



Universidad de Caldas



UNIVERSIDAD DE CALDAS

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN –
UNIDAD DE SERVICIOS Y MERCADEO**

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

PERIODO OCTUBRE – 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 septiembre – 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.

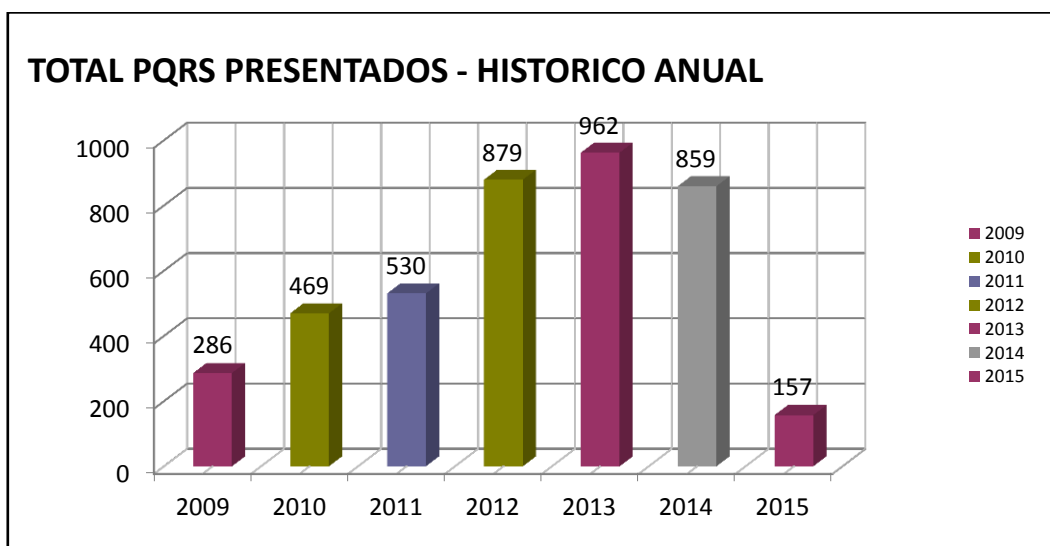
II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de octubre 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	157



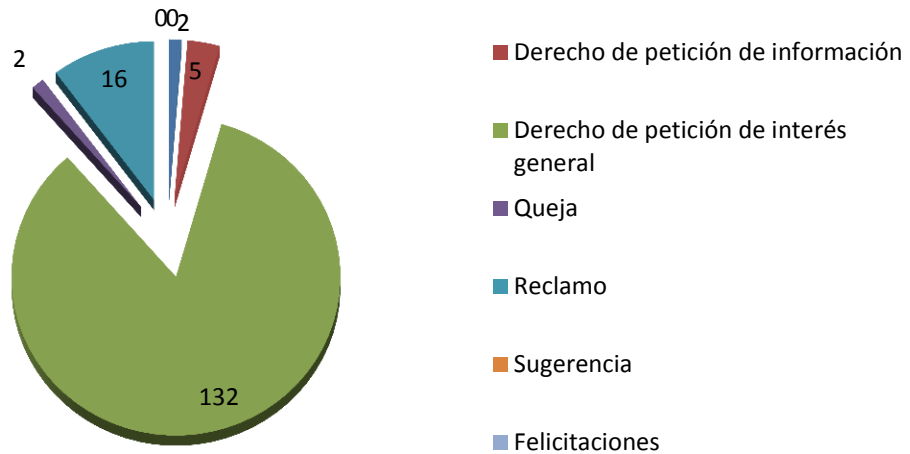
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte Octubre – Diciembre 2015

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	2	1%
Derecho de petición de información	5	3%
Derecho de petición de interés general	132	84%
Queja	2	1%
Reclamo	16	10%
Sugerencia	0	0%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	157	100%

CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



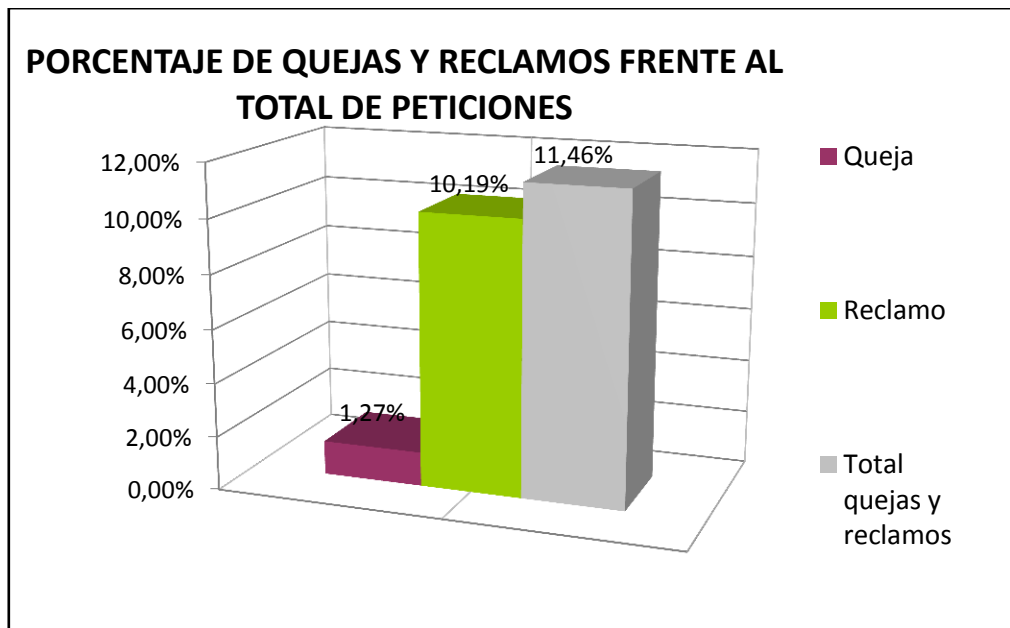
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

El mayor porcentaje de solicitudes se presentan en derechos de petición de interés general con un 84%. 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.

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 11.46% como se presenta a continuación.

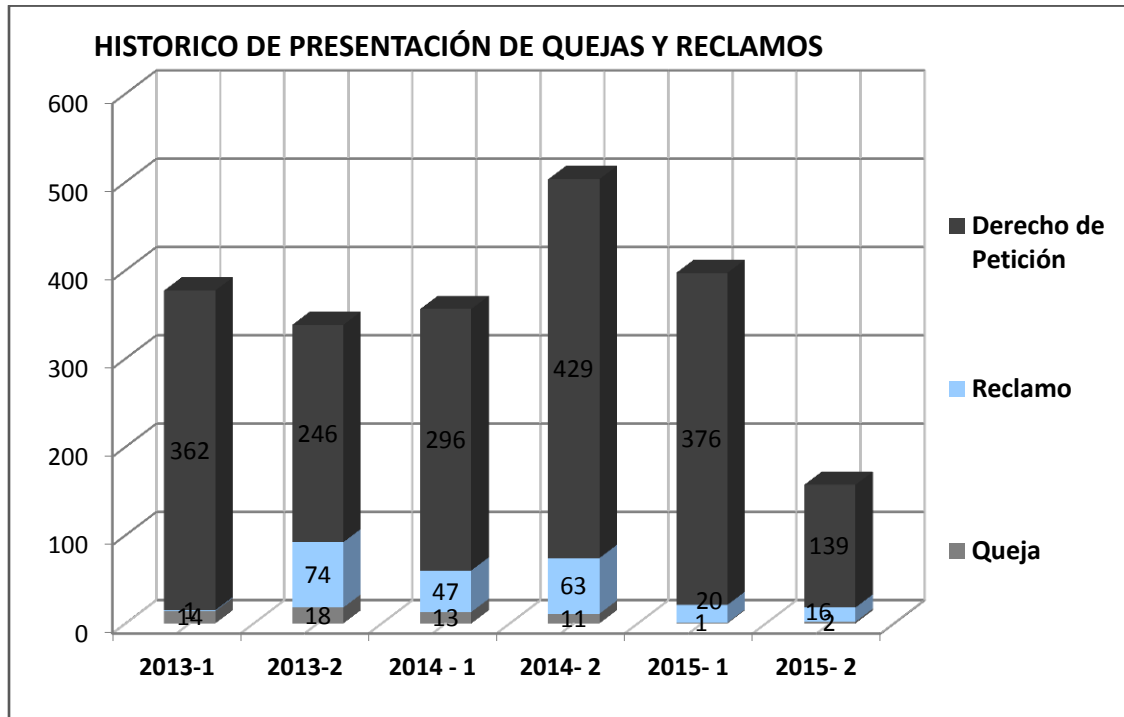
TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO
Queja	2
Reclamo	16
Total quejas y reclamos	18
TOTAL PQRS	157



Para el periodo de octubre y Diciembre se presenta un total de 18 quejas y reclamos, de las cuales, 16 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 2 fueron quejas contra funcionarios por el trato recibido.

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	2
Reclamo	1	74	47	63	20	16
Derecho de Petición	362	246	296	429	376	139

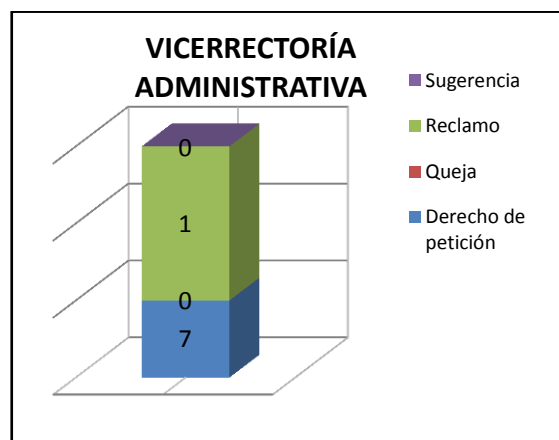
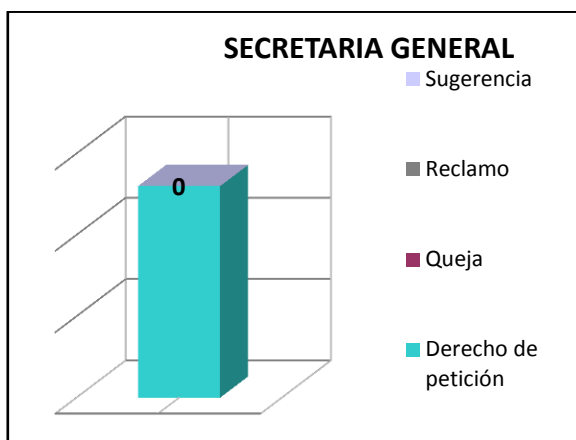
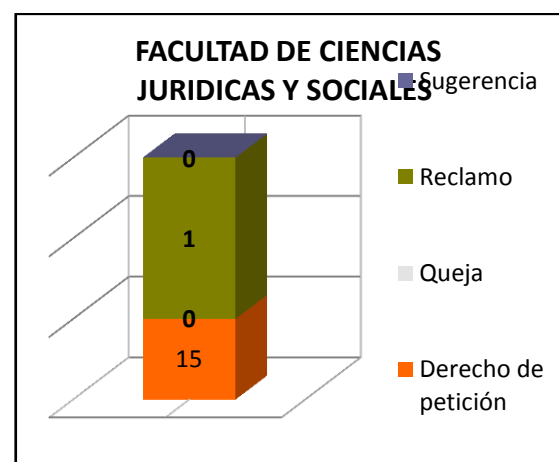
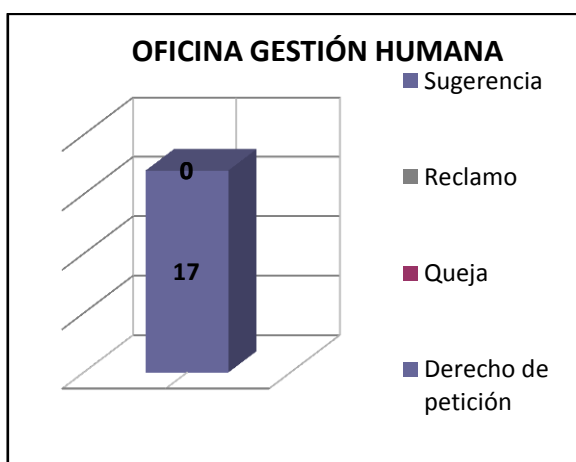
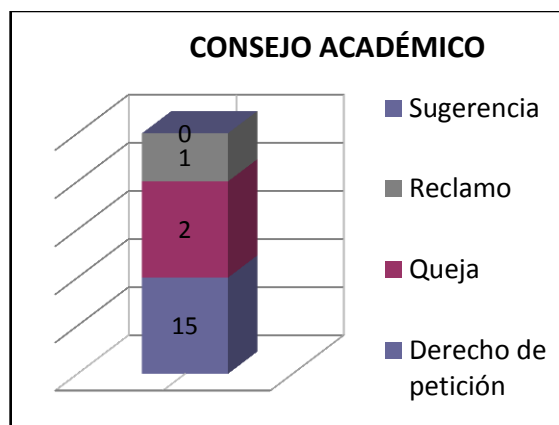
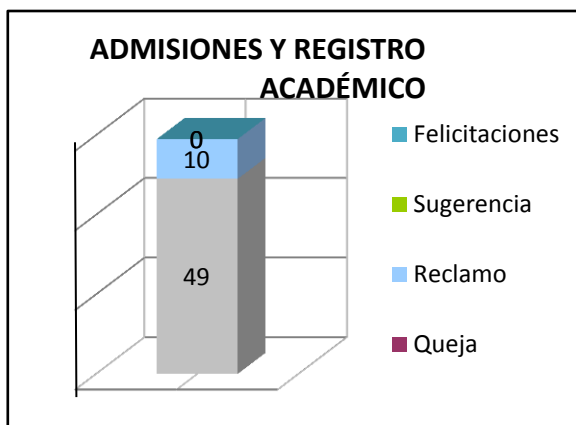


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

La gráfica demuestra que aunque la dinámica de presentación de peticiones se ha incrementado de manera progresiva, en la misma medida se ha visto disminuido la presentación de reclamos y sugerencias a la prestación del servicio, demostrando la efectividad en las acciones emprendidas desde el Sistema Integrado de Gestión para el mejoramiento continuo del servicio universitario.

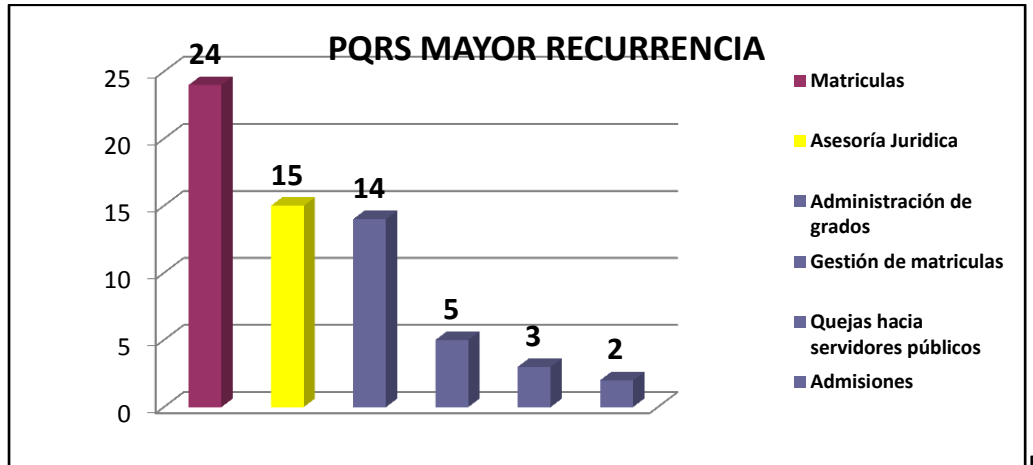
5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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.



6. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

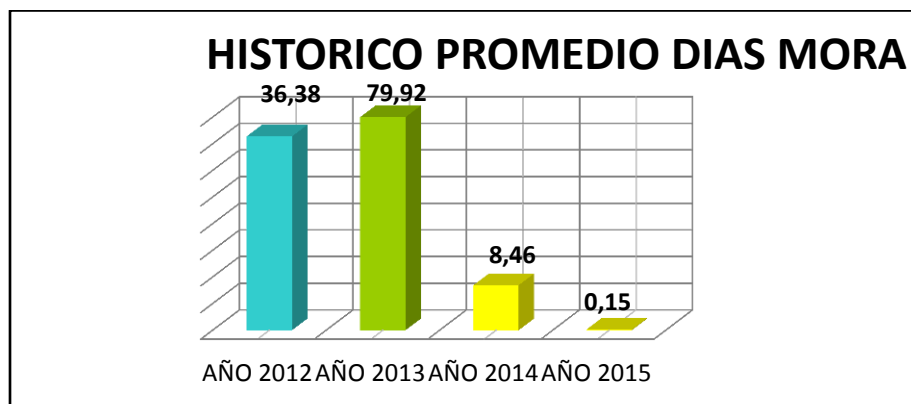
RECURRENCIAS PQRS POR EJES TEMATICOS	NUMERO	PORCENTAJE
Matriculas	24	15%
Asesoría Juridica	15	10%
Administración de grados	14	9%
Gestión de matriculas	5	3%
Quejas hacia servidores públicos	3	2%
Admisiones	2	1%



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

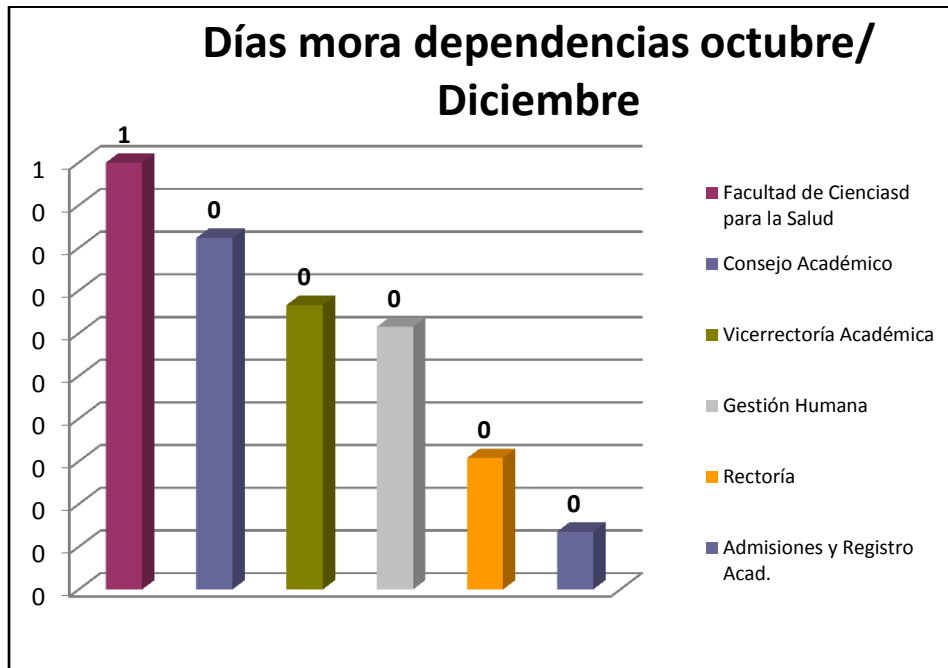
7. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	0,15



8. 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 octubre-diciembre de 2015, un promedio general de 0.15 días, cifra que es satisfactoria teniendo en cuenta que se toman las prórrogas a los derechos de petición como días de mora.

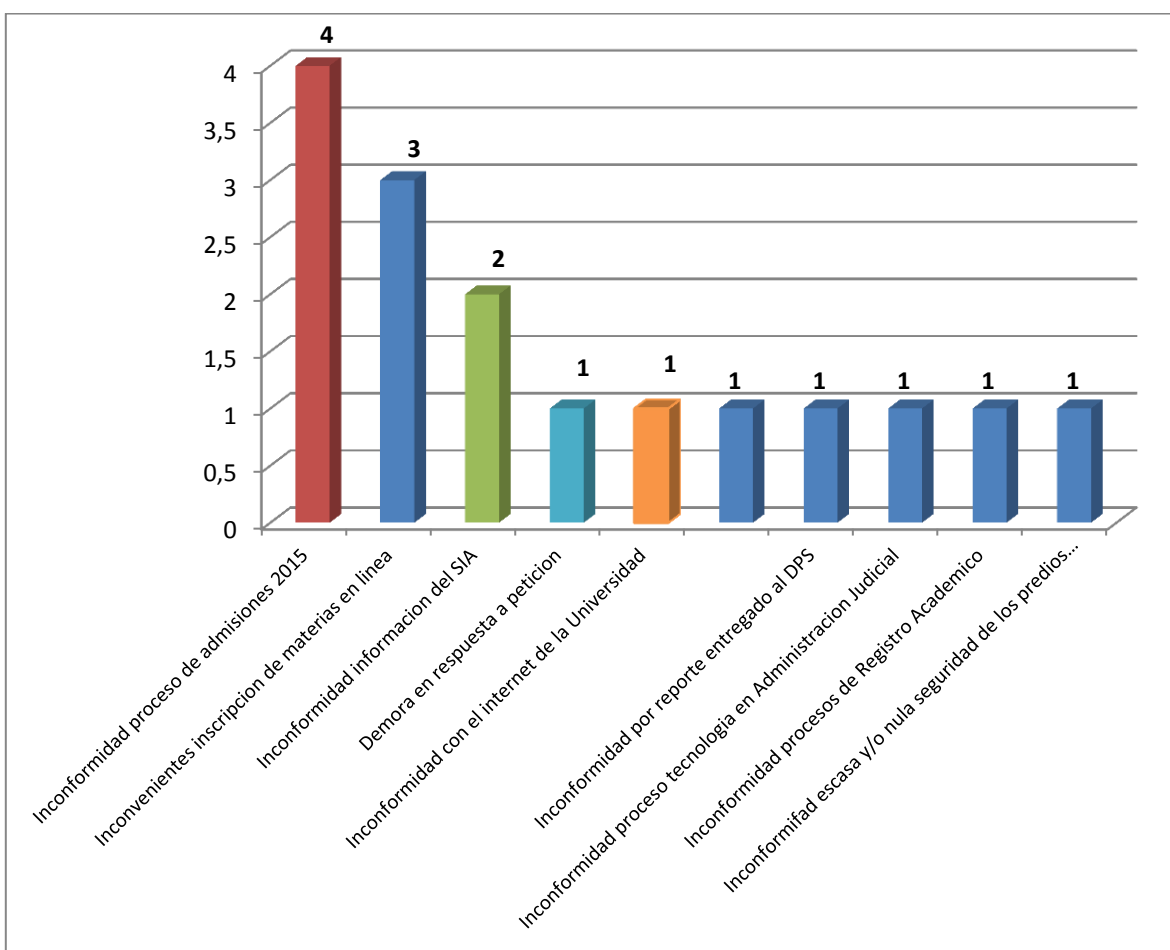
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo octubre a diciembre 2015 son:



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

9. 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