



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 – JUNIO 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 petitionar, 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 junio 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 2014 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.

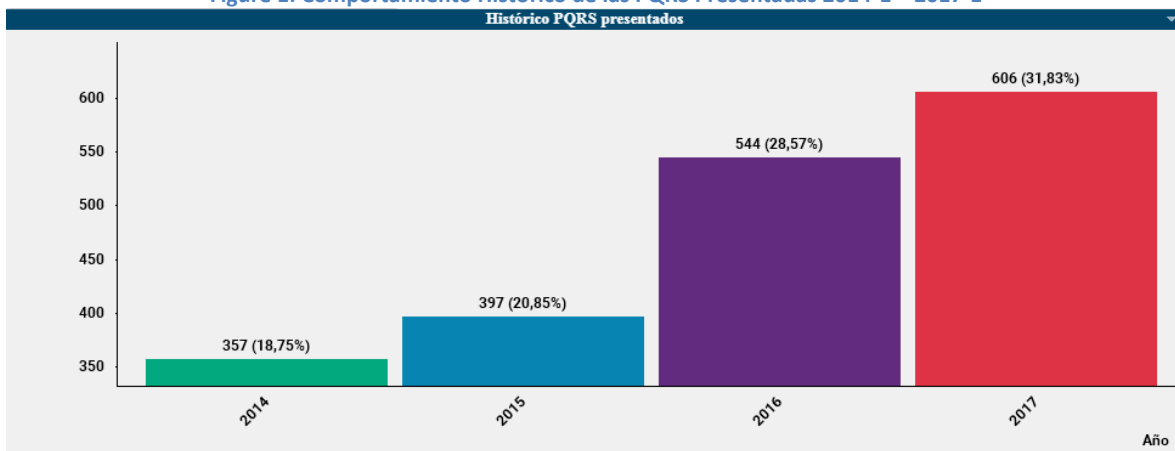
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

1. Histórico de cantidad de solicitudes

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2014-1 - 2017-1

AÑO	NIVEL DE USO DEL SAC
2014-1	357
2015-1	397
2016-1	544
2017-1	606

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2014-1 – 2017-1



Los datos muestran un aumento de las PQRS muy leve entre 2014 y 2015, para el año 2016, el incremento se acentúa de manera considerable en un 36%, continuando con la línea de incremento para el año 2017. Esta situación se atribuye en primer lugar, al incremento constante en el conocimiento y 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 y las facilidades que se presenta en los mecanismos y herramientas para la presentación de solicitudes. 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 2016-2017
Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento

Requerimiento	2016	2017	Diferencia
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	4	13	9
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	64	78	14
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	457	479	22
FELICITACIONES	2	2	0
QUEJA	2	7	5
RECLAMO	15	26	11
SUGERENCIA	0	1	1
TOTAL	544	606	62

Sobre los tipos de requerimientos, para todos los casos se presenta incremento, siendo los más considerables el derecho de información de interés general y el derecho de petición de información.

Para el caso de quejas y reclamos, a diferencia de periodos anteriores donde estos tipos de requerimientos habían tenido una reducción progresiva, se presenta un incremento importante que se detalla en la siguiente gráfica, donde la proporción de quejas y reclamos, con relación al total de derechos de petición, siendo un 5,45% sobre el total de PQRS, muy por debajo de la meta establecida, representa un incremento con relación al periodo anterior que debe ser objeto de análisis. 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 histórico de las quejas y reclamos.

Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2017-1

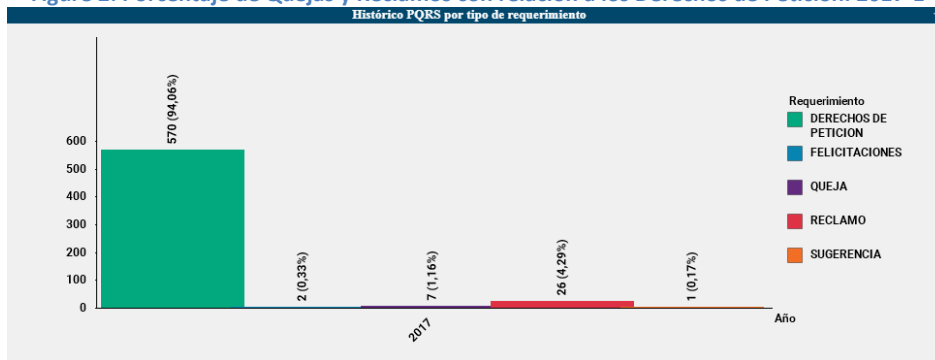
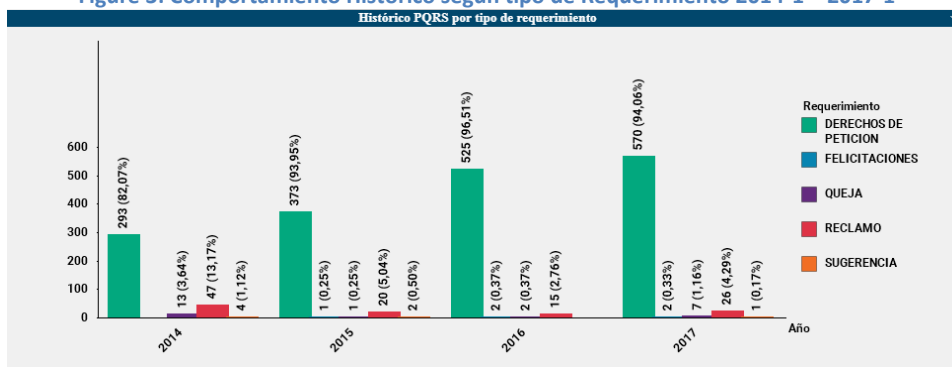


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2014-1 – 2017-1



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2017-1, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 94.06%. 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; sin embargo las situaciones relacionadas con quejas y reclamos en la prestación del servicio, si bien suman apenas el 5,45% del total general, deben ser analizadas en detalle en sus causas y recurrencias.

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 se incrementó en el periodo enero-junio de 2017 con relación al 2016 y 2015.

Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representados en Quejas y Reclamos. 2017-1

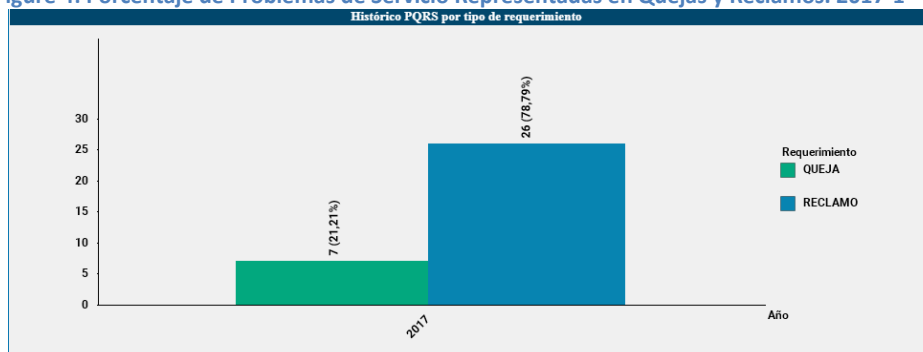
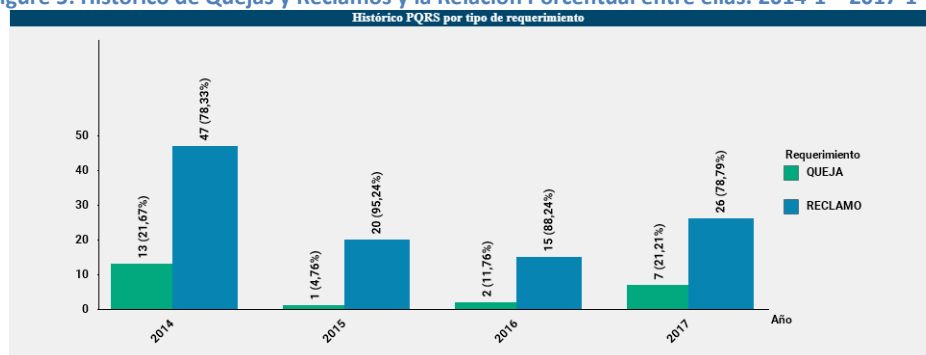


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2014-1 – 2017-1

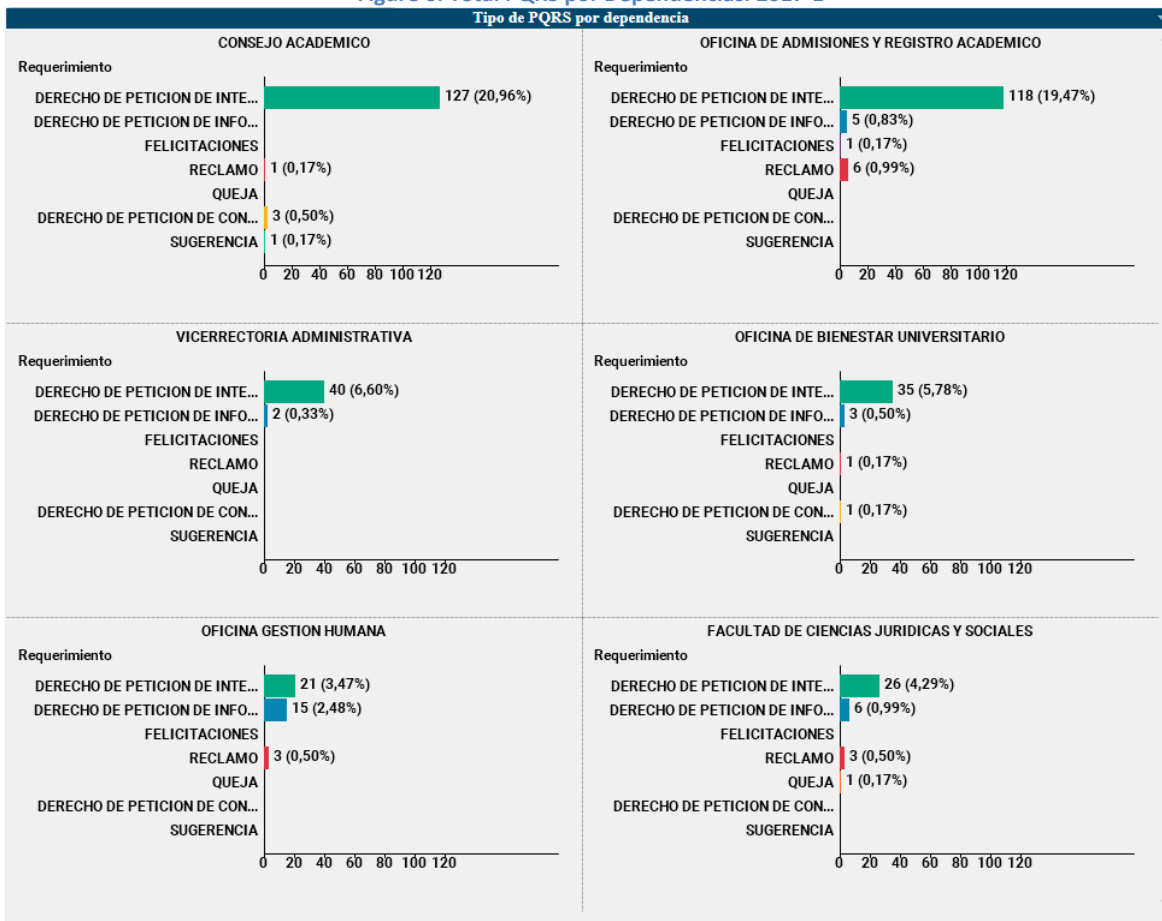


Entre enero y diciembre de 2017-1 se presentaron un total de 33 quejas y reclamos; 26 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 7 fueron quejas contra funcionarios por el trato en la atención.

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 junio de 2017:

Figure 6: Total PQRS por Dependencias. 2017-1



El Consejo Académico y la Oficina de Admisiones y Registro Académico, reúnen alrededor del 40% de las peticiones presentadas durante el año 2017-1. 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 las mencionadas instancias, 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

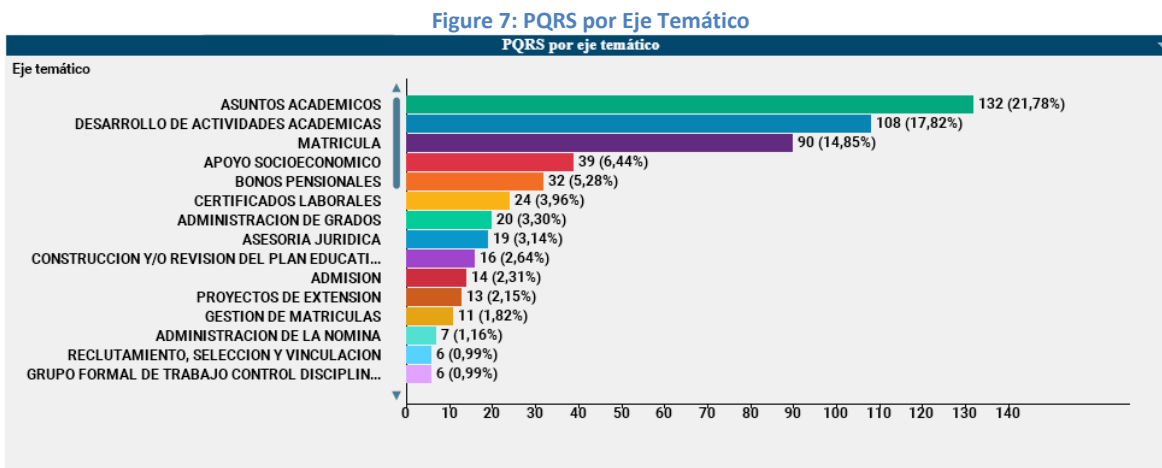


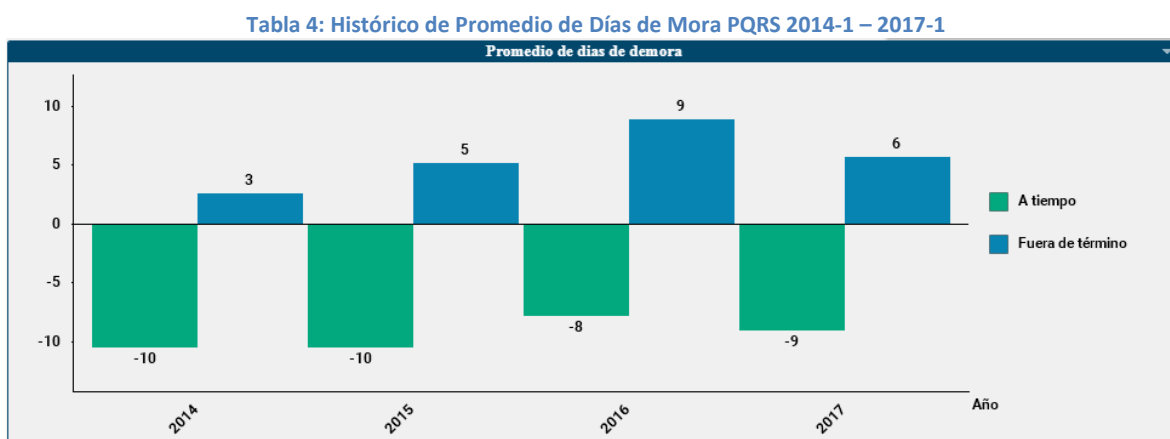
Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2017-1

EJE TEMATICOS	ENE - JUN 2016	ENE - JUN 2017	DIFERENCIA
TOTAL PQRS	544	606	62
MATRICULA	17	90	73
APOYO SOCIOECONOMICO	12	39	27
ADMINISTRACIÓN DE GRADOS	11	20	9
BONOS PENSIONALES	24	32	8
CERTIFICADO LABORAL	17	24	7
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	0	6	6

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 relacionadas con asuntos académicos, temática que es atendida 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

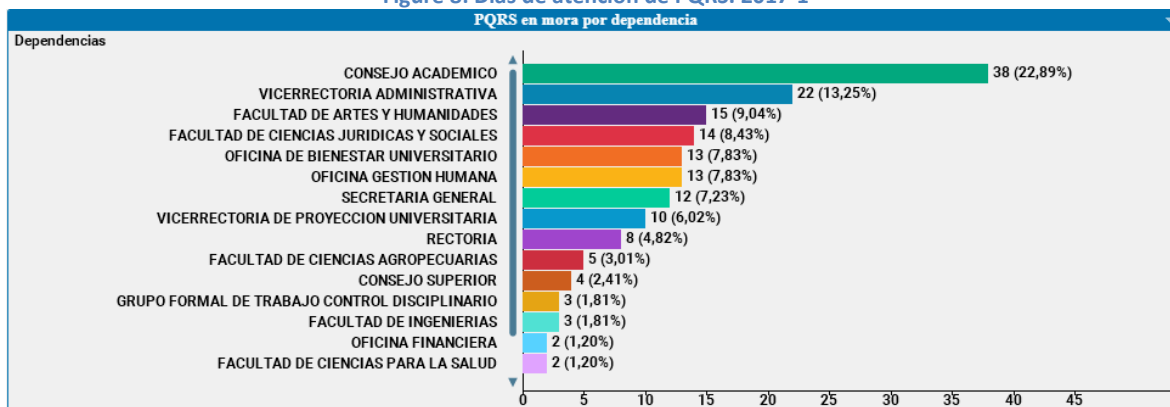


El promedio de días de mora para la respuesta a PQRS en los términos que señala la ley, presenta una disminución considerable desde 2016 a 2017, cuando se bajó la mora en las respuestas a sólo 6 días. Se debe a que la Universidad de Caldas emprendió correctivos en ese aspecto.

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.

Las dependencias en las que se presentan mayor cantidad de días para la atención de PQRS para el periodo 2017, son:

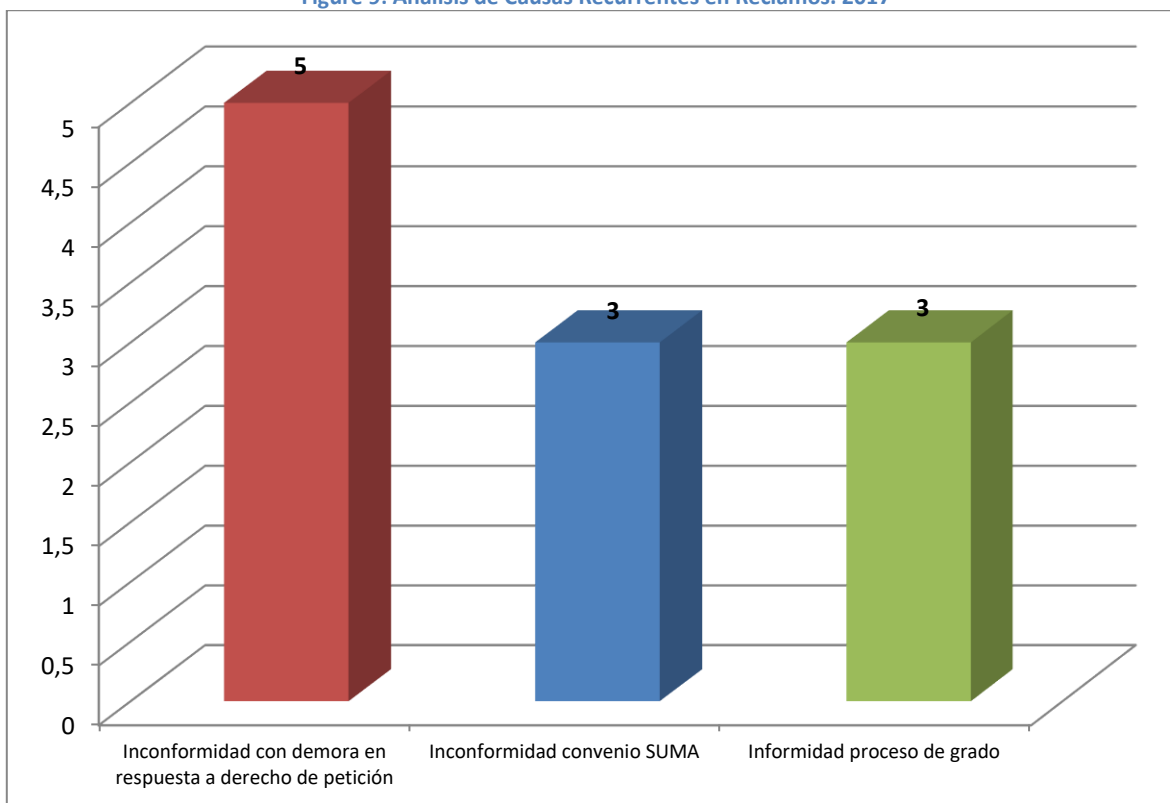
Figure 8: Días de atención de PQRS. 2017-1



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 9: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2017



Uno de los aspectos de mayor recurrencia son los 5 reclamos que se presentaron frente a la demora en el tiempo de respuesta de las peticiones, es la insatisfacción que demuestran los usuarios con la oportunidad en las respuestas de PQRS, lo cual coincide con el incremento en los tiempos de mora, Aunque desde la oficina de Atención al ciudadano se realiza un seguimiento diario en procura que estas situaciones no se presenten, 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.

La segunda y tercer causa de reclamaciones, es la inconformidad con el Convenio SUMA e inconformidad con el proceso de grado, lo cual hace referencia a deficiencia en la comunicación, los demás reclamos obedecen a situaciones puntuales y específicas que no generan recurrencias y tampoco se muestra una concentración específica en alguna dependencia, siendo un poco difícil establecer acciones que impacten de manera generalizada, razón por la cual se atacará las tres situaciones antes mencionadas, trabajando en temas de respuestas oportunas e identificando posibles situaciones particulares a los convenios SUMA y realización de grados, acciones que serán analizadas en sus causas y documentadas en el plan de mejoramiento institucional.

Tabla 5: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2017

DEPENDENCIAS	Total	Porcentaje
BIBLIOTECA	2	7,7%
CONSEJO ACADEMICO	1	3,8%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	3	11,5%
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD	1	3,8%
FACULTAD DE INGENIERIAS	1	3,8%
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	1	3,8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS	1	3,8%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	6	23,1%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3,8%
OFICINA DE EGRESADOS	1	3,8%
OFICINA DE PRENSA	1	3,8%
OFICINA FINANCIERA	2	7,7%
OFICINA GESTION HUMANA	3	11,5%
RECTORIA	1	3,8%
SECRETARIA GENERAL	1	3,8%
Total general	26	100%

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 7 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.