



Universidad de Caldas



**UNIVERSIDAD DE CALDAS**  
**Secretaría General**  
**Planeación -Sistema Integrado de Gestión-**

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

**ENERO – MARZO 2016**



## I. PRESENTACIÓN

La Universidad de Caldas adoptó el Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, como un procedimiento ágil y transparente para tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). El SAC facilita la atención, el control y el seguimiento de las peticiones y sugerencias que tienen los usuarios, universitarios y ciudadanos, de la Universidad de Caldas.

El Sistema de Atención al Ciudadano también garantiza la participación de los actores de la sociedad y de la comunidad universitaria. Es un mecanismo de interacción directa que ayuda a conocer las inquietudes y sugerencias, cuyos análisis, a su vez, contribuyen a detectar y solucionar posibles fallas. El SAC es una acción institucional que promueve la transparencia; para ciudadanos y universitarios es otra forma de participar en el acontecer de esta Universidad.

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad<sup>1</sup> de cada uno de los trámites. Además, del reporte del estado de las PQURS permite su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

---

<sup>1</sup> Según el Comité de Seguridad Alimentaria de AECOC: “Se entiende trazabilidad como el conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto, o lote de productos, a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas”. Tomado de: <https://es.wikipedia.org/wiki/Trazabilidad>

Este documento también presenta los análisis correspondientes, con el fin de que representen una valiosa fuente de información para identificar situaciones del servicio que deben ser mejoradas y de esta manera, incrementar la satisfacción de los usuarios.

Al final de este informe se reiteran los tipos de Requerimientos que se tramitan a través del Sistema de Atención al Ciudadano, SAC. También se define en forma sencilla cada uno de los trámites: Derechos de Petición (de consulta, de información y de interés), Queja, Reclamo y Sugerencia. Así, con ciudadanos más informados e instituciones que dispongan instrumentos de interacción, la transparencia ya no será una meta, sino un diario vivir.

## **II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El presente informe registra las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas de enero a Marzo de 2016.

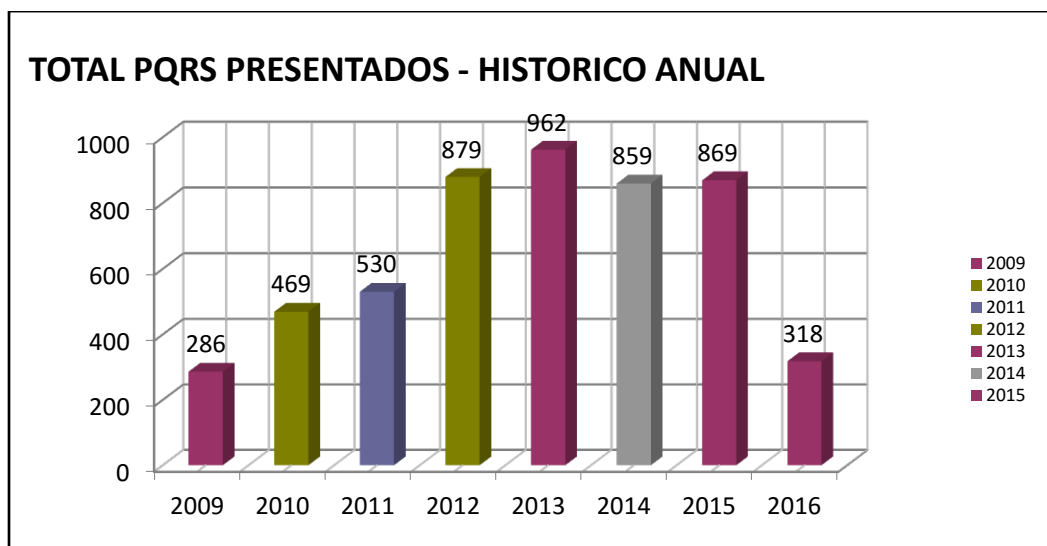
Las solicitudes se recogen a través de las sedes: Bellas Artes, Versalles, Palogrande, Sancancio, Central y Bicentenario; luego son remitidas a la Oficina de Atención al Ciudadano. En esta dependencia se ingresan al SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) para realizar el tratamiento correspondiente y en los tiempos establecidos de respuesta. Al subir esta información al sistema, los usuarios pueden consultar el procedimiento y estado de sus trámites.

### 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
2016	318

Las cifras denotan el aumento del uso del Sistema de Atención al Ciudadano dispuesto por la Universidad de Caldas, desde 2009. Es decir, desde su puesta en funcionamiento, cada vez más usuarios de esta Universidad acceden al SAC como instrumento de comunicación e interacción. Los usuarios tienen así también más mecanismos de constatar la transparencia institucional.



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano  
– Reporte SAC Ene – Mar 2016

Desde la Secretaría General y la Unidad de Servicios y Mercadeo de la Universidad de Caldas se aplican estrategias de socialización del uso del Sistema de Atención al Ciudadano, SAC; esto ha permitido que ya 4.854 ciudadanos y universitarios hayan contactado este sistema de atención.

## 2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de petición de consulta	6	2%
Derecho de petición de información	7	2%
Derecho de petición de interés general	298	94%
Queja	0	0%
Reclamo	6	2%
Sugerencia	0	0%
Felicitaciones	1	0%
TOTAL	318	100%

### CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general con un 94%. 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.

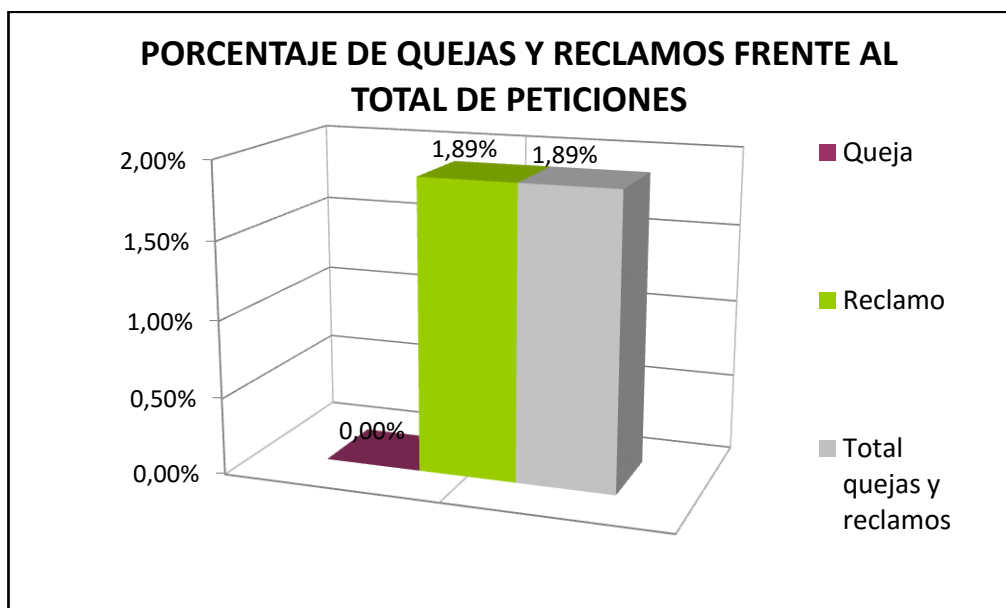
Comparativamente con el año 2014, aunque se han incrementado el número de derechos de petición de interés general, es importante resaltar que disminuyeron en 1 los reclamos y las quejas, que son el tipo de derecho de petición que se relaciona con no conformidades en la prestación del servicio universitario.

<b>PQRS</b>	<b>ENE - MAR 2015</b>	<b>ENE - MAR 2016</b>	<b>DIFERENCIA</b>
TOTAL PQRS	253	318	65
QUEJAS	1	0	-1
RECLAMOS	7	6	-1
SUGERENCIAS	0	0	0
DP CONSULTA	8	6	-2
DP INTERES GRAL	231	298	67
DP INFORMACION	5	7	2
FELICITACION	1	1	0

### 3. Porcentaje de Quejas y Reclamos en relación con el 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 6% como se presenta a continuación.

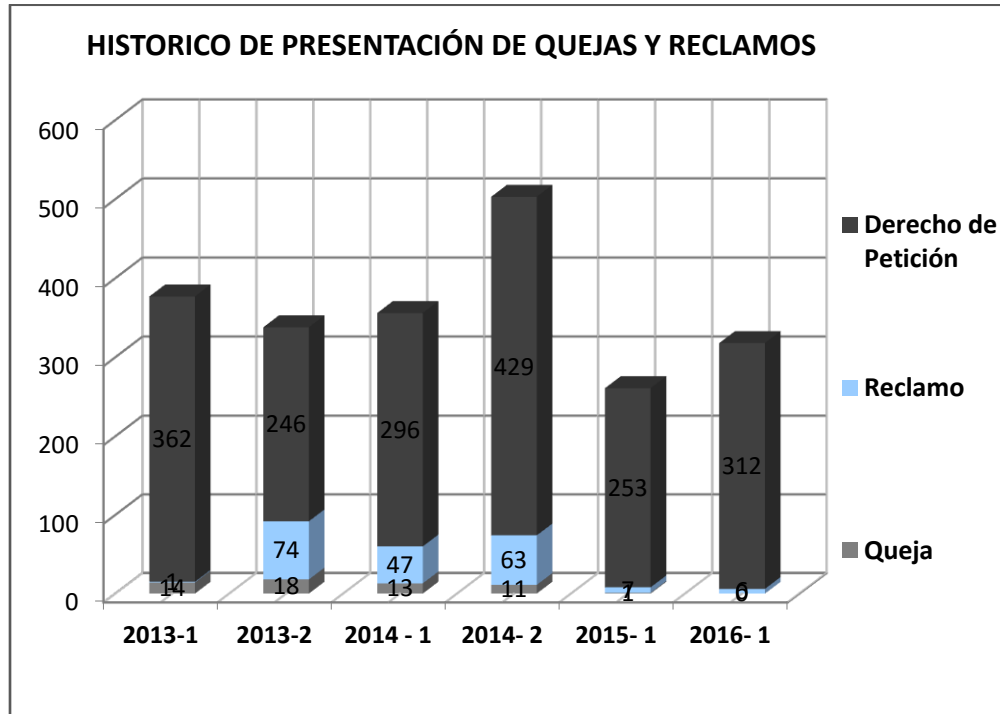
TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	% QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL PQRS
Queja	0	0,00%
Reclamo	6	1,89%
Total quejas y reclamos	6	1,89%
TOTAL PQRS	318	84,40%



Para el periodo de enero a marzo de 2016 se presentó un total de 6 quejas y reclamos, de las cuales, 6 fueron por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 0 fueron quejas contra funcionarios por el trato recibido. También se evidencia 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	2016- 1
Queja	14	18	13	11	1	0
Reclamo	1	74	47	63	7	6
Derecho de Petición	362	246	296	429	253	312



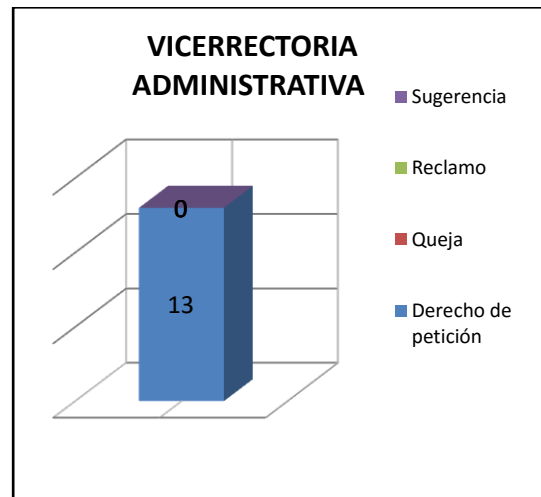
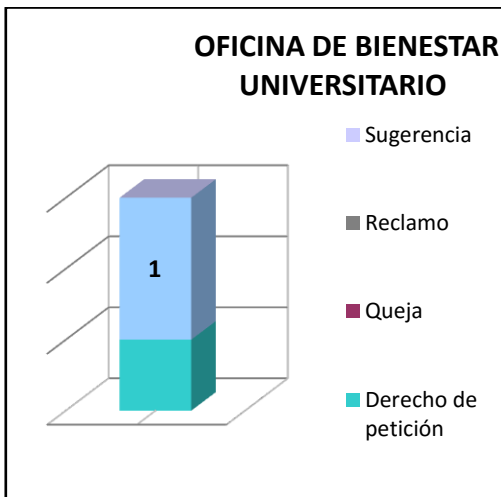
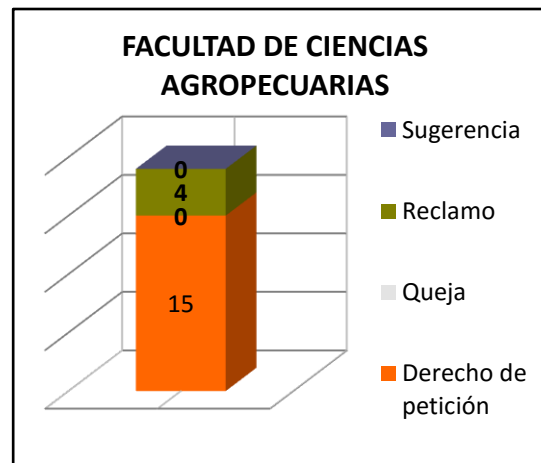
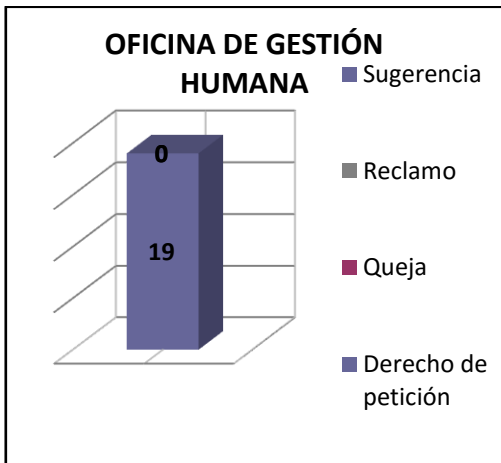
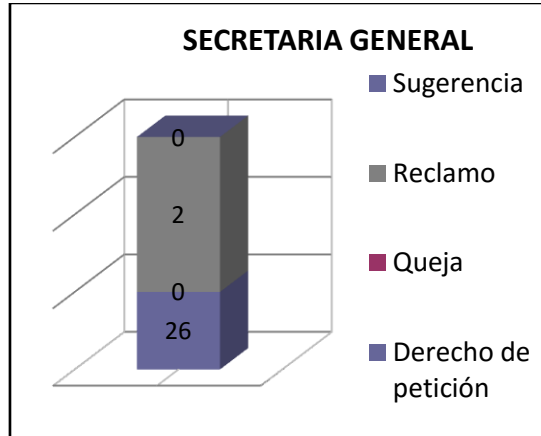
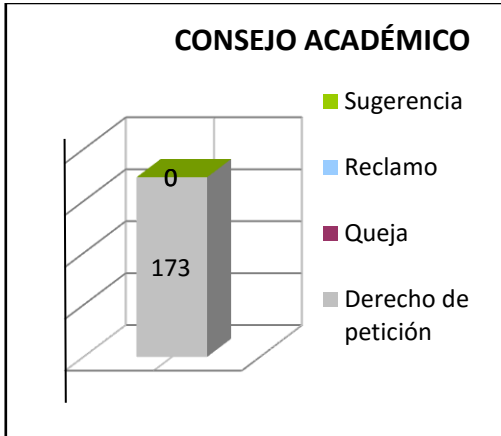
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.



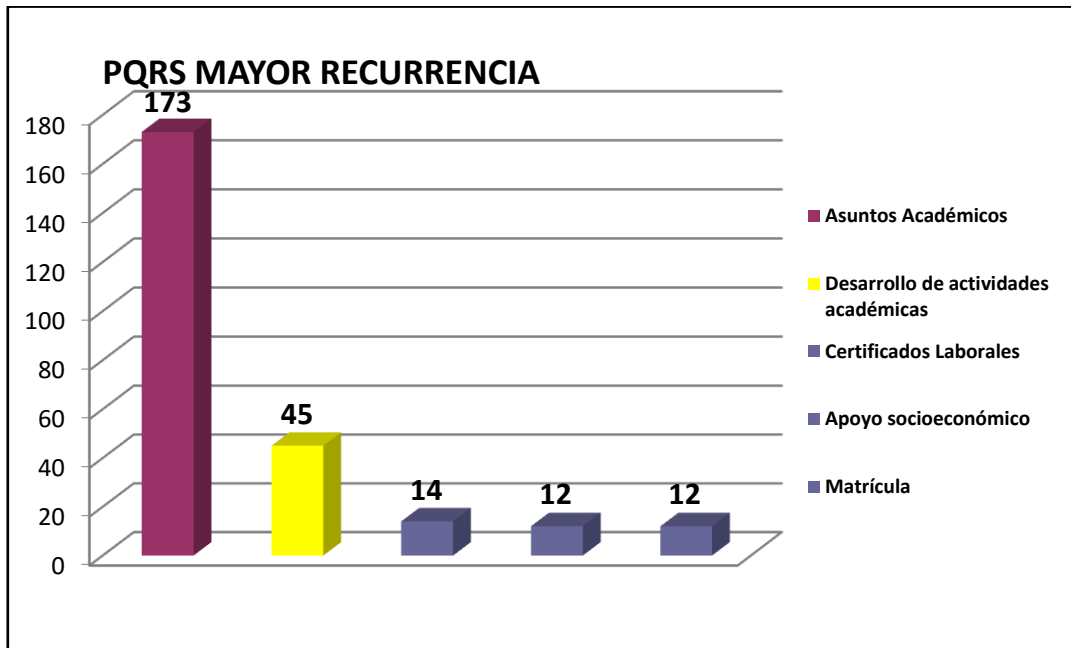
## 5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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 marzo de 2016.



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

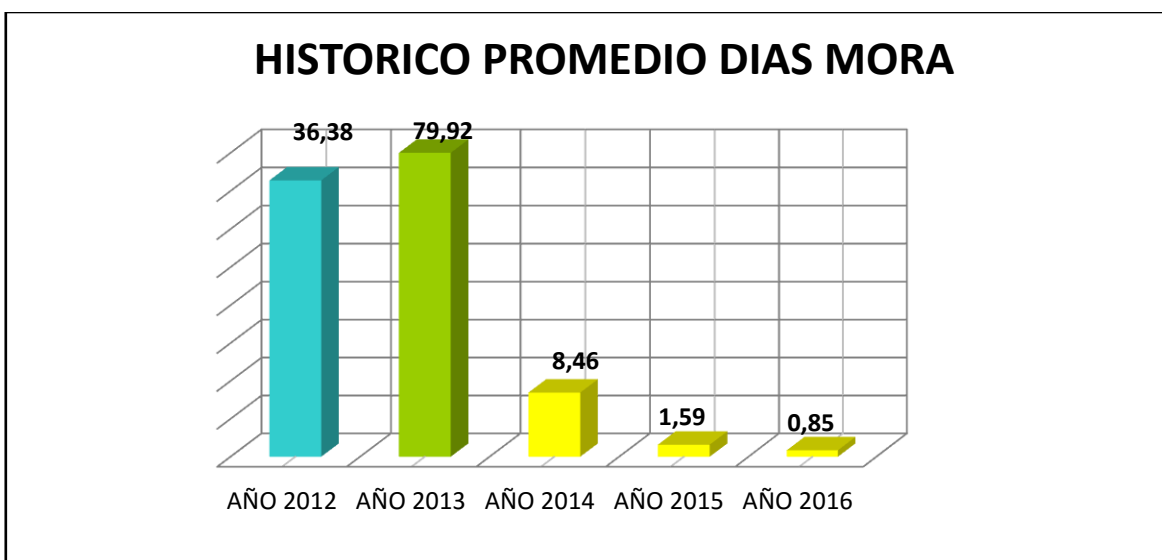
RECURRENCIAS PQRS POR EJES TEMATICOS	NUMERO	PORCENTAJE
Asuntos Académicos	173	68%
Desarrollo de actividades académicas	45	18%
Certificados Laborales	14	5%
Apoyo socioeconómico	12	5%
Matrícula	12	5%



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

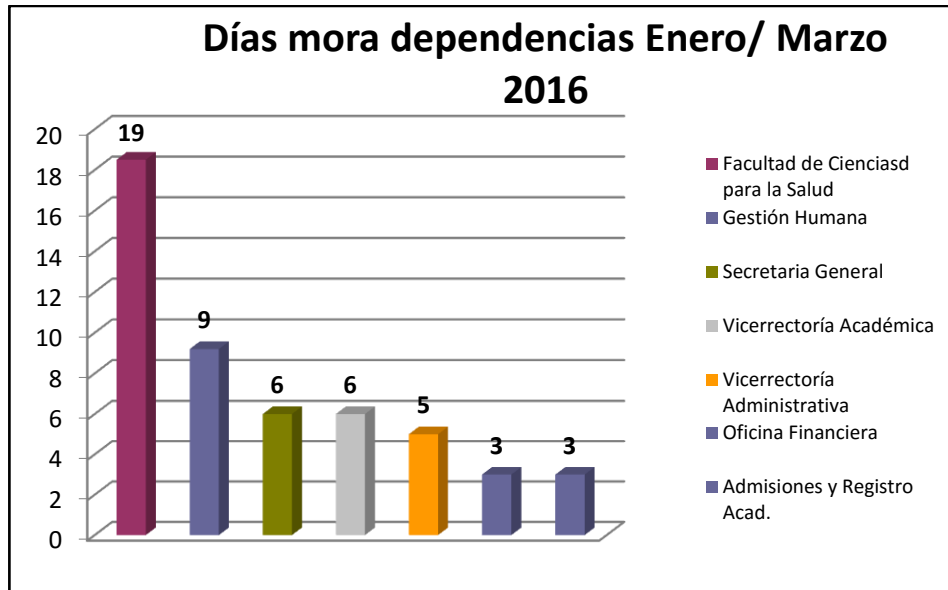
## 7. Análisis de días de mora en relación con cumplimiento de términos

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	1,59
AÑO 2016	0,85



Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos, ha tenido una disminución progresiva a través de los años; para el periodo enero- marzo de 2016, un promedio general de 0.85 días.

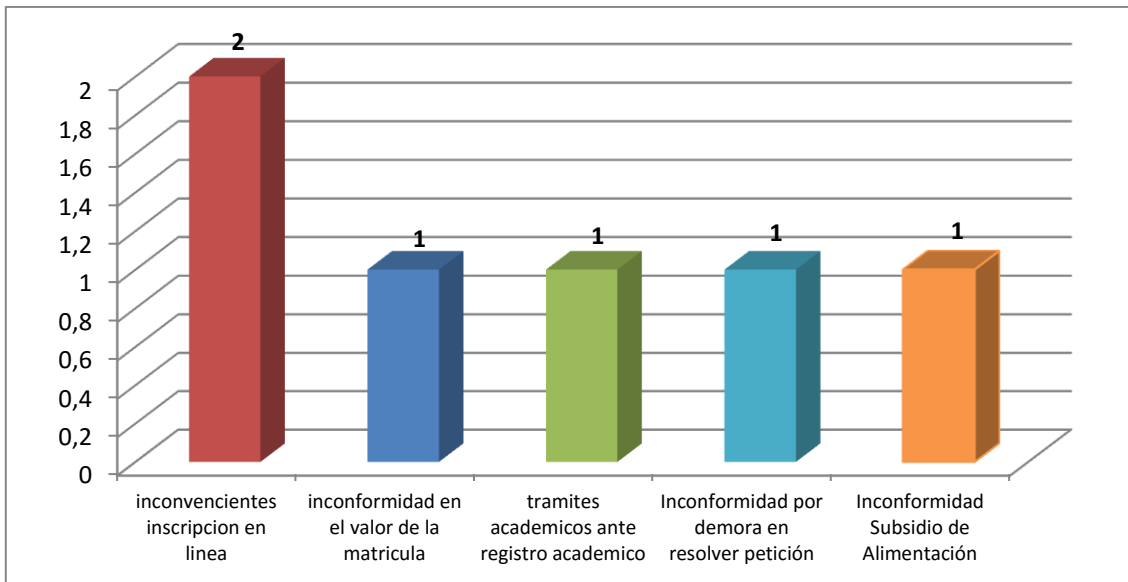
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo 2015 son:



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

Es de esperarse que al animar la participación de ciudadanos y universitarios a usar el Sistema de Atención al Ciudadano, se incremente el número de quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición. Lo fundamental, es que en la búsqueda de respuestas oportunas y de calidad, la Universidad de Caldas sigue fortaleciendo capacidad de respuesta.

**GLOSARIO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SAC,  
DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS**

**Tipos de requerimientos:**

**1. Derecho de petición**

Es la manera de participar los particulares en la función pública, planteando solicitudes o requerimientos respetuosos de una acción, en forma verbal o escrita, que sean de competencia de la Universidad de Caldas.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

**2. Derecho de petición de información**

Es el derecho de petición elevado con el propósito de que el funcionario, dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

**3. Derecho de petición de consulta**

El derecho de petición tendrá carácter de consulta cuando se solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Universidad, como institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

**4. Queja**

Es un tipo de derecho de petición, en el que se manifiesta inconformidad por el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de empleados oficiales

o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

## **5. Reclamo**

Es un tipo de derecho de petición, y se presenta cuando se da a las autoridades, noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

## **6. Sugerencia**

Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

## **7. Felicitaciones**

Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

## **Glosario Institucional**

### **ALTA DIRECCIÓN:**

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

### **AUTORIDAD**

Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

**CALIDAD**

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

NOTA 1 El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2 “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

**COLCIENCIAS**

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación. Su acción se dirige a crear condiciones favorables para la generación de conocimiento científico y tecnológico nacionales; a estimular la capacidad innovadora del sector productivo; a contar con las capacidades para usar, generar, apropiar y adquirir conocimiento; a fortalecer los servicios de apoyo a la investigación científica, al desarrollo tecnológico y a la innovación; a facilitar la apropiación pública del conocimiento; a consolidar el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y de Innovación, en general, a incentivar la creatividad, para el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

**CLIENTE**

Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

NOTA 1 Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2 El cliente puede ser interno o externo a la entidad.

**COMPETENCIAS**

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**DANE**

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Entidad del Gobierno Nacional, responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales del país.

**DOCUMENTO**

Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.



**EFFECTIVIDAD**

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**EFICACIA**

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA: La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultados.

**EFICIENCIA**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**GESTION**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

**GESTION DOCUMENTAL**

Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**ICFES**

Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. Establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente. Su objeto fundamental es evaluar el sistema educativo colombiano en todos sus niveles y modalidades, y propender por la calidad de dicho sistema a través de la implementación de programas y proyectos de fomento de la educación superior.

**MANUAL DE CALIDAD**

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad. NOTA: los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

**MECI**

Modelo Estándar de Control Interno. Se establece para las entidades del Estado y proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

**MISION**

Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**PEI**

Proyecto Educativo Institucional. Documento en el que se especifican entre otros aspectos, la identidad, principios y fines de la institución; los recursos docentes disponibles y necesarios; la estrategia pedagógica y el sistema de gestión. Orienta el proceso educativo, la administración y la gestión de los Programas y sirve como referencia fundamental en los procesos de toma de decisiones sobre la gestión.

**POLITICA**

Intención global y orientaciones relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

**PUBLINDEX**

Índice bibliográfico nacional donde se encuentran clasificadas las revistas especializadas en ciencia, tecnología e innovación, según criterios de calidad. Existen cuatro categorías de clasificación o indexación: A1, A2, B y C, siendo A1 la máxima categoría. La vigencia de la indexación es de dos años

**SNIES**

Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Conjunto de fuentes, procesos, herramientas y usuarios que, articulados entre sí, posibilitan y facilitan la recopilación, divulgación y organización de la información sobre educación superior relevante para la planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector.

**UNESCO**

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.