



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 – DICIEMBRE 2016

TABLA DE CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN.....	3
II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	5
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES.....	5

TABLA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2014-2016.....	6
Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2015-2016.....	7
Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2016.....	11
Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2012-2016.....	12
Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2016.....	14
Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-2016.....	6
Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2016.....	8
Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2016.....	8
Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2016.....	9
Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2016.....	9
Figure 6: Comportamiento Histórico de Quejas y Reclamos con relación a la totalidad de PQRS 2014-2016.....	9
Figure 7: Total PQRS por Dependencias. 2016.....	10
Figure 8: PQRS por Eje Temático.....	11
Figure 9: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2016.....	12
Figure 10: Días de mora por Dependencias. 2016.....	13
Figure 11: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2016.....	13

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 diciembre de 2016.

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 2014 y 2015, 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.

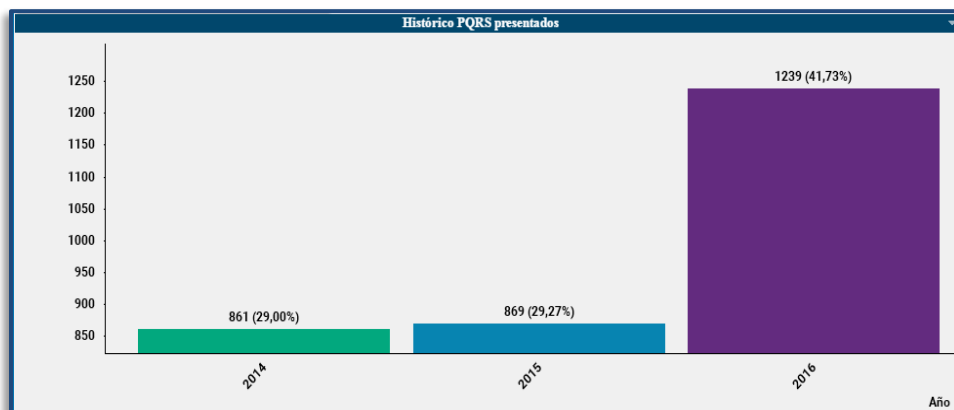
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

1. Histórico de cantidad de solicitudes

Tabla 1: Histórico Total PQRs 2014-2016

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2014	861
2015	869
2016	1239

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRs Presentadas 2014-2016



Los datos muestran un aumento de las PQRs muy leve entre 2014 y 2015, con un comportamiento prácticamente estable, si se analizan vigencias anteriores. Para el año 2016, se presenta un considerable incremento en la presentación de PQRs, situación que se atribuye, en primer lugar al incremento en el uso de la herramienta y una mejora en la interacción con el usuario, gracias a las estrategias de socialización para dar a conocer el Sistema de Atención al Ciudadano, es decir, usuarios del SAC aumentan en la medida en que este mecanismo se conoce y permite interactuar directa y eficientemente con la Universidad. En segundo lugar, durante el año 2016, más de 200 peticiones fueron presentadas por un solo usuario interno de la institución.

El incremento en la cantidad de PQRs, no representa como tal un resultado negativo, toda vez que constituye el ejercicio de un derecho por parte del usuario, quien utiliza un mecanismo legalmente establecido para realizar requerimientos, los cuales no necesariamente son situaciones negativas del servicio. Las situaciones negativas, se

concentran en las quejas y los reclamos, tipo de requerimiento que se analiza en detalle posteriormente.

2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2015-2016

Requerimiento	2015	2016	Diferencia
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	25	13	-12
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	32	186	154
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	761	1006	245
FELICITACIONES	2	2	0
QUEJA	5	4	-1
RECLAMO	42	27	-15
SUGERENCIA	2	1	-1
TOTAL	869	1239	370

Sobre los tipos de requerimientos, se hace evidente el considerable incremento en los derechos de petición de información e interés general, mientras que los derechos de petición de consulta, al igual que las quejas y reclamos, disminuyen en número durante el año 2016 con relación al año 2015.

Lo anterior demuestra que a pesar de haberse incrementado la cantidad de PQRS presentadas, las quejas y los reclamos, que constituyen deficiencias en el servicio, por el contrario disminuyeron. 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 inferior al 3% sobre el total de PQRS. Si bien el porcentaje es bajo, debe continuarse el análisis detallado de tales categorías, dado que representan la respuesta del usuario frente a problemas del servicio. De igual manera en la figura 3, se denota el comportamiento hitórico de las quejas y reclamos, tipo de requerimientos que han venido disminuyendo en su presentación por parte del usuario, a pesar de haberse incrementado las PQRS.

Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2016

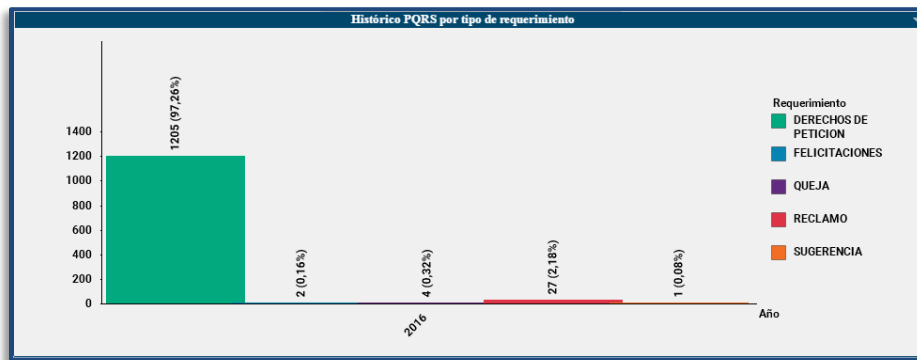
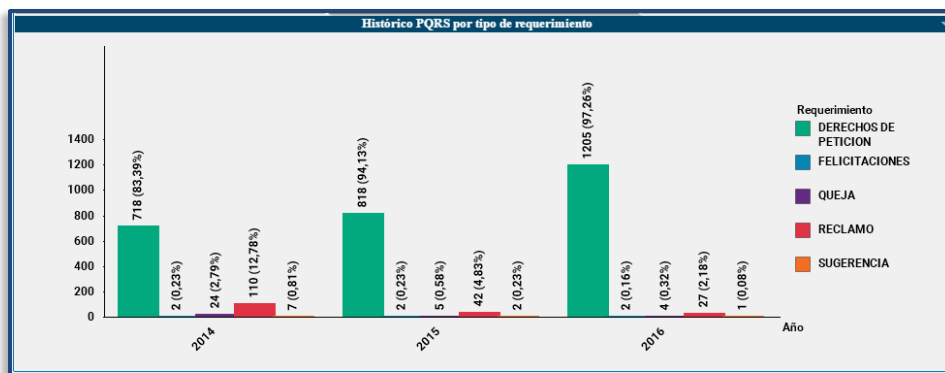


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-2016



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2016, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 97.26%. 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 disminuye periodo tras periodo.

Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2016

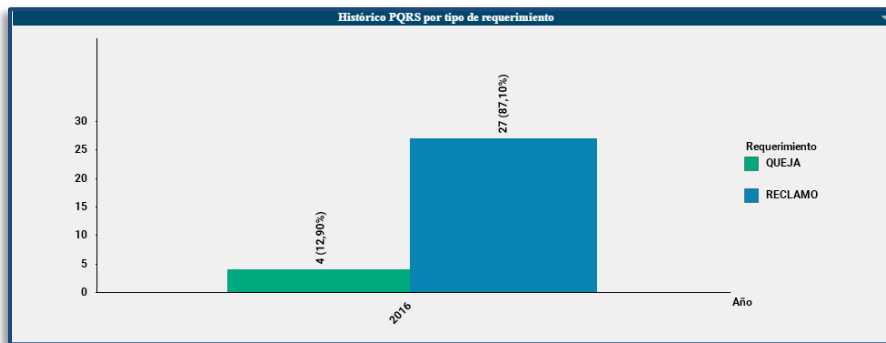
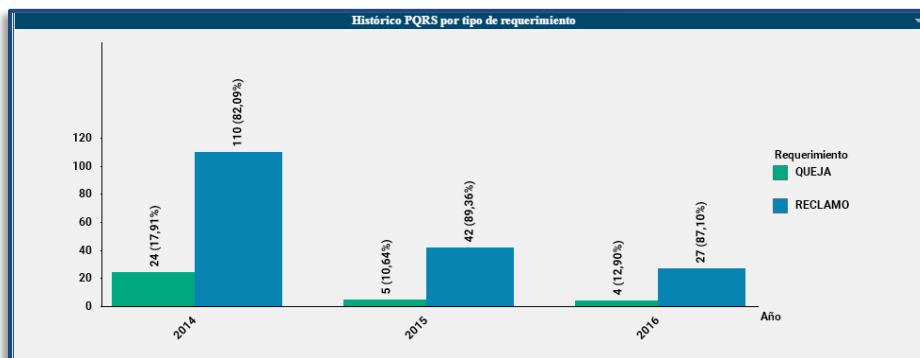
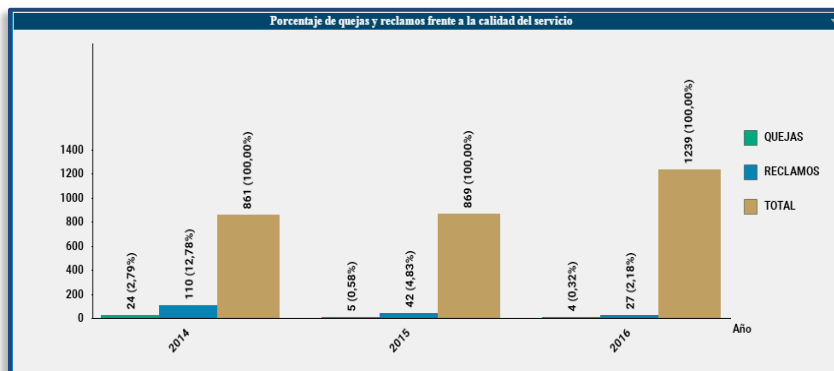


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-2016



Entre enero y diciembre de 2016, se presentaron un total de 31 quejas y reclamos; 27 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 ratifican cómo desde el año 2014, viene disminuyendo el porcentaje de quejas y reclamos, lo que constituye un indicador satisfactorio y una evidencia de que la Universidad ha aplicado los controles necesarios para disminuir inconformidades con el servicio y atención al usuario.

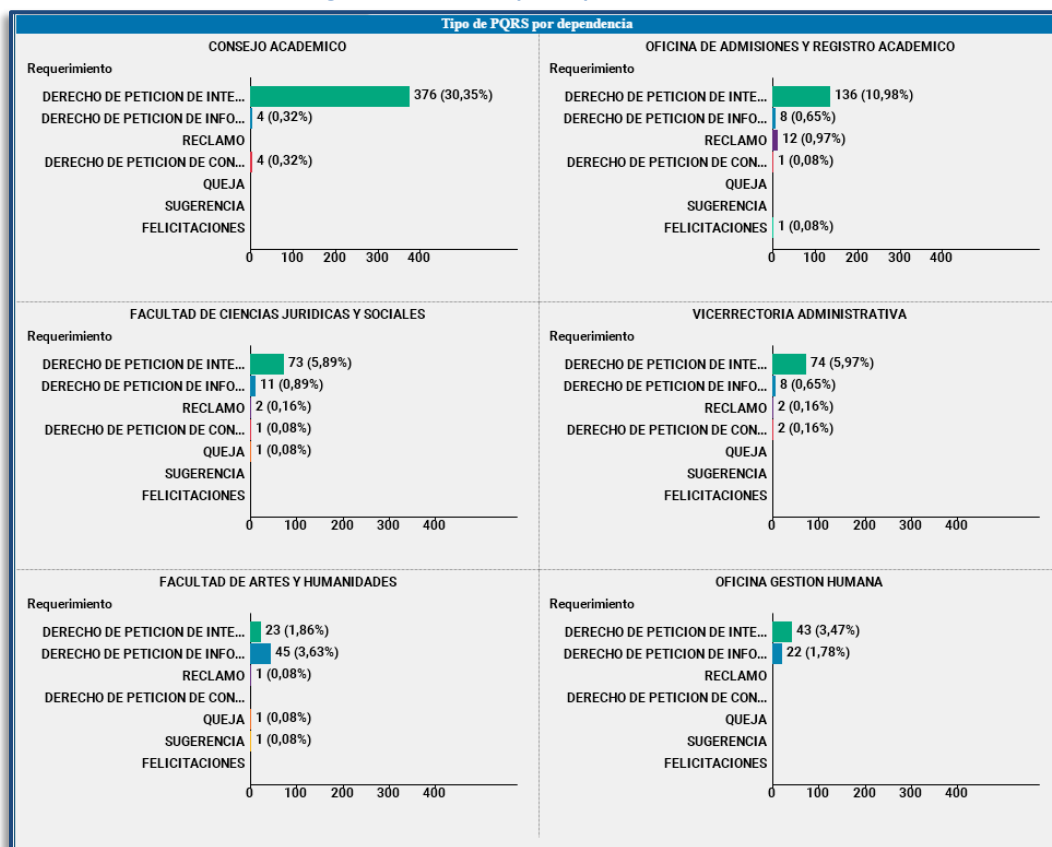
Figure 6: Comportamiento Histórico de Quejas y Reclamos con relación a la totalidad de PQRS 2014-2016



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 diciembre de 2016:

Figure 7: Total PQRS por Dependencias. 2016



El Consejo Académico y la Oficina de Admisiones y Registro Académico, reúnen el 50% de las peticiones presentadas durante el año 2016. 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 desde la Oficina de Planeación y Sistemas, 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

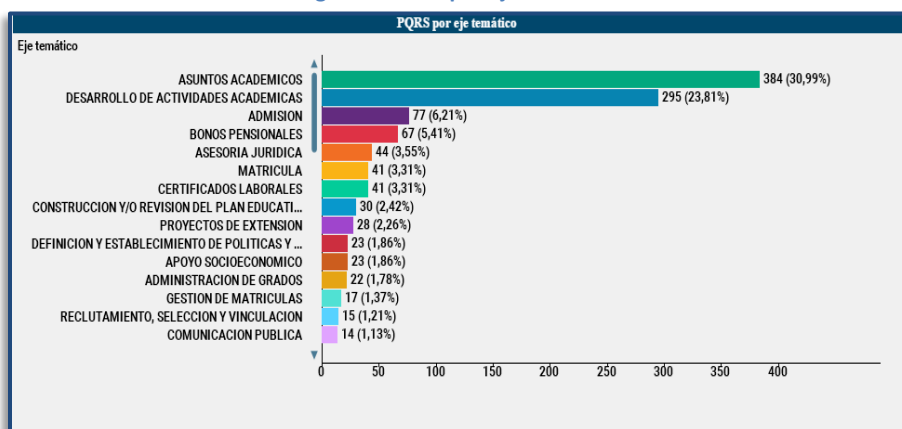


Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2016

EJE TEMATICOS	ENE - DIC 2015	ENE - DIC 2016	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	869	1238	369
ADMISIONES	57	77	20
ASESORIA JURIDICA	37	44	7
ASUNTOS ACADEMICOS	139	384	245
BONOS PENSIONALES	27	67	40
CERTIFICADOS LABORALES	56	41	-15
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	196	295	196
GESTION DE MATRICULA	20	17	-3
INSCRIPCION	25	12	-13
MATRICULA	58	41	-17

La tabla 3, consolida un resumen de los asuntos que resultan de los análisis de las PQRS y que se clasifican por ejes temáticos. En consistencia con la cantidad de PQRS presentados en el Consejo Académico y la Oficina de Admisiones y registro Académico, las temáticas de mayor recurrencia son asuntos académicos y desarrollo de actividades académicas, ambos asuntos resueltos por las mencionadas unidades; sin embargo es de resaltar como los temas sensibles en años anteriores como la inscripción y la gestión de matrículas, disminuyen a pesar de verse incrementados el total de PQRS. Se demuestra la efectividad de las acciones tomadas por la Vicerrectoría Académica y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas por

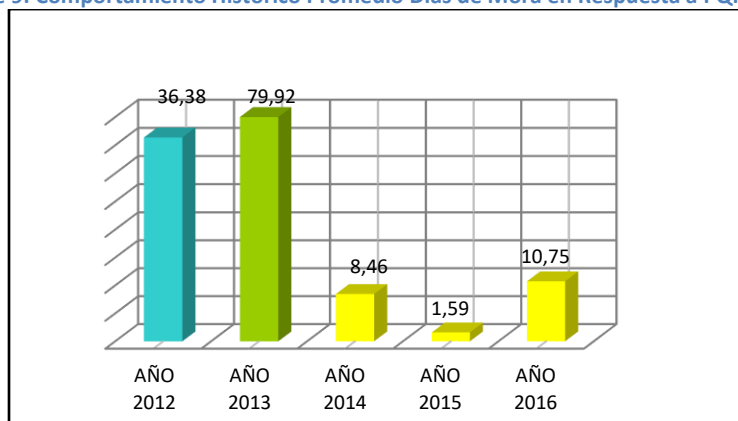
mejorar las mencionadas actividades. Para el caso de las etiquetas que ahora presentan mayor concentración, debe realizarse un análisis de recurrencias de temáticas específicas que permitan diseñar estrategias de simplificación o eficiencia de los trámites o asuntos solicitados.

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

Tabla 4: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2012-2016

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	8,46
AÑO 2015	1,59
AÑO 2016	10,75

Figure 9: Comportamiento Histórico Promedio Días de Mora en Respuesta a PQRS. 2016



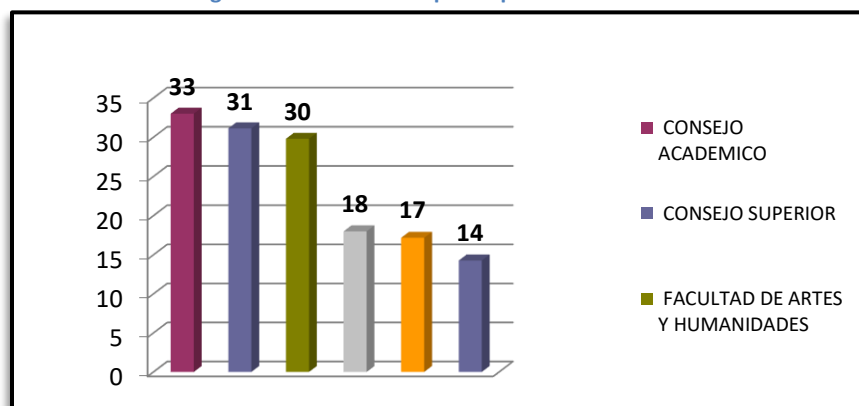
Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos que señala la ley, presenta una disminución considerable desde 2013 a 2015, cuando se bajó la mora en las respuestas a sólo 2 días. Se debe a que la Universidad de Caldas emprendió correctivos en ese aspecto.

Por eso, el aumento del promedio de días de mora entre 2015 y 2016, 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 octubre-noviembre de 2016, generaron traumatismos en los seguimientos a las fechas de vencimiento y con ello, moras. Se debe notificar oportunamente cuando problemas técnicos con el manejo de los sistemas de información institucionales representen fallos, con el propósito de implementar planes de contingencia.

Las dependencias en las que se presentan días de mora para el periodo 2016, son:

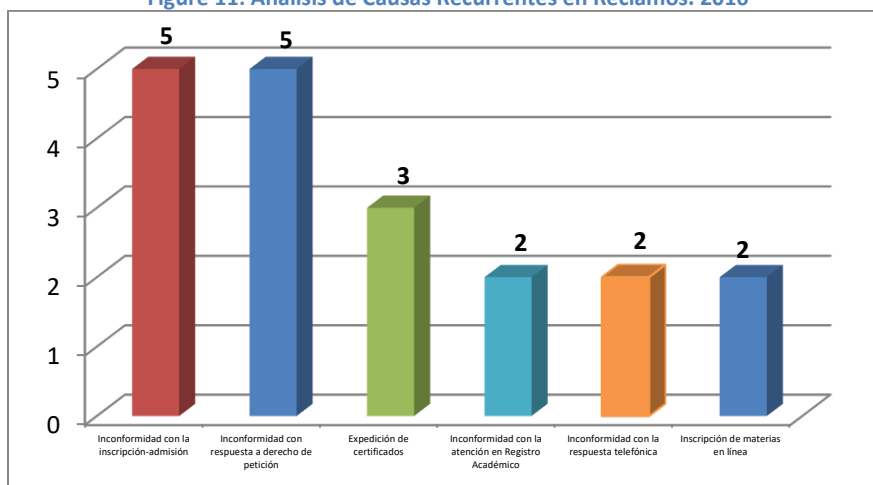
Figure 10: Días de mora por Dependencias. 2016



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. 2016



Uno de los aspectos de mayor recurrencia son los 5 reclamos que se presentaron frente al proceso de admisiones 2016. La causa de tales reclamaciones se presenta específicamente frente al caso de cambio de ponderados que realizó la Universidad de Caldas, a partir de las modificaciones a la calificación de las pruebas Saber 11. Esta situación 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.

A pesar de los mencionados reclamos en cuanto al proceso de admisiones, es de resaltar que en vigencias anteriores era un tema sensible y de altos niveles de insatisfacción por parte de los usuarios. La segunda causa de reclamaciones, es la insatisfacción con la oportunidad en las respuestas de PQRS, lo cual coincide con el incremento en los tiempos de mora y la situación desencadenante que fueron las fallas técnicas en el sistema de información; sin embargo, es de especial importancia para la Universidad de Caldas cumplir con los tiempos definidos por la ley para el trámite de las respectivas respuestas, las situaciones de mora no pueden volver a presentarse.

Si bien el análisis de las recurrencias de causas en los reclamos no indican situaciones determinantes y problemáticas frente a un asunto particular, es importante tener en cuenta que el 44% de los reclamos se concentran en la Oficina de Admisiones y Registro Académico, frente a diferentes situaciones del servicio. La unidad como tal, es la que mayor responsabilidad tiene en cuanto a los recursos de apoyo académico y trámites estudiantiles, lo que hace que tal resultado sea previsible. Sin embargo, debe realizarse un análisis detallado de cada reclamo para aplicar los correctivos pertinentes y un análisis integral de la oficina para identificar necesidades de apoyo en procesos, sistemas o mayor disponibilidad de personal.

Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2016

DEPENDENCIAS	Total	Porcentaje
CONSEJO SUPERIOR	1	3,7%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	1	3,7%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	2	7,4%
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	1	3,7%
FACULTAD DE INGENIERIAS	1	3,7%
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	1	3,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	2	7,4%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	12	44,4%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3,7%
OFICINA FINANCIERA	2	7,4%
SECRETARIA GENERAL	1	3,7%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	7,4%

Para el caso de las quejas, dado que éstas se presentan contra funcionarios por deficiencias en la atención a los usuarios, no se presentan detalles ni estadísticas. Sin embargo es importante mencionar

que fueron 4 quejas presentadas ante personas distintas y que no tienen precedentes en vigencias anteriores, razón por la cual se le dará el trámite respectivo por parte de la Oficina de Control Disciplinario.