



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**

**JULIO – DICIEMBRE 2019**

## 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 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 julio y diciembre de 2019.

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 2015 y 2019, 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.

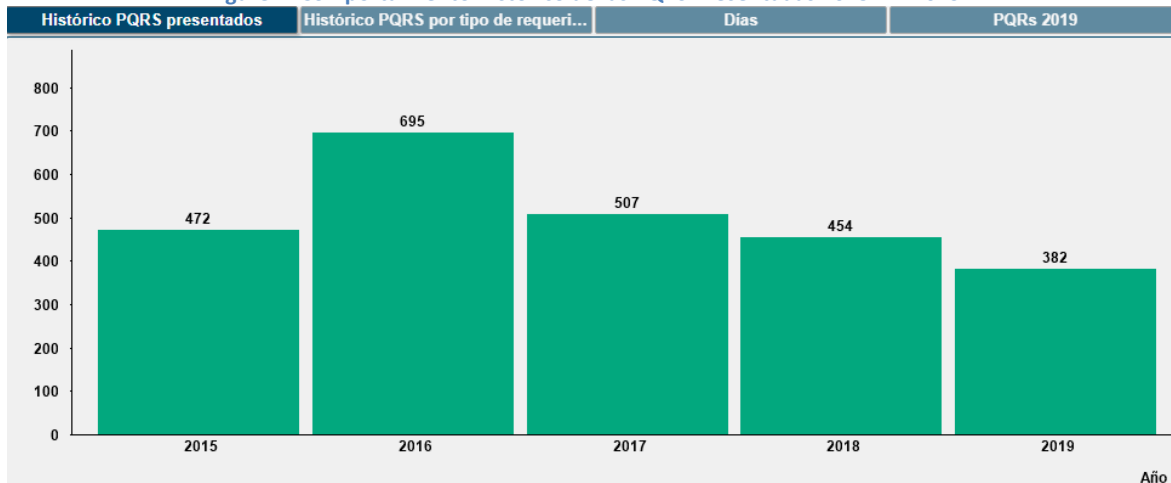
### III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES

#### 1. Histórico de cantidad de solicitudes

Tabla 1: Histórico Total PQRS 2015-2 - 2019-2

| AÑO    | NIVEL DE USO DEL SAC |
|--------|----------------------|
| 2015-2 | 472                  |
| 2016-2 | 695                  |
| 2017-2 | 507                  |
| 2018-2 | 455                  |
| 2019-2 | 382                  |

Figure 1: Comportamiento Histórico de las PQRS Presentadas 2015-2 – 2019-2



Los datos muestran una disminución de las PQRS presentadas entre el segundo semestre de 2019, con relación al 2018 y 2019.

La disminución en la cantidad de PQRS, no representa como tal un resultado negativo, toda vez que se han implementado estrategias para orientar al usuario sobre aquellos procesos o trámites administrativos que puede realizar sin la necesidad de interponer derechos de petición, haciendo énfasis en que la presentación de solicitudes respetuosas a la administración es un derecho del que pueden hacer uso en cualquier momento, peticiones que no necesariamente son situaciones negativas del servicio, las cuales se concentran en quejas y reclamos, tipos de requerimiento que se analiza en detalle posteriormente.

## 2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

Tabla 2: Tipos de Requerimientos comparativo 2017-2019

| Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|
| Requerimiento                                       | 2018       | 2019       | +/-        |
| DERECHO DE PETICION DE CONSULTA                     | 9          | 2          | -7         |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION                  | 114        | 90         | -24        |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL              | 299        | 267        | -32        |
| FELICITACIONES                                      | 1          | 0          | -1         |
| QUEJA   | 12         | 4          | -8         |
| RECLAMO   | 18         | 19         | 1          |
| SUGERENCIA  | 1          | 0          | -1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>454</b> | <b>382</b> | <b>-72</b> |

Sobre los tipos de requerimientos, se hace evidente la considerable disminución en los derechos de interés general y petición de consulta, en igual sentido se encuentran los derechos de petición de información, las quejas disminuyeron a 4 con respecto al periodo inmediatamente anterior y los reclamos, aumentaron en 1 con respecto al mismo periodo en el año 2019.

Lo anterior demuestra que si bien la cantidad de PQRS disminuyó, las quejas y los reclamos, que constituyen deficiencias en el servicio aumentaron en el caso de los reclamos y disminuyeron en el caso de las quejas. 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 6.2% 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 histórico de las quejas y reclamos.

Figure 2: Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición. 2019-2

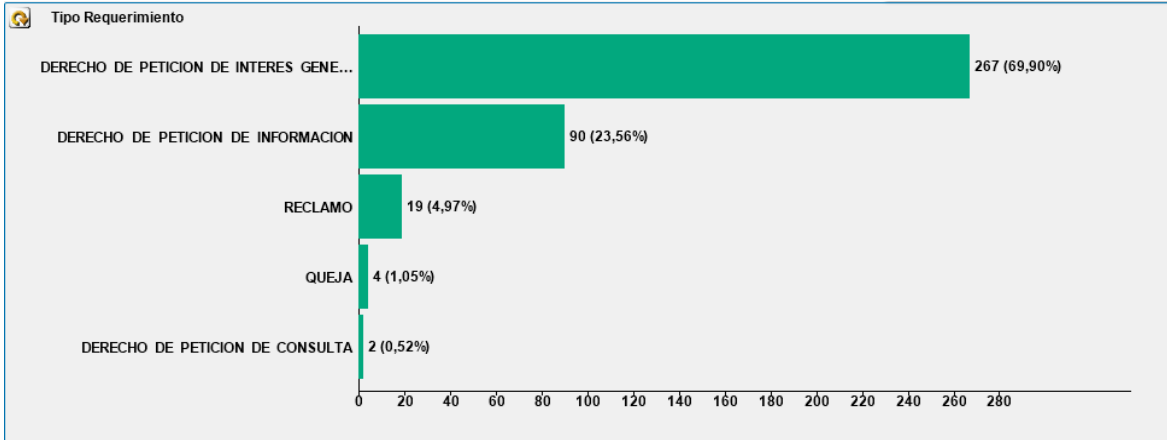
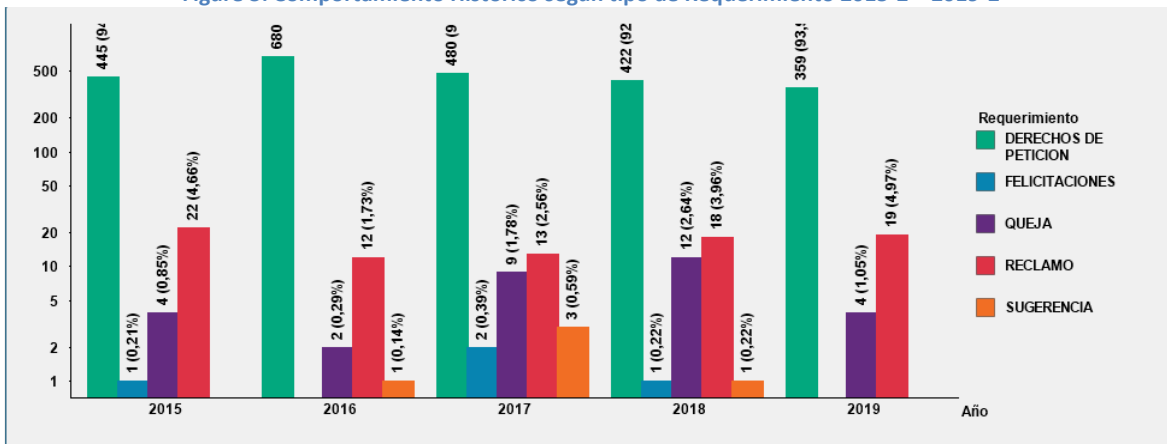


Figure 3: Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2015-2 – 2019-2



Las gráficas 2 y 3, sobre los tipos de requerimientos recibidos en 2019-2, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 93%. 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

Figure 4: Porcentaje de Problemas de Servicio Representados en Quejas y Reclamos. 2019-2

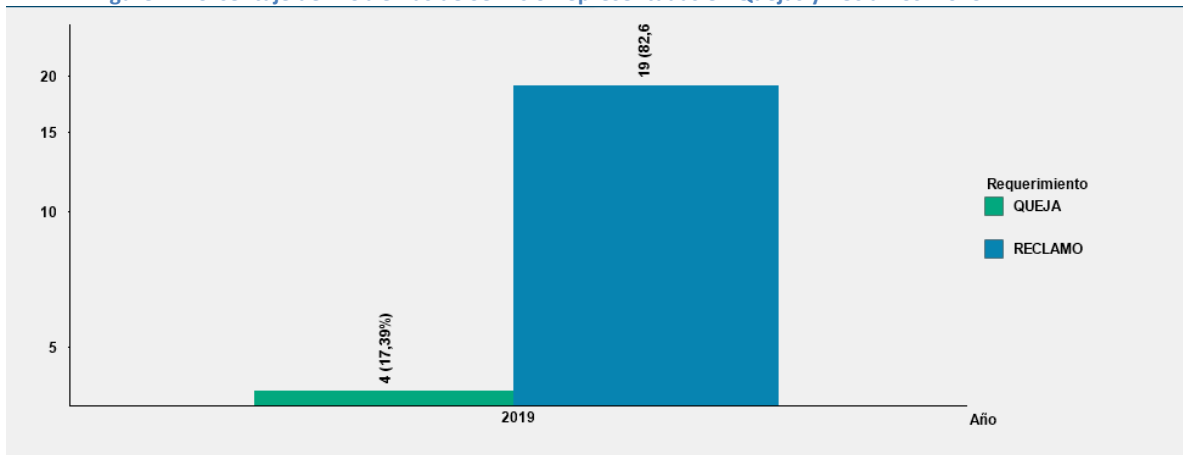
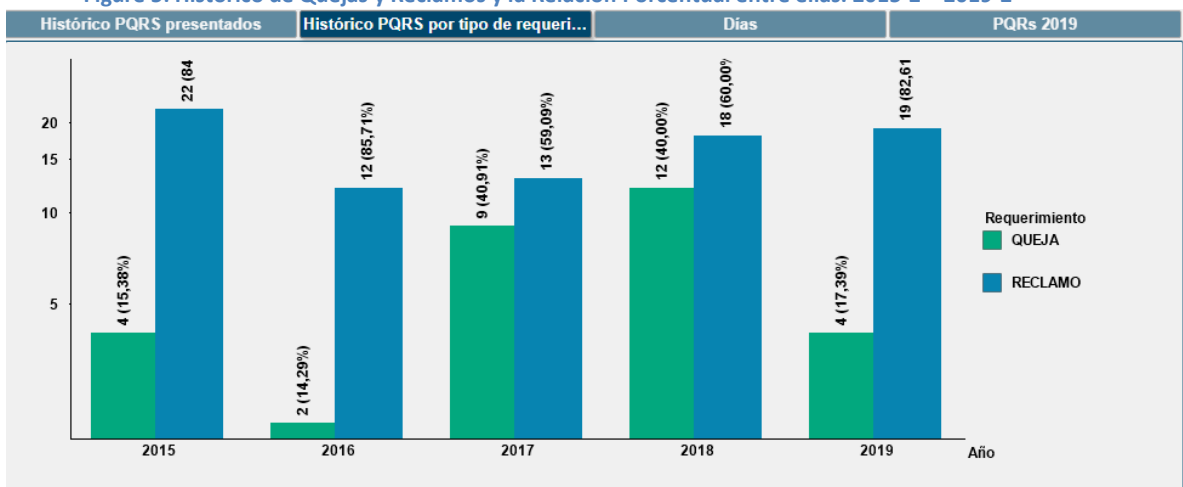


Figure 5: Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2015-2 – 2019-2

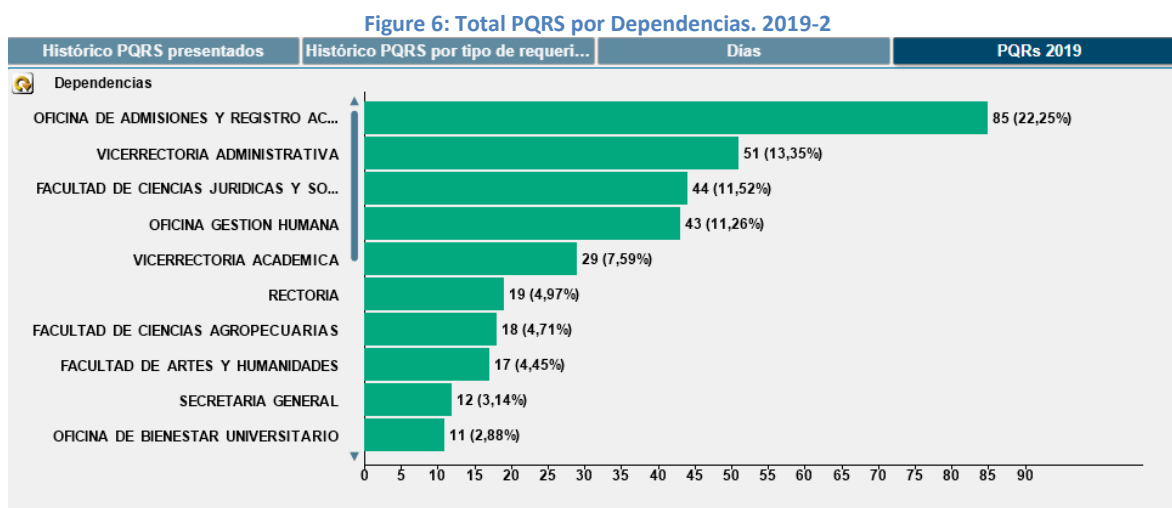


Entre julio y diciembre de 2019 se presentaron un total de 23 quejas y reclamos; 18 fueron reclamos por deficiencias o inconformidades con la prestación del servicio y 4 fueron quejas contra funcionarios por una inadecuada atención al usuario. Es importante resaltar que respecto a reclamos el aumento correspondió a 1, y en quejas se presentó una disminución considerable de 8.



#### 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 julio a diciembre de 2019:



La Oficina de Admisiones y Registro Académico y la Vicerrectoría Administrativa, reúnen el 36.06% de las peticiones presentadas durante el año 2019-2. 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 7: PQRS por Eje Temático

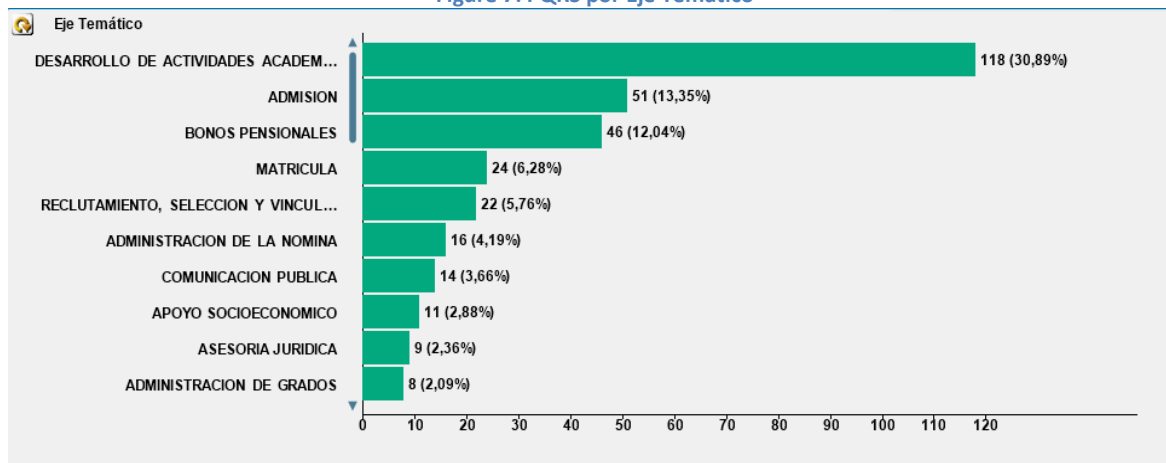


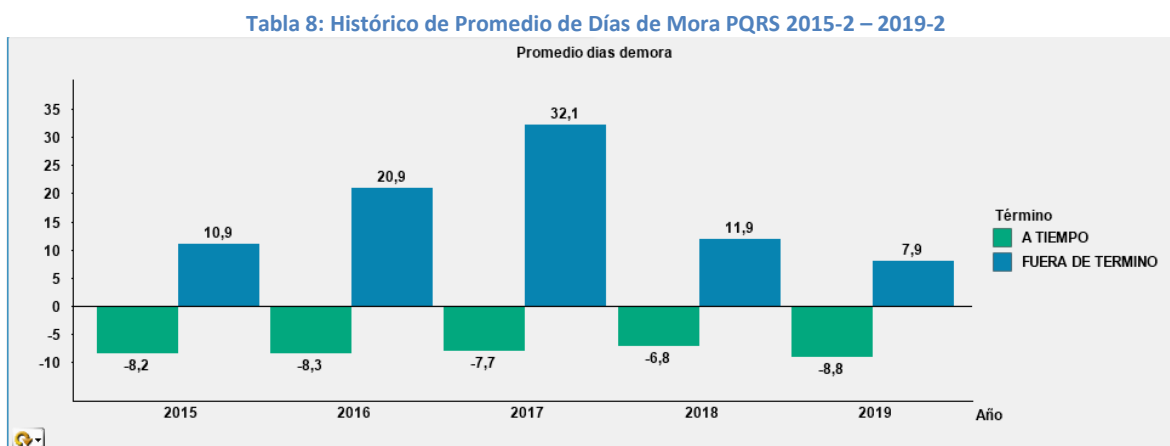
Tabla 3: Total PQRS por Eje Temático. 2019-2

| EJE TEMATICOS                        | JUL - DIC 2018 | JUL - DIC 2019 | DIFERENCIA |
|--------------------------------------|----------------|----------------|------------|
| TOTAL PQRS                           | 455            | 382            | 73         |
| DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS | 117            | 118            | -1         |
| APOYO SOCIOECONOMICO                 | 61             | 11             | 50         |
| BONOS PENSIONALES                    | 59             | 46             | 13         |
| ADMISIÓN                             | 48             | 51             | -3         |
| ASUNTOS ACADÉMICOS                   | 18             | 1              | 17         |
| MATRÍCULA                            | 24             | 16             | 8          |

La tabla 3, consolida un resumen de los asuntos que resultan de los análisis de las PQRS y que se clasifican por ejes temáticos.

Para el periodo objeto de análisis se presenta una disminución en la mayoría de los ejes temáticos, no obstante podemos observar una disminución considerable en lo que respecta a apoyo socioeconómico el cual se encuentra en una de las áreas de mayor concentración de PQRS que es Vicerrectoría Administrativa para el caso Bienestar para el caso de los apoyos estudiantiles. Para 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

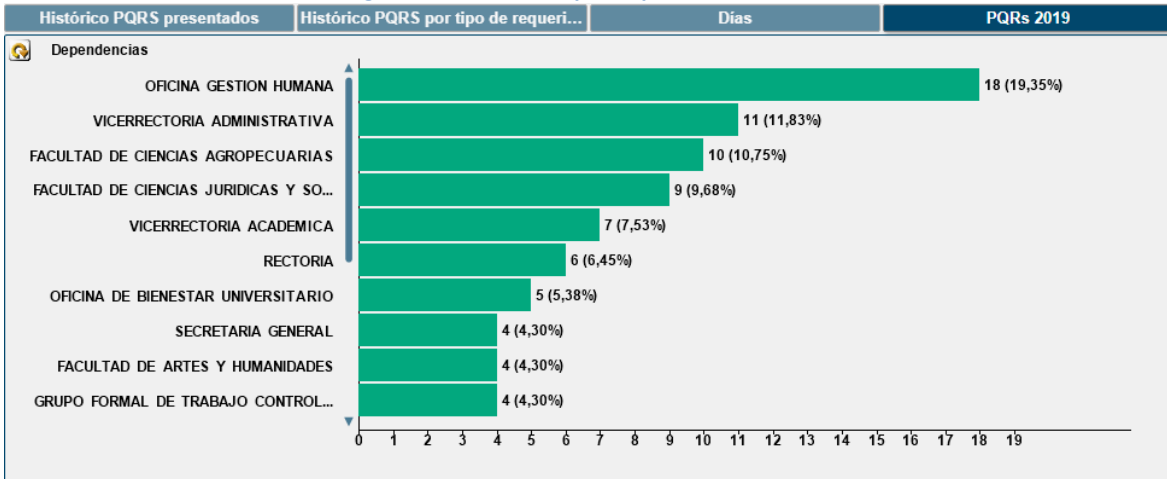


El promedio de días de mora para las PQRS que se atienden fuera de los términos exigidos por la ley para el periodo 2019-2 son 8.8 días, situación de alta criticidad teniendo en cuenta las responsabilidades legales que le asiste a la institución con relación a la oportunidad en las respuestas. La cifra se incrementa con relación al mismo periodo del año anterior.

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 días de mora para el periodo 2019-2, son:

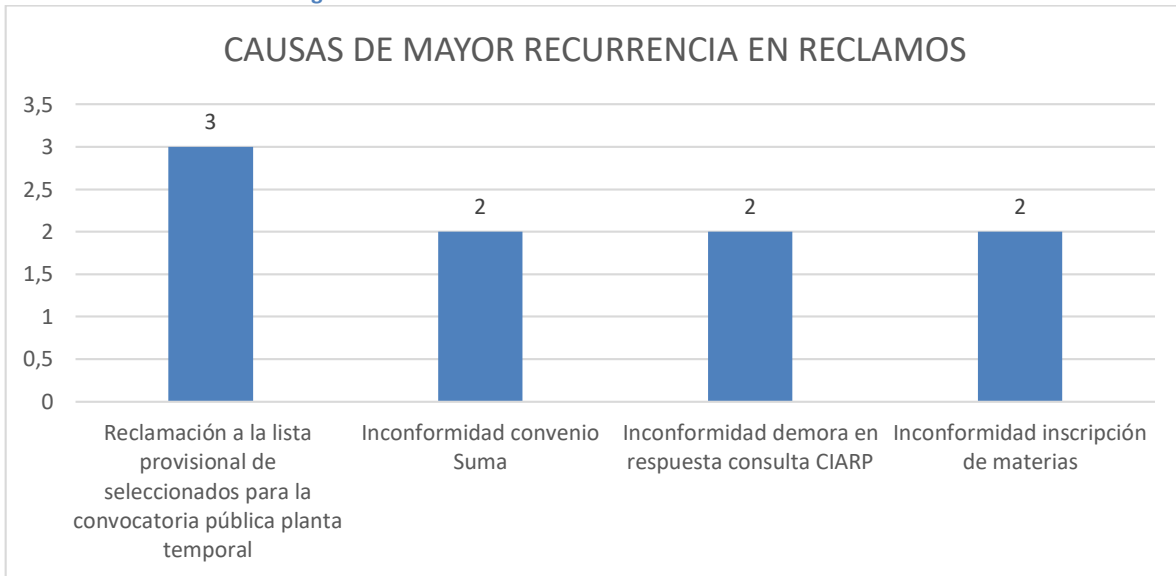
Figure 9: Días de mora por Dependencias. 2019-2



## 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:

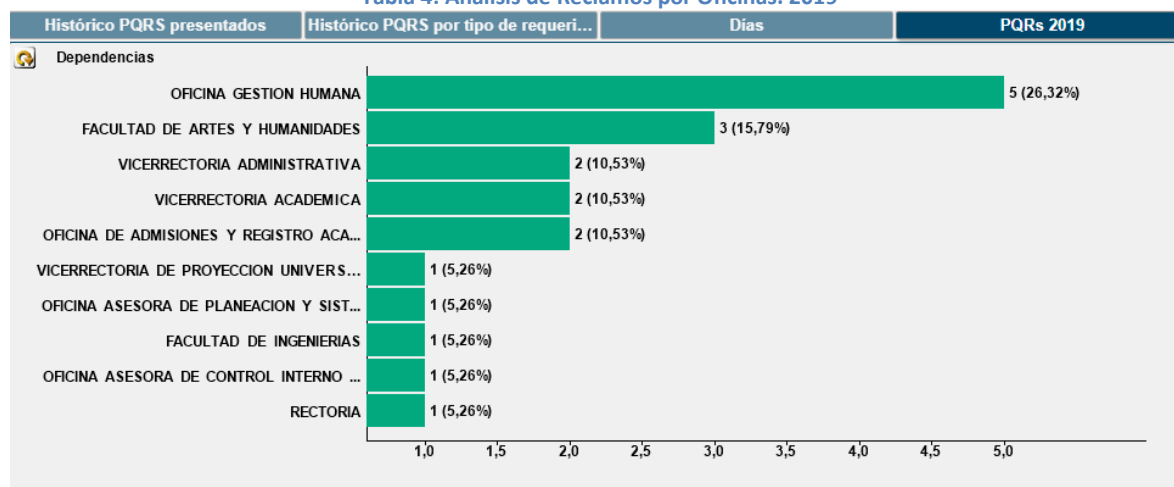
Figure 10: Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2019



El aspecto de mayor recurrencia son los 3 reclamos que se presentaron frente a el proceso de la lista provisional de selección para convocatoria públicas planta temporal, 2 corresponden Inconformidad respecto al convenio SUMA, 2 reclamos se presentan por inconformidad con el tiempo de respuesta en consulta al CIARP y por último 2 reclamos sobre inconformidad en la inscripción de materias.

El análisis de las recurrencias de causas en los reclamos indican situaciones determinantes y problemáticas frente a un asunto particular por lo tanto es pertinente realizar un análisis más riguroso con el fin de establecer las acciones de mejora que aplique a cada casos, los demás son temas específico, es importante tener en cuenta que el 26.32% de los reclamos se concentran en la Oficina de Gestión Humana, frente a diferentes situaciones del servicio. Para lo cual se hace necesario realizar 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.

**Tabla 4: Análisis de Reclamos por Oficinas. 2019**



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., temas que deben ser tratados desde la Oficina de Gestión Humana.