



Universidad de Caldas



UNIVERSIDAD DE CALDAS

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

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

PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE 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 Octubre – Diciembre 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

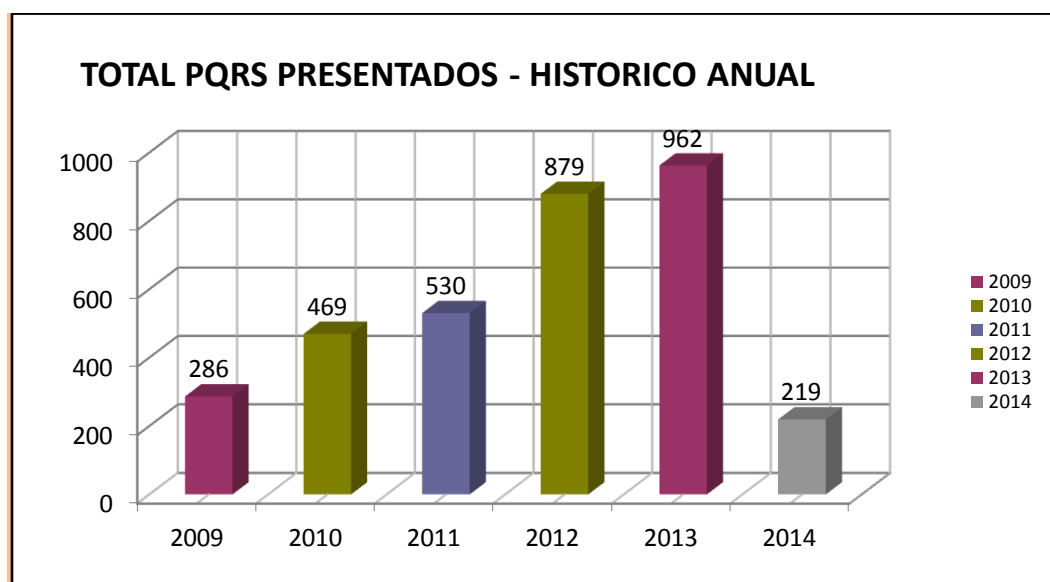
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante Octubre a Diciembre de 2014.

Las solicitudes se recogen de las sedes: Bellas Artes, Versalles, Palogrande, Sancancio, Central y Bicentenario, en las que se receptionan 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	219

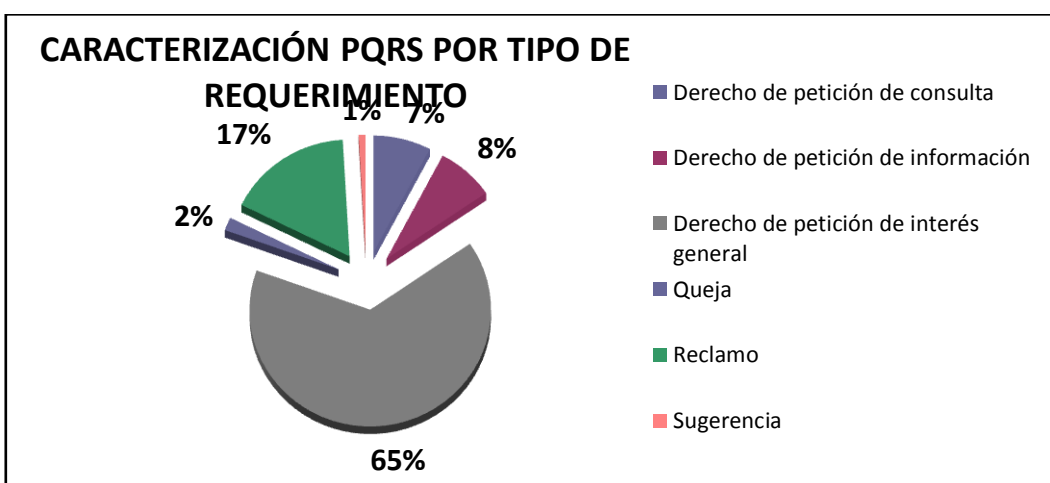


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Oct – Dic. 2014

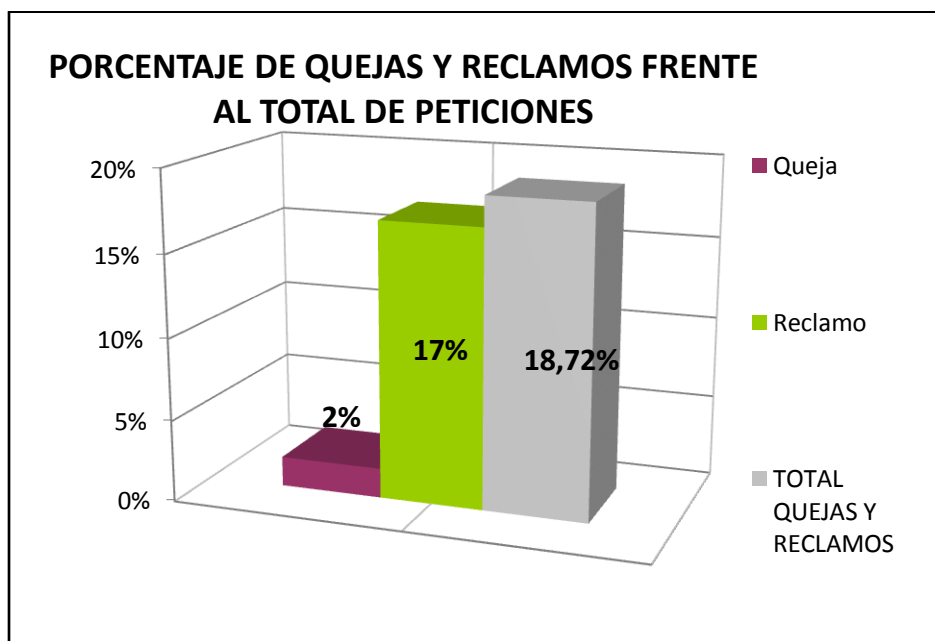
Es importante aclarar que el incremento en el número de PQRs presentadas a través de los años, se atribuye al incremento en el uso de la herramienta, gracias a las estrategias de socialización generadas desde la Secretaría General y la Unidad de Servicios y Mercadeo frente a la importancia de presentar 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	17	8%
Derecho de petición de información	17	8%
Derecho de petición de interés general	143	65%
Queja	4	2%
Reclamo	37	17%
Sugerencia	2	1%
TOTAL	220	100%



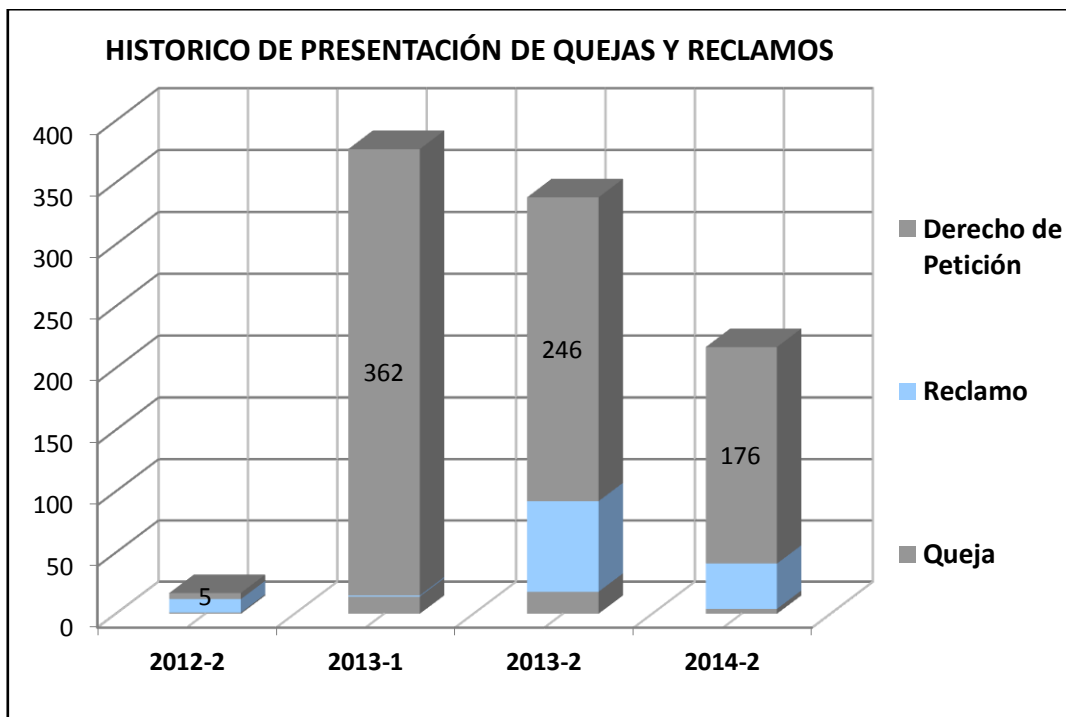
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano



Para el periodo Octubre a Diciembre 2014, se presenta un total de 219 derechos de petición para un porcentaje del 18.72% las quejas y reclamos presentan un porcentaje del 17% 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	2014-2
Queja	1	14	18	4
Reclamo	11	1	74	37
Derecho de Petición	5	362	246	176

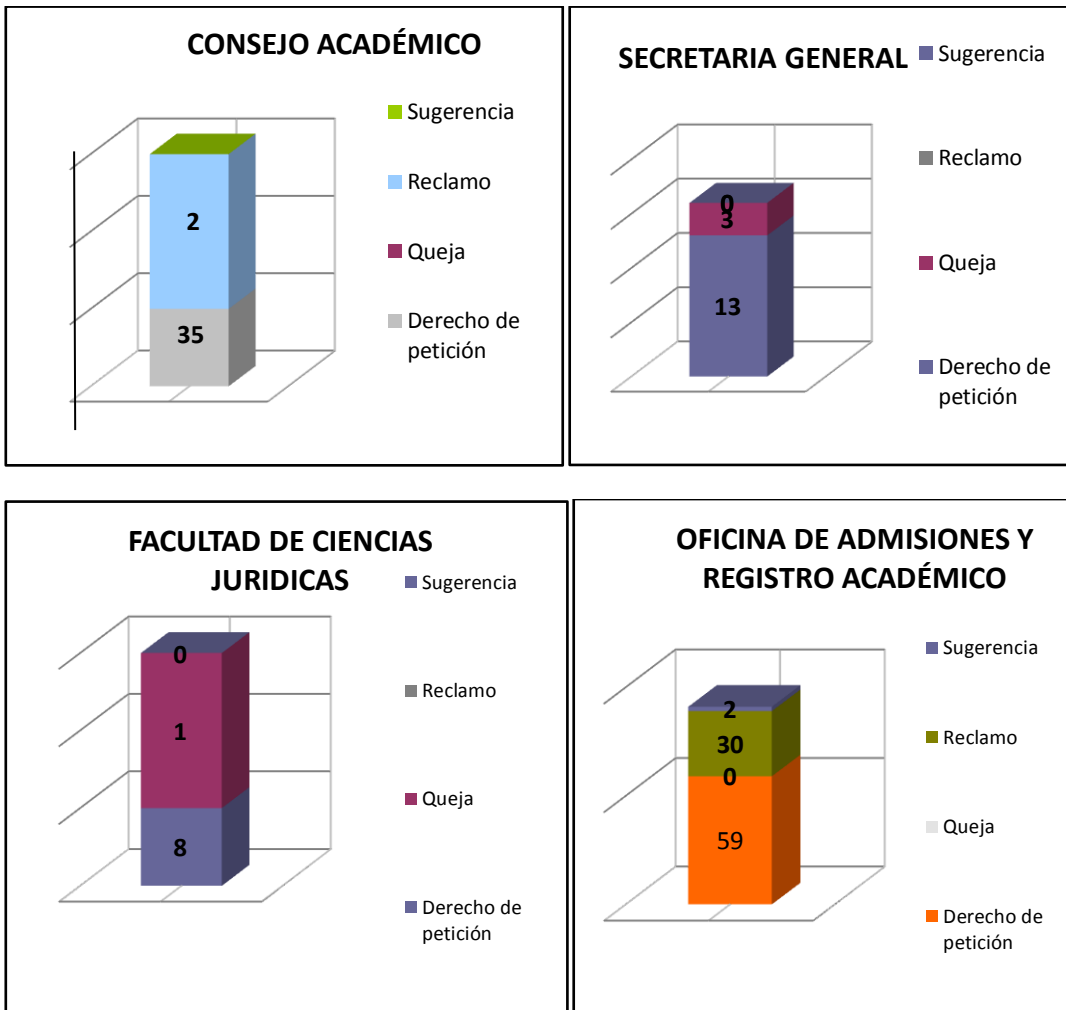


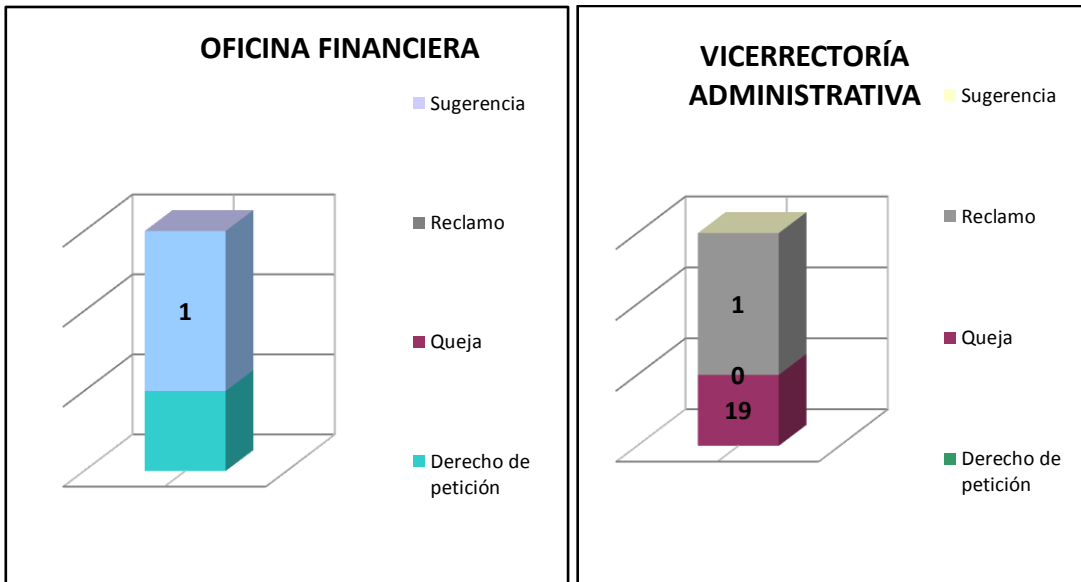
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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 Octubre- Diciembre de 2014

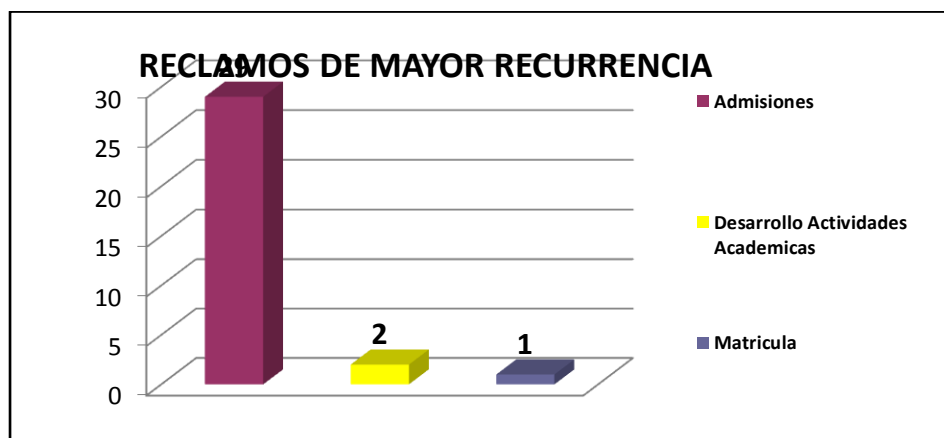




5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

Proceso de Docencia	
Eje tematico	Cantidad de PQRS por tema
Admisiones	65
Desarrollo de actividades académicas	26
Matriculas	19
Administración de grados	7

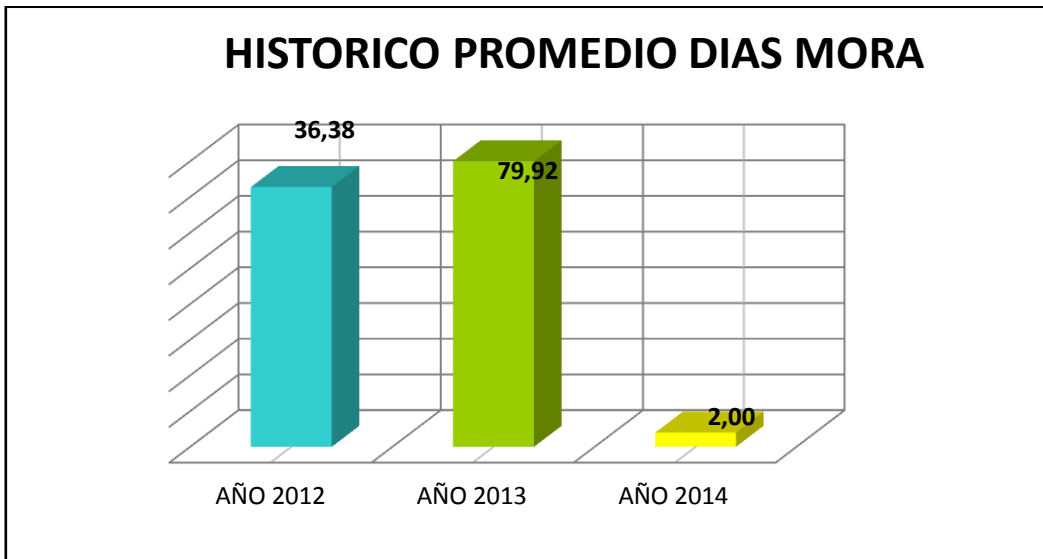
Del total de solicitudes presentadas durante el periodo de Octubre a Diciembre, 65 se relaciona con Admisiones, 26 con Desarrollo de actividades académicas y 19 con Matriculas



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

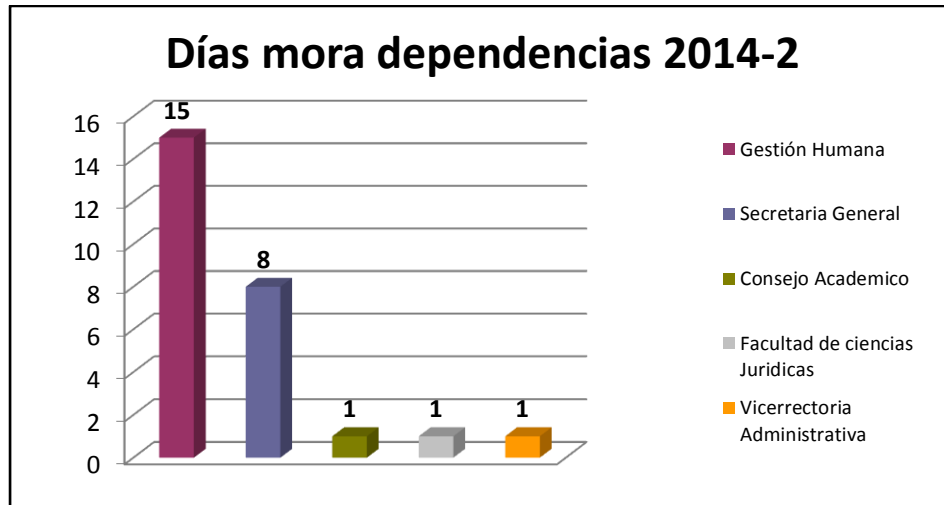
6. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	2,00



Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos, ha tenido una disminución progresiva a través de los meses, presentándose para el IIII trimestre de 2014 y lo que va del Promedio general de 2 días.

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



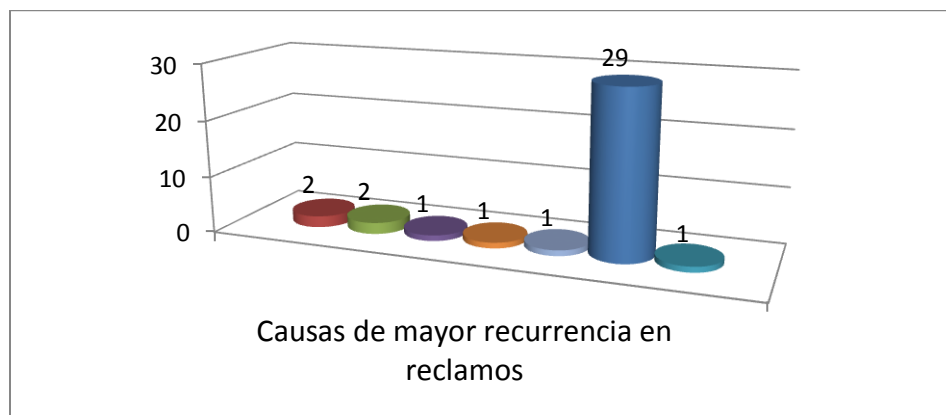
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

Causas de mayor recurrencia en reclamos	cantidad
inconformidad sobre el proceso de Admisiones	29
Solicitud de Refuerzo en la seguridad	2
Tramites académicos en el programa	2
Inconvenientes Para imprimir Horario	1
Solicitud Ampliacion de Creditos	1
Inconvenientes carga de Documentos	1
Solicita que la información personal de la comunidad académica sea privada	1

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



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. Por encontrarme fuera de la ciudad de Manizales y ante la imposibilidad de mi desplazamiento, solicito por este medio solicitud de reserva de cupo para matricularme en el programa que fui admitido: Medicina Veterinaria y Zootecnia, para el período 2015-2. Agradezco su colaboración al respecto.
2. Posibilidad de cursar asignatura que se está repitiendo en otra Universidad, considerando que es la última actividad académica pendiente para graduarse.