



Universidad de Caldas



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

INFORME DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS

PERIODO ABRIL – JUNIO 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 abril – junio 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

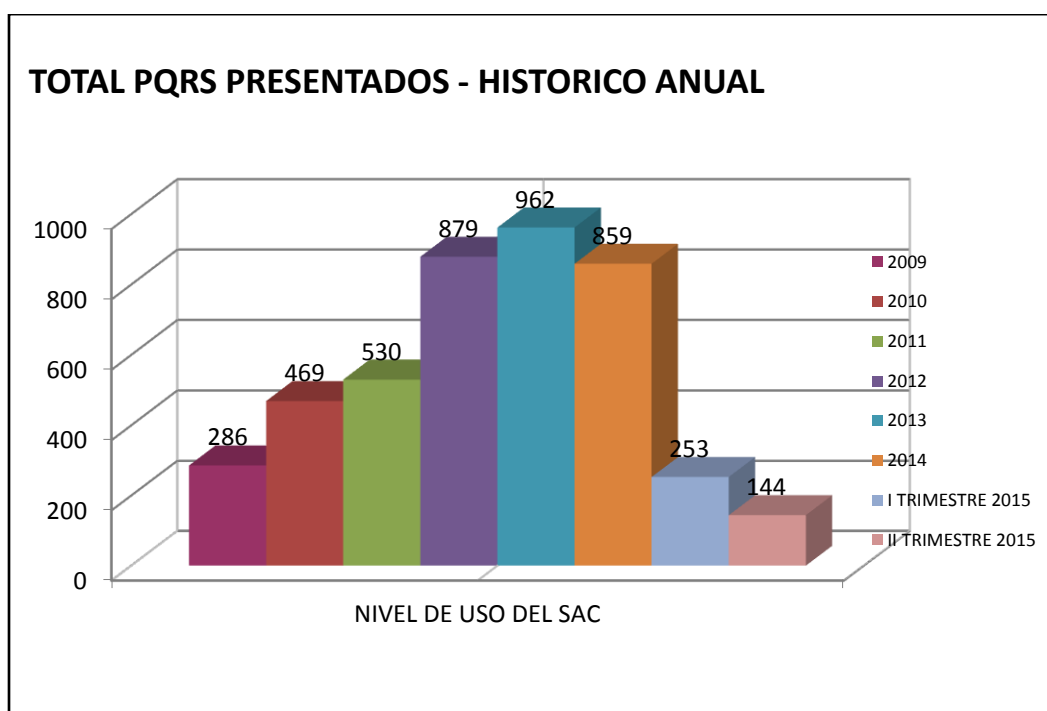
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de abril a junio de 2015.

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
I TRIMESTRE 2015	253
II TRIMESTRE 2015	144



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC abril – junio 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 página 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	9	6%
Derecho de petición de información	10	7%
Derecho de petición de interés general	110	76%
Queja	0	0%
Reclamo	13	9%
Sugerencia	2	1%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	144	100%

CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

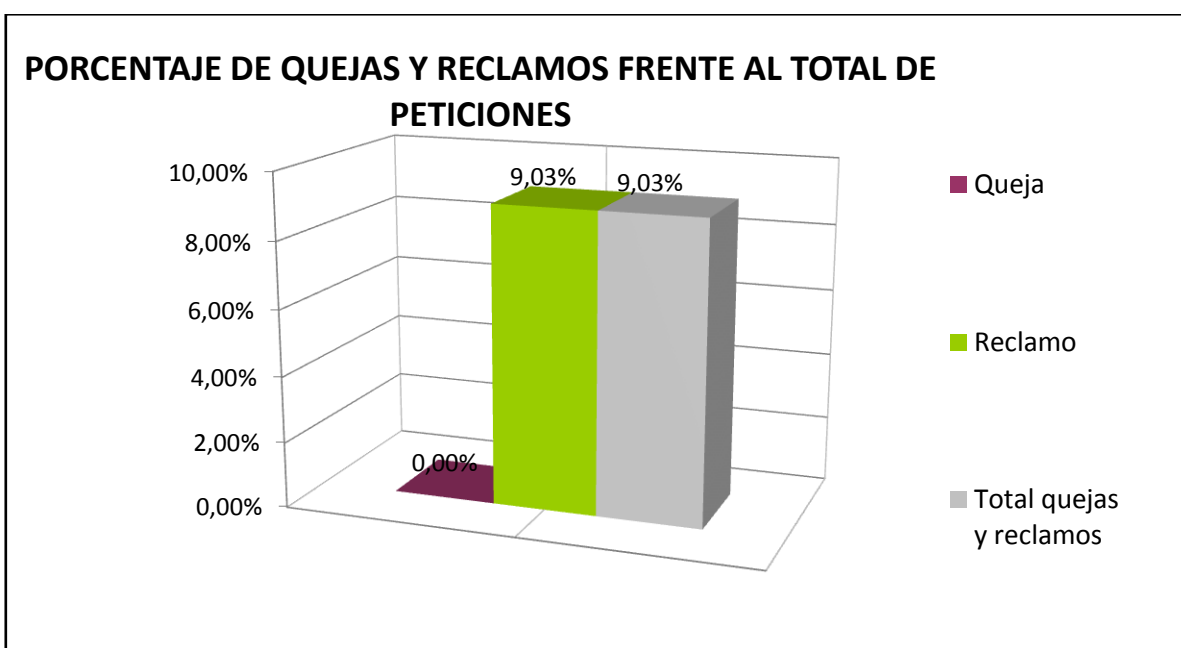
El mayor porcentaje de solicitudes se presentan en derechos de petición de interés general con un 76%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas y buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

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 9.03% como se presenta a continuación.

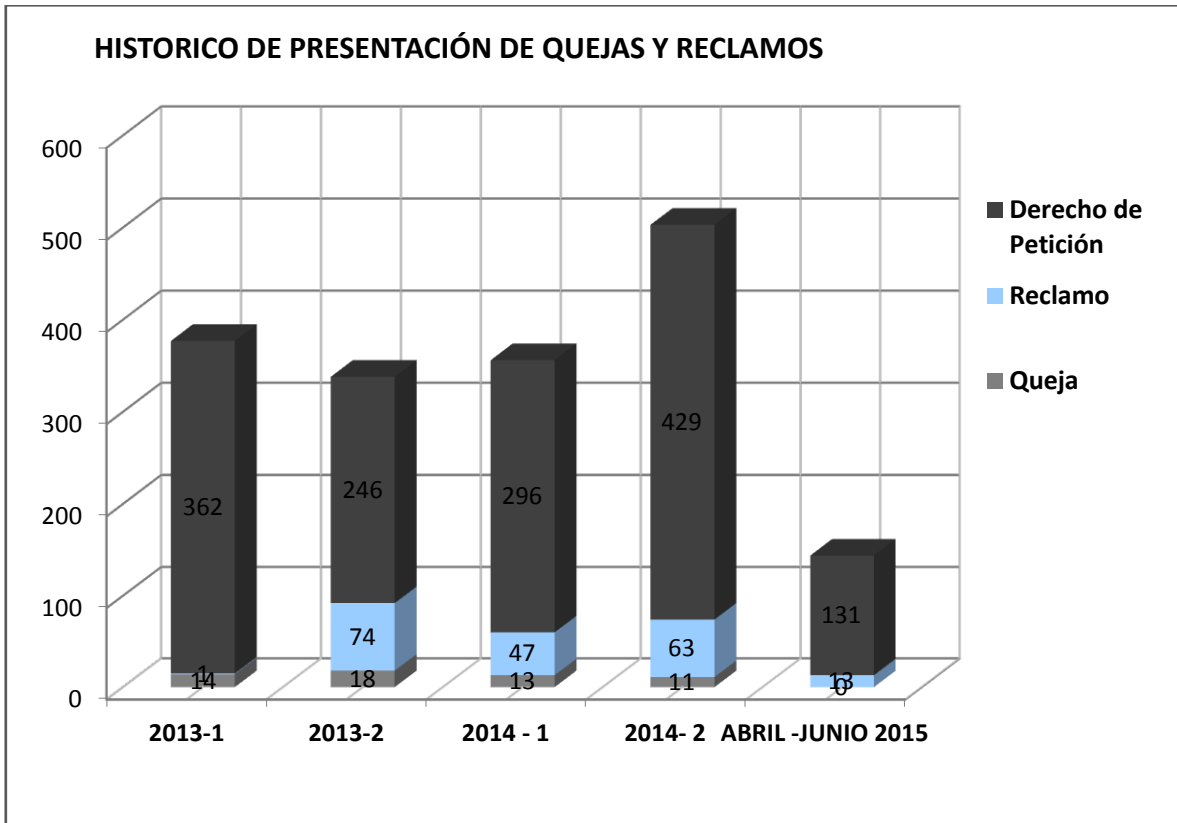
TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	% QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL PQRS
Queja	0	0,00%
Reclamo	13	9,03%
Total quejas y reclamos	13	9,03%
TOTAL PQRS	144	100,00%



Para el periodo de abril y junio se presenta un total de 13 quejas y reclamos, de las cuales, 13 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 0 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	Abril - Junio
Queja	14	18	13	11	0
Reclamo	1	74	47	63	13
Derecho de Petición	362	246	296	429	131

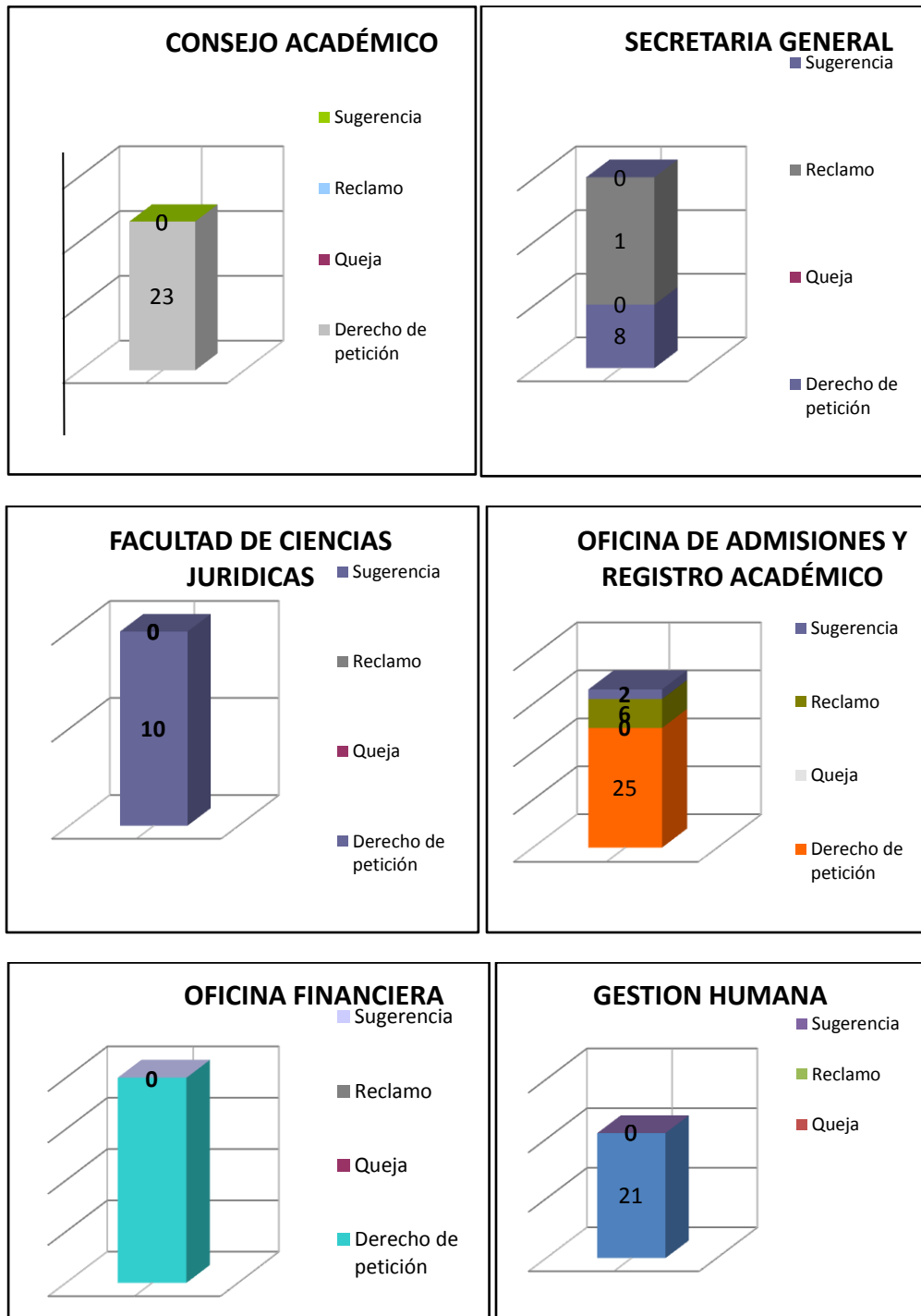


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

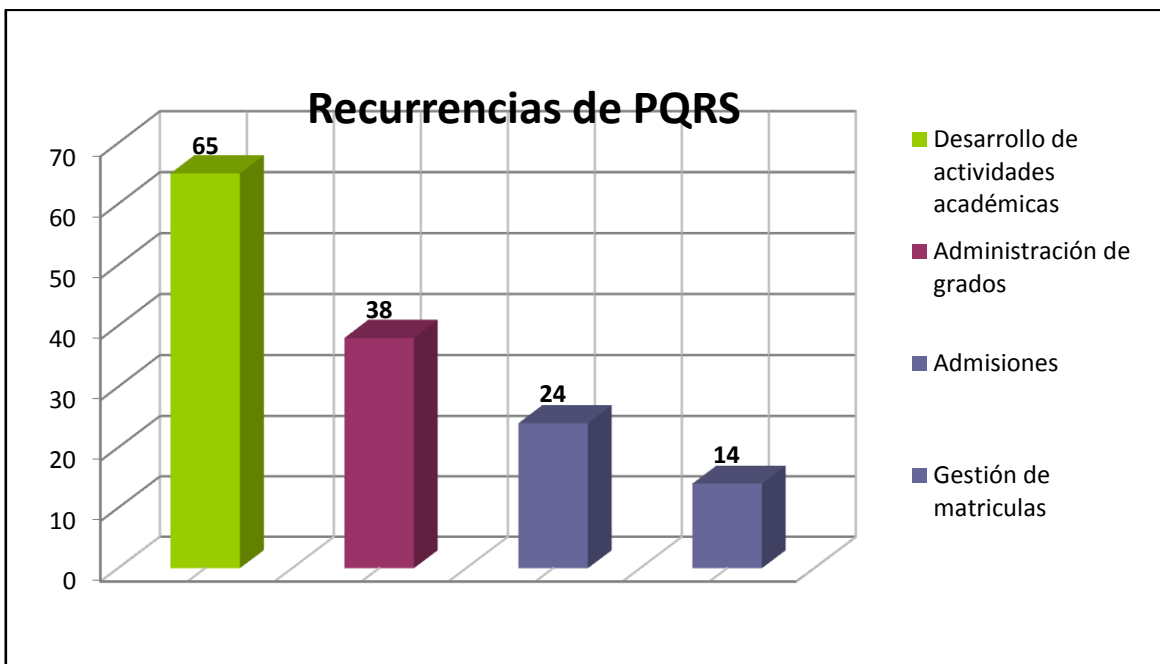
5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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 abril a junio.



6. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

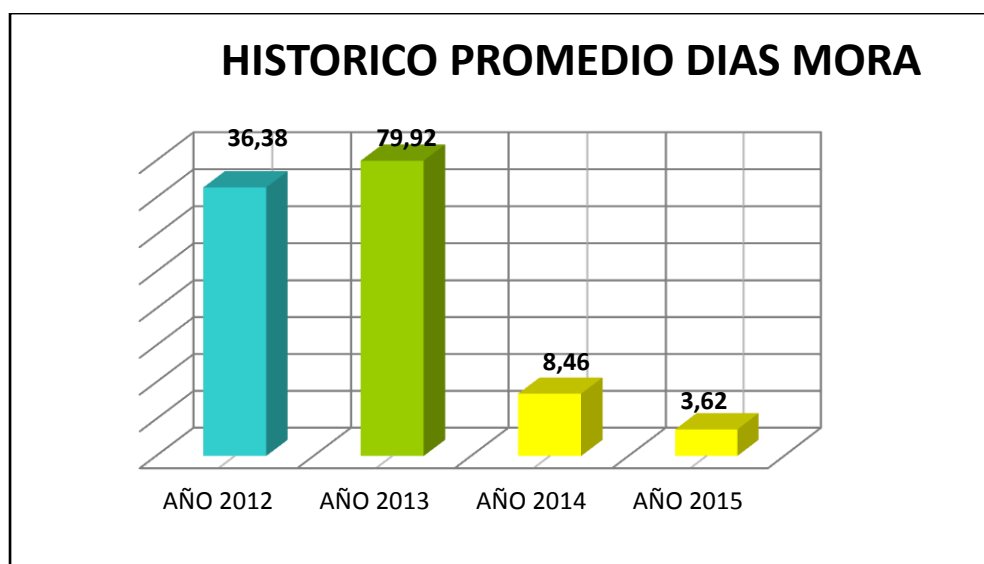
Proceso de Docencia	
Eje tematico	Cantidad de reclamos por tema
Desarrollo de actividades académicas	65
Administración de grados	38
Admisiones	24
Gestión de matriculas	14



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

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

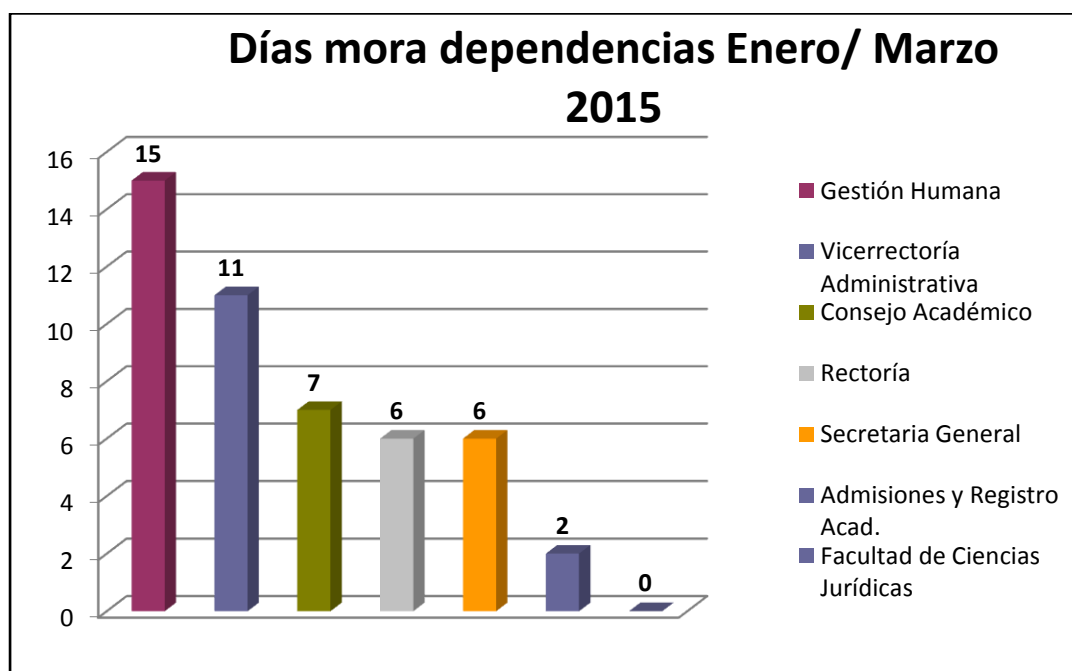
AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	0,62



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 abril-junio de 2015, un promedio general de 3 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 abril a junio 2015 son:

DEPENDENCIA	DÍAS MORA
Gestión Humana	15
Vicerrectoría Administrativa	11
Consejo Académico	7
Rectoría	6
Secretaría General	6
Admisiones y Registro Acad.	2
Facultad de Ciencias Jurídicas	0

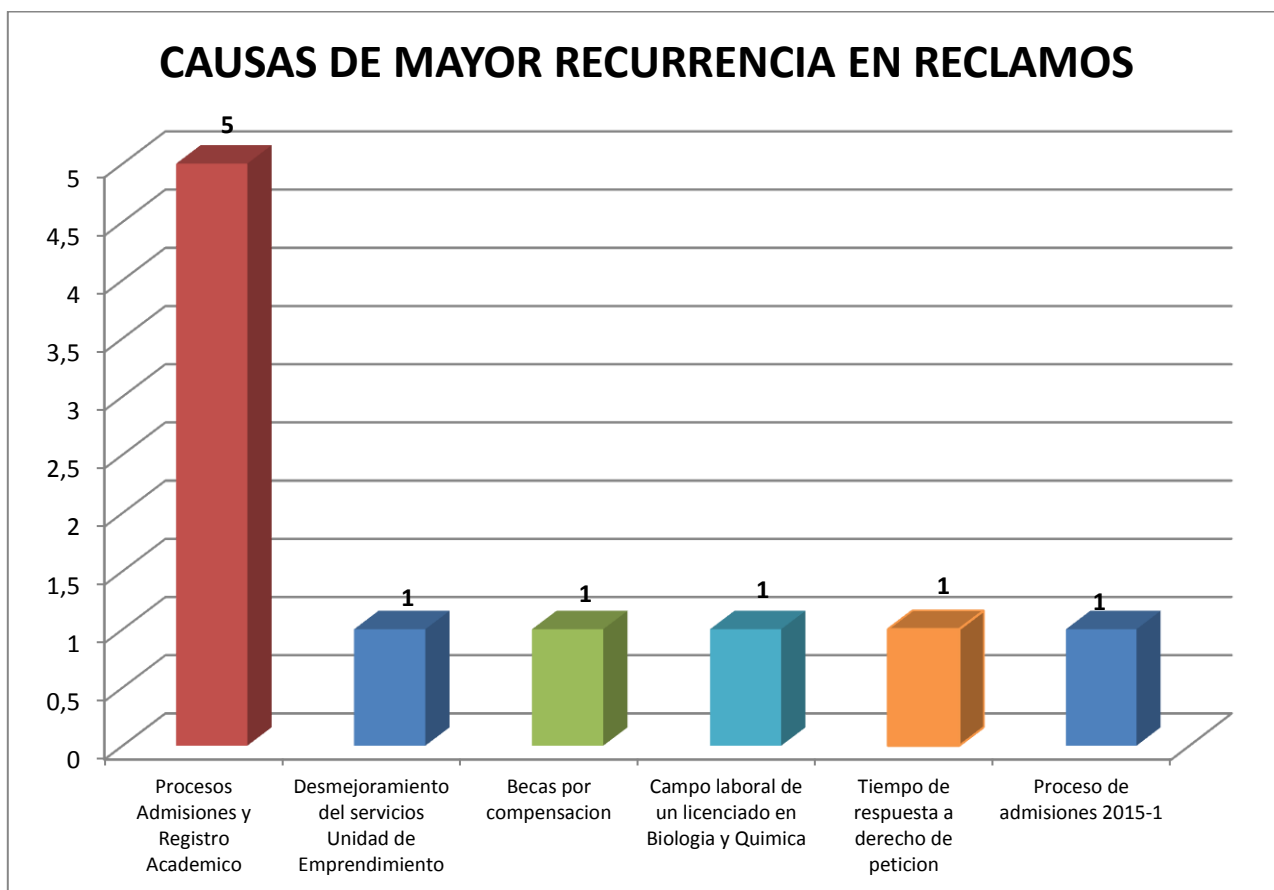


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

CAUSAS DE MAYOR RECURRENCIA EN RECLAMOS	CANTIDAD
Procesos Admisiones y Registro Academico	5
Desmejoramiento del servicios Unidad de Emprendimiento	1
Becas por compensacion	1
Campo laboral de un licenciado en Biologia y Quimica	1
Tiempo de respuesta a derecho de peticion	1
Proceso de admisiones 2015-1	1
proceso de homologacion	1
Refuerzo en la seguridad	1



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.
Señores Universidad de Caldas

1. El diploma representa en sí mismo la forma más clásica simbólicamente de reconocerle a su portador un logro, reconocimiento, felicitación... y en el caso del diploma de grado, en particular: “el alcance de un sueño compartido por quien alcanza el título, por sus familias y seres queridos”. En el diploma se enmarca años de esfuerzo, de sufrimientos, experiencias y aprendizajes; será el medio por el cual el portador representa una importante etapa de su vida.

En mi caso particular, quisiera expresarle a la Universidad de Caldas, mi respeto, admiración y cariño por ser mi Alma máter, pero también (y desde hace mucho tiempo) mi profunda decepción al momento de recibir mi Diploma de Sociólogo. Tenía la expectativa de recibir un diploma en el que pudiera ver representado todo el esfuerzo aplicado para poderlo obtener, pero el diploma no reúne las características materiales suficientes para enaltecer y representar ni el esfuerzo y mucho menos la Institucionalidad y la trayectoria de la Universidad.

Desde el día de mi grado sentí una fuerte frustración, pues al comparar mi diploma con el de las demás Universidades de la Ciudad, el que se nos entrega a los egresados de la Universidad de Caldas es una hoja tamaño carta de muy bajo gramaje, que dista mucho de las condiciones de los demás diplomas.

Posteriormente, tuve que hacer un proceso de legalización del diploma ante el Ministerio de educación, proceso en el cual pude ver diplomas de muchas universidades diferentes, y el sentimiento de frustración aumentó, espero que se entienda el carácter tan importante que representa simbólicamente hablando.

Por todo esto, quiero solicitarle a la universidad revisar su política en el aspecto simbólico de sus graduaciones y en particular frente al tamaño y calidad de los diplomas; también esperaré poder tener un diploma de mejores calidades.

Carlos Hernan Buriticá C
Sociólogo Universidad de Caldas
Estudiante de Magister Gobierno y Gerencia de lo Público
Instituto de Asuntos Públicos Universidad de Chile

2. Sugiero a la Universidad de caldas que para el ingreso a cualquiera de sus carreras se realice a través de examen de admisión.

Expongo mi sugerencia por estas razones:

1. Darle más facilidad al estudiante para competir
2. Mejoraría los ingresos económicos a la universidad por este concepto.
3. Darle también la oportunidad a las personas que estudian en municipios pequeños y en colegios no muy bien dotados.