



Universidad de Caldas



UNIVERSIDAD DE CALDAS
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN –
UNIDAD DE SERVICIOS Y MERCADEO

INFORME DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS

PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2015

I. PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N°00806 de 2.006 “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición” en la cual se establece como propósito, entre otros, atender, ejercer control y seguimiento frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los clientes y partes interesadas de la Universidad y establece las funciones que la Secretaría General le asigna al funcionario responsable de la oficina, se presenta el informe correspondiente al periodo enero – Diciembre de 2015.

La información se genera a través de la consulta al Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), sistema de información que reporta en tiempo real y de manera confiable, --la trazabilidad de cada una de las peticiones presentadas y permite concluir sobre el proceso de recepción, trámite, respuesta y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los diferentes usuarios. También se presentan los análisis correspondientes, con el fin que representen una valiosa fuente de información para identificar situaciones del servicio que deben ser mejoradas y de esta manera, incrementar la satisfacción de cada uno de nuestros clientes y usuarios.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

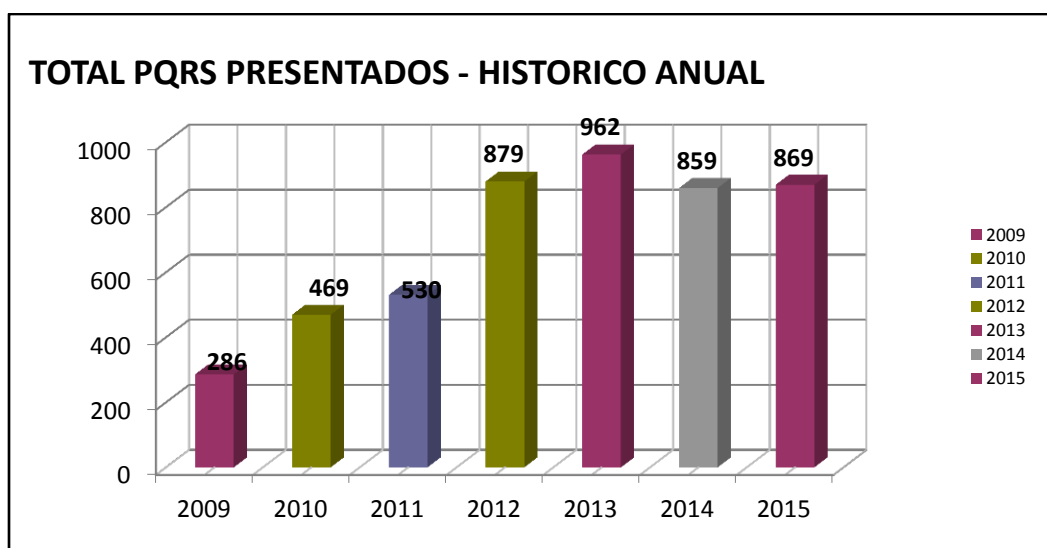
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de enero a Diciembre de 2015.

Las solicitudes se recogen de las sedes: Bellas Artes, Versalles, Palogrande, Sancancio, Central y Bicentenario, en las que se reciben para posteriormente ser remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano desde donde se ingresan al SAC para realizar el tratamiento correspondiente y en los tiempos establecidos de respuesta.

III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

1. Histórico de Cantidad de Solicitudes Presentadas

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2009	286
2010	469
2011	530
2012	879
2013	962
2014	859
2015	869



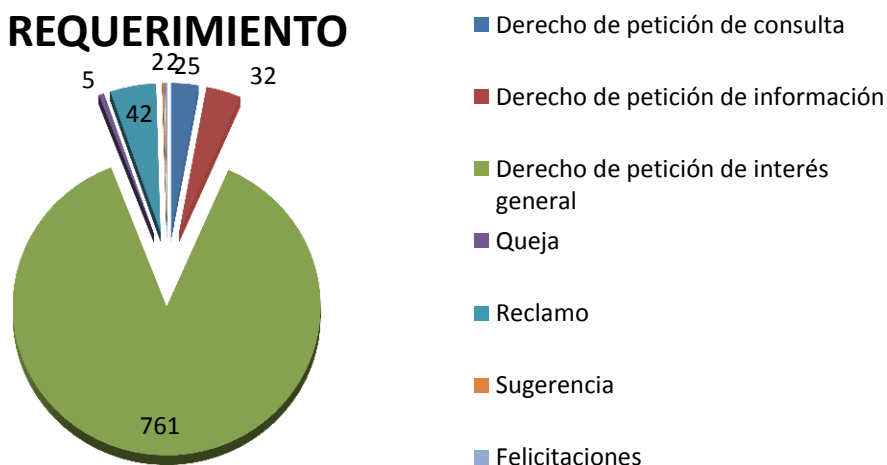
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Ene – Dic 2015

Es importante aclarar que el incremento en el número de PQRs presentadas a través de los años, se atribuye al incremento en el uso de la herramienta, gracias a las estrategias de socialización generadas desde la Secretaría General y la Unidad de Servicios y Mercadeo frente a la importancia de presentar de manera formal solicitudes, quejas y reclamos y la dinámica de uso del SAC que permite la presentación de dichos requerimientos directamente desde la pagina web.

2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de petición de consulta	25	3%
Derecho de petición de información	32	4%
Derecho de petición de interés general	761	88%
Queja	5	1%
Reclamo	42	5%
Sugerencia	2	0%
Felicitaciones	2	0%
TOTAL	869	100%

CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

El mayor porcentaje de solicitudes se presentan en derechos de petición de interés general con un 88%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas y buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

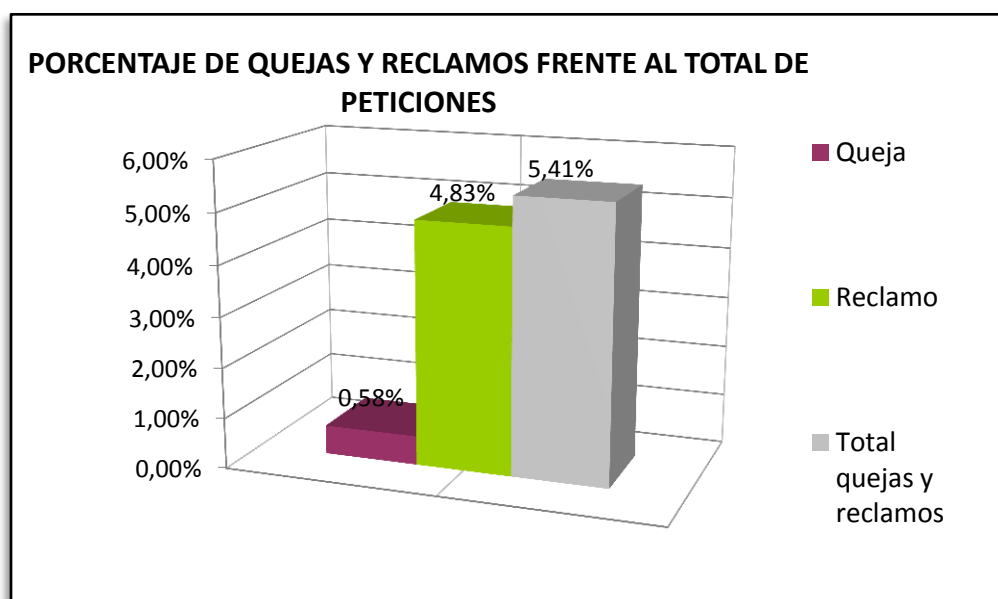
Comparativamente con el año 2014, aunque se han incrementado el número de derechos de petición de interés general y de información, todos los demás tipos de peticiones han disminuido.

PQRS	ENE - DIC 2014	ENE - DIC 2015	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	859	869	10
QUEJAS	24	5	-19
RECLAMOS	110	42	-68
SUGERENCIAS	7	2	-5
DP CONSULTA	62	25	-37
DP INTERES GRAL	587	761	174
DP INFORMACION	67	32	-35

3. Porcentaje de Quejas y Reclamos con Relación al Total de Peticiones

Para el periodo objeto de medición, el porcentaje de quejas y reclamos frente a la prestación del servicio disminuyó con relación a los periodos anteriores, alcanzando un 5,41% como se presenta a continuación.

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	% QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL PQRS
Queja	5	0,58%
Reclamo	42	4,83%
Total quejas y reclamos	47	5,41%
TOTAL PQRS	869	

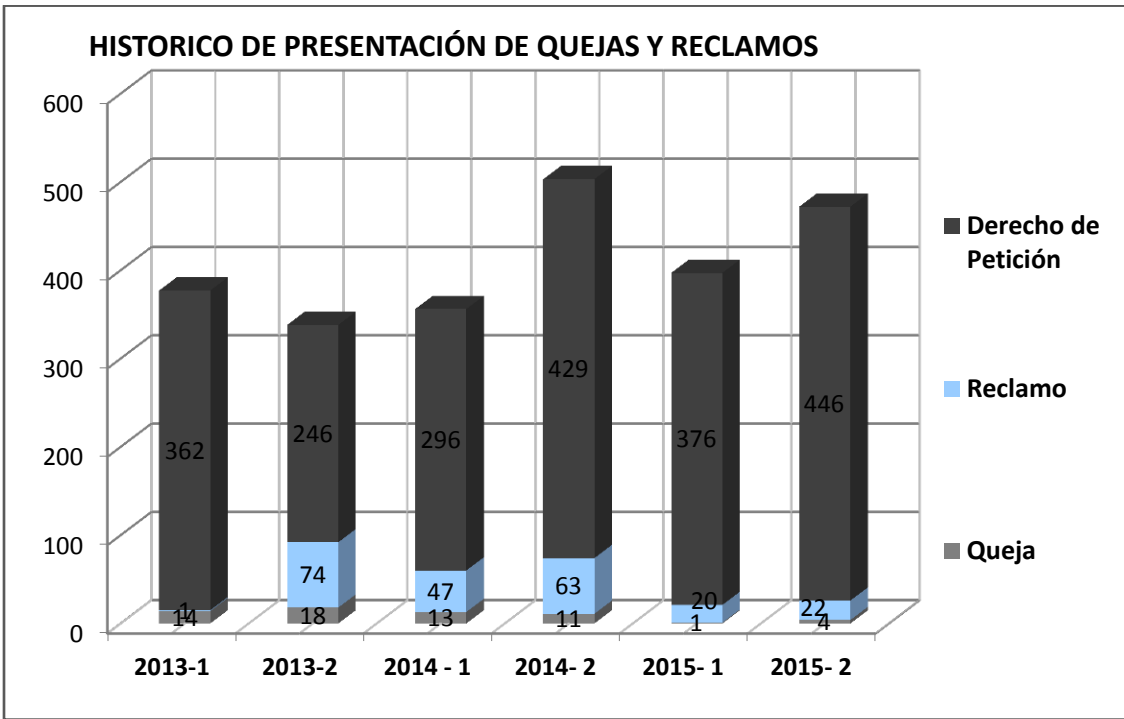


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Para el periodo de Enero y Diciembre se presenta un total de 47 quejas y reclamos, de las cuales, 42 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 5 fueron quejas contra funcionarios por el trato recibido. Se hace evidente, cómo desde el año 2012, ha ido disminuyendo el porcentaje de quejas y reclamos, indicador satisfactorio, toda vez que ambos tipos de petición hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con el servicio, inclusive se ha superado ampliamente la meta propuesta que era máximo 20% de quejas y reclamos.

4. Histórico de Presentación de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Tipo de Solicitud	2013-1	2013-2	2014 - 1	2014- 2	2015- 1	2015- 2
Queja	14	18	13	11	1	4
Reclamo	1	74	47	63	20	22
Derecho de Petición	362	246	296	429	376	446

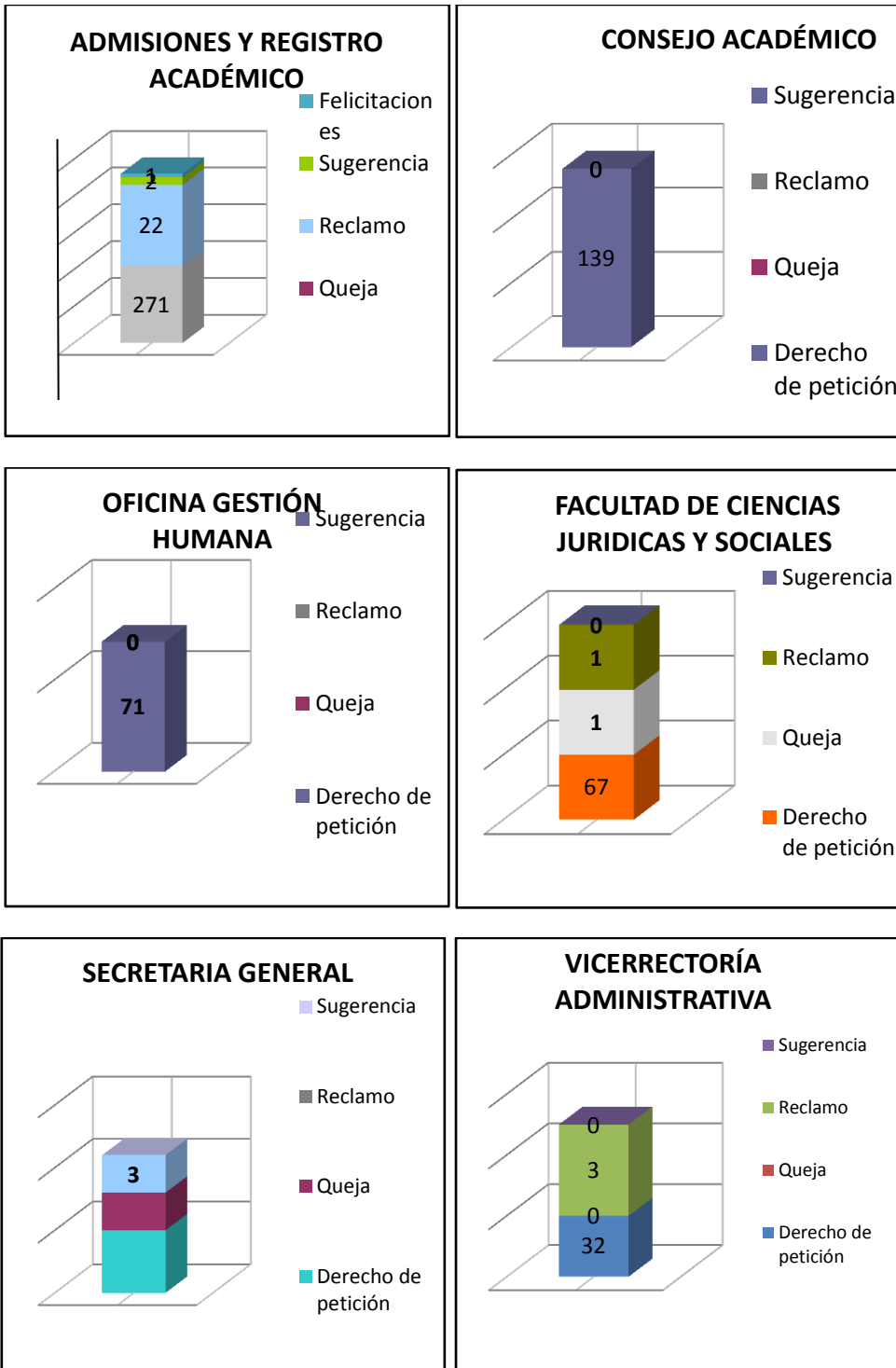


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

La gráfica demuestra que aunque la dinámica de presentación de peticiones se ha mantenido o incrementado, en la misma medida se ha visto disminuido la presentación de quejas y reclamos frente a inconformidades con el, demostrando la efectividad en las acciones emprendidas desde el Sistema Integrado de Gestión para el mejoramiento continuo del servicio universitario.

5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

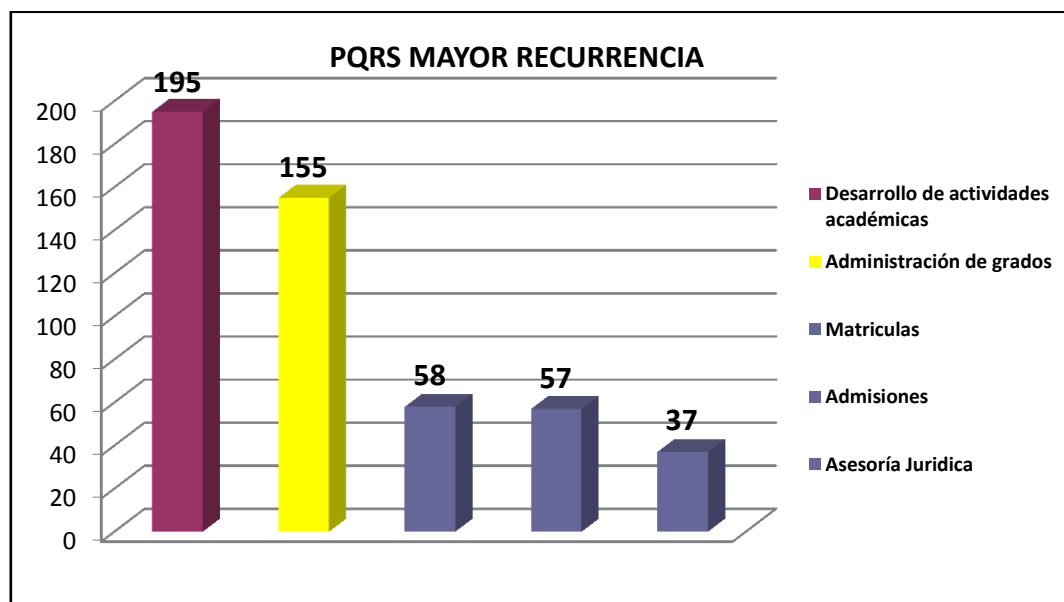
A continuación se presenta un análisis diferenciado por tipo de petición, en las dependencias en las cuales se presenta mayor concentración de solicitudes para el periodo enero a diciembre de 2015.



De 42 reclamos por deficiente prestación del servicio, 22 se presentaron en la oficina de Admisiones y Registro Académico, lo que representa un 52% del total de reclamos. Es necesario que la Oficina realice un análisis detallado de las causas de tales reclamos para que se emprendan las correspondientes acciones correctivas a que haya lugar.

6. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

RECURRENCIAS PQRS POR EJES TEMATICOS	NUMERO	PORCENTAJE
Desarrollo de actividades académicas	195	22%
Administración de grados	155	18%
Matriculas	58	7%
Admisiones	57	7%
Asesoría Jurídica	37	4%

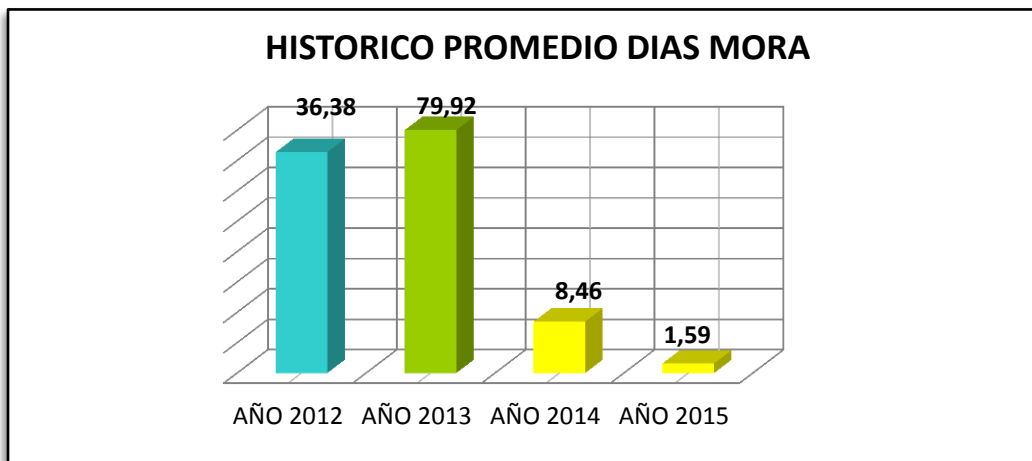


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Realizando un comparativo de los años 2014 y 2015 en las etiquetas de las PQRS, se incrementan las peticiones relacionadas con asuntos académicos, certificados laborales, e inscripción de asignaturas.

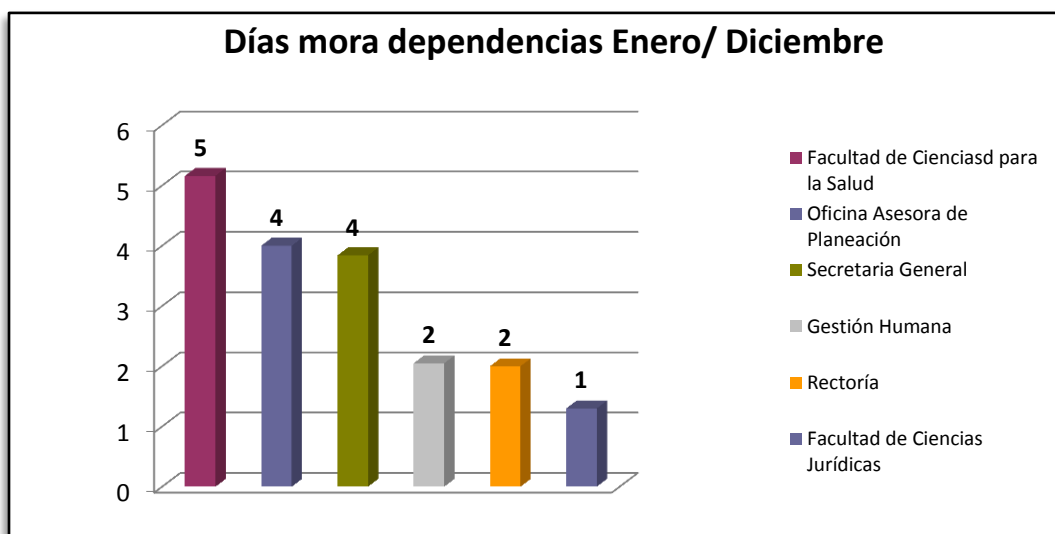
7. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	1,59



Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos, ha tenido una disminución progresiva a través de los años, presentándose para el periodo enero-diciembre de 2015, un promedio general de 1.59 días, cifra que es satisfactoria teniendo en cuenta que se toman las prórrogas a los derechos de petición como días de mora.

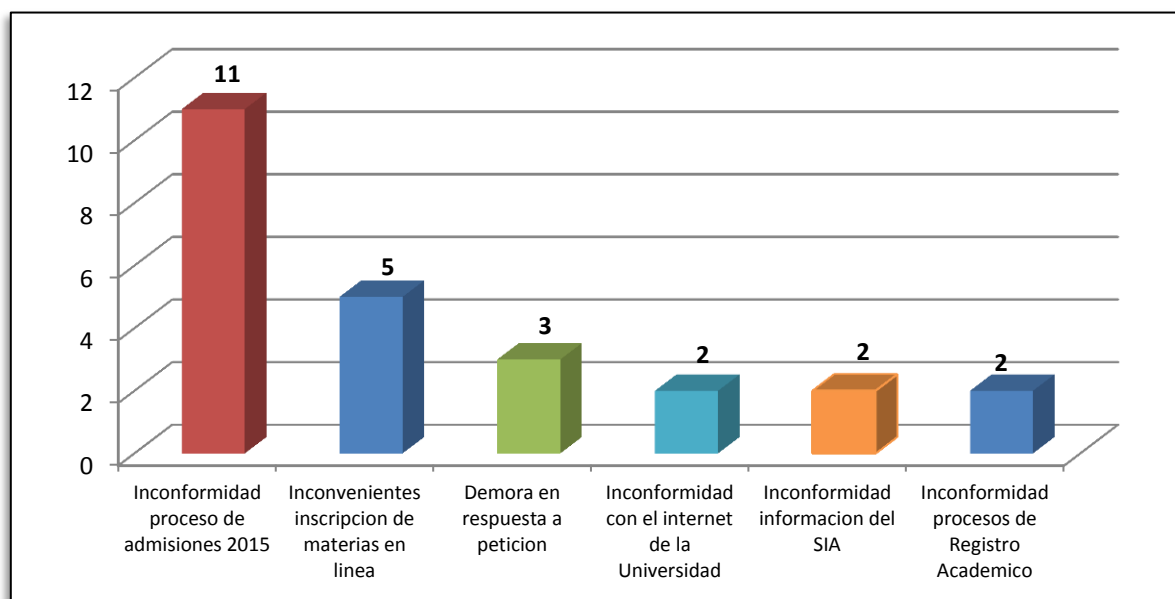
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo 2015 son:



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

8. Análisis de Causas de Mayor Recurrencia en Reclamos

De la totalidad de reclamos, se realizó una caracterización de causas con el fin de identificar aquellas que presentan mayor recurrencia y son susceptibles de análisis detallados y acciones correctivas.



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

El incremento en los reclamos frente al proceso de admisiones 2015, se basó en el cambio de ponderados que realizó la Universidad de Caldas a partir de las modificaciones a la calificación de las pruebas Saber 11, situación que obligó a realizar equivalencias de los ponderados actuales con los resultados de periodos anteriores, de manera que los inscritos de años anteriores tuvieran mecanismos de comparación con cada una de las competencias evaluadas.

Esta situación se espera, se establezca para las próximas admisiones, a medida que se van presentando inscritos con resultados del actual método de calificación.

9. Análisis de Sugerencias

Con el objetivo de valorar las recomendaciones formuladas por los usuarios, a continuación se listan algunas de las sugerencias presentadas durante el periodo objeto de análisis, con el fin de formular las acciones pertinentes en las áreas que corresponda.

1. Señores Universidad de Caldas

El diploma representa en sí mismo la forma más clásica simbólicamente de reconocerle a su portador un logro, reconocimiento, felicitación... y en el caso del diploma de grado, en particular: “el alcance de un sueño compartido por quien alcanza el título, por sus familias y seres queridos”. En el diploma se enmarca años de esfuerzo, de sufrimientos, experiencias y aprendizajes; será el medio por el cual el portador representa una importante etapa de su vida.

En mi caso particular, quisiera expresarle a la Universidad de Caldas, mi respeto, admiración y cariño por ser mi Alma máter, pero también (y desde hace mucho tiempo) mi profunda decepción al momento de recibir mi Diploma de Sociólogo. Tenía la expectativa de recibir un diploma en el que pudiera ver representado todo el esfuerzo aplicado para poderlo obtener, pero el diploma no reúne las características materiales suficientes para enaltecer y representar ni el esfuerzo y mucho menos la Institucionalidad y la trayectoria de la Universidad.

Desde el día de mi grado sentí una fuerte frustración, pues al comparar mi diploma con el de las demás Universidades de la Ciudad, el que se nos entrega a los egresados de la Universidad de Caldas es una hoja tamaño carta de muy bajo gramaje, que dista mucho de las condiciones de los demás diplomas.

Posteriormente, tuve que hacer un proceso de legalización del diploma ante el Ministerio de educación, proceso en el cual pude ver diplomas de muchas universidades diferentes, y el sentimiento de frustración aumento, espero que se entienda el carácter tan importante que representa simbólicamente hablando.

Por todo esto, quiero solicitarle a la universidad revisar su política en el aspecto simbólico de sus graduaciones y en particular frente al tamaño y calidad de los diplomas; también esperarí poder tener un diploma de mejores calidades.

--

Carlos Hernan Buriticá C

Sociólogo Universidad de Caldas

Estudiante de Magister Gobierno y Gerencia de lo Público

Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile

2. Sugiero a la Universidad de caldas que para el ingreso a cualquiera de sus carreras se realice a través de examen de admisión.

Expongo mi sugerencia por estas razones:

1. Darle mas facilidad al estudiante para competir
2. Mejoraría los ingresos económicos a la universidad por este concepto.
3. Darle también la oportunidad a las personas que estudian en municipios pequeños y en colegios no muy bien dotados.