

INFORME DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE
2017.

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 SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE
2017.**

La Secretaría 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 siguiente informe 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 para lo cual se tuvo en cuenta la información debidamente allegada e indexada a 30 de septiembre de 2017.

En él se presentan las PQRSF que hasta el 30 de septiembre 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 respondieron de fondo y su respuesta aún no ha sido remitida a la Secretaría General. Todo lo anterior se ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas, con la tipología de usuario a fin de establecer criterios más exactos que nos permitan visibilizar el funcionamiento del sistema.

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 y la Unidad de Salud.

En razón a la importancia de las Quejas para nuestra Institución se realizó un análisis independiente acerca de cuáles son las dependencias con mayor número de quejas recepcionadas 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, y cuáles son las quejas reiteradas que se presentan en la Institución a fin de ser identificadas y solucionadas en procura de la mejora del sistema.

Además se agrega la información relevante tratada en las capacitaciones realizadas en trabajo conjunto con el judicante de la oficina de Control Interno con el fin de brindar a las diferentes dependencias Universitarias la información legal el trámite adecuado de recepción, respuesta y traslado de las PQRSF, en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción al usuario, así como la responsabilidad derivada de la omisión de respuesta a las solicitudes incoadas por los usuarios que acuden al sistema PQRSF.

1. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

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

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 717 PQRSF de la siguiente manera:

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	631	88%
Quejas y Reclamos	77	10,74%
Felicitaciones	6	0,42%
Sugerencias	3	0,84%
Total	717	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 % de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar se encuentran las quejas con un 10.74%, y en último lugar se encuentran las sugerencias con un porcentaje de 0.84%



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
Área de Control y Movilidad	1	0
Área de Transporte	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	2	0
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	0
Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional	1	0
Centro de Posgrados	6	0
Centro de Regionalización	3	0
Control Interno	1	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	5	3
coordinación del Programa Especialización en la Ingeniería de la Construcción	3	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	63	1
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	0
División de Gestión del Talento Humano	94	3
División Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano	40	32
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0
División Financiera	2	0
Facultad de Artes	8	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	105	1
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	8	0
Facultad de Ingeniería Civil	12	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	3	0
Facultad de Ciencias de la Salud	7	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	6	0
Facultad de Ingeniería Electrónica	2	0
Grupo Control Interno Disciplinario	2	0
Jefe Departamento Filosofía	1	0
Jefe de la División de Servicios Administrativos	2	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3	0
Oficina Jurídica	7	0
Programa de Formación en Idiomas	2	0
Rectoría	3	0
Secretaría General	25	0
Unidad de Salud	11	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	73	0
Vicerrectoría Académica	26	3
Vicerrectoría Administrativa	83	3
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	7	0
Vicerrectoría de Investigaciones	3	0
TOTAL	631	46

Se puede observar que en cuanto a las dependencias que más deben respuestas de derechos de petición durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 30 de septiembre del presente año son la División de Gestión de Salud Integral y Desarrollo Humano con 32 PQRSF sin responder, la Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría Administrativa, la División de Gestión del Talento Humano, con un registro de 3 solicitudes pendientes cada una; como las dependencias que registran mayor morosidad en las respuestas y número de peticiones no atendidas.

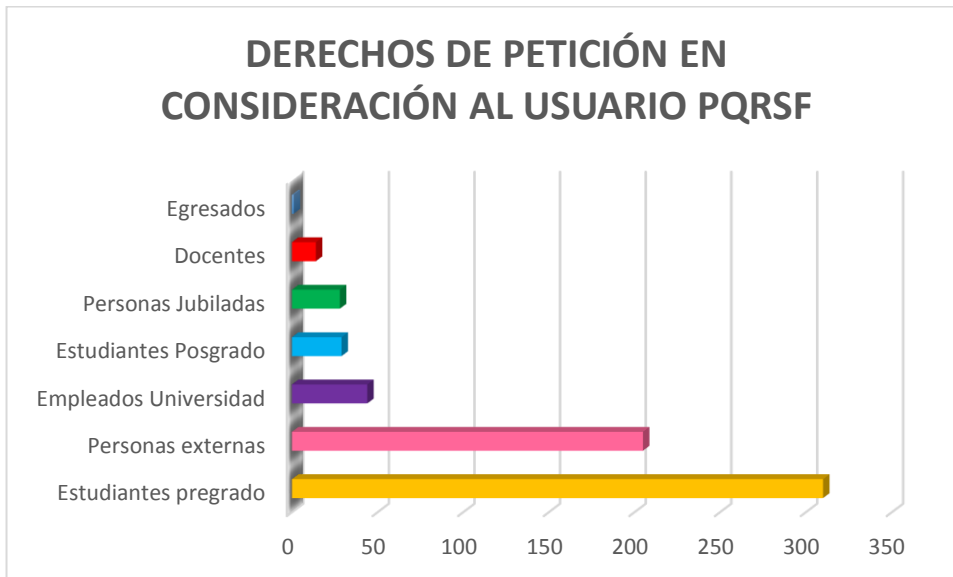
Respecto de las dependencias que más Derechos de Petición recibieron y tramitaron durante el primer semestre del año 2017 están la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, La División de Gestión de Talento Humano y la Vicerrectoría Administrativa.

Dependencias Con Mayor Numero De Derechos De Petición Recibidos	No. Derechos De Petición
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	105
La división de Gestión de Talento Humano	94
Vicerrectoría Administrativa	83
(DARCA) Sistema Integrado de Matrícula Académica	73
División de Admisiones, Registro y Control Académico	63

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

Usuario Pqrsf	No. Derechos De Petición
Estudiantes Pregrado	310
Personas externas	205
Empleados Universidad	44
Estudiantes Posgrado	29
Personas Jubiladas	28
Docentes	14
Egresados	1
TOTAL	631

De la anterior tabla se puede concluir que las personas que más derechos de petición elevan ante la Universidad son los estudiantes de pregrado, seguido de las personas externas.



2.1.2 Peticiones pendientes de respuesta de fondo por parte de las dependencias de la Universidad del Cauca.

Dependencia	No. Pet. Sin respuesta de fondo
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	3
División de Salud Integral y Desarrollo Humano	32
División de Gestión del Talento Humano	3
División de Admisiones, registro y control Académico	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	1
Vicerrectoría Académica	3
Vicerrectoría Administrativa	3
total	46

2.2 Factores comunes en los derechos de petición elevados ante la Institución

De los 631 derechos de petición recepcionados en la Institución se observa que las solicitudes que se presentan con mayor frecuencia son las siguientes:

- Verificaciones de título, a fin de que la Universidad del Cauca certifique si efectivamente los profesionales son egresados de la Institución.
- Adición o eliminación de materias correspondientes al pensum académico de los estudiantes de los diferentes programas ofertados en la Universidad del Cauca.

- Habilitación de la plataforma de matrícula académica (SIMCA) para poder diligenciar la matrícula correspondiente por parte de los estudiantes.
- Ampliación del plazo para efectuar el pago de matrícula financiera a fin de que no proceda a generarse la cancelación de matrícula extraordinaria.
- Indexar notas de exámenes preparatorios como requisito de grado para los estudiantes del Programa de Derecho debido a que pese a haberlos aprobado, en reiteradas oportunidades no les aparece el registro respectivo; o establecer fecha exacta para la presentación de los mismos.
- Reliquidación del valor de la matrícula financiera por condiciones socioeconómicas de los estudiantes de la Universidad del Cauca.
- Expedición de certificados laborales con destino a emisión de bono pensional de las personas que prestaron sus servicios en la Institución.

3. 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 con corte a 30 de septiembre del presente año y se clasifican de la siguiente manera:

3.1 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	2	0
Comité de Convivencia Laboral	1	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0
Área de Archivo y correspondencia	1	0
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	9	0
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	0

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° Queja	Quejas Sin Respuesta
Unidad de Salud	7	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	11	0
División de Deportes y Recreación	1	0
División de Servicios Administrativos	1	0
División de Tecnologías de la Información	1	0
División Financiera	2	0
Facultad de Ciencias Agrarias	2	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1	0
Facultad de Ingeniería Civil	1	1
División de Gestión del Talento Humano	3	0
Coordinación de la Maestría en Cooperación Internacional	1	0
Rectoría	1	0
Secretaría General	3	0
Sistema Integrado de Matrícula Académica	2	0
Vicerrectoría Académica	11	0
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	1
Vicerrectoría Administrativa	6	0
TOTAL	77	3

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

Una situación importante de resaltar es que de las 77 quejas que fueron recepcionadas en la Secretaria General han sido debidamente tramitadas por cada dependencia encargada de otorgar respuesta oportuna y de fondo en un 96.1 %, sin embargo el propósito principal es llegar a un 100% de solicitudes respondidas en forma oportuna y de fondo.

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 el siguiente diagrama:

Usuarios Pqrsf	No. De Quejas
Persona Externa	30
Estudiantes Pregrado	29
Empleados	15
Docentes	2
Estudiantes Posgrado	1
Total	77

Se puede observar que las personas que manifiestan sus inconformidades en un porcentaje mayor son las personas externas, seguido de los estudiantes de pregrado y los empleados de la Universidad del Cauca.



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.

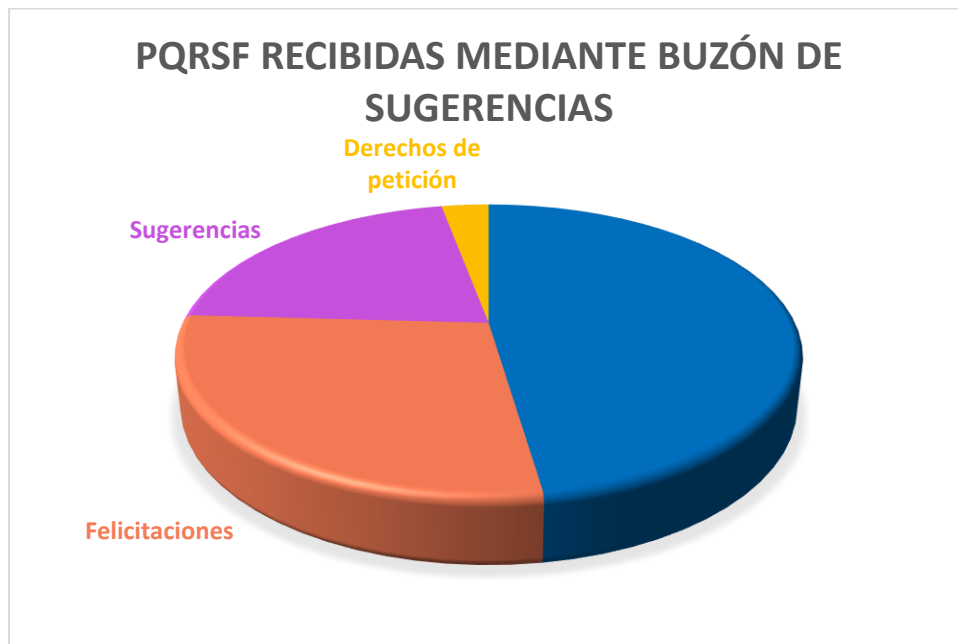
- Inconformidad respecto del horario de atención de los funcionarios de la Universidad.
- Dilación en los trámites requeridos en algunas de las dependencias Universitarias.
- Cobro adicional en la renovación del carné estudiantil por motivos externos a la voluntad de los estudiantes.
- Extemporaneidad en la entrega de las respuestas a las solicitudes elevadas por los usuarios que acuden al sistema PQRSF.
- Debilidades en la prestación de los servicios de salud.

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 2017 y el 30 de septiembre de 2017.

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Quejas y Reclamos	81	48%
Felicitaciones	48	28%
Sugerencias	36	21%
Derechos de petición	5	3%
Total	170	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 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.	21
Centro de Consultoría Jurídica	4
Centro de Salud Alfonso López	12
División de Deportes y Recreación	36
División de Salud Integral	15
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	5
Programa de Formación en Idiomas	1
Facultad de Ciencias Humanas	1
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	2
Facultad de Artes	7
Facultad de Ciencias Agrarias	2
Facultad de Ciencias de la Salud	34
Facultad de Ingeniería Electrónica	5
Vicerrectoría de Investigaciones	6
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa	1
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	8
Secretaría General	1
Unidad de Salud	5
Total	170

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.

4.2 Quejas recepcionadas mediante buzón de sugerencias

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

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Nº Queja	Quejas Sin Respuesta
División de Deportes y Recreación	19	0
Centro de Salud "ALFONSO LÓPEZ"	4	1
División de Admisiones Registro y Control Académico	17	3
División de Salud Integral	5	1
Facultad de Ciencias de la Salud	8	3
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2	0
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Artes	6	5
Facultad de Ingeniería Electrónica	3	0
Vicerrectoría de Investigaciones	6	0
Vicerrectoría Administrativa	1	0
Vicerrectoría Académica	1	0
Programa de Formación de Idiomas	1	0
Centro de Consultoría Jurídica	1	0
Unidad de Salud	3	0
Área de Gestión Documental	1	1
TOTAL	81	14

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 respecto del buzón de sugerencias son la Facultad de Artes, Facultad de Ciencias de la Salud y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

4.3 Sondeo de opinión acerca del funcionamiento de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes dependencias universitarias.

A fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizó el Sondeo de Opinión en las diferentes dependencias de la Universidad del Cauca acerca del funcionamiento de los buzones de sugerencias como herramienta de retroalimentación y comunicación entre los usuarios y la Institución Universitaria.

Respecto del sondeo realizado se observa un factor común entre las personas encuestadas y se refiere a la opinión positiva donde se expresa que es una herramienta útil de comunicación y de fácil acceso, además manifiestan que deben crearse en los lugares donde haya falta a fin de tener mayor cobertura de los mismos; también se opina que existe falta de seriedad de las personas al utilizar el buzón debido a que en ocasiones se colocan felicitaciones en forma indiscriminada perdiéndose el verdadero sentido del empleo de este mecanismo de comunicación tan importante.

5. TOTAL DE PQRSF (Resumen):

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

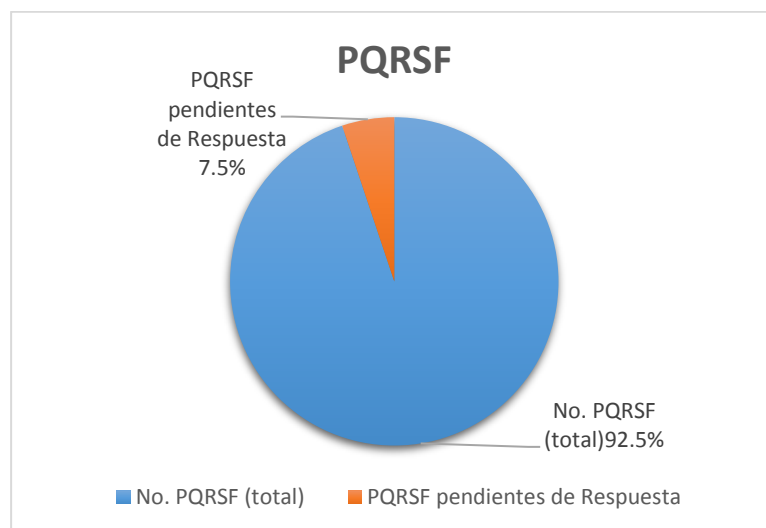
5.1 Consolidado de VU, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias.

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	631	5	636	72%
Quejas y Reclamos	77	81	158	18%
Felicitaciones	6	48	54	6%
Sugerencias	3	36	39	4%
Total	717	170	887	100%



5.2 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
887 solicitudes	67



Adicionalmente, es importante mencionar que se revisa el correo anticorrupcion@unicauca.edu.co diariamente y a la fecha no se ha encontrado nada relacionado a anticorrupción o quejas al respecto como se puede verificar en la planilla de registro y revisión del mismo.

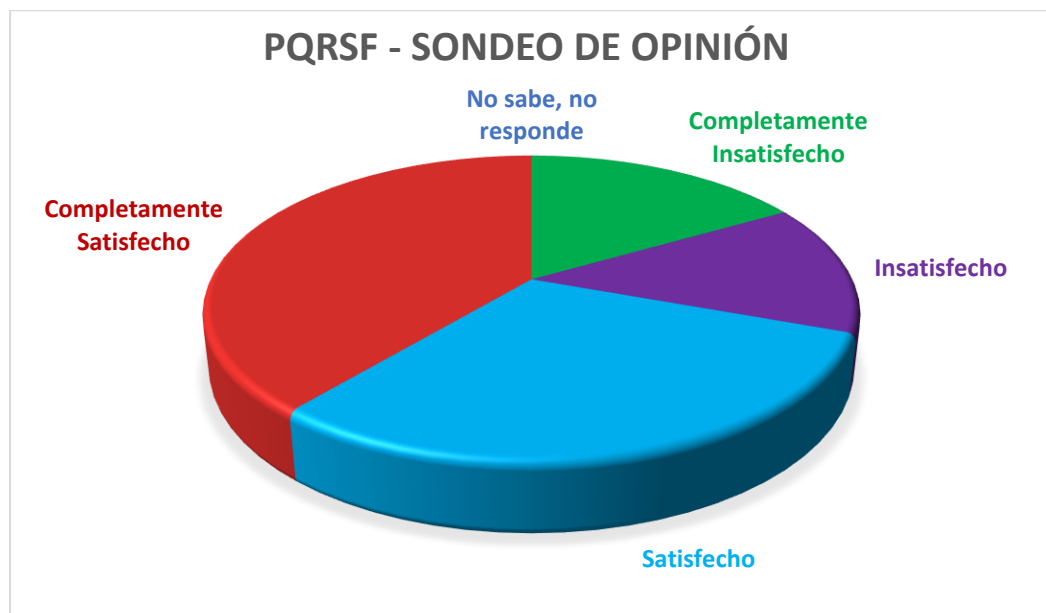
6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2017 hasta el 30 de septiembre 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 según lo expresaron los usuarios consultados.

En cuanto a las opiniones favorables en la escala de satisfacción se tiene que el 39% de las personas se encuentran completamente satisfechas, el 30% de los usuarios satisfechos en cuanto al término de respuesta de su solicitud y consideran que la respuesta fue de fondo, el 31% de los usuarios presentan un grado de insatisfacción.

PQRSF - Sondeo De Opinión		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	12	17%
Insatisfecho	10	14%
Satisfecho	22	30%
Completamente Satisfecho	28	39%
No sabe, no responde	0	0%
TOTAL	72	100%



6.1 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.
- Carencia de respuestas de fondo por parte de las dependencias
- Inconformidad por la dilación y los trámites adicionales que se solicitan en forma extemporánea para brindar respuestas de fondo a las solicitudes.

7. CAPACITACIONES REALIZADAS EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS

La Secretaria General de la Universidad del Cauca y la Oficina de Control interno- OCI, de manera conjunta programaron un proceso de capacitación en las diferentes dependencias universitarias durante los días 11, 13, 19 y 20 de septiembre del presente año de la siguiente manera:

Fecha	hora	Dependencia	Lugar
12 de septiembre	10:00 am-12:00m	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales; Facultad de Ciencias Humanas y Unidad de Salud.	Auditorio Edificio Bicentenario
	03:00 pm-5:00pm	Vicerrectoría académica, Vicerrectoría Administrativa, División Financiera, División de Gestión de Talento Humano y Facultad de Artes.	Auditorio Edificio Bicentenario
14 de septiembre	10:00 am 12:00 m	Facultad de Ingeniería Civil, Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.	Auditorio de facultad de Ciencias Contables
19 de septiembre	09:00 am- 11:00 am	Facultad de Ciencias de la Salud	Auditorio
	03:00 pm -5:00 pm	Facultad de Ciencias Agrarias	Auditorio

Con el fin de brindar a la información necesaria para el trámite adecuado, recepción, respuesta y traslado de las PQRSF en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción del usuario con tres objetivos principales:

1. Brindar a las diferentes dependencias Universitarias la información necesaria para el trámite adecuado de recepción, respuesta y traslado de las PQRSF, en cumplimiento de los roles institucionales y la satisfacción al usuario.
2. Lograr La mejora del Sistema de PQRSF en cuanto al trámite, respuesta oportuna y de fondo.
3. Aumento de la satisfacción del Usuario, como finalidad de la Universidad por velar por el otorgamiento de una respuesta oportuna, argumentada y de fondo a los usuarios que acuden al sistema PQRSF.

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

- Importancia del sistema
- normatividad (a nivel nacional e institucional)
- termino oportuno de respuesta
- uso de formatos de PQRSF y sus diferentes modalidades
- tramite interno de las PQRSF
- requerimientos
- sanciones disciplinarias en caso de omisión de respuesta
- gestión documental
- socialización quejas reiteradas
- resumen de la actualidad del sistema.
- debilidades del sistema.

7.1 Conclusiones de las capacitaciones

De las capacitaciones realizadas en las diferentes dependencias universitarias se pudo evidenciar que:

- El trabajo conjunto entre dependencias, demuestra que internamente nos encontramos en dirección hacia un único objetivo el cual es la mejora de nuestros procesos y la satisfacción al usuario mediante respuestas oportunas y de Fondo a las solicitudes presentadas a la Universidad del Cauca.
- Las PQRSF es uno de los medios de comunicación entre los usuarios y la institución, motivo por el cual es de suma importancia prestar la debida atención a sus manifestaciones, como forma de medir el trabajo realizado internamente.
- La realización de las jornadas de capacitación de PQRSF permitieron afianzar los conocimientos acerca de la importancia y trámite a la respuesta en forma oportuna y de fondo a las PQRSF y por ende brindar la mejor atención al usuario.
- Como un compromiso con la atención al ciudadano, cada dependencia no solo debe dar respuesta de fondo a las peticiones o quejas como casos aislados, posterior a la solución al usuario se debe buscar la causa que originó la situación, con la objetivo dar solución definitiva a problemas que se pueden presentar como reiterativos para los usuarios.
-

7.1.2 Registro fotográfico de las capacitaciones:



Como resultado del anterior informe se evidencian las siguientes:

8. CONCLUSIONES

- Se observa que de las 887 PQRSF recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 30 de septiembre de 2017 quedan pendientes de respuesta 67 lo que representa el 7.5 % de las solicitudes y un 92.5% de PQRSF respondidas de fondo.
- 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 justificar las respuestas de manera amplia y sustentada la negativa a su petición para que el usuario se sienta atendido.

Universitariamente,

Vo. Bo

MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN
Judicante

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca