



Universidad de Caldas



UNIVERSIDAD DE CALDAS

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

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

PERIODO JULIO – SEPTIEMBRE 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 julio – septiembre 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

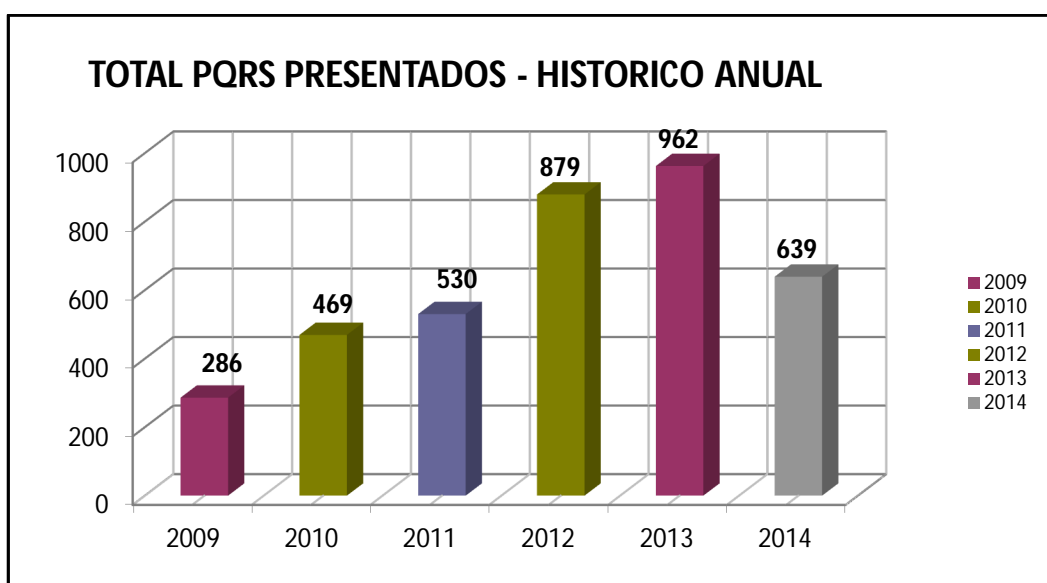
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante julio a septiembre de 2014.

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	NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS
2009	286
2010	469
2011	530
2012	879
2013	962
2014	639



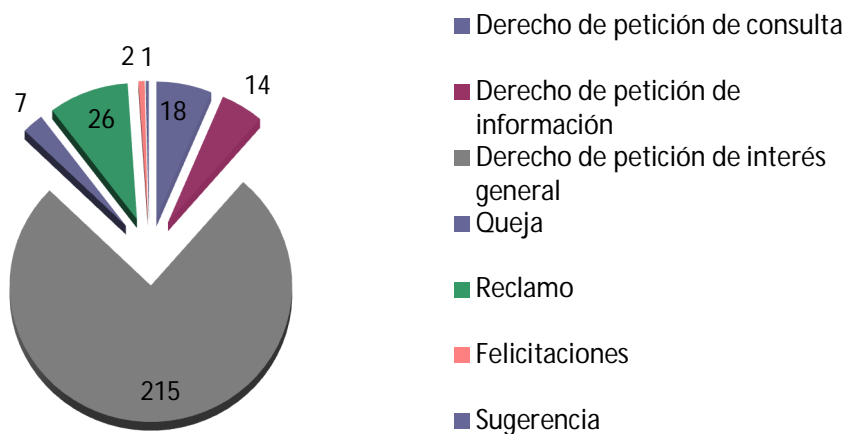
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Ene – Sep. 2014

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 pagina web.

2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento

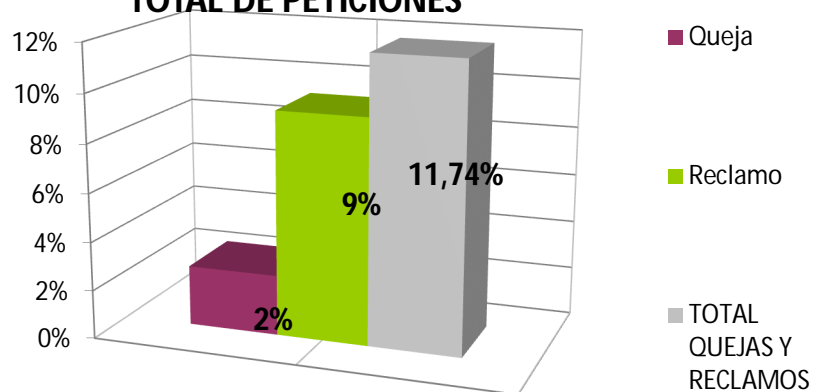
TIPO DE REQUERIMIENTO	NUMERO	PORCENTAJE
Derecho de petición de consulta	18	6%
Derecho de petición de información	14	5%
Derecho de petición de interés general	215	76%
Queja	7	2%
Reclamo	26	9%
Felicitaciones	2	1%
Sugerencia	1	0%
TOTAL	283	100%

CARACTERIZACIÓN PQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

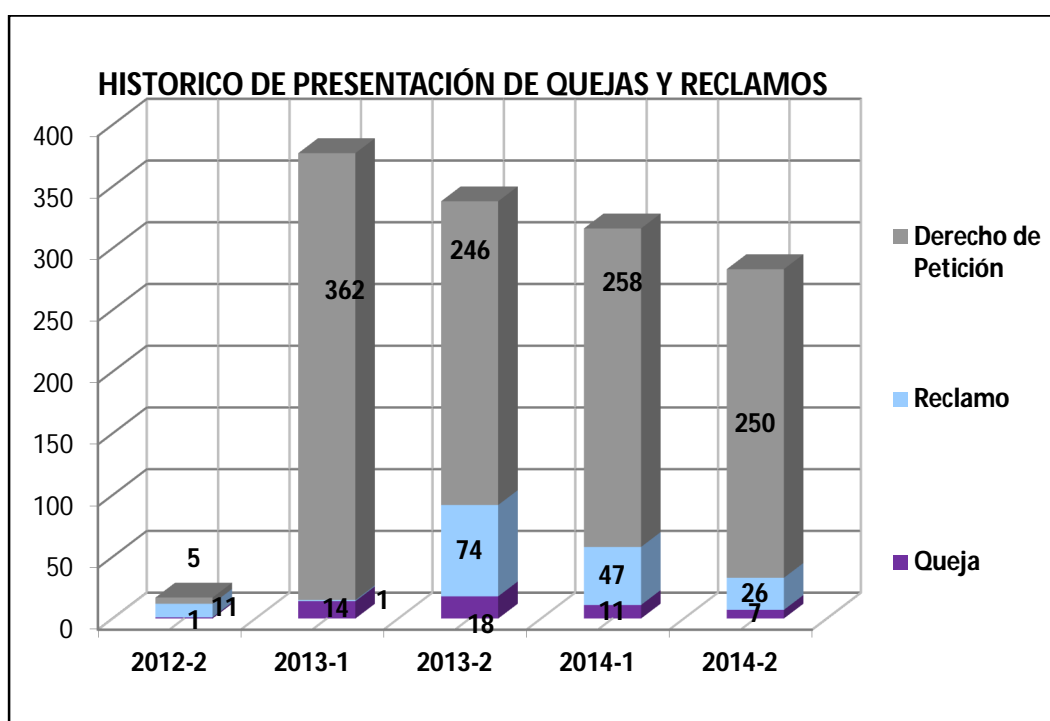
PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS FRENTE AL TOTAL DE PETICIONES



Para el periodo julio a septiembre 2014, se presenta un total de 283 derechos de petición para un porcentaje del 78.96%, las quejas y reclamos presentan un porcentaje del 11.74%,9% para los reclamos y 2% para las quejas.

3. Histórico de Presentación de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Tipo de Solicitud	2012-2	2013-1	2013-2	2014-1	2014-2
Queja	1	14	18	11	7
Reclamo	11	1	74	47	26
Derecho de Petición	5	362	246	258	250

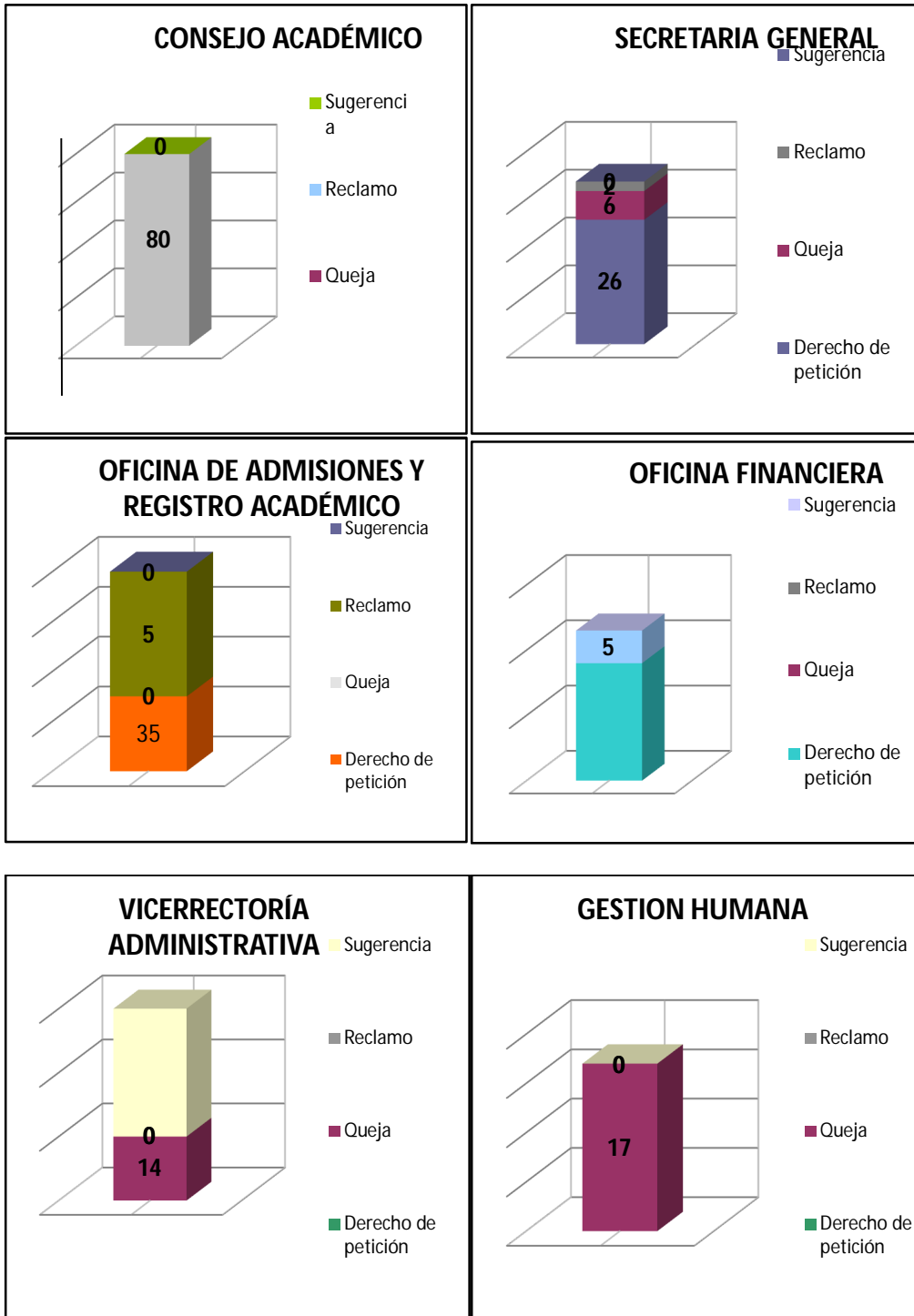


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

La gráfica refleja que realizando análisis histórico, se ha incrementado progresivamente la presentación de reclamos, los cuales están asociados a deficiencias del servicio y representan una fuente valiosa de información para determinar recurrencias y posibilidades de mejora.

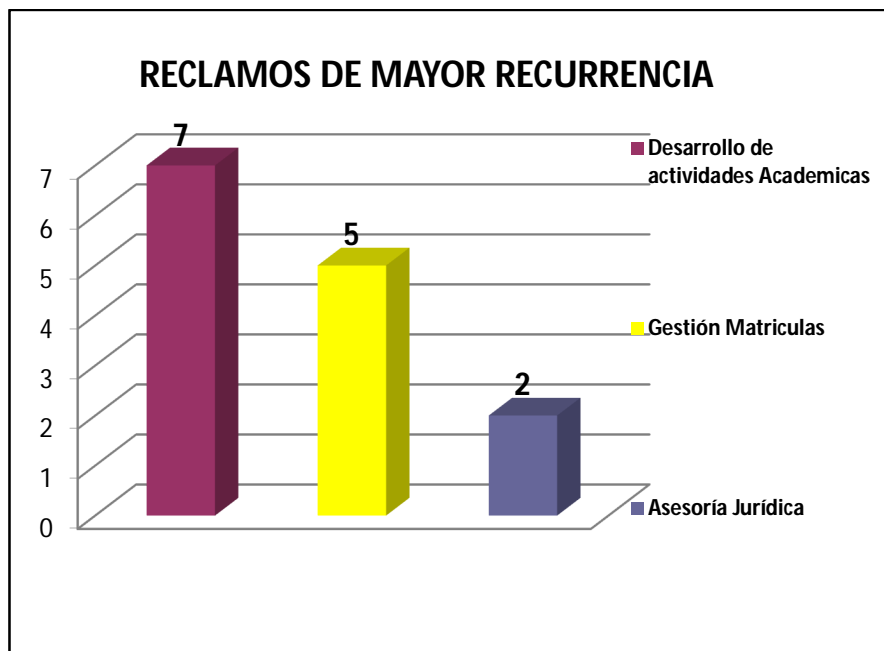
4. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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 julio- septiembre de 2014



5. Análisis de recurrencias de Reclamos por Eje Temático

RECLAMOS	NUMERO
Desarrollo de actividades Académicas	7
Gestión Matriculas	5
Asesoría Jurídica	2
TOTAL	14

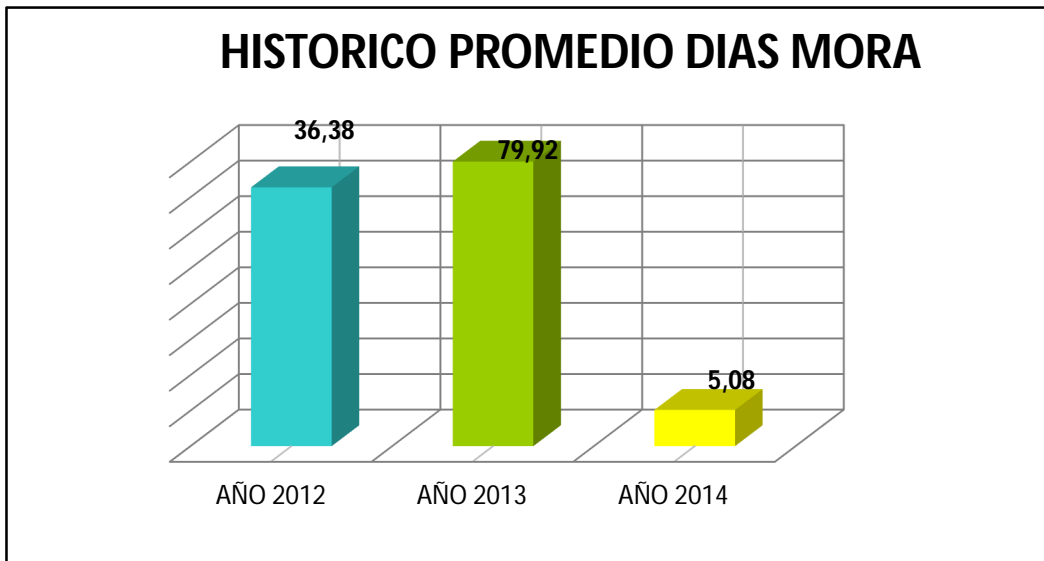


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Del total de solicitudes presentadas durante el periodo de julio a septiembre, el 50% se relaciona con Desarrollo de actividades académicas, el 36% con gestión de matrículas y el 14% con asesorías jurídicas.

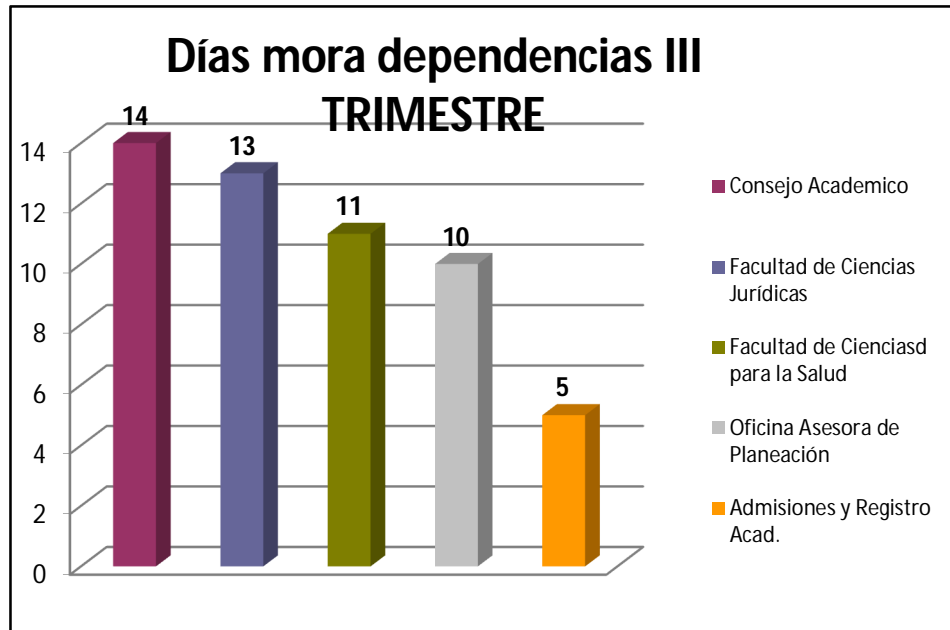
6. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

HISTORICO DEL PROMEDIO DE DÍAS DE MORA	
AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79.92
AÑO 2014	5.08



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 III trimestre de 2014 y lo que va del Promedio general de 5 días.

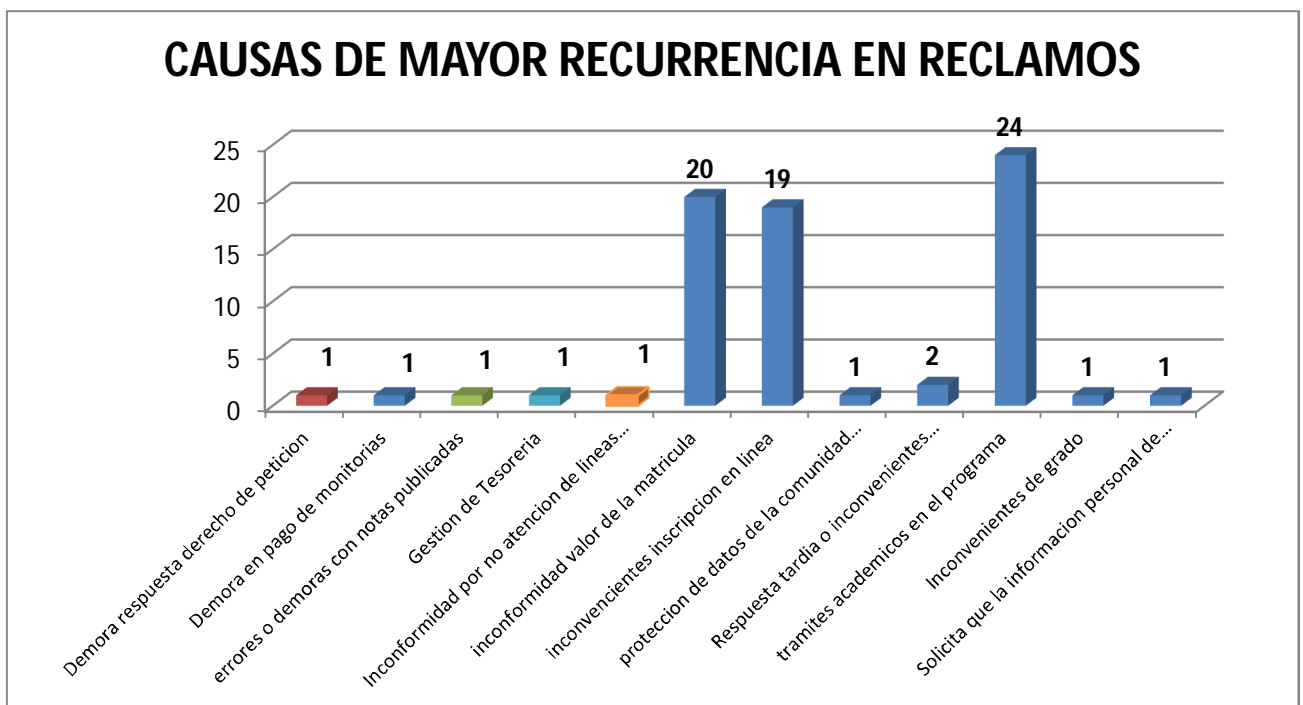
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo III Trimestre 2014



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

7. Análisis de Causas de Mayor Recurrencia

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.



8. Análisis de Sugerencias

Con el objetivo de valorar las recomendaciones formuladas por los usuarios, a continuación se listan las sugerencias presentadas durante el periodo objeto de análisis, con el fin de formular las acciones pertinentes en las áreas que corresponda.

1. 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 epidemias. gracias por la atención prestada.