



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 – MARZO 2017

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. Y 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 marzo 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 la información de las vigencias 2016 y 2017, para que los ciudadanos puedan verificar de forma global el comportamiento 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.

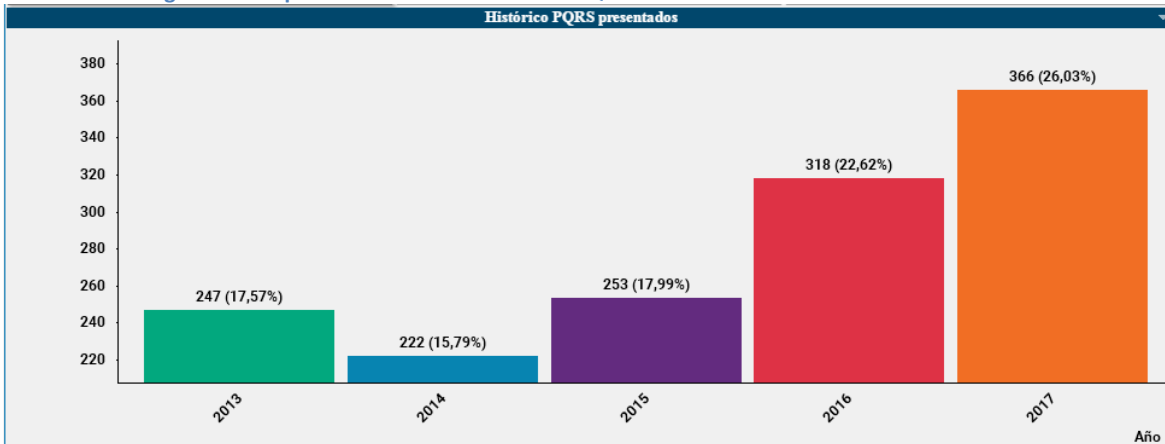
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

1. Histórico de cantidad de solicitudes trimestrales

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2013-2014-2015-2016-2017

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2013	247
2014	222
2015	253
2016	318
2017	366

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2013-2014-2015-2016-2017



Los datos muestran un incremento en las PQRS recibidas entre 2016 y 2017, situación que se atribuye, en primer lugar al incremento en el uso de la herramienta y una mejora en la interacción con el usuario, en segundo lugar, la presentación de gran cantidad de peticiones por parte de un mismo usuario.

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	1	9	8
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	7	53	46
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	303	283	-20
FELICITACIONES	1	1	0
QUEJA	0	4	4
RECLAMO	6	16	10
TOTAL	318	366	48

Se hace evidente el incremento en todos los tipos de requerimientos, el único que disminuye es el derecho de petición de interés general todos los demás aumentaron en número durante el año 2017 con relación al año 2016.

Para el caso de las quejas y los reclamos, que constituyen deficiencias en el servicio, se tiene un incremento considerable, pasando de 0 quejas en el primer trimestre de 2016 a 4 para 2017 y de 6 reclamos, pasamos a 16 en el mismo periodo.

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 del 16.53% sobre el total de PQRS, porcentaje muy alto con relación a los porcentajes que se habían venido presentando en los últimos periodos. De igual manera, en la figura 3, se denota el comportamiento histórico de las quejas y reclamos, en las que se evidencia el incremento mencionado.

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

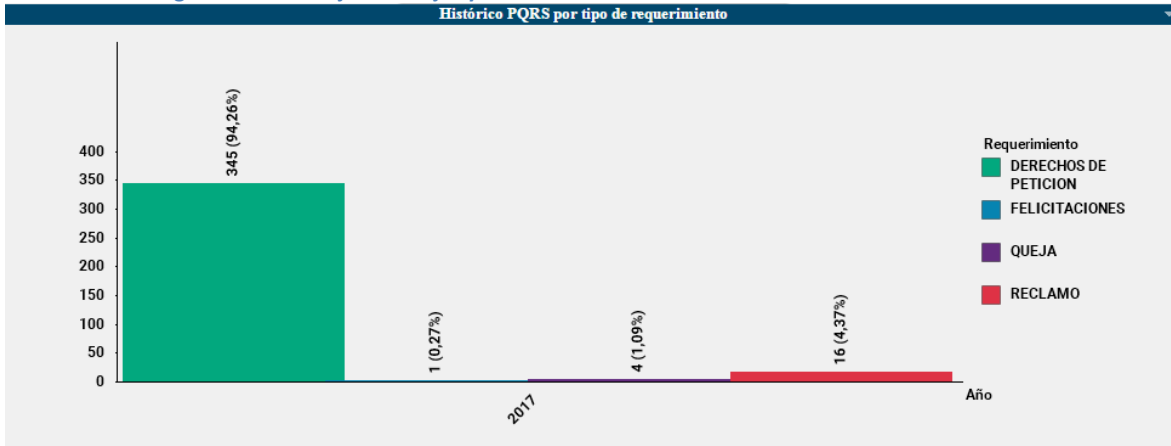
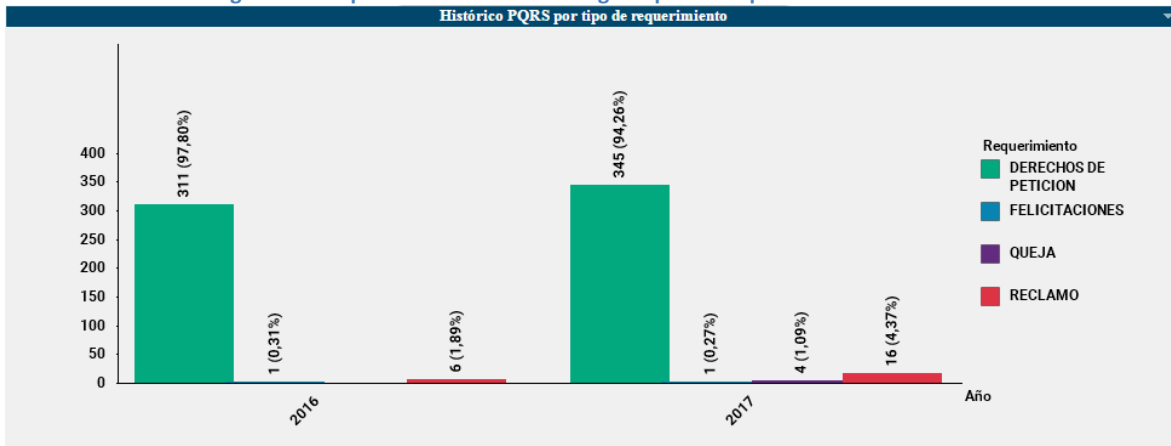


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2016-2017



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2016 y 2017 en el primer trimestre, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 94.26%. 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 pesar de haber disminuido desde el año 2014, se incrementa considerablemente para el I trim de 2017 y hace prever un incremento importante para el cierre del año, pues ya supera las estadísticas de 2016.

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

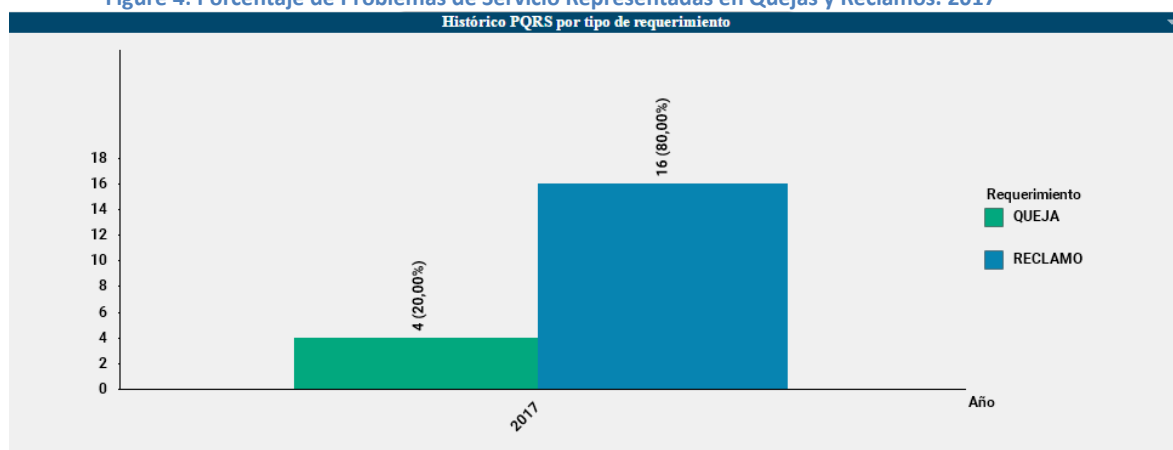
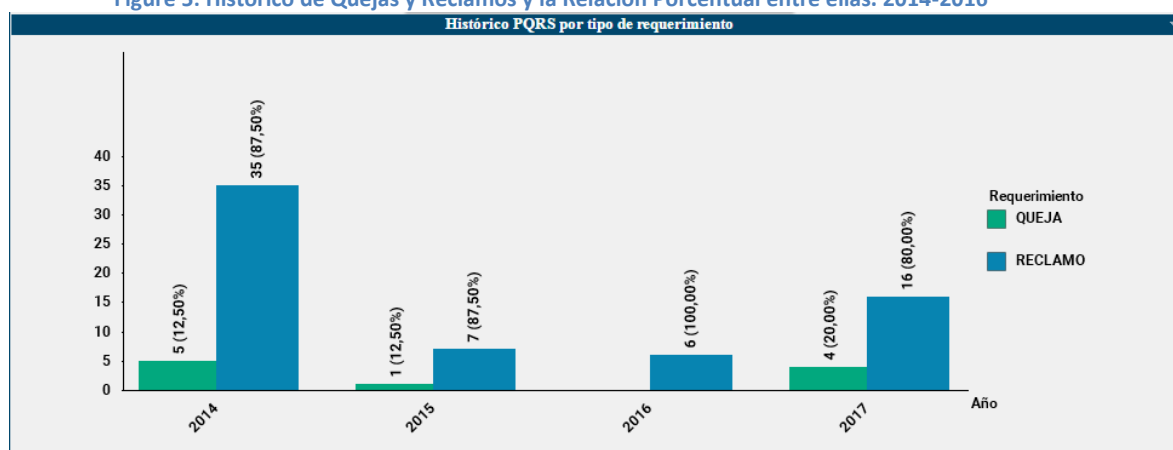
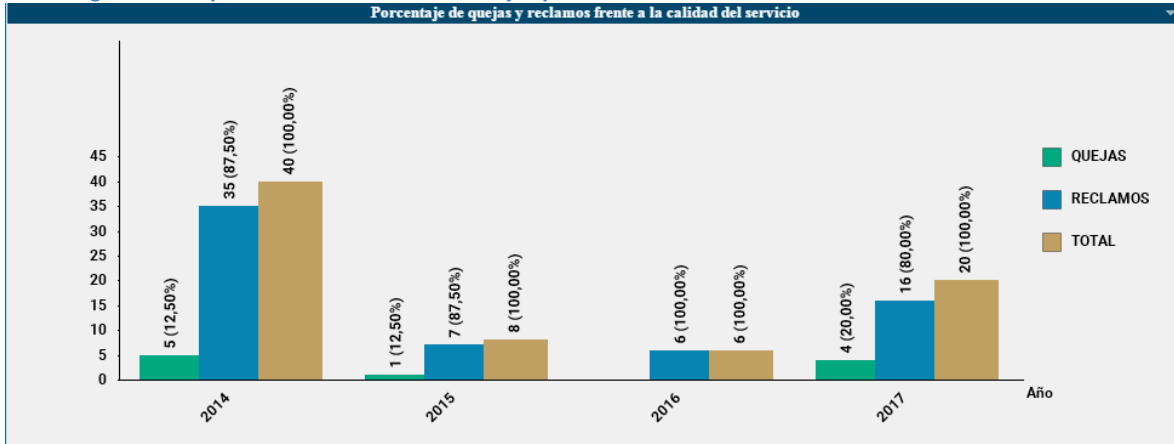


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2016



Entre enero y marzo de 2017, se presentaron un total de 20 quejas y reclamos; 16 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 4 fueron quejas contra funcionarios por el trato en la atención. Estos datos son preocupantes para el periodo objeto de análisis, pues en años anteriores se evidenciaba una baja considerable en los mencionados tipos de requerimientos.

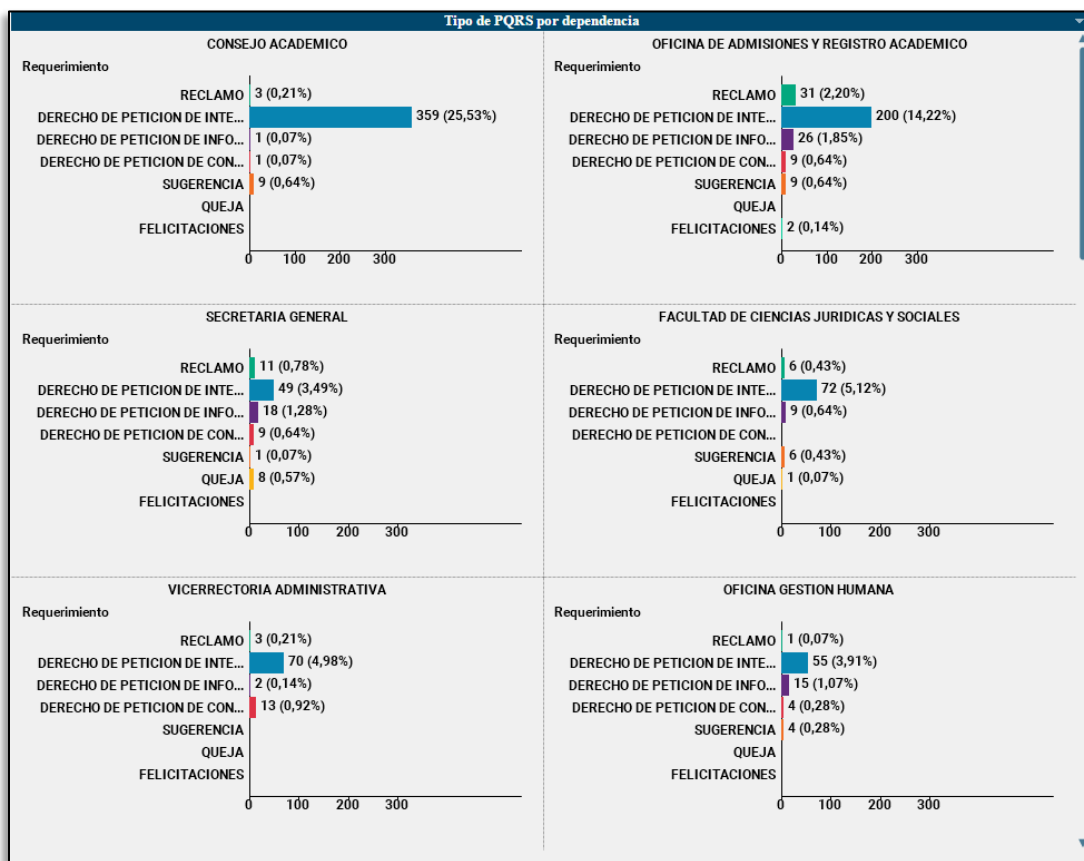
Figure 6: Comportamiento Histórico de Quejas y Reclamos con relación a la totalidad de PQRS 2014-2016



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 marzo de 2017:

Figure 7: Total PQRS por Dependencias. 2017



El Consejo Académico y la Oficina de Admisiones y Registro Académico, reúnen el 50% de las peticiones presentadas durante el periodo objeto de análisis. Si bien las solicitudes no constituyen quejas ni reclamos, sería importante analizar la naturaleza de las peticiones para tratar de identificar solicitudes recurrentes y proponer 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.

5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

Figure 8: PQRS por Eje Temático

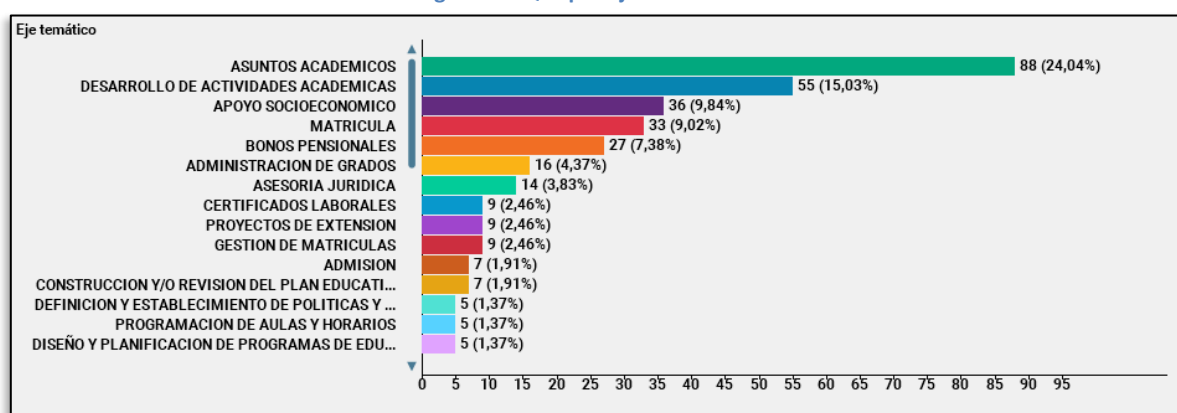


Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2016

EJE TEMATICOS	ENE - MAR 2016	ENE - MAR 2017	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	318	366	48
ADMISIONES	9	7	-2
ASESORIA JURIDICA	6	14	8
ASUNTOS ACADEMICOS	173	88	-85
BONOS PENSIONALES	10	26	16
CERTIFICADOS LABORALES	14	10	-4
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	45	55	10
GESTION DE MATRICULA	4	9	5
INSCRIPCION	2	1	-1
MATRICULA	12	0	-12

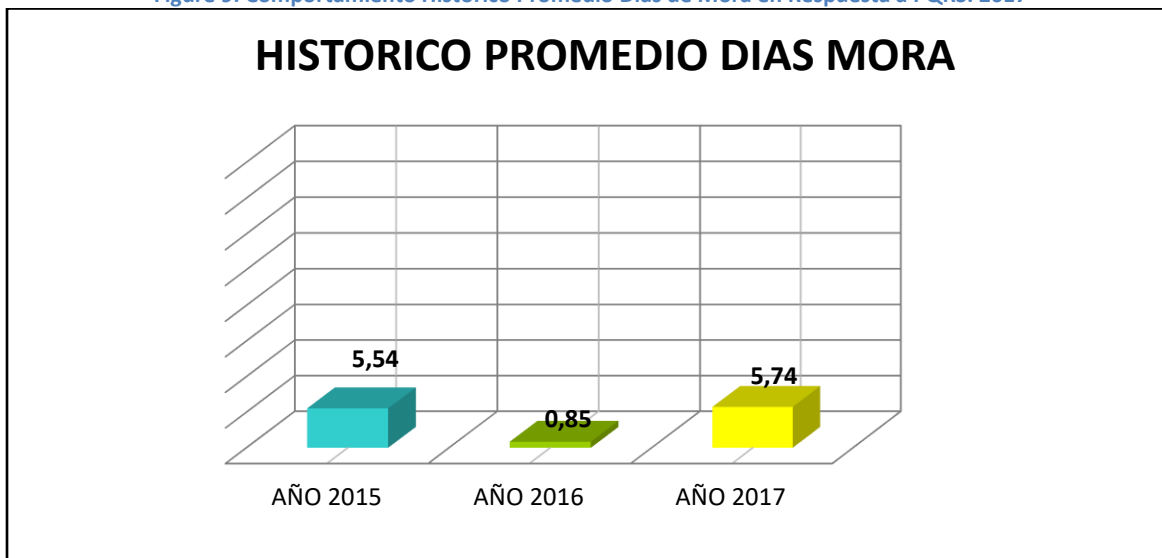
El análisis de ejes temáticos tiene mucha consistencia con las dependencias en las cuales se tiene mayor concentración de requerimientos, sin embargo; para este periodo, se ubican con un alto porcentaje de requerimientos sobre apoyos socioeconómicos, matrículas y bonos pensionales, ejes temáticos que deben ser analizados para prever situaciones inusuales que estén afectando el servicio.

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

Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2015-2017

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2015	5.54
AÑO 2016	0.85
AÑO 2017	5.74

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

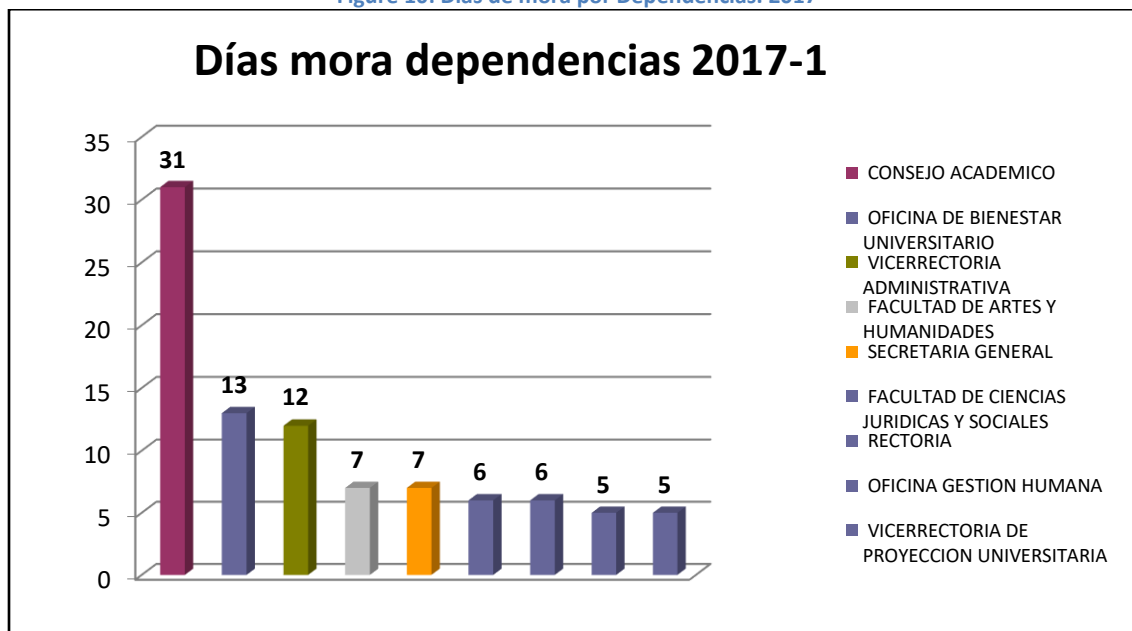


Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos que señala la ley, presenta una medida estándar desde 2015 a 2017, cuando se bajó la mora en las respuestas a sólo 2 días. Se debe a que la Universidad de Caldas emprendió correctivos en ese aspecto.

Por eso, el aumento del promedio de días de mora entre 2015 y 2017, 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 enero-marzo, generaron traumatismos en los seguimientos a las fechas de vencimiento y con ello, moras.

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

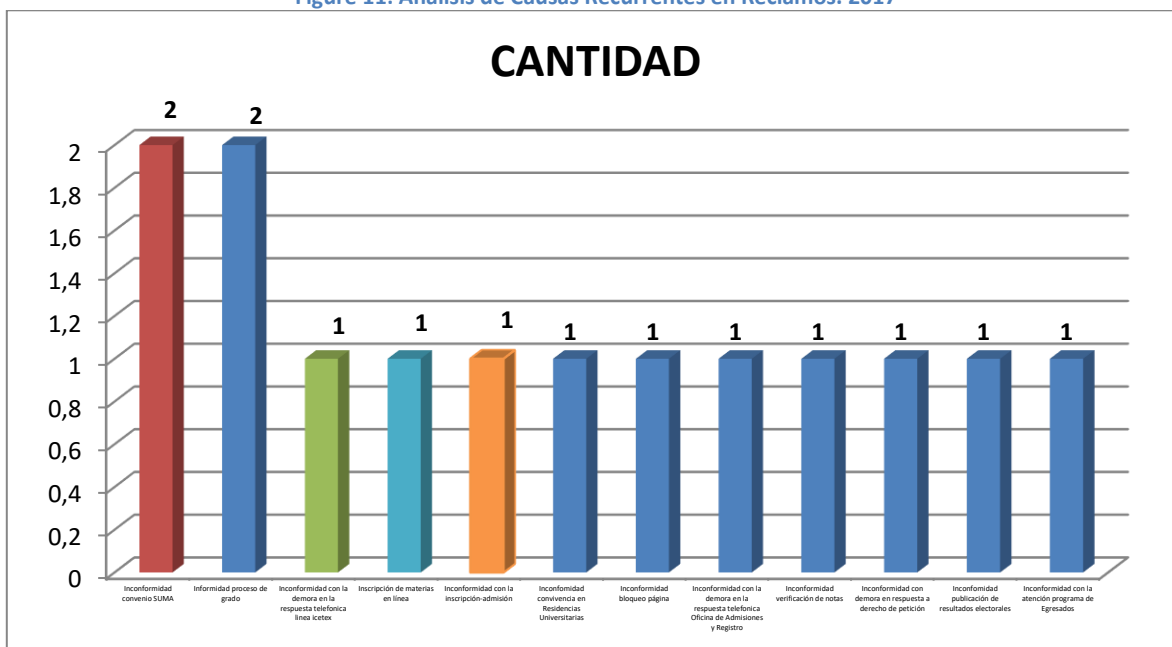
Figure 10: Días de mora por Dependencias. 2017



7. Análisis de causas de mayor recurrencia en reclamos

De la totalidad de los reclamos, se realizó una caracterización de causas con el fin de identificar aquellas que presentan mayor recurrencia y que son susceptibles de acciones correctivas:

Figure 11: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2017



Uno de los aspectos de mayor recurrencia son los 2 reclamos que se presentaron frente al proceso de inscripción en el convenio SUMA 2017.