



Universidad de Caldas



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

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

**PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2014**

## **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 – Diciembre 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**

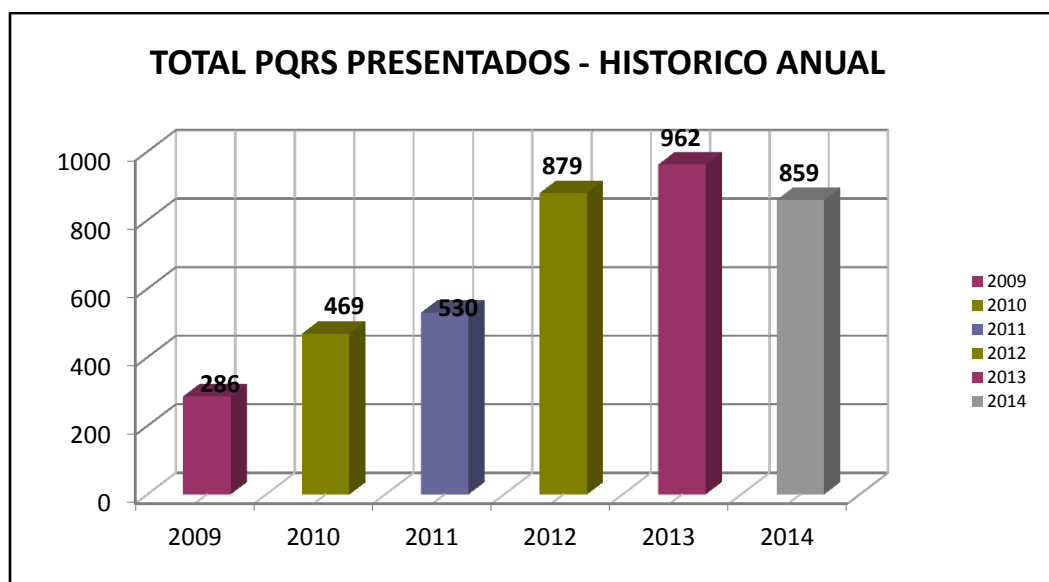
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de enero a Diciembre de 2014.

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

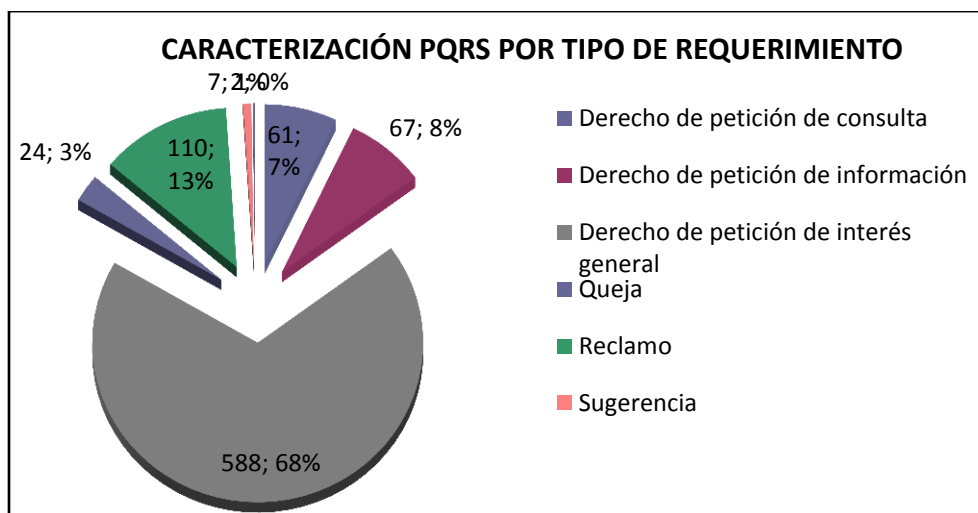


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Ene – Dic 2014

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	61	7%
Derecho de petición de información	67	8%
Derecho de petición de interés general	588	68%
Queja	24	3%
Reclamo	110	13%
Sugerencia	7	1%
Felicitaciones	2	0%
TOTAL	859	100%



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 68%. 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.

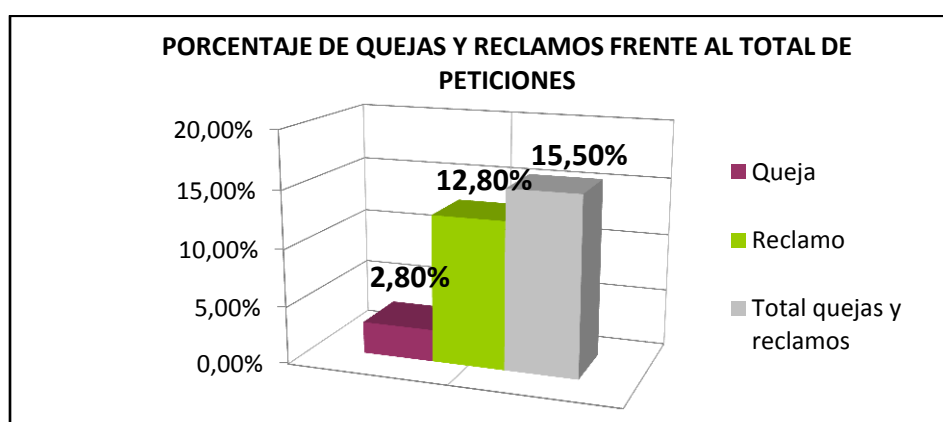
Comparativamente con el año 2013, aunque se han incrementado el número de derechos de petición de interés general y de consulta, todos los demás tipos de peticiones han disminuido, los cuales están asociados directamente a dificultades con el servicio.

PQRS	ENE - DIC 2013	ENE - DIC 2014	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	961	857	-11%
QUEJAS	31	24	-23%
RECLAMOS	148	110	-26%
SUGERENCIAS	197	7	-96%
DP CONSULTA	39	62	59%
DP INTERES GRAL	419	587	40%
DP INFORMACION	127	67	-47%

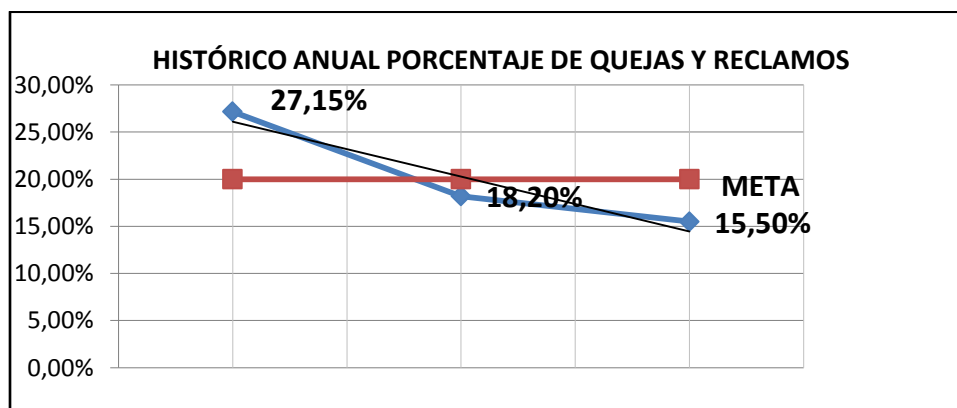
### 3. Porcentaje de Quejas y Reclamos con Relación al Total de Peticiones

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	24	2,8%
Reclamo	110	12,8%
Total quejas y reclamos	134	15,5%
TOTAL PQRS	859	84,40%

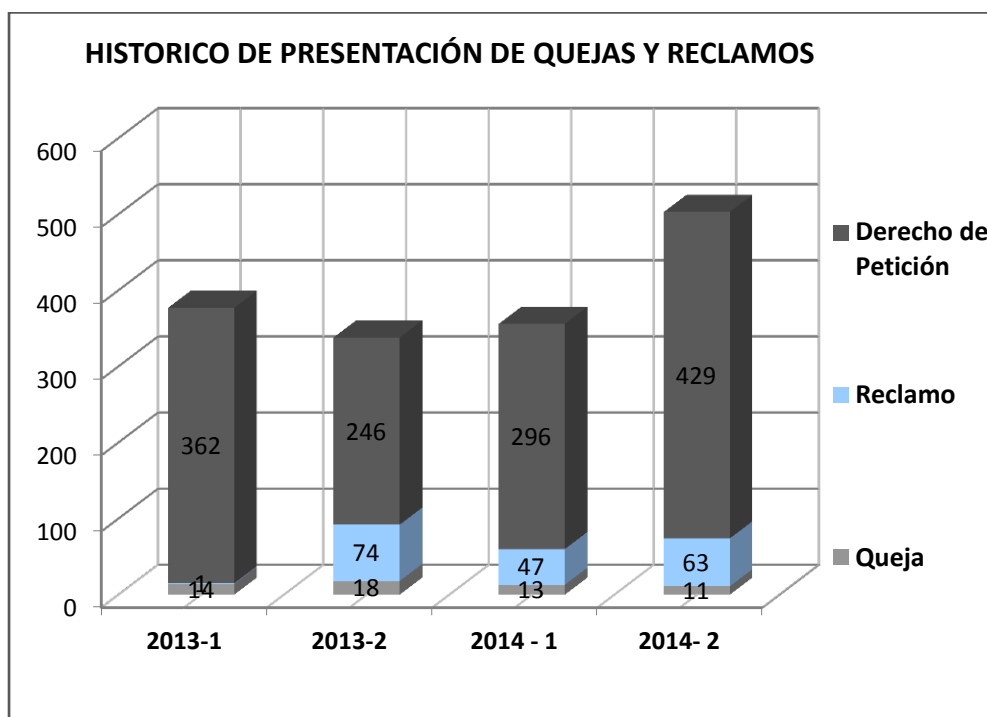


Para el periodo de Enero y Diciembre se presenta un total de 134 quejas y reclamos, de las cuales, 110 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 24 fueron quejas contra funcionarios por el trato recibido. Se hace evidente, cómo desde el año 2012, ha ido disminuyendo 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
<b>Queja</b>	14	18	13	11
<b>Reclamo</b>	1	74	47	63
<b>Derecho de Petición</b>	362	246	296	429

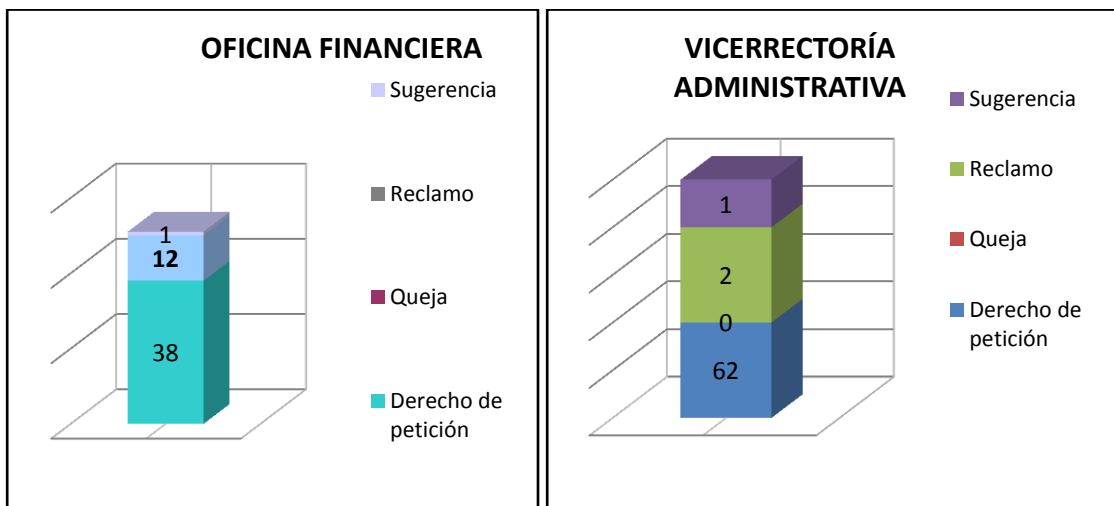
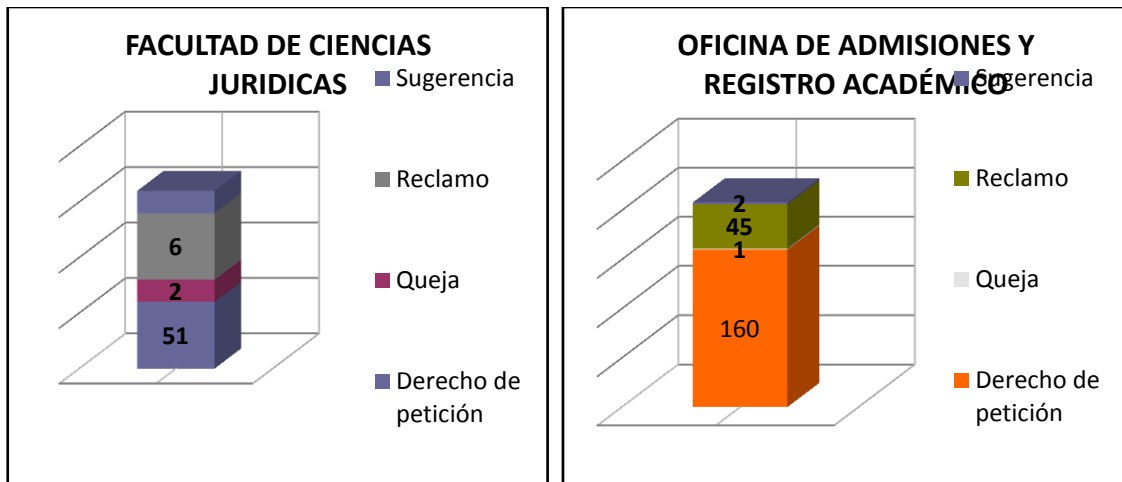
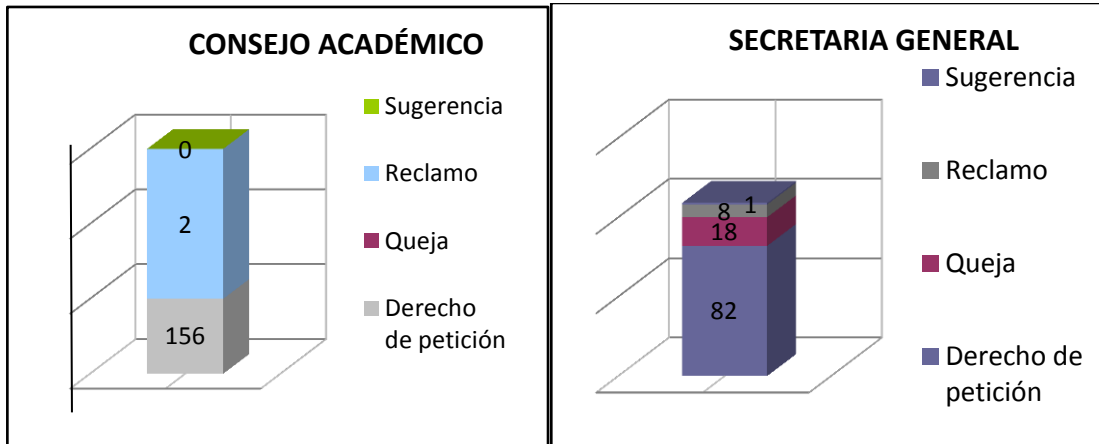


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

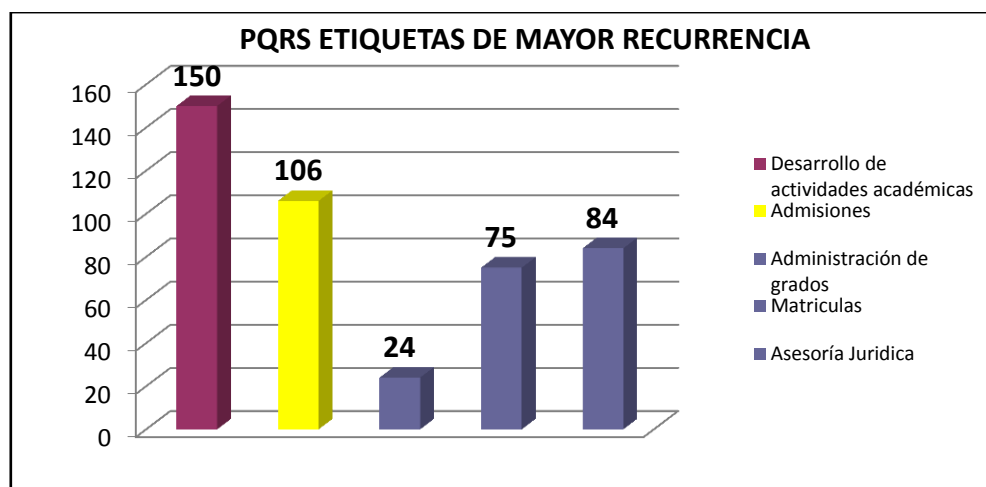
## 5. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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 de PQRS	
Eje tematico	Cantidad de reclamos por tema
Desarrollo de actividades académicas	150
Admisiones	106
Administración de grados	24
Matriculas	75
Asesoría Juridica	84



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

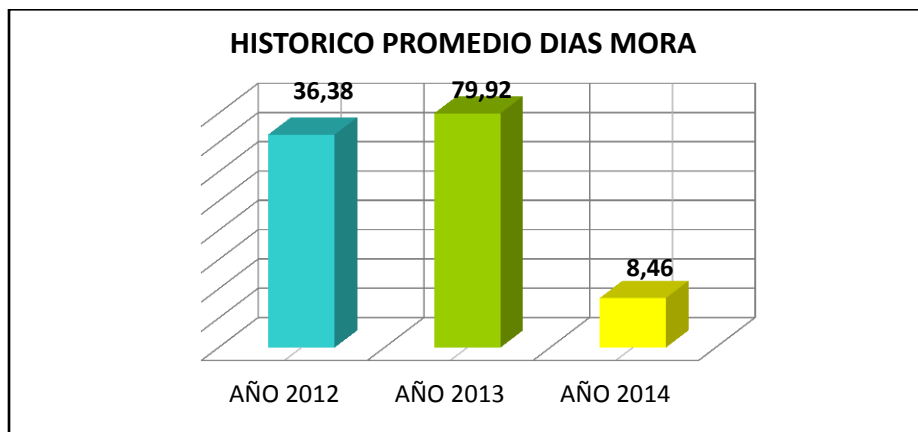
EJE TEMATICOS	ENE - DIC 2013	ENE - DIC 2014	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	785	859	9%
ADMISIONES	98	106	8%
ASESORIA JURIDICA	75	85	13%
ASUNTOS ACADEMICOS	168	92	-45%
BONOS PENSIONALES	46	54	17%
CERTIFICADOS LABORALES	46	33	-28%
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	157	225	43%
GESTION DE MATRICULA	65	43	-34%
INSCRIPCION	14	3	-79%
MATRICULA	116	75	-35%

Realizando un comparativo de los años 2013 y 2014 en las etiquetas de las PQRS, se hace evidente la eficacia de las acciones tomadas con el nuevo sistema de inscripción, admisión y matrícula y la implementación del Acuerdo 015 de 2014 frente al costo de la matrícula, temas que disminuyeron en su recurrencia gracias a las acciones implementadas.



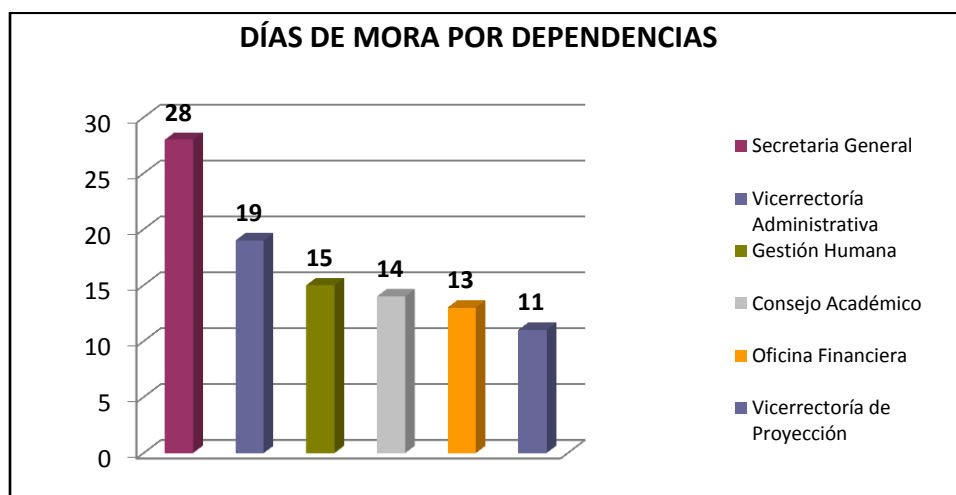
## 7. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

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



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-diciembre de 2014, un promedio general de 8 días, cifra que es satisfactoria teniendo en cuenta que se toman las prórrogas a los derechos de petición como días de mora.

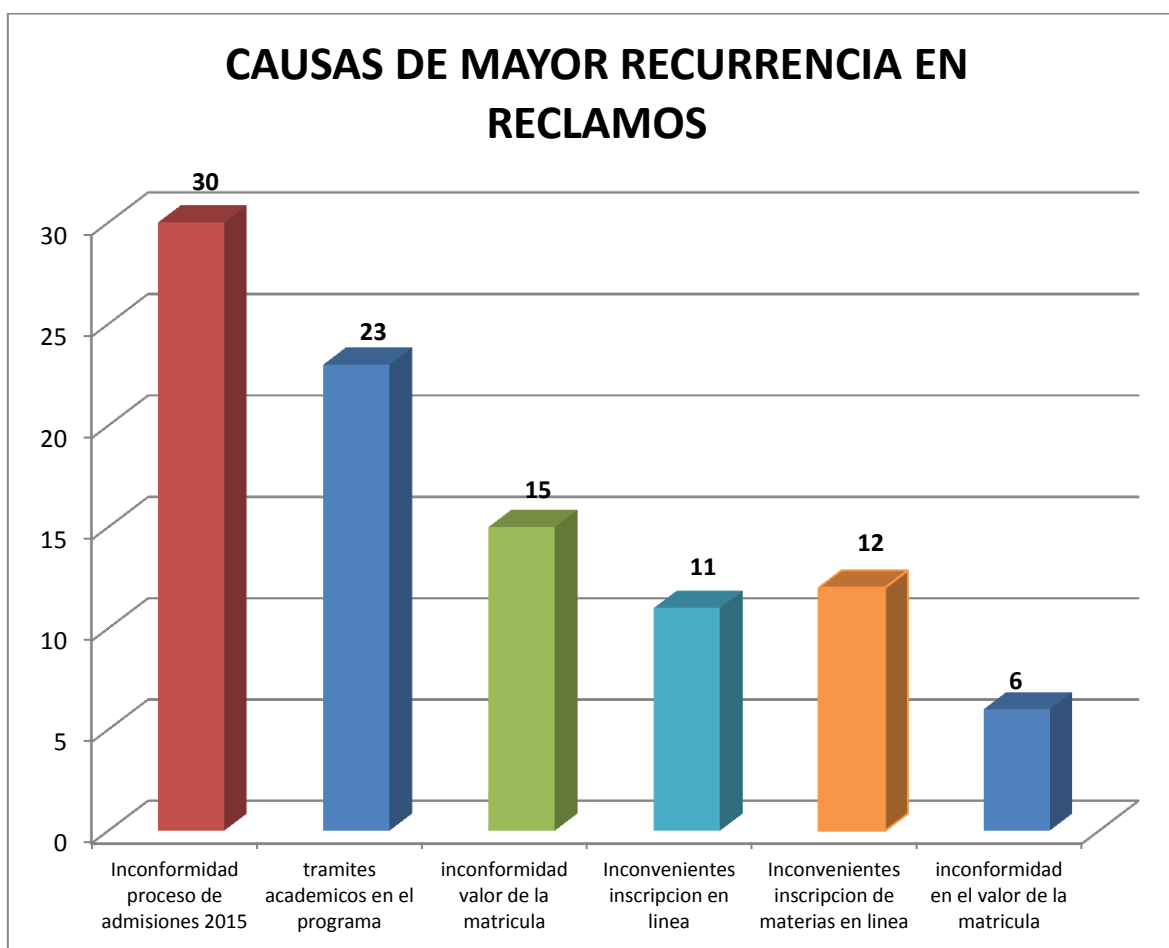
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo 2014 son:



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

El incremento en los reclamos frente al proceso de admisiones 2015, se basó en el cambio de ponderados que realizó la Universidad de Caldas a partir de las modificaciones a la calificación de las pruebas Saber 11, situación que obligó a realizar equivalencias de los ponderados actuales con los resultados de periodos anteriores, de manera que los inscritos de años anteriores tuvieran mecanismos de comparación con cada una de las competencias evaluadas.

Esta situación se espera, se establezca para las próximas admisiones, a medida que se van presentando inscritos con resultados del actual método de calificación.

## 9. 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.

1. Que paso con los Tecnólogos en Administración Judicial, pienso que la U de Caldas debe ponerse las pilas y volver los Tecnólogos en Administración Judicial, profesionales en Administración Judicial; así como este año la U Católica, a partir de mitad de año convertirá los Tecnólogos en Archivística en Profesionales. Pienso que la U de caldas tiene toda la infraestructura y los docentes, pero no las ganas.
2. Comedidamente me dirijo a Uds., para solicitar información del trámite para solicitar estudiantes de derecho practicantes, como un consultorio jurídico gratis en Manzanares, pues en nuestro municipio hay muchos casos que se quedan en el aire por falta de estos profesionales, o se quedan sin resolver, pues la población carece de recursos económicos para contratarlos.
3. Con el fin de facilitar a las personas encargadas de manejar el sistema de Administración de Archivo - Admiarchi - el cual representa una herramienta útil y de gran ayuda en el ahorro de papel y tiempo, realizo la siguiente sugerencia con el fin de que sea tenida en cuenta para mejorar y facilitar procesos: Casi siempre el sistema Admiarchi es manejado por las secretarias de las distintas dependencias para la elaboración de oficios internos y externos, sería bueno que el sistema contara con la herramienta de cambio de usuario sin necesidad de salirnos del mismo, de esta manera las personas que manejan los dos perfiles (elabora y autoriza) no saldrían del sistema o en su defecto no tendrían necesidad de abrir dos ventanas a la vez.
4. Con el fin de facilitar el proceso de legalización de avances ante la oficina financiera, realizo la siguiente sugerencia: Al pasarle a la oficina Financiera resoluciones de avances de personas contratistas de la Temporal Seltempo, ó avances para el pago de viáticos y gastos de viaje de los tutores catedráticos, es necesario anexar siempre la carta de vinculación de estas personas o el contrato emitido por la oficina de Gestión Humana, teniendo en cuenta que la Universidad de Caldas ha implementado el ahorro del papel y nos facilita el envío de correspondencia por medio del sistema de archivo Admiarchi, veo poco productivo, dispendioso y de redundancia en los datos el tener que pasar estos soportes de vinculación un sinnúmero de veces con la misma información. Sería de gran utilidad que las oficinas de Gestión Humana y Financiera trabajaran a la par con un mismo sistema de búsqueda de datos que permitan al usuario autorizador de avances verificar las vinculaciones actuales sin necesidad de soportes físicos, de

esta manera todos contribuiríamos con el ahorro del papel y una mayor efectividad al realizar los procesos.

5. Esta reclamación la hago con relación a prevenir, un dengue en la facultad de palo grande, debido a que hay un tanque de agua en el primer piso, donde este conserva aguas residuales, las cuales son cunas de mosquitos y zancudos, además como depósito de basuras pequeñas. lo que sugiero es que sea retirado este tanque o que por lo menos sea conservado sin aguas acumuladas, con el fin de evitar una posible epidemia. gracias por la atención prestada