



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 2018**

## 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 2014-2018.....	6
Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2015-2018 .....	7
Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2018 .....	12
Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2012-2018.....	13
Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2018.....	17
Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-2018 .....	6
Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2018.....	8
Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2018 .....	8
Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2018.....	9
Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2018.....	9
Figure 6: Total PQRS por Dependencias. 2018.....	11
Figure 7: PQRS por Eje Temático .....	12
Figure 8: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2018 .....	13
Figure 9: Días de mora por Dependencias. 2018.....	14
Figure 10: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2018.....	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 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 2018.

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.

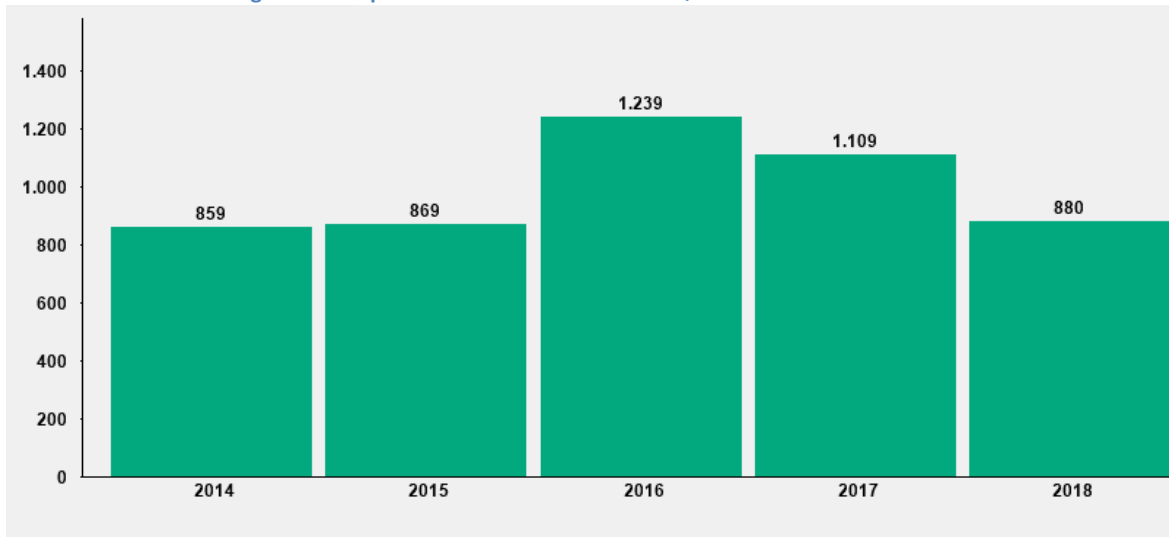
### III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

#### 1. Histórico de cantidad de solicitudes

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2014-2018

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2014	859
2015	869
2016	1239
2017	1109
2018	808

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-2018



Los datos muestran una disminución de las PQRS presentadas en el años 2018, esto 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 229 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 2017-2018

Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento				
Requerimiento	2017	2018	+/-	
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	31	15	-16	
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	156	182	26	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	859	631	-228	
FELICITACIONES	4	1	-3	
QUEJA	16	20	4	
RECLAMO	39	29	-10	
SUGERENCIA	4	2	-2	
<b>TOTAL</b>	<b>1.109</b>	<b>880</b>	<b>-229</b>	

Sobre los tipos de requerimientos, se hace evidente el considerable la disminución en los derechos de petición de información, interés general y consulta, las quejas por su parte aumentaron en 4 y reclamos disminuyeron en 10 durante el año 2018 con relación al año 2017.

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 en quejas y disminuyeron en reclamos, 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 5.57% 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. 2018

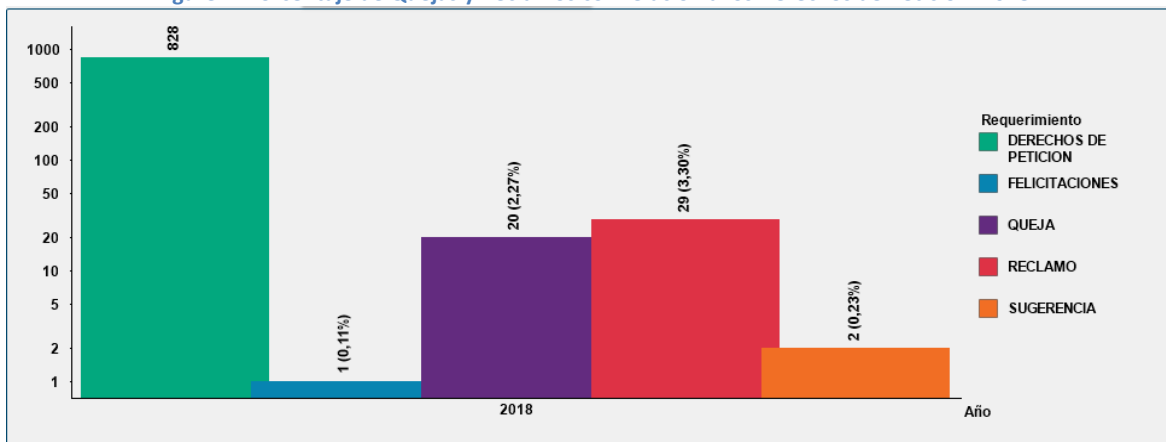
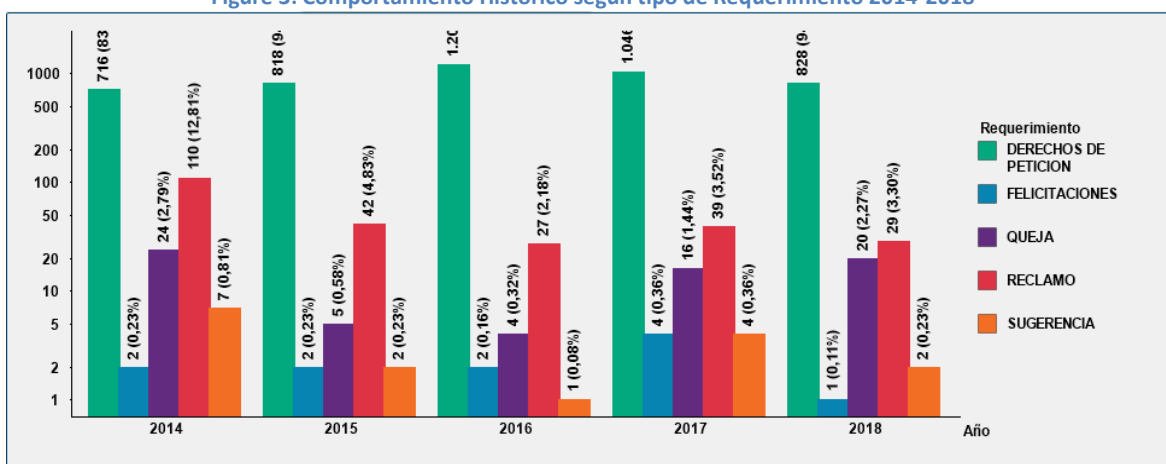


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2018



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2018, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 94.09%. 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. 2018

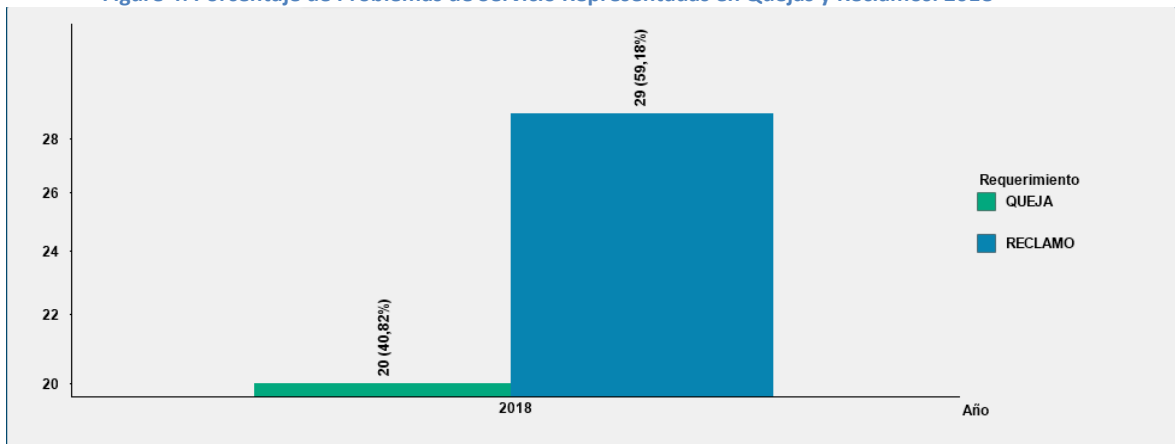
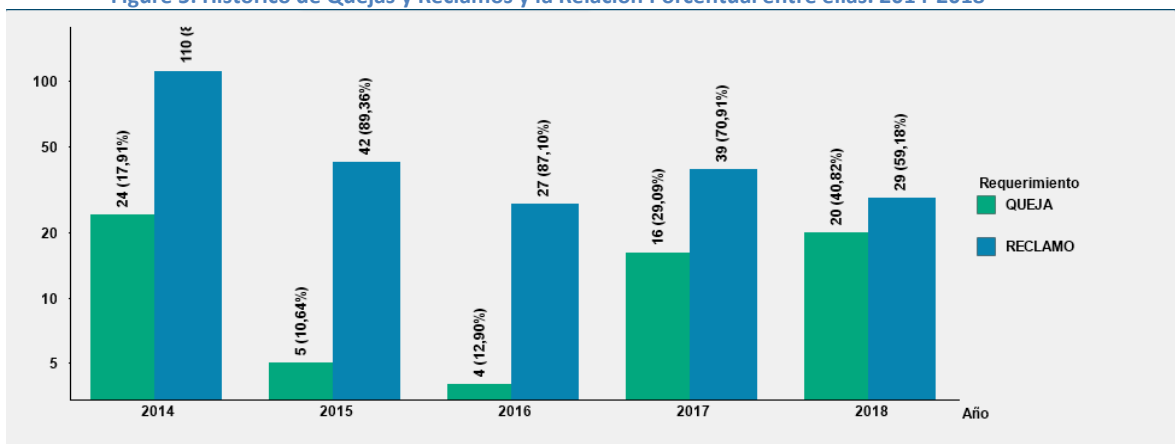


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2018



Entre enero y diciembre de 2018, se presentaron un total de 49 quejas y reclamos; 29 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 20

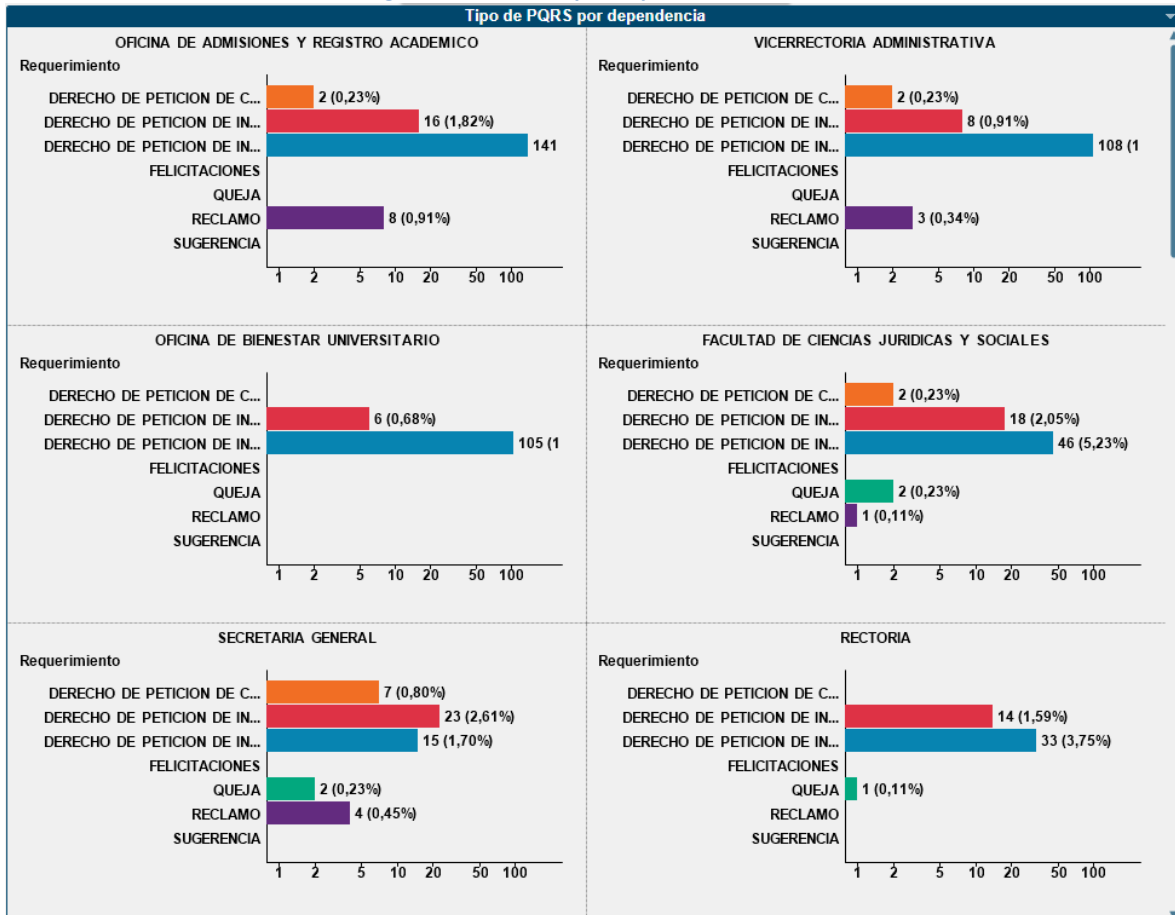
fueron quejas contra funcionarios por el trato en la atención. Estos datos muestran que para el periodo 2018 disminuyeron en 6 quejas y reclamos respecto del periodo anterior, lo anterior implica continuar tomando acciones de mejora al respecto y que de esta forma la Universidad tome los controles necesarios para disminuir inconformidades con el servicio y atención al usuario.

El porcentaje de quejas y reclamos con relación a la totalidad de peticiones presentadas fue del 5,57%, 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, sin embargo, debe continuarse realizando el análisis con el fin de identificar situaciones recurrentes susceptibles de ser intervenidas.

#### **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 2018:

Figure 6: Total PQRS por Dependencias. 2018



La Oficina de Admisiones y Registro Académico y la Vicerrectoría Administrativa, reúnen el 32.73% de las peticiones presentadas durante el año 2018. De las 880 peticiones, 29 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 8 reclamos fueron presentados a la Oficina de Admisiones y Registro Académico, 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

Figure 7: PQRS por Eje Temático

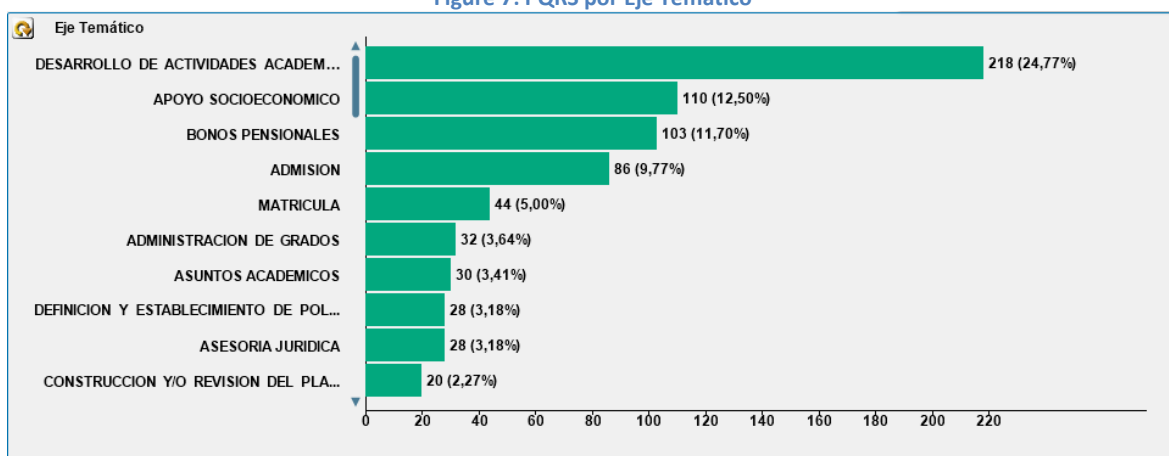


Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2018

EJE TEMATICOS	ENE - DIC 2017	ENE - DIC 2018	DIFERENCIA
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1109</b>	<b>880</b>	<b>229</b>
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÈMICAS	282	218	<b>64</b>
ASUNTOS ACADÈMICOS	167	30	<b>137</b>
MATRÌCULA	120	44	<b>76</b>
APOYO SOCIOECONÒMICO	83	110	<b>-27</b>
BONOS PENSIONALES	60	103	<b>-43</b>
ADMISIÒN	47	86	<b>-39</b>
CONSTRUCCIÒN Y/O REVISIÒN DEL PLAN INSTITUCIONAL	38	20	<b>18</b>
CERTIFICADOS LABORALES	36	11	<b>25</b>
ADMINISTRACIÒN DE GRADOS	35	32	<b>3</b>
ASESORÌA JURÌDICA		28	<b>-28</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 la Oficina de Admisiones y registro Académico y la Vicerrectoría Administrativa, las

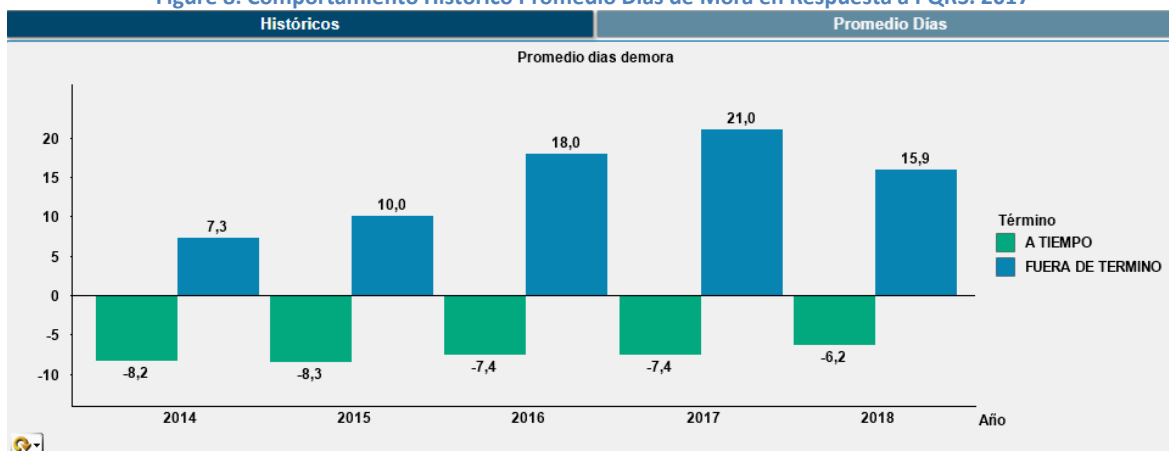
temáticas de mayor recurrencia son desarrollo de actividades académicas y asuntos académicos, ambos asuntos resueltos por la Oficina de Admisiones y Registro Académico; sin embargo es de resaltar como los temas sensibles en años anteriores como la inscripción y la gestión de matrículas, se mantienen prácticamente estable, 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 2014-2018

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2014	7.03
AÑO 2015	10.00
AÑO 2016	18.00
AÑO 2017	21.00
AÑO 2018	15.09

Figure 8: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2017

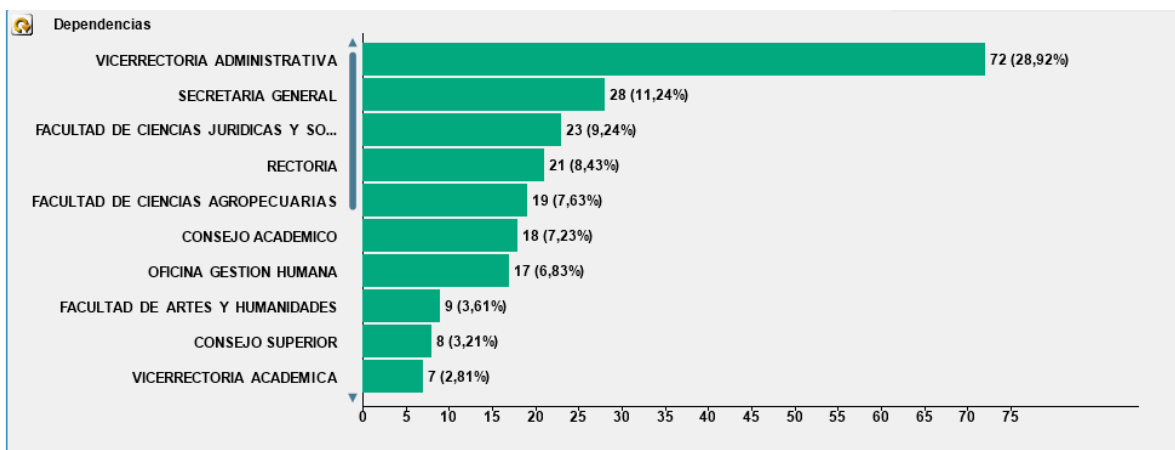


Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos que señala la ley, presenta una disminución considerable desde 2017 a 2018, cuando se bajó la mora en las respuestas a sólo 15.09 días. Se debe a que la Universidad de Caldas emprendió correctivos en ese aspecto.

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 15.9 los días de mora

Las dependencias en las que se presentan días de mora para el periodo 2018, son:

Figure 9: Días de mora por Dependencias. 2018



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

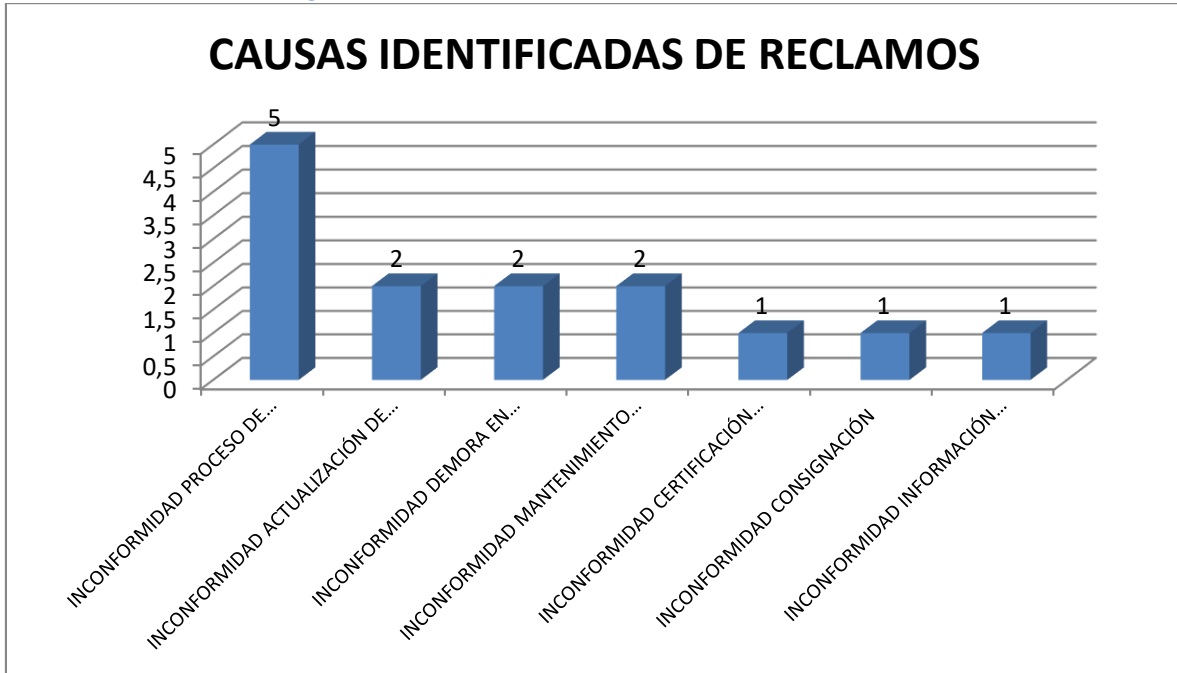
Los reclamos, dado que representan inconformidades en la prestación del servicio, merecen especial atención y análisis con el fin de identificar situaciones recurrentes o causas raíces de problemas mayores o no conformidades que ameriten la formulación e implementación de acciones correctivas.

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

<b>CAUSAS IDENTIFICADAS DE RECLAMOS</b>
INCONFORMIDAD PROCESO DE ADMISIONES
INCONFORMIDAD ACTUALIZACIÓN DE ACTAS
INCONFORMIDAD DEMORA EN RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN
INCONFORMIDAD MANTENIMIENTO DE PIANOS ACUSTICOS
INCONFORMIDAD CERTIFICACIÓN DIPLOMADO EN CONCILIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
INCONFORMIDAD CONSIGNACIÓN
INCONFORMIDAD INFORMACIÓN CONSERVATORIO DE MÚSICA
INCONFORMIDAD AUTORIDAD PARA CON EL PERSONAL DE ASEO
INCONFORMIDAD SERVICIO DE BIBLIOTECA
INCONFORMIDAD TÍTULO TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN JUDICIAL
INCONFORMIDAD FALTA DE TRANSPARENCIA DE FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES
INCONFORMIDAD POR LENTITUD EN LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO DE MATRÍCULA POR PARTE DEL SUBPROCESO TESORERÍA
INCONFORMIDAD ACTAS DE GRADO
INCONFORMIDAD COMPORTAMIENTO RESIDENCIAS MASCULINAS
INCONFORMIDAD CON RESPUESTA DE DERECHO DE PETICIÓN
INCONFORMIDAD DEMORA EN EL PAGO DE TRABAJO EN LA FERIA DEL LIBRO
INCONFORMIDAD DEMORAS O INCUMPLIMIENTO EN LAS ENTREGA DE CORRESPONDENCIA POR LA EMPRESA DE CORREOS 4-72
INCONFORMIDAD EN REGLAMENTACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE
INCONFORMIDAD INCONSISTENCIAS DE CALENDARIO PUBLICADOS EN LA PAGINA DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS
INCONFORMIDAD ORDENACIONES DE VACACIONES DE DOCENTES
INCONFORMIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS
INCONFORMIDAD YA QUE UNIVERSIDAD DE CALDAS NO ESTABLECIÓ NORMATIVAMENTE UN RÉGIMEN DE INHABILIDADES, IMPEDIMENTOS E INCOMPATIBILIDADES PARA LAS ELECCIONES A DECANOS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO Y DE PROGRAMA

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 10: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2018



Uno de los aspectos de mayor recurrencia son los 5 reclamos que se presentaron frente al proceso de admisiones. De los mencionados reclamos, los cuales se focalizan en la Oficina de Admisiones y Registro Acadèmico.

La segunda causa de reclamaciones está concentrada en el proceso de actualización de las actas en el SIG de la universidad de Caldas. 1 de ellos fue remitido a la Facultad de Artes y Humanidades y el otro a el Consejo Acadèmico.

Finalmente y como causa de especial relevancia, se presenta las inconformidades en los tiempos de respuesta a los derechos de petición, la cual requiere especial atención por ser una causal reiterativa de reclamos y constituye unos de los focos principales de atención. Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se continua con el seguimiento constante con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de los mismo.

En cuanto a las dependencias en las que se presenta la mayor cantidad de reclamos, se tiene la Oficina de Admisiones y Registro Acadèmico con un 27.59%, sin embargo se debe tener en cuenta la responsabilidad que tiene la mencionada oficina con asuntos académicos de diversa índole. Por su parte, la Secretaría General presenta 4 reclamos así mismo el Consejo Acadèmico y la Facultad de Artes y Humanidades. 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. 2018**

<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	8	27,6%
SECRETARIA GENERAL	4	13,8%
CONSEJO ACADEMICO	4	13,8%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	4	13,8%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	10,3%
CONSEJO SUPERIOR	1	3,4%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	1	3,4%
VICERRECTORIA DE PROYECCION UNIVERSITARIA	1	3,4%
BIBLIOTECA	1	3,4%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	1	3,4%
OFICINA FINANCIERA	1	3,4%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Es importante tener en cuenta que la baja incidencia de los reclamos 3,30% del total de PQRS presentadas durante la vigencia 2018, 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. Las mismas se presentaron por situaciones puntuales, se debe tenerse en cuenta el incremento en las quejas presentadas en 2017 con relación al 2018 de 20 quejas, 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.