



Universidad de Caldas



# **UNIVERSIDAD DE CALDAS**

Sistema Integrado de Gestión, SIG

Unidad de Servicios y Mercadeo

Secretaría General

## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**ENERO – DICIEMBRE 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN.....	3
II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	5
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES.....	6

## TABLA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2014-2017.....	6
Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2015-2017 .....	7
Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2017.....	12
Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2012-2017.....	13
Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2017.....	17
Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-2017 .....	6
Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2017.....	8
Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2017 .....	8
Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2017.....	9
Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2017.....	9
Figure 6: Comportamiento Histórico de Quejas y Reclamos con relación a la totalidad de PQRS 2014-2017 .....	10
Figure 7: Total PQRS por Dependencias. 2017.....	11
Figure 8: PQRS por Eje Temático .....	12
Figure 9: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2017 .....	13
Figure 10: Días de mora por Dependencias. 2017 .....	14
Figure 11: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2017.....	16

## I. PRESENTACIÓN

En Colombia, las garantías de transparencia e información veraz y oportuna sobre la gestión pública, tienen un mandato constitucional: los Artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política consagran que “la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad”.

Tal precepto se materializa en los siguientes actos:

\*Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano.

\*Ley 1474 de 2011, que dicta normas para los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

\*Decreto 2641 de 2012; reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre el la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En conjunto, el mencionado marco legal indica la obligación de disponer las condiciones para que los ciudadanos participen, vigilen y controlen los asuntos públicos, mediante el acceso a la información y a los servicios. Las normas además ordenan la implementación de instrumentos que garanticen la capacidad de respuesta a los requerimientos y que aumenten la confianza en el Estado y las instituciones.

En la Universidad de Caldas, los mandatos de la Constitución y del Gobierno Nacional, se adoptaron con el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición, mediante la Resolución de Rectoría No. 00806 de 2006 y el respectivo procedimiento del Sistema Integrado de Gestión P-MM-80: Procedimiento para Recibir, Tramitar y Responder Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. El desarrollo del procedimiento, ha permitido a cientos de ciudadanos resolver solicitudes de manera más expedita.

Hoy, la Universidad de Caldas ofrece a la ciudadanía un sistema de fácil manejo, alojado en el Sistema de Atención al Ciudadano, a través del cual se presentan las PQRS y se hace

seguimiento a su trámite. Igualmente, gracias al Sistema de Información, es posible ofrecer información general sobre el estado de los PQRS en forma permanente. El SAC reporta la información actualizada al momento de la consulta y la trazabilidad de cada una de las peticiones para verificar su proceso de recepción, trámite y respuesta.

Además, en cumplimiento de la normatividad, la Unidad de Servicios y Mercadeo y la Secretaría General, emiten informes trimestrales, semestrales y anuales dirigidos a líderes de proceso, Equipo Directivo y público en general. En ellos, se presentan las estadísticas del comportamiento de las PQRS y algunos análisis que ayudan a detectar fortalezas y debilidades. Así, se contribuye con información objetiva para que las dependencias correspondientes ajusten, cuando sea el caso, sus criterios para fortalecer el servicio o el procedimiento.

Con el SAC, la Universidad de Caldas cuenta con una herramienta para atender con oportunidad y claridad los requerimientos y una valiosa fuente de información para identificar situaciones o servicios susceptibles de mejoras. De igual manera para la sociedad, el Sistema de Atención al Ciudadano constituye un mecanismo para peticionar, conocer o vigilar la gestión pública de esta entidad.

El Sistema de Atención al Ciudadano y los trámites de PQRS representa para el Sistema Integrado de Gestión, una de las más importantes entradas para recibir retroalimentación de los usuarios; razón por la cual, las estadísticas e información entregada periódicamente en los informes, representa una valiosa fuente de análisis, específicamente sobre las quejas y los reclamos, las cuales permiten orientar sobre fallas en el servicio que deben ser corregidos y al mismo tiempo, generan información de causas recurrentes que deben ser intervenidas a través de acciones correctivas.

## II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El informe que se presenta a continuación, consolida el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017.

Las estadísticas están organizadas en cuadros y se ilustra con gráficas, para permitir mayor visibilidad de los resultados y las comparaciones con vigencias anteriores. Se muestran datos por cantidad de peticiones presentadas, tipos de requerimiento, dependencias y las recurrencias de solicitudes. Se complementa la información del último año con datos de vigencias anteriores, para que los ciudadanos puedan verificar de forma global el comportamiento y desempeño del proceso.

Así mismo, las cifras se acompañan de análisis que sirven de soporte para las decisiones en las instancias correspondientes y como base para las demás lecturas y reflexiones que realicen los usuarios sobre el procedimiento desarrollado por la Universidad de Caldas para tramitar, realizar trazabilidad y analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

Es importante mencionar que las estadísticas presentadas se tienen en la institución en tiempo real a través del Observatorio de Gestión Institucional, el cual se soporta en el aplicativo Qlik View que permite una conexión a las bases de datos de los sistemas de información que usa la institución para el desarrollo de su función misional y administrativa. La información generada en tiempo real, es procesada y analizada en los informes periódicos que se presentan a consideración de la institución y la comunidad en general.

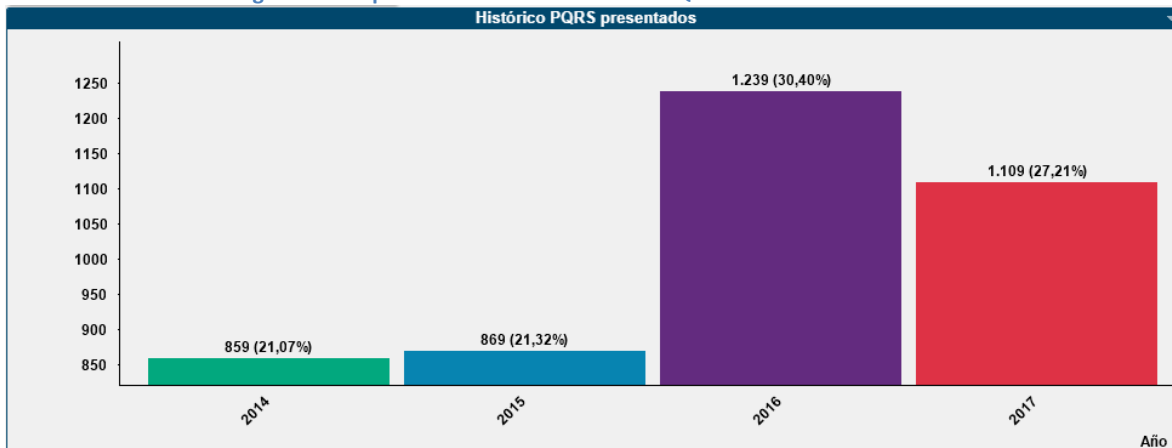
### III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

#### 1. Histórico de cantidad de solicitudes

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2014-2017

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2014	859
2015	869
2016	1239
2017	1109

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-2017



Los datos muestran un aumento de las PQRS muy leve entre 2014 y 2015, con un comportamiento prácticamente estable, si se analizan vigencias anteriores. Para el año 2016, se presenta un considerable incremento en la presentación de PQRS, situación que se atribuye, en primer lugar al incremento en el uso de la herramienta y una mejora en la interacción con el usuario, gracias a las estrategias de socialización para dar a conocer el Sistema de Atención al Ciudadano, es decir, usuarios del SAC aumentan en la medida en que este mecanismo se conoce y permite interactuar directa y eficientemente con la Universidad. En segundo lugar, durante el año 2016, más de 200 peticiones fueron presentadas por un solo usuario interno de la institución, respecto del periodo objeto de medición se presenta una disminución de 130 derechos de petición.

La disminución en la cantidad de PQRS, no representa como tal un resultado negativo, toda vez que constituye el ejercicio de un derecho por parte del usuario, quien utiliza un mecanismo legalmente establecido para realizar requerimientos, los cuales no necesariamente son situaciones negativas del servicio. Las situaciones negativas, se concentran en las quejas y los reclamos, tipo de requerimiento que se analiza en detalle posteriormente.

## 2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2016-2017

Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento			
Requerimiento	2016	2017	Diferencia
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	13	31	18
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	186	156	-30
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1006	859	-147
FELICITACIONES	2	4	2
QUEJA	4	16	12
RECLAMO	27	39	12
SUGERENCIA	1	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>1239</b>	<b>1109</b>	<b>-130</b>

Sobre los tipos de requerimientos, se hace evidente el considerable la disminución en los derechos de petición de información e interés general, mientras que los derechos de petición de consulta, al igual que las quejas y reclamos, aumentaron en número durante el año 2017 con relación al año 2016.

Lo anterior demuestra que a pesar de haberse disminuido la cantidad de PQRS presentadas, las quejas y los reclamos, que constituyen deficiencias en el servicio, se incrementan ligeramente, situación que debe ser evaluada en detalle. En la gráfica que se presenta a continuación, se evidencia la proporción de quejas y reclamos, con relación al total de derechos de petición, siendo inferior al 4.96% sobre el total de PQRS. Si bien el porcentaje es bajo, debe continuarse el análisis detallado de tales categorías, dado que representan la respuesta del usuario frente a problemas del servicio. De igual manera en la figura 3, se denota el comportamiento hitórico de las quejas y reclamos, tipo de requerimientos que han venido aumetando en su presentación por parte del usuario, a pesar de haberse disminuido las PQRS.

Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2017

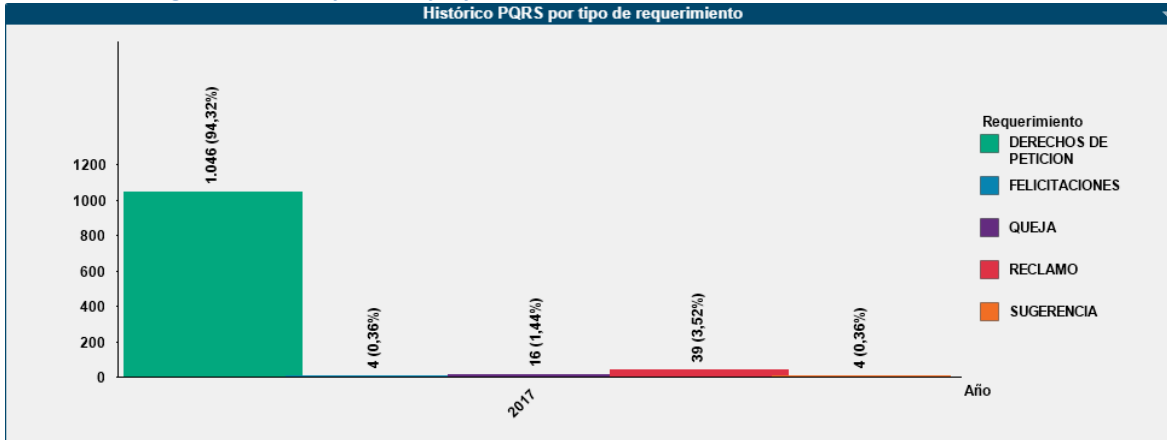
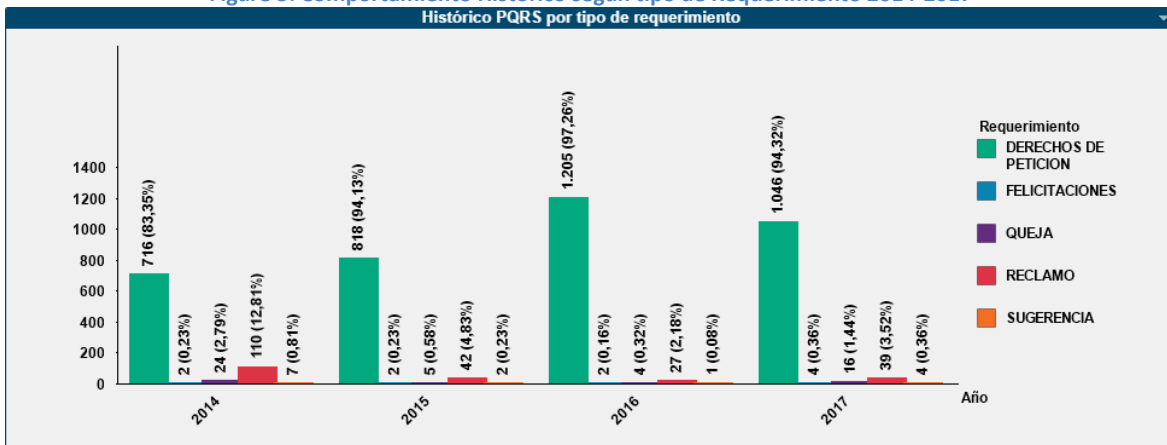


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2017



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2017, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 94.32%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de situaciones académicas y administrativas y, en su mayoría, son solicitudes para precisar información sobre servicios, trámites y actividades propias de la institución o solicitar la realización de trámites, cuyos mecanismos administrativos son desconocidos por los usuarios.



### 3. Porcentaje de Quejas y Reclamos en relación con el total de peticiones

Para el periodo de análisis objeto de este informe, se reitera con las siguientes gráficas que solo analizan las quejas y los reclamos, que el porcentaje de este tipo de solicitudes aumento respecto del periodo inmediatamente anterior periodo.

Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2017

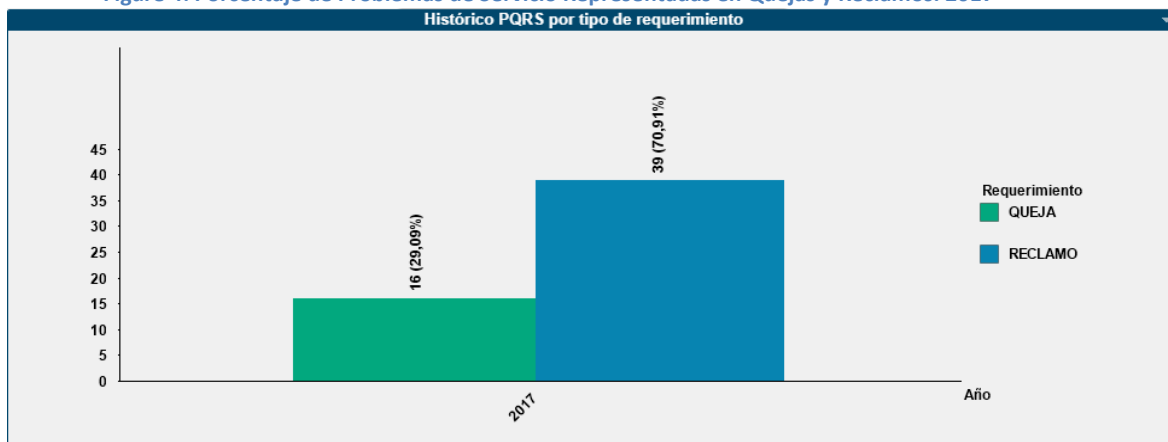
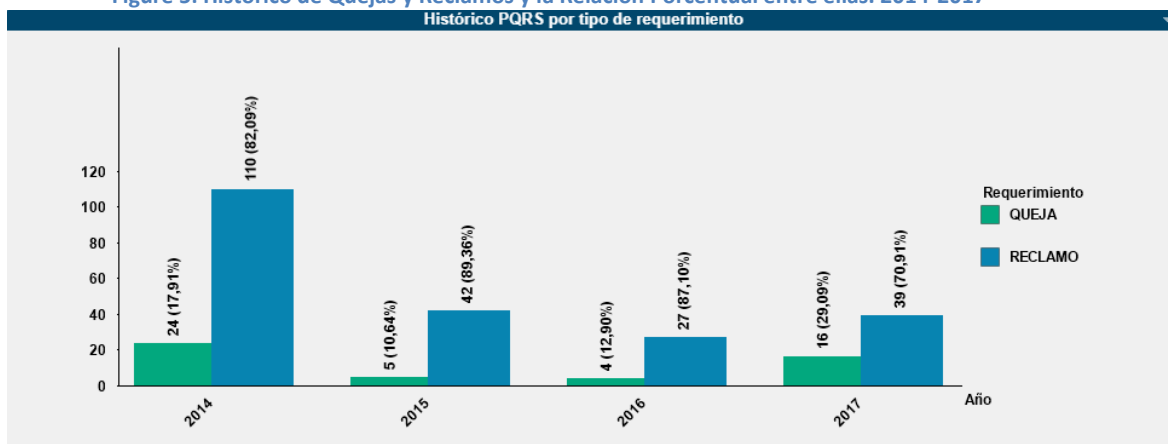


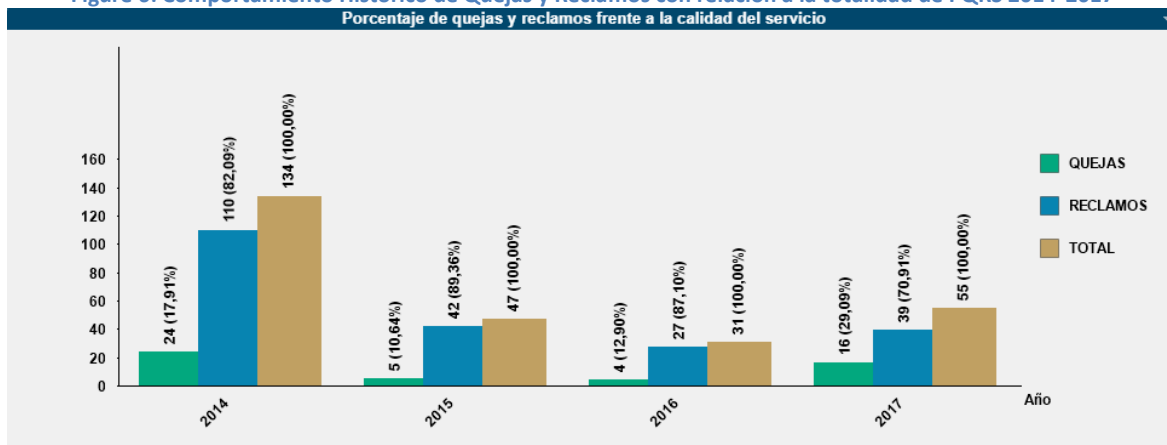
Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2017



Entre enero y diciembre de 2017, se presentaron un total de 55 quejas y reclamos; 39 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 16 fueron quejas contra funcionarios por el trato en la atención. Estos datos muestran que para el periodo 2017 se incrementó en 24 quejas y reclamos respecto del periodo anterior, para así tomar acciones de mejora al respecto y que de esta forma la Universidad tome los controles necesarios para disminuir inconformidades con el servicio y atención al usuario.

A pesar de presentarse el mencionado incremento, el porcentaje de quejas y reclamos con relación a la totalidad de peticiones presentadas fue del 4,96%, inferior a la meta propuesta en los indicadores del Sistema Integrado de Gestión que es del 20%, meta que se ha venido cumpliendo desde el año 2013, siendo especialmente inferior este resultado desde el año 2015, con lo que se propone, sea replanteada la meta, pues el resultado muestra un comportamiento positivo del indicador, que se reitera es solo del 5% para la vigencia 2017; sin embargo, debe continuarse realizando el análisis con el fin de identificar situaciones recurrentes susceptibles de ser intervenidas.

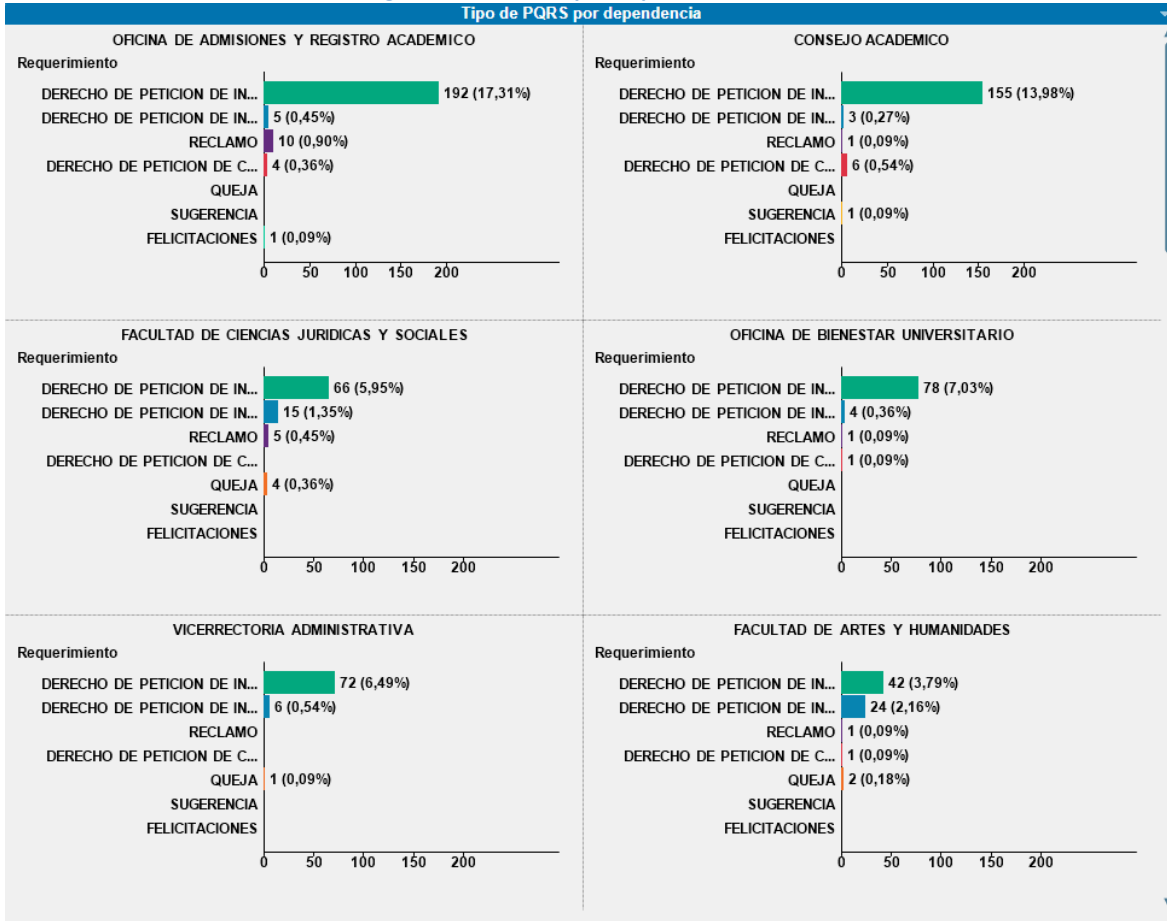
**Figure 6: Comportamiento Histórico de Quejas y Reclamos con relación a la totalidad de PQRS 2014-2017**



#### 4. Análisis de dependencias con mayor incidencia en las PQRS

A continuación se presenta un análisis diferenciado por tipo de petición, en las dependencias en las cuales hubo mayor concentración de solicitudes durante periodo enero a diciembre de 2017:

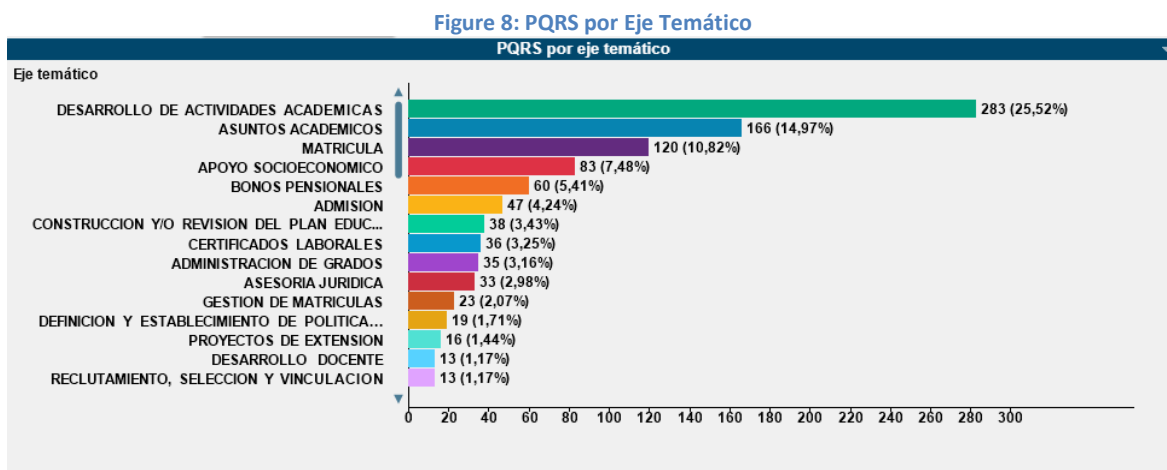
Figure 7: Total PQRS por Dependencias. 2017



La Oficina de Admisiones y Registro Académico y el Consejo Académico, reúnen el 31.29% de las peticiones presentadas durante el año 2017. De las 39 peticiones, 10 constituyen reclamos, situación que debe ser analizada, para identificar situaciones recurrentes que representen una no conformidad y proponer desde la Oficina de Planeación y Sistemas, posibles acciones que permitan instaurar procedimientos o métodos que faciliten las acciones administrativas para la respuesta a dichas solicitudes, optimizando la gestión de tales unidades.

También llama la atención, que 5 reclamos fueron presentados a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, las cuales se analizarán en detalle para determinar necesidades de intervención al interior de la Facultad.

## 5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático



**Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2017**

EJE TEMATICOS	ENE - DIC 2016	ENE - DIC 2017	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	<b>1239</b>	<b>1109</b>	<b>130</b>
ADMISIONES	77	47	<b>30</b>
ASESORIA JURIDICA	44	33	<b>11</b>
ASUNTOS ACADEMICOS	384	166	<b>218</b>
BONOS PENSIONALES	67	60	<b>7</b>
CERTIFICADOS LABORALES	41	36	<b>5</b>
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	295	283	<b>12</b>
GESTION DE MATRICULA	17	23	<b>-6</b>
INSCRIPCION	12	4	<b>8</b>
MATRICULA	41	120	<b>-79</b>

La tabla 3, consolida un resumen de los asuntos que resultan de los análisis de las PQRS y que se clasifican por ejes temáticos. En consistencia con la cantidad de PQRS presentados en el Consejo Académico y la Oficina de Admisiones y registro Académico, las temáticas de

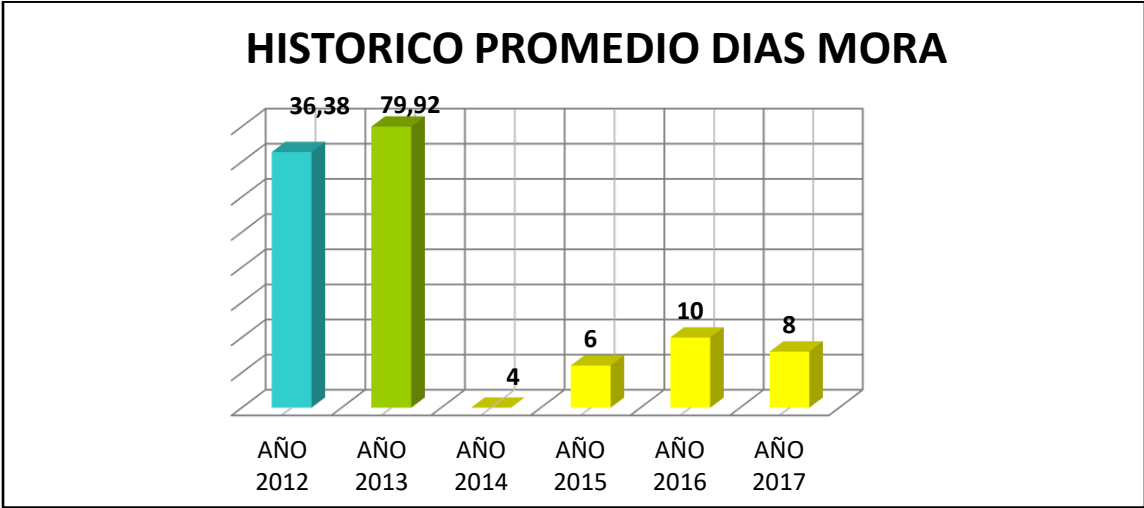
mayor recurrencia son desarrollo de actividades académicas y asuntos académicos, ambos asuntos resueltos por las mencionadas unidades; sin embargo es de resaltar como los temas sensibles en años anteriores como la inscripción y la gestión de matrículas, se mantienen prácticamente estables. Se demuestra la efectividad de las acciones tomadas por la Vicerrectoría Académica y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas por mejorar las mencionadas actividades. Para el caso de las etiquetas que ahora presentan mayor concentración, debe realizarse un análisis de recurrencias de temáticas específicas que permitan diseñar estrategias de simplificación o eficiencia de los trámites o asuntos solicitados. Es de mencionar que los análisis realizados y las acciones tomadas, se documentarán en el Plan de Mejoramiento Institucional.

**6. Análisis de días de mora en relación con el cumplimiento de términos**

**Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2012-2017**

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	4.00
AÑO 2015	6.00
AÑO 2016	10.00
AÑO 2017	8.00

**Figure 9: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2017**

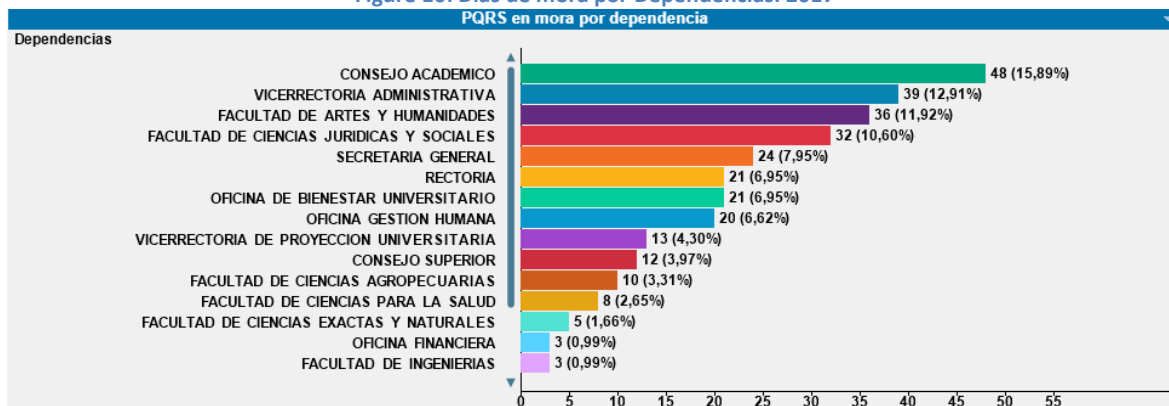


Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos que señala la ley, presenta una disminución considerable desde 2013 a 2015, cuando se bajó la mora en las respuestas a sólo 6 días. Se debe a que la Universidad de Caldas emprendió correctivos en ese aspecto.

Por eso, el aumento del promedio de días de mora entre 2015 y 2016, se debió principalmente a falla técnica y no necesariamente voluntad de funcionarios. El promedio de la mora, es un tema que la Universidad de Caldas ha focalizado como clave en el asunto de las PQRS; de ahí que se revisa permanentemente con el fin de garantizar oportunidad y claridad en las respuestas y, en general, en los procedimientos; sin embargo, las fallas técnicas que se presentaron en el manejo del Sistema de Atención al Ciudadano SAC en los meses de octubre-noviembre de 2016, generaron traumatismos en los seguimientos a las fechas de vencimiento y con ello, moras. Se debe notificar oportunamente cuando problemas técnicos con el manejo de los sistemas de información institucionales representen fallos, con el propósito de implementar planes de contingencia, continuando con el seguimiento para la respuesta de las peticiones se logró disminuir a 8 los días de mora

Las dependencias en las que se presentan días de mora para el periodo 2017, son:

Figure 10: Días de mora por Dependencias. 2017



## 7. Análisis de causas de mayor recurrencia en reclamos

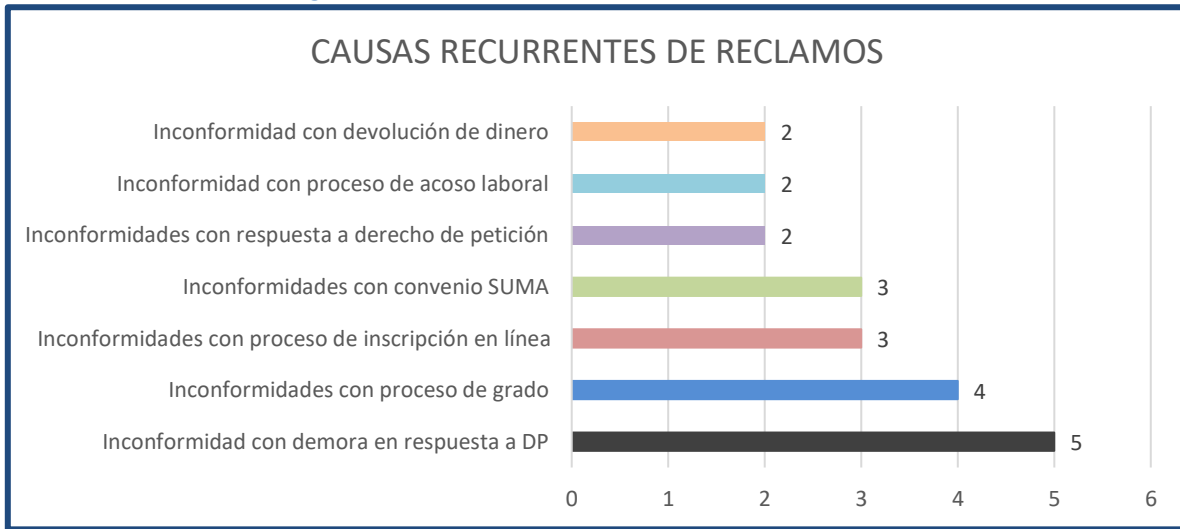
Los reclamos, dado que representan inconformidades en la prestación del servicio, merecen especial atención y análisis con el fin de identificar situaciones recurrentes o causas raíces de problemas mayores o no conformidades que ameriten la formulación e implementación de acciones correctivas.

Las causas que se lograron caracterizar de los reclamos presentados en la Unidad de Atención al Ciudadano fueron:

<b>CAUSAS IDENTIFICADAS DE RECLAMOS</b>
INCONFOMIDAD CONVIVENCIA EN RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS
INCONFOMIDAD PROCESO DEVOLUCION DE LIBRO
INCONFOMIDAD PUBLICACIÓN DE RESULTADOS ELECTORALES
INCONFORMIDAD BLOQUEO PÁGINA
INCONFORMIDAD CON DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
INCONFORMIDAD CON INSCRIPCIÓN MANUAL EN EL PROGRAMA DE MEDICINA
INCONFORMIDAD CON LA ADMISIÓN CUPOS ESPECIALES
INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN OFICINA DE EGRESADOS
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA RESPUESTA TELEFONICA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN RESPUESTAS EN LA OFICINA DE ICETEX
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
INCONFORMIDAD CON UNA NOTA
INCONFORMIDAD CONVENIO SUMA
INCONFORMIDAD COSTO DE CERTIFICADOS
INCONFORMIDAD DIPLOMADO PRUEBAS PERICIALES EN EL MARCO DE LA LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA.
INCONFORMIDAD METODO DE EVALUACIÓN DOCENTE
INCONFORMIDAD PROCESO DE ACOSO LABORAL
INCONFORMIDAD PROCESO DE GRADO
INCONFORMIDAD PROCESO DEVOLUCIÓN DE DINERO
INCONFORMIDAD PROCESO INSCRIPCION EN LINEA
INCONFORMIDAD PROYECTOS PROYECCIÓN
INCONFORMIDAD RUIDO BIBLIOTECA
INCONFORMIDAD SOBRE INFORMACIÓN EN SNIES DEL DOCTORADO EN ESTUDIOS TERRITORIALES
INCONFORMIDAD USO DE TELEVISOR SEDE BELLAS ARTES
INCONFORMIDAD VERIFICACIÓN DE NOTAS

De la totalidad de los reclamos, se realiza una caracterización de causas con el fin de identificar aquellas que presentan mayor recurrencia y podrían representar situaciones que deben ser intervenidas de manera prioritaria.

Figure 11: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2016



Uno de los aspectos de mayor recurrencia son los 5 reclamos que se presentaron frente a la demora en la respuesta y representan el 13% del total de reclamos presentados. De los mencionados reclamos, 3 se focalizan en la Oficina de Gestión Humana y presentan considerables días de vencimiento, lo cual coincide con el incremento en los tiempos de mora. Frente a las inconformidades con los tiempos de respuesta y con las respuestas como tal a los derechos de petición que representa 2 reclamos, la unidad de Atención al Ciudadano continua con el seguimiento constante a los responsables de las mismas, notificando oportunamente sobre el trámite de las peticiones y días de vencimiento.

La segunda causa de reclamaciones está concentrada en el proceso de grado, bien sea en inconformidades con la solicitud a través del SIA como a la efectividad del trámite. Los 4 casos fueron remitidos a la Oficina de Registro Académico para su análisis detallado y la formulación de las respectivas acciones, al igual que los reclamos relacionados con la inscripción en línea, acciones que serán documentadas en el Plan de Mejoramiento Institucional.

Finalmente y como causa de especial relevancia, se presenta las inconformidades con el convenio SUMA, situación relacionada con la diferencia entre los calendarios académicos de la Universidad de Caldas y las demás instituciones de educación superior que hacen parte del convenio lo que está generando inconvenientes para legalizar las asignaturas que serán desarrolladas en otras universidades. Esta situación también será analizada en detalla por la Oficina de Admisiones y Registro Académico para determinar posibles acciones de intervención.



En cuanto a las dependencias en las que se presenta la mayor cantidad de reclamos, se tiene la Oficina de Admisiones y Registro Académico con un 26%, que si bien es el mayor porcentaje, es inferior al presentado en anteriores vigencias, teniendo en cuenta la responsabilidad que tiene la mencionada oficina con asuntos académicos de diversa índole. Por su parte, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales presenta 5 reclamos y la Secretaría General y Oficina de Gestión Humana, 3 en cada caso. Si bien las anteriores cifras presentan recurrencias, el número es poco significativo con relación a la totalidad de PQRS presentadas durante la vigencia. Se analizará con cada oficina la totalidad de reclamos para identificar situaciones susceptibles de intervención desde la gestión administrativa de la misma.

**Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2017**

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
BIBLIOTECA	2	5,1%
FACULTAD DE INGENIERIAS	2	5,1%
OFICINA FINANCIERA	2	5,1%
OFICINA GESTION HUMANA	3	7,7%
SECRETARIA GENERAL	3	7,7%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	5	12,8%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	10	25,6%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Es importante tener en cuenta que la baja incidencia de los reclamos 3,52% del total de PQRS presentadas durante la vigencia 2017, representa un resultado bastante positivo y que demuestra la efectividad de las acciones de intervención tomadas con anterioridad para disminuir las causas asociadas a las principales problemáticas presentadas por los usuarios.

Para el caso de las quejas, dado que éstas se presentan contra funcionarios por deficiencias en la atención a los usuarios, no se presentan detalles ni estadísticas. Sin embargo es importante mencionar que aunque el análisis realizado no evidencia varias quejas contra un mismo funcionario, lo que permite concluir que fueron situaciones puntuales, si debe tenerse en cuenta el incremento en las quejas presentadas en 2017 con relación al 2016 de 12 quejas, muchas de ellas contra docentes. Si bien cada queja es remitida al grupo interno de Control Disciplinario, es importante notificar a la Oficina de Gestión Humana el incremento presentado, con el propósito de que se gestionen acciones desde convivencia laboral y riesgo psicoocial.