la Secretaría General, así como consultar continuamente lo regulado en la Resolución 141 de 2019 sobre trámite de PQRSF y tener como insumo permanente para sus actuaciones el folleto de PQRSF para mejorar los niveles de atención.
4. Los niveles de insatisfacción reflejados en el sondeo de opinión, radica principalmente en que son por fuera de término o no se consideran de fondo, al manifestar que los argumentos utilizados en las respuestas no concuerdan con lo solicitado o que simplemente fueron negadas y no están de acuerdo.
5. Se implementó un nuevo horario en el área de Gestión Documental, con el fin de ampliar una hora más en la recepción de PQRSF que llegan por ventanilla única. Actualmente el horario está estipulado de lunes a jueves entre las 8:00 a.m. y 3:30 p.m. y los días viernes de 8:00 a.m. a 2:30 p.m.
6. Se evidencia un mejoramiento en la respuesta oportuna en el sistema de radicación y trámite de PQRSF con respecto a años anteriores, en razón a la continua elaboración de requerimientos, informes, capacitaciones, circulares, visitas y guías didácticas que permiten informar a la comunidad universitaria sobre el correcto trámite interno de P.Q.R.S.F.

Universitariamente,


ANA RUTH CABEZAS JIMÉNEZ
Judicante, Secretaría General
Universidad del Cauca
2019

Vo.Bo.


LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General