



Universidad de Caldas



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

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

**PERIODO ENERO – MARZO 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 – marzo de 2014.

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**

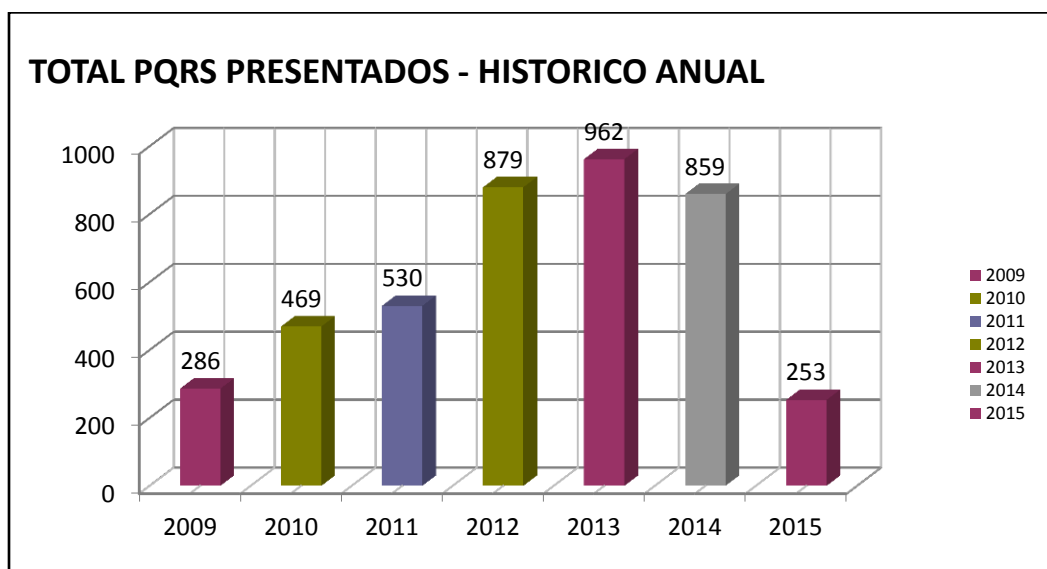
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de enero a marzo de 2015.

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	253



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Ene – Marz 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. Sin embargo, para el periodo objeto de análisis, se cuenta con el menor número de PQRs recibidas de los últimos 3 años, lo que se atribuye a una disminución considerable en la presentación de reclamos y quejas por prestación del servicio.

## 2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de petición de consulta	7	3%
Derecho de petición de información	5	2%
Derecho de petición de interés general	232	92%
Queja	1	0%
Reclamo	7	3%
Sugerencia	0	0%
Felicitaciones	1	0%
TOTAL	253	100%

### CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

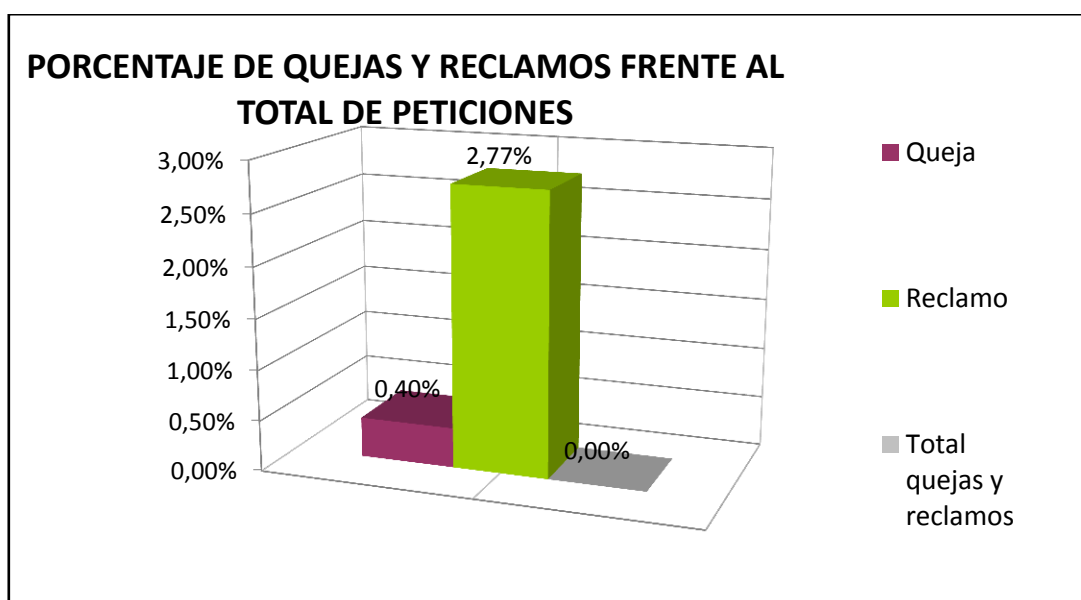
El mayor porcentaje de solicitudes se presentan en derechos de petición de interés general con un 92%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas y buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

Comparativamente con el año 2013, aunque se han incrementado el número de derechos de petición de interés general y de consulta, todos los demás tipos de peticiones han disminuido, los cuales están asociados directamente a dificultades con el servicio.

### 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 15,5% como se presenta a continuación.

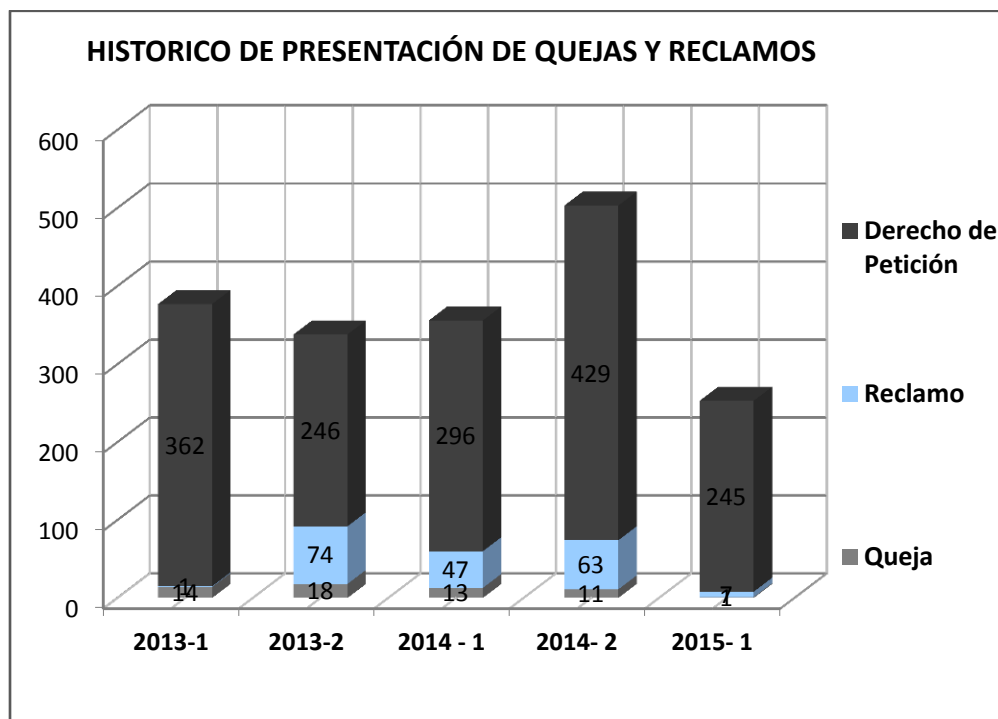
TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	% QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL PQRS
Queja	1	0,40%
Reclamo	7	2,77%
Total quejas y reclamos	0	0,00%
TOTAL PQRS	253	84,40%



Para el periodo de Enero y Marzo se presenta un total de 8 quejas y reclamos, de las cuales, 7 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 1 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
Queja	14	18	13	11	1
Reclamo	1	74	47	63	7
Derecho de Petición	362	246	296	429	245

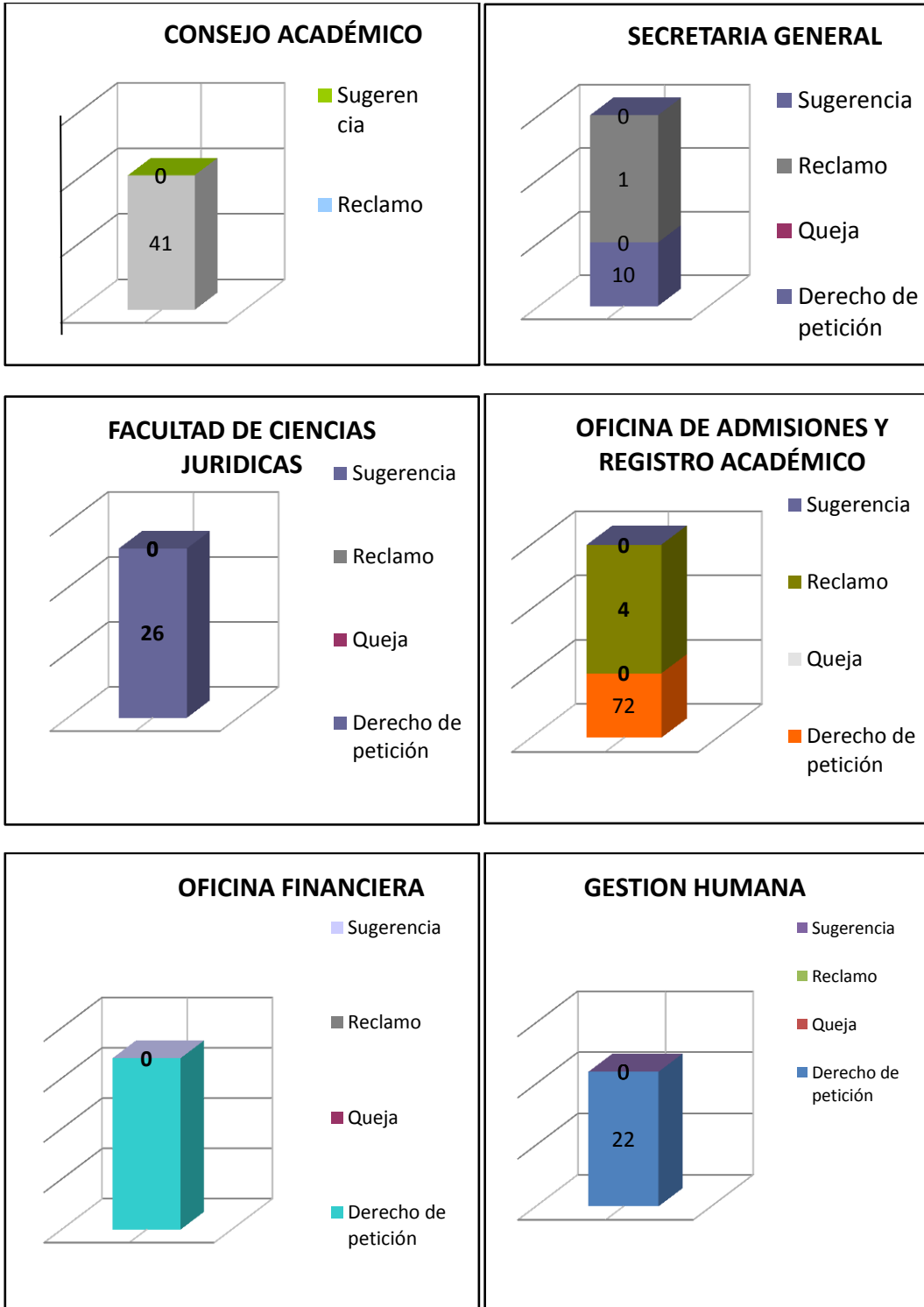


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

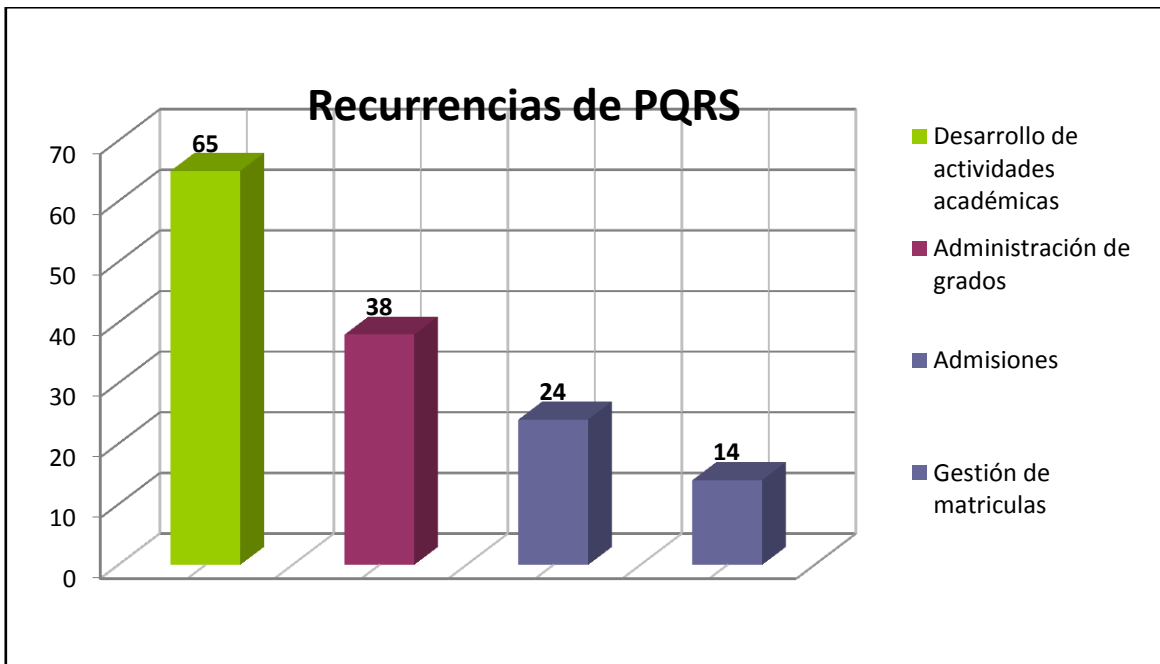
## 5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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

Proceso de Docencia	
Eje tematico	Cantidad de reclamos por tema
Desarrollo de actividades académicas	65
Administración de grados	38
Admisiones	24
Gestión de matriculas	14

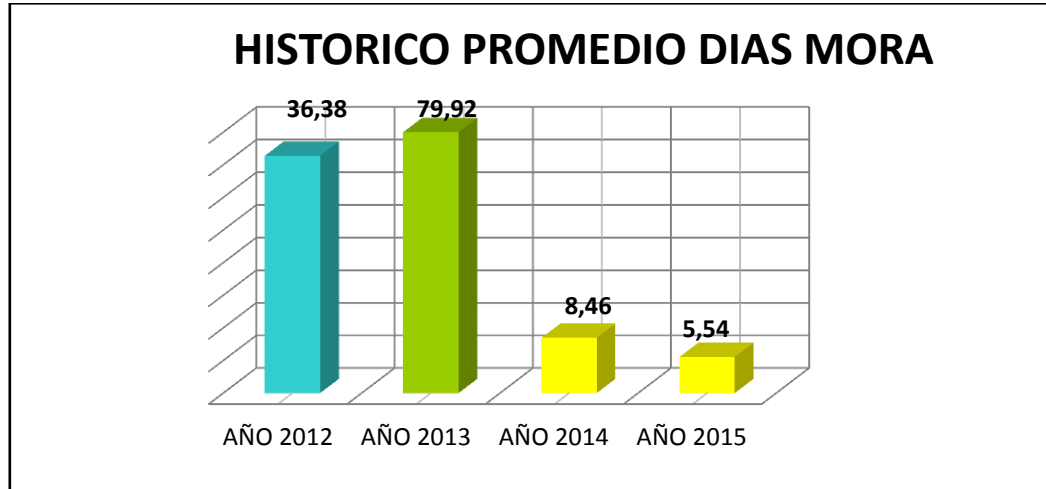


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano



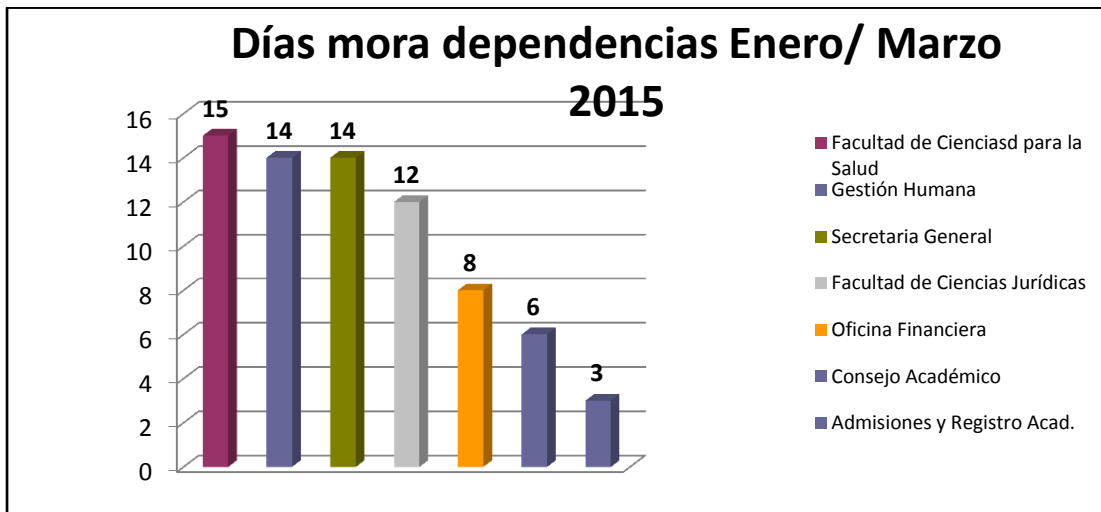
7. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	5,54



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 enero-Marzo de 2015, un promedio general de 5 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 Enero a Marzo 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

## 10. 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.

Nota: Durante el primer trimestre de 2015 no se han presentado sugerencias.