



Universidad de Caldas

Gestión
con **Autonomía**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

ATENCIÓN AL CIUDADANO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ENERO – JULIO DE 2021



OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN
Y SISTEMAS

Sistema
Integrado de
Gestión

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 se emiten informes 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 2021.

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 2020, para que los ciudadanos puedan verificar de forma global el comportamiento del proceso.

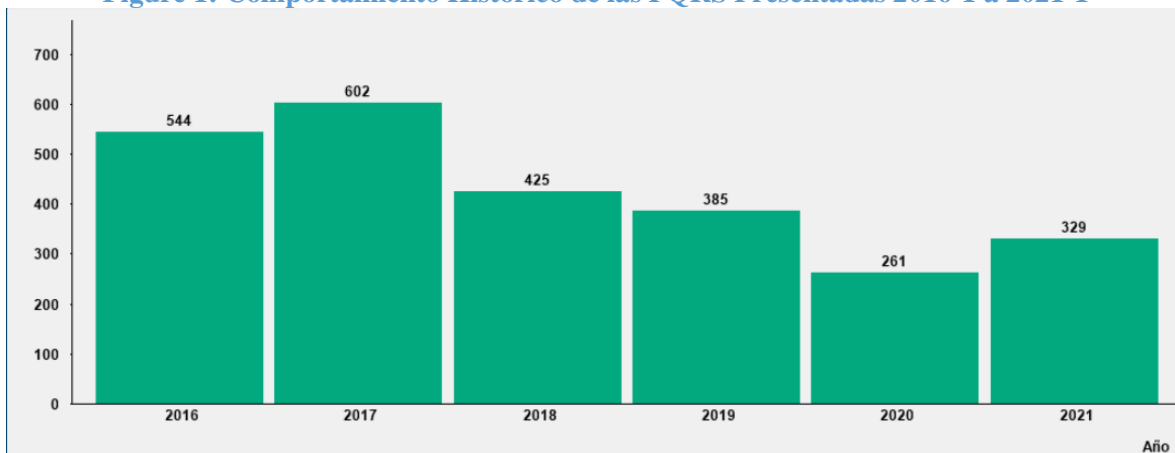
Así mismo, las cifras se acompañan de análisis que sirven de soporte para las decisiones en las instancias correspondientes y como base para las demás lecturas y reflexiones que realicen los usuarios sobre el procedimiento desarrollado por la Universidad de Caldas para tramitar, realizar trazabilidad 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

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2016-1 a 2021-1



Los datos muestran un resultado fluctuante de las PQRS presentadas desde el primer semestre del 2016 en adelante hasta el primer semestre del 2021-1. En este último se registra un incremento de 68 PQRS entre el 2020-1 y el 2021-, debido a que durante el mes de junio se presentó una situación con las admisiones que generó 57 PQRS del eje temático de “admisión”. Desde la Oficina de Admisiones de Registro Académico se corrigió el listado de admitidos para el primer semestre y se dio respuesta oportuna a los derechos de petición por parte del área de Atención al ciudadano.

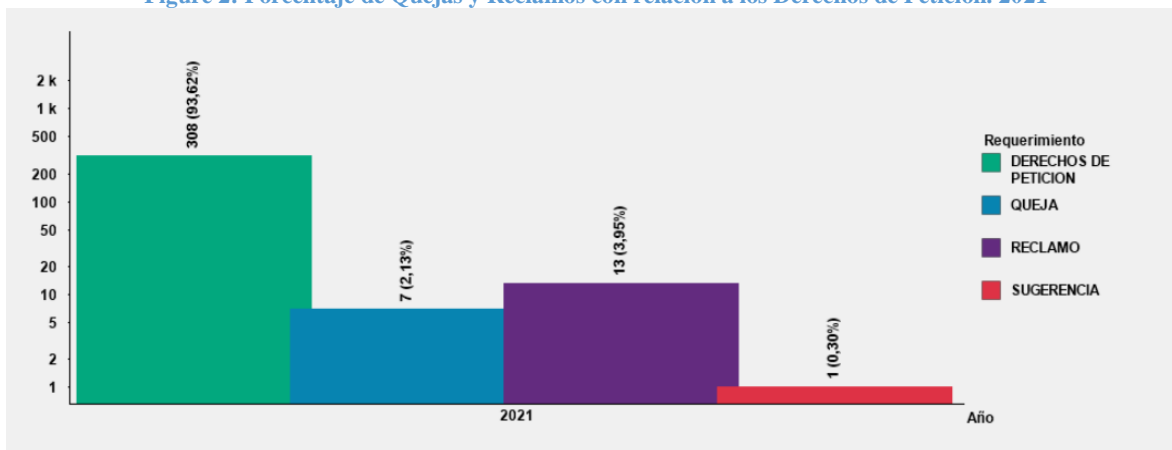
2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

Tabla 1: Tipos de Requerimientos comparativo 2020-1 y 2021-1:

Requerimiento	2020	2021	+/-
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	0	3	3
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	63	150	87
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	186	155	-31
QUEJA	0	7	7
RECLAMO	11	13	2
SUGERENCIA	1	1	0
TOTAL	261	329	68

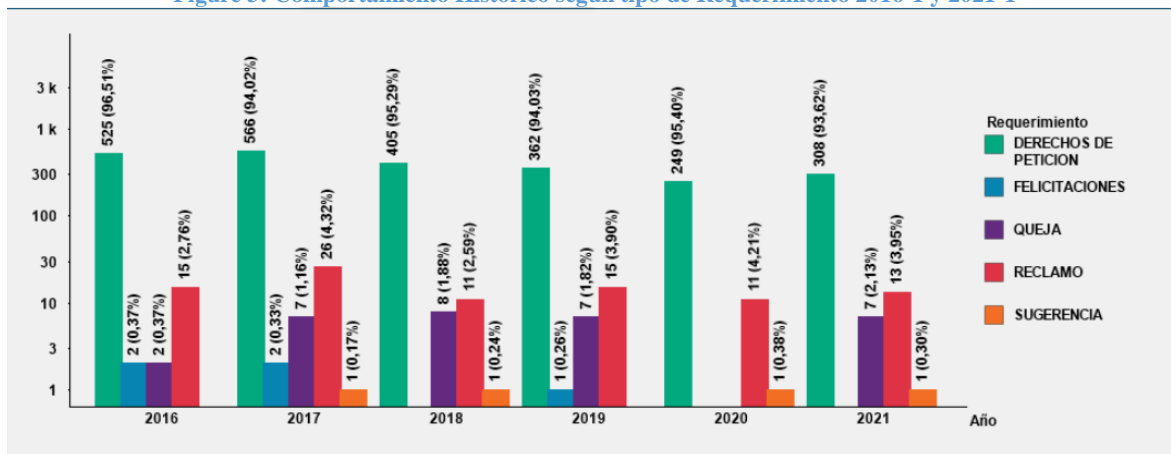
Comparando el primer semestre del 2020 con el del 2021, se presenta un incremento de 68 PQRS, debido a que todos los requerimientos aumentaron en número, principalmente los derechos de petición de información. De igual forma, para el periodo de evaluación se presentaron 7 quejas por parte de la misma docente, la cual es considerada “quejosa reiterativa”. Se presentaron también dos reclamos adicionales a los del periodo anterior y una disminución en los derechos de petición de interes general.

Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2021



En la gráfica anterior se evidencia la proporción de quejas y reclamos, con relación al total de PQRS, siendo inferior al 3%, lo cual es relevante para los estándares de calidad de la institución. 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.

Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2016-1 y 2021-1



Las gráficas 2 y 3 que relacionan los tipos de requerimientos recibidos en 2021 evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 94%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de situaciones académicas y administrativas y solicitudes de conceptos de fondo sobre problemáticas particulares o generales de la institución. De igual forma históricamente todos los tipos de requerimientos se han comportado de manera estable.

3. Porcentaje de Quejas y Reclamos en relación con el total de peticiones:

Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representados en Quejas y Reclamos. 2021

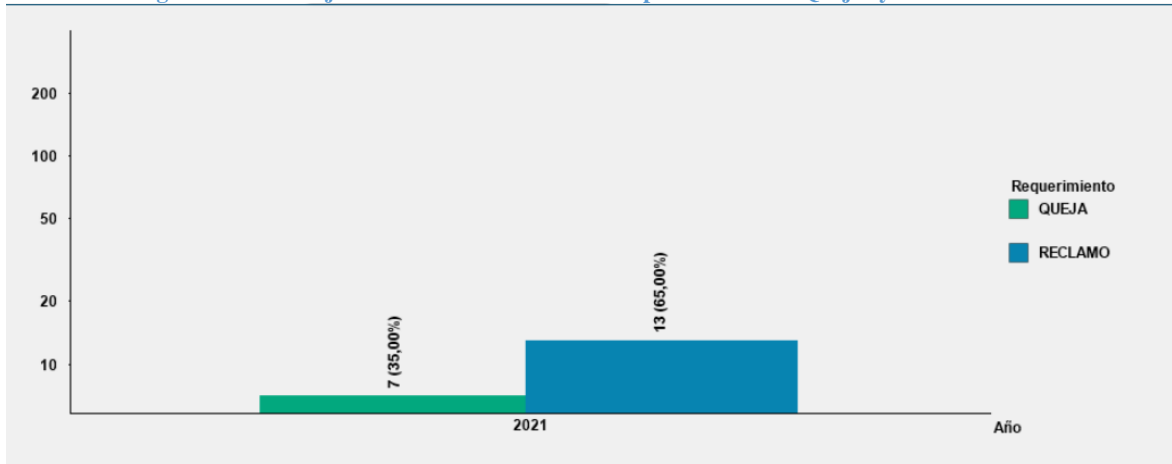
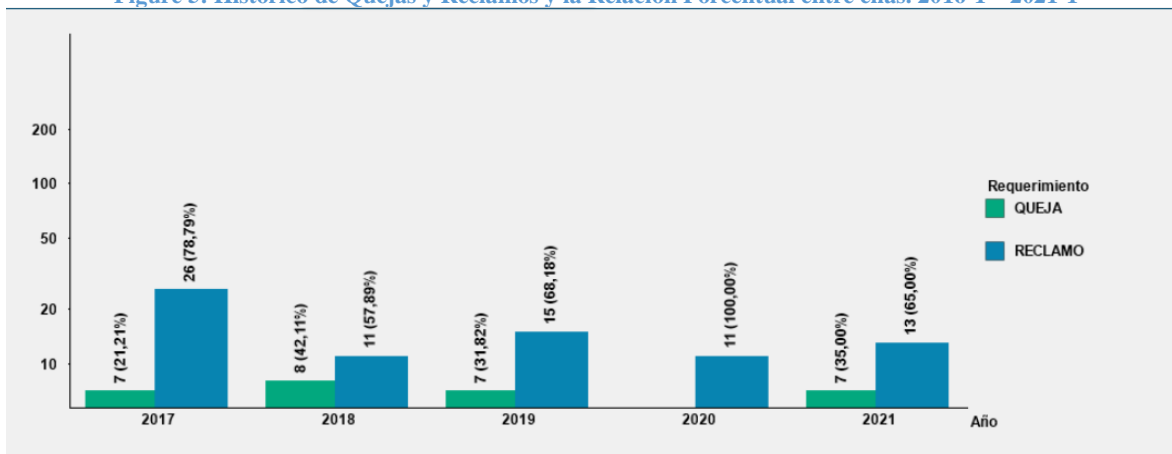


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2016-1 – 2021-1

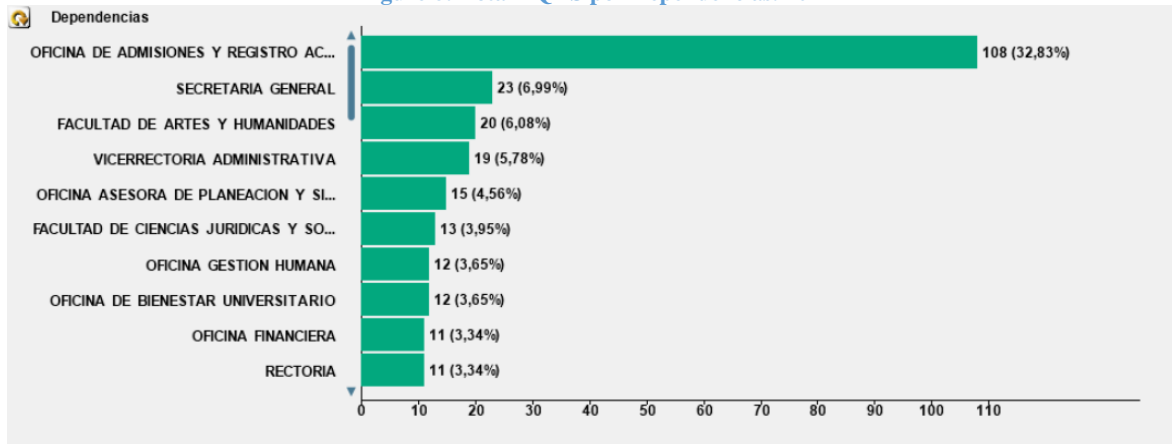


Entre el año 2021 se presentaron un total de 7 quejas y 13 reclamos los cuales representan deficiencias o inconformidades con los funcionarios y con la prestación del servicio respectivamente. Con respecto a los periodos históricos, se mantienen resultados estables en los reclamos y quejas, que para la dimensión y tamaño de la institución siguen siendo pocos.

4. Análisis de dependencias con mayor incidencia en las PQRS

A continuación, se presentan las dependencias en las cuales hubo mayor concentración de solicitudes durante periodo evaluado:

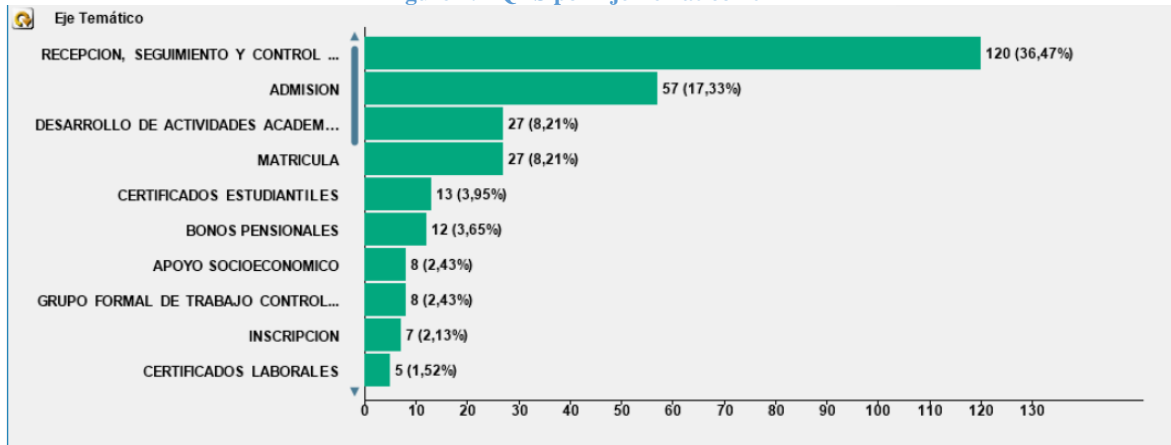
Figure 6: Total PQRS por Dependencias. 2021



La Oficina de Admisiones y Registro Académico, reúnen el 32,83% de las peticiones presentadas durante el primer semestre de 2021, siendo esta dependencia la que de manera frecuente presenta mayor cantidad de derechos de petición debido a las temáticas neurálgicas que se manejan desde allí. De igual forma, la situación presentada en el mes de junio con respecto a los errores en el listado de admitidos incrementó el porcentaje de peticiones.

5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

Figure 7: PQRS por Eje Temático 2021-1



El eje temático “Recepción, seguimiento y control de PQRS”, el cual hace referencia a las peticiones en términos generales, este eje temático globaliza en totalidad el sentido de PQRS, para que sea atendido para su trámite por la dependencia a la que le compete responder, es por esto que presenta mayor porcentaje. El segundo eje temático con más PQRS fue el de “admisión”, el cual como se explicó anteriormente tuvo un incremento en el mes de Junio por la situación presentada con las listas de admitidos.

Tabla 2: Total PQRS por Eje Temático. 2021-1

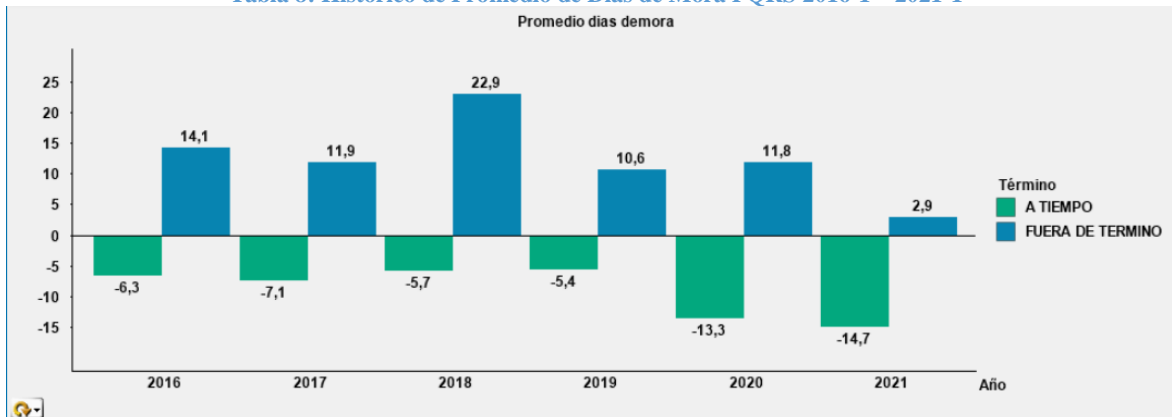
Comparativa anual de PQRS por eje temático				
Eje temático	Δ	2020	2021	+/-
ADMINISTRACION DE GRADOS		12	5	-7
ADMINISTRACION DE LA NOMINA		9	1	-8
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS		0	4	4
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG		0	1	1
ADMISION		15	57	42
APOYO SOCIOECONOMICO		11	8	-3
ASESORIA JURIDICA		5	0	-5
ASESORIAS JURIDICAS		0	2	2
TOTAL		261	329	68

Se observa en la tabla que las peticiones relacionadas con el eje temático de la administración de la nómina, es el que presenta menos PQRS con 8 menos, lo cual indica mejoras en los trámites y los procesos por parte de la Oficina de Gestión Humana. A su vez, el eje temático

que más creció fue el de “admisiones”, debido a las dificultades presentadas con las listas de admitidos.

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

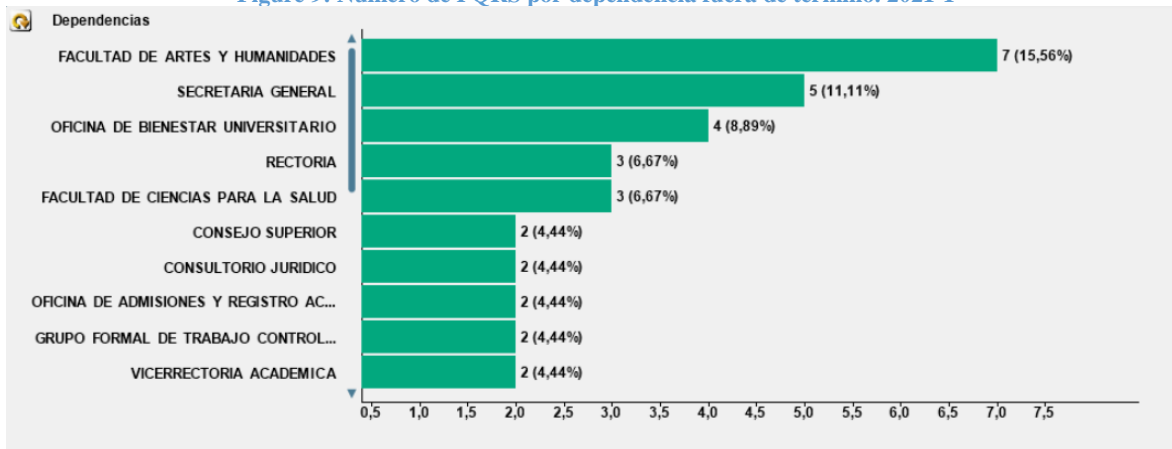
Tabla 8: Histórico de Promedio de Días de Mora PQRS 2016-1 – 2021-1



La gráfica indica un bajo número de PQRS cuya respuesta se ha dado fuera de término a pesar de que el sistema de información Qlik view no relaciona las prórrogas que se dan por ley y se extienden por el decreto de ampliación de términos de respuesta por pandemia. Esta situación es de alta criticidad, teniendo en cuenta las responsabilidades legales que le asiste a la institución con relación a la oportunidad en las respuestas.

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.

Figure 9: Número de PQRS por dependencia fuera de término. 2021-1

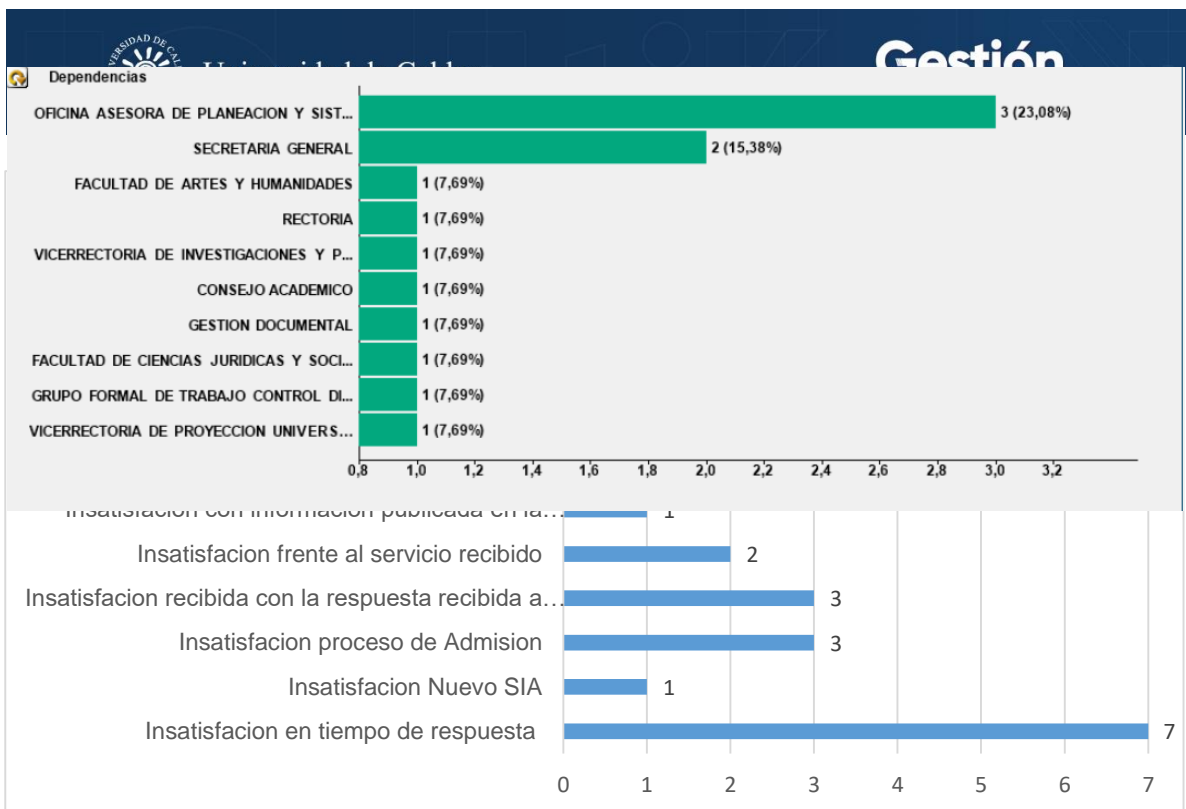


Las dependencias que contestaron PQRS fuera del tiempo de ley durante el primer semestre de 2021 fueron la Facultad de Artes y Humanidades con 7, Secretaría general con 5, Oficina de Bienestar Universitario con 4 y la Rectoría con 3. Se ha identificado que algunas demoras en las respuestas a los PQRS se dan por las remisiones por competencia o por las múltiples respuestas que deben darse en conjunto con varias dependencias, lo cual implica mayor tiempo de respuesta e inclusive requiere solicitar prorrogas en las respuestas.

7. Análisis de causas de mayor recurrencia en quejas y 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:

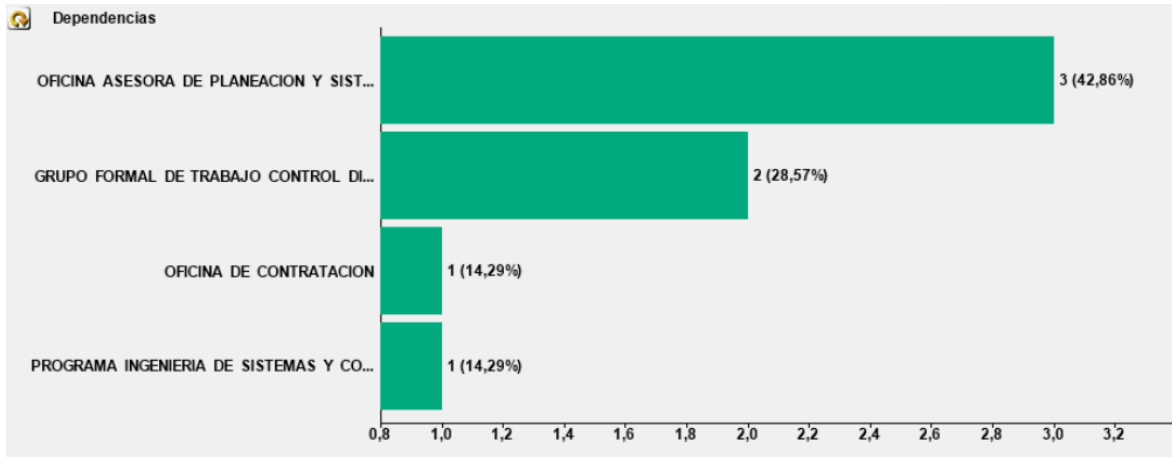
Figure 10: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2020



El aspecto de mayor recurrencia son los 7 reclamos que se presentaron frente al tiempo de respuesta a los derechos de petición.

Si bien el análisis de las recurrencias de causas en los reclamos no indican situaciones determinantes y problemáticas frente a un asunto particular pues solamente una causa es recurrente, los demás son temas específicos, es importante tener en cuenta que el 32,83% de quejas se presentaron por parte de la misma docente, la cual es considerada “quejosa reiterativa”. Se presentaron también dos reclamos adicionales a los del periodo anterior y una disminución en los derechos de petición de interés general, frente a diferentes situaciones académicas. Debe entonces 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 personal.

Figura 10: Reclamos por Dependencias – 2021-1



Se presentaron 13 reclamos durante el primer semestre de 2021-1, de los cuales 3 corresponden a la Oficina Asesora de Planeación y sistemas y 2 a Secretaría General, lo que representa un 23% y 15% del mismo respectivo. Dichos reclamos están relacionados con solicitudes al Sistema Integrado de Gestión por parte de una docente que de manera frecuente manifiesta inconformidades con servicios de la institución, que de alguna forma afectan sus intereses personales, pero que en nada apuntan a fallas en la prestación del servicio.

Figura 11: Quejas por Oficinas – 2021-1

Para el caso de las quejas durante el periodo objeto de analisis, se presentaron 7 en contra de funcionarios de diferentes dependencias, las cuales fueron respondidas salvaguardando la atención prestada por los mismo, ya que se consideraron errores involuntarios en la prestación o quejas injustificadas por una quejosa reiterativa. De igual forma se aplicaron todos los correctivos y proceso de mejora requeridos para los funcionarios.