



Universidad de Caldas



UNIVERSIDAD DE CALDAS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN –
UNIDAD DE SERVICIOS Y MERCADEO

INFORME DE PETICIONES
QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS

PERIODO ENERO – JUNIO 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 enero – junio 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

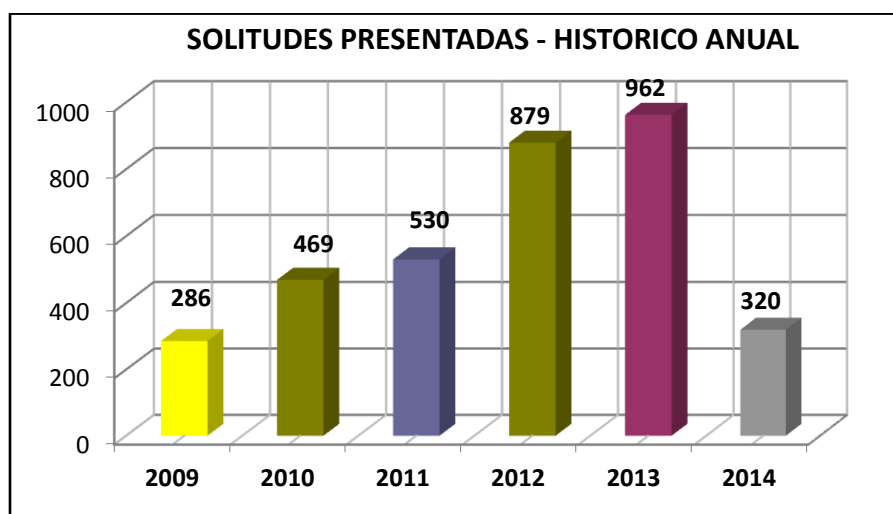
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el primer semestre de 2014.

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	320

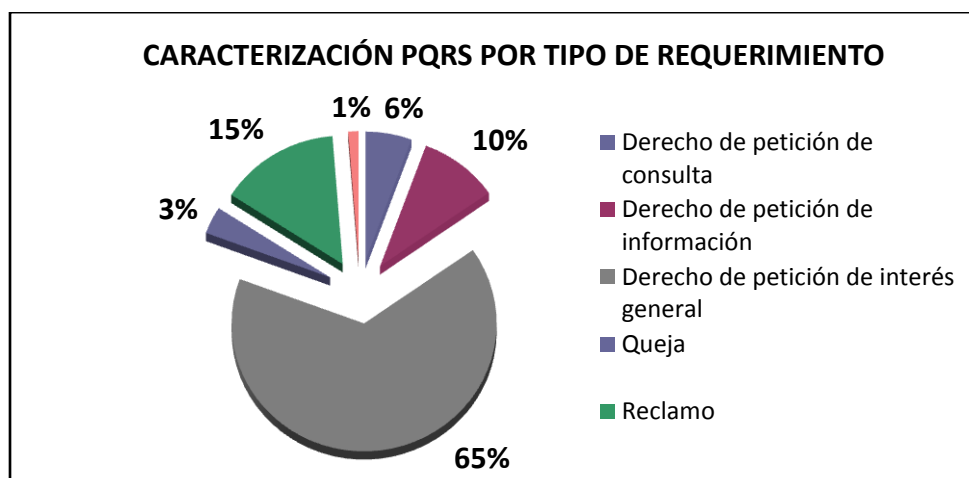


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Ene – Jun 2014

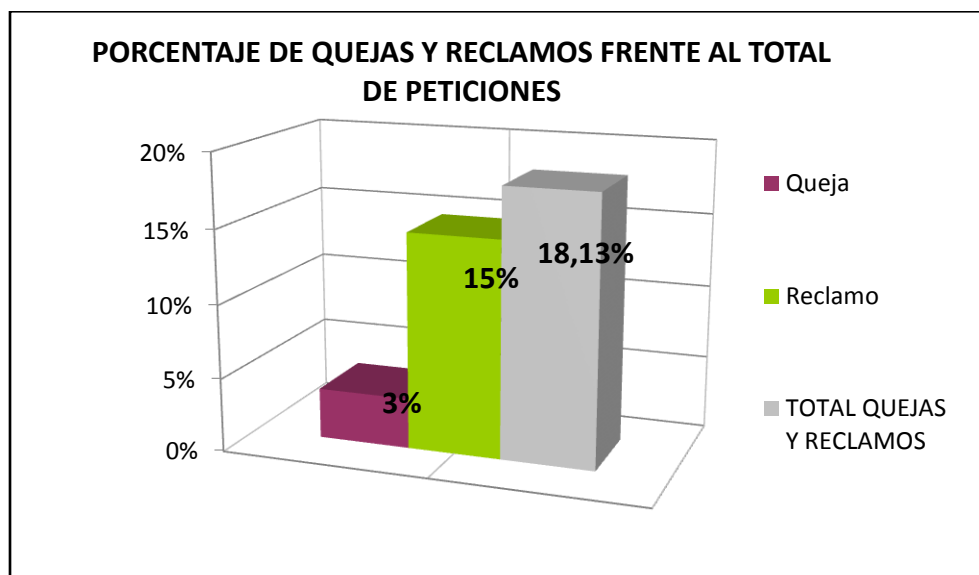
Es importante aclarar que el incremento en el número de PQRS presentadas a través de los años, se atribuye al incremento en el uso de la herramienta, gracias a las estrategias de socialización generadas desde la Secretaría General y la Unidad de Servicios y Mercadeo frente a la importancia de presentar 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	31	10%
Derecho de petición de interés general	209	65%
Queja	11	3%
Reclamo	47	15%
Sugerencia	4	1%
TOTAL	320	100%



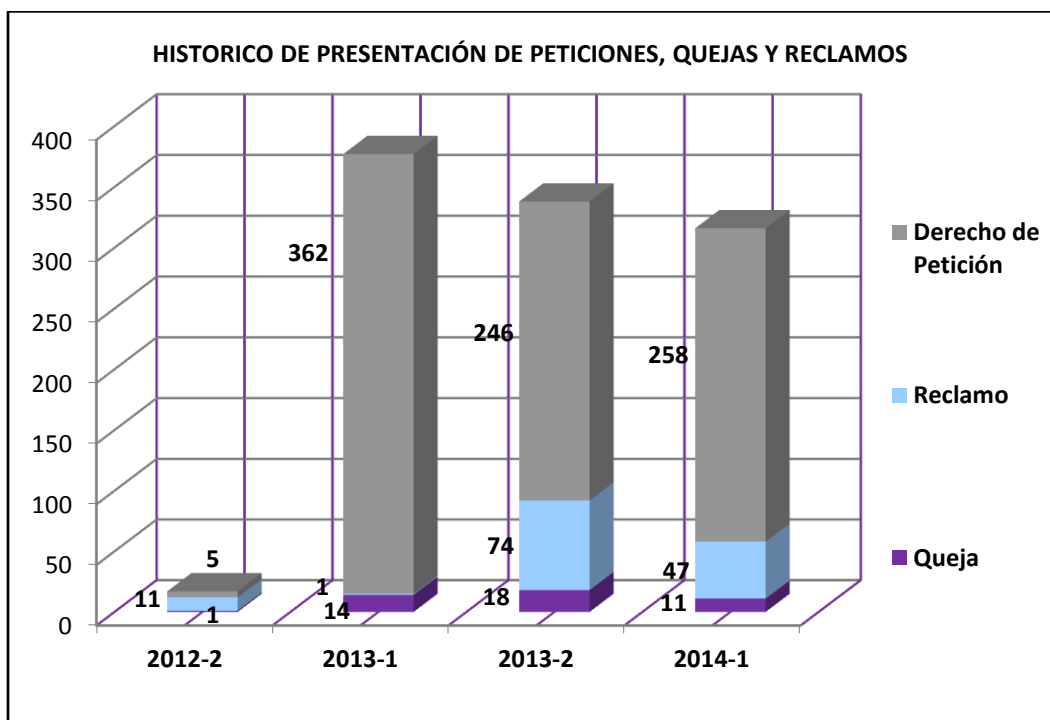
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano



Para el periodo 2014-1, se presenta un total de 258 derechos de petición para un porcentaje del 80%, las quejas y reclamos presentan un porcentaje del 18,13%, 15% para los reclamos y 3% 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
Queja	1	14	18	11
Reclamo	11	1	74	47
Derecho de Petición	5	362	246	258



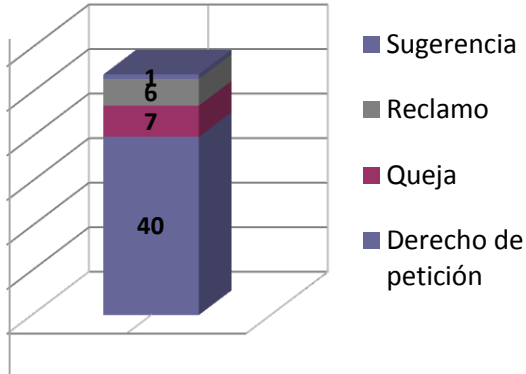
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

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.

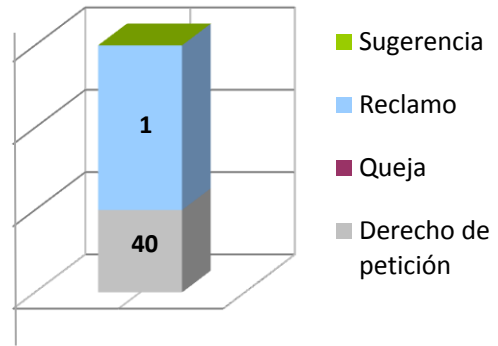
4. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

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 2014-1.

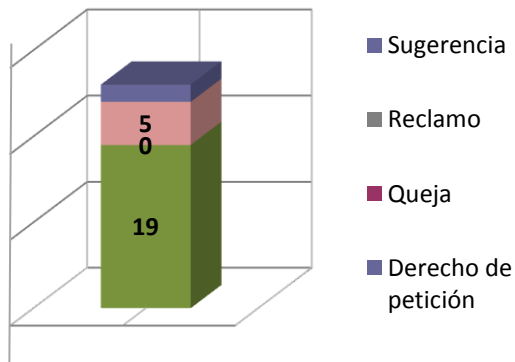
SECRETARIA GENERAL



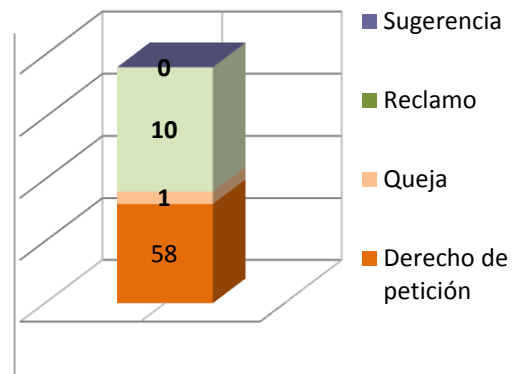
CONSEJO ACADÉMICO



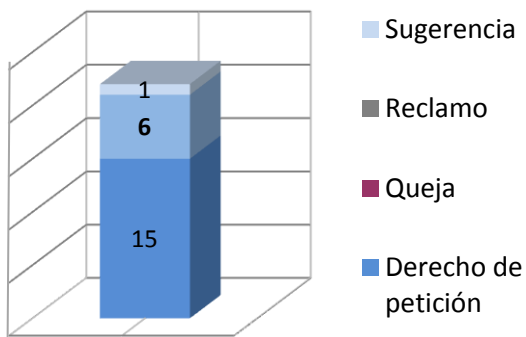
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS



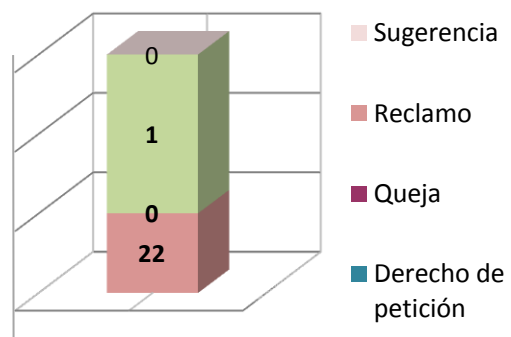
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO



OFICINA FINANCIERA

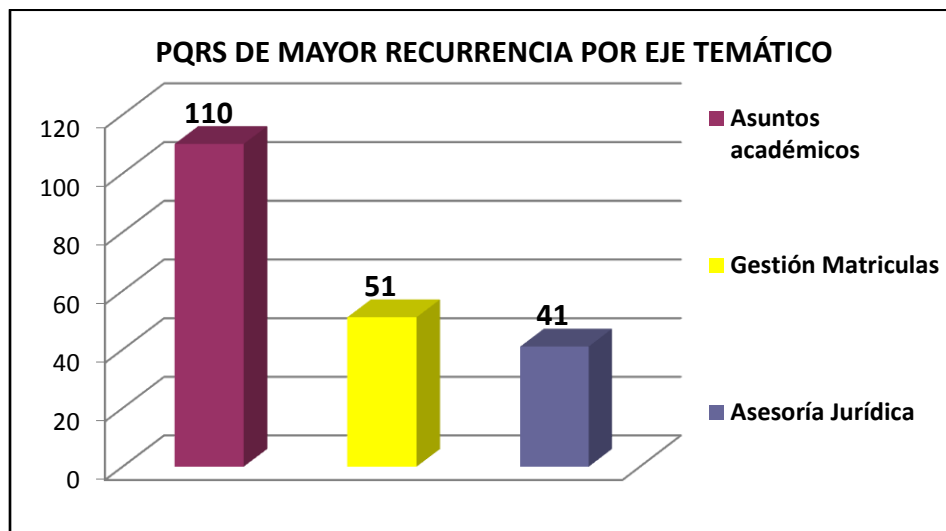


VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

RECLAMOS	NUMERO
Asuntos académicos	110
Gestión Matriculas	51
Asesoría Jurídica	41
TOTAL	202

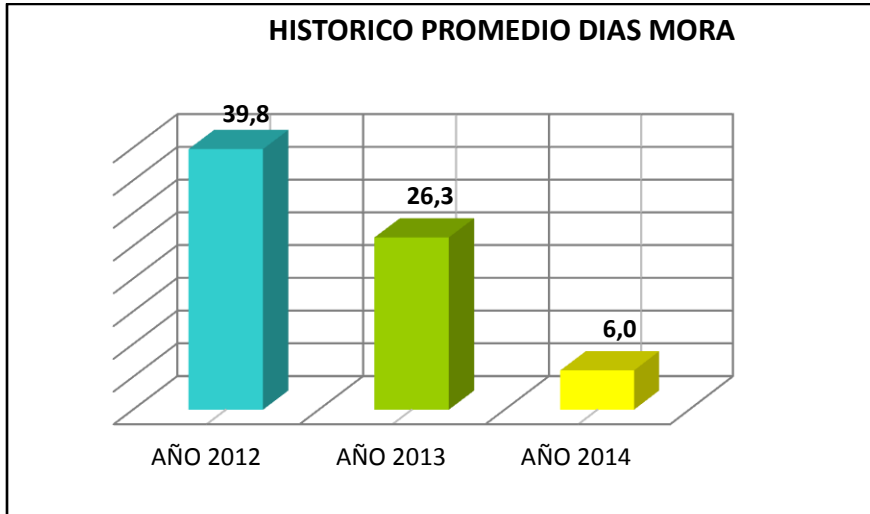


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Del total de solicitudes presentadas durante el periodo 2041-1, el 34% se relaciona con asuntos académicos, el 16% con gestión de matrículas y el 13% con asesorías jurídicas.

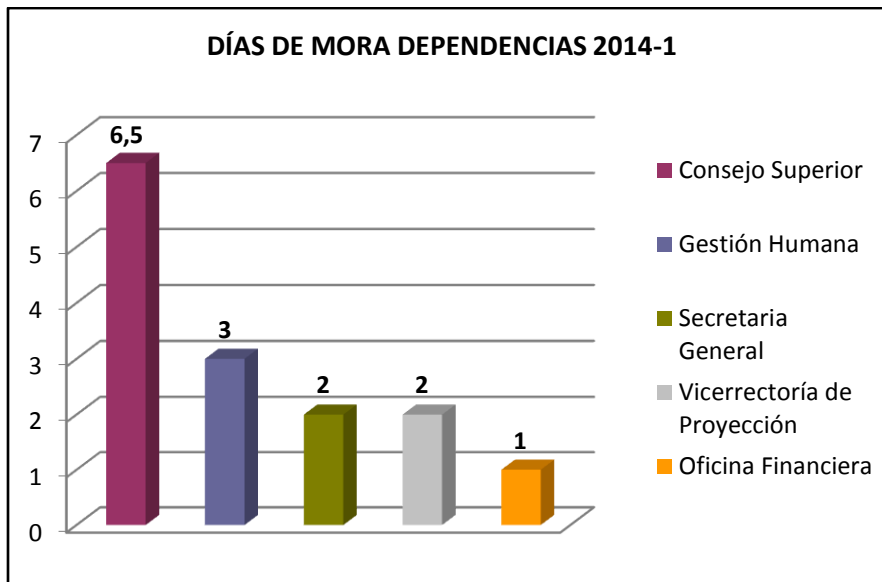
6. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

HISTORICO DEL PROMEDIO DE DÍAS DE MORA	
AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	7,38
AÑO 2014	0,62



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 I sem de 2014, un promedio general de 6 días.

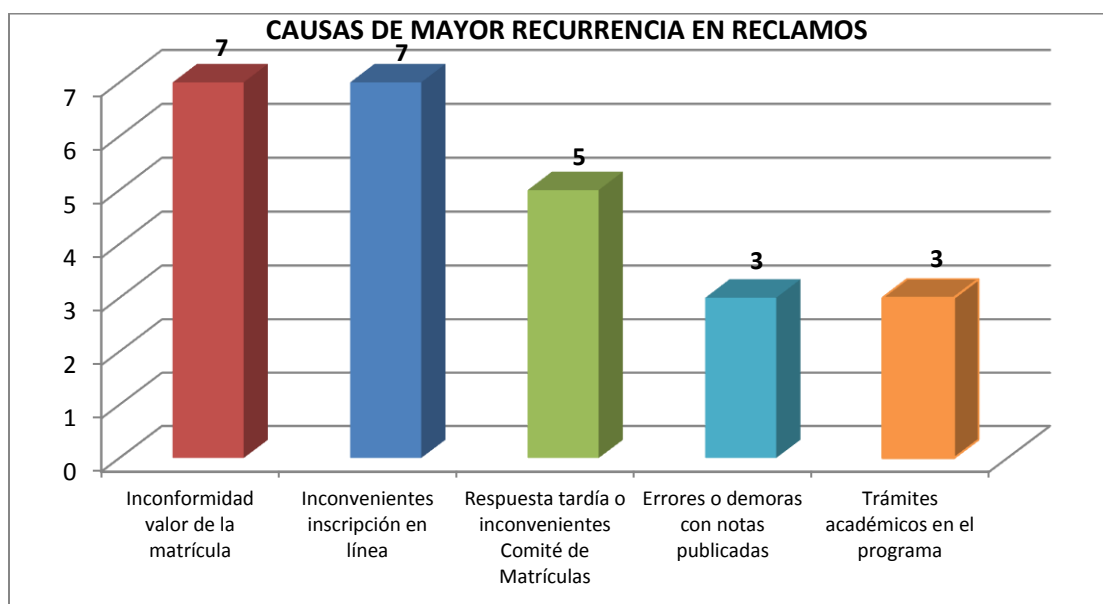
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo 2014-1 son:



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.



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. Que paso con los Tecnólogos en Administración Judicial, pienso que la U de Caldas debe ponerse las pilas y volver los Tecnólogos en Administración Judicial, profesionales en Administración Judicial; así como este año la U Católica, a partir de mitad de año convertirá los Tecnólogos en Archivística en Profesionales. Pienso que la U de Caldas tiene toda la infraestructura y los docentes, pero no las ganas.
2. Comedidamente me dirijo a uds, para solicitar información del trámite para solicitar estudiantes de derecho practicantes, como un consultorio jurídico gratis en Manzanares, pues en nuestro municipio hay muchos casos que se quedan en el

aire por falta de estos profesionales, o se quedan sin resolver, pues la población carece de recursos económicos para contratarlos.

3. Con el fin de facilitar a las personas encargadas de manejar el sistema de Administración de Archivo - Admiarchi - el cual representa una herramienta útil y de gran ayuda en el ahorro de papel y tiempo, realizo la siguiente sugerencia con el fin de que sea tenida en cuenta para mejorar y facilitar procesos: Casi siempre el sistema Admiarchi es manejado por las secretarias de las distintas dependencias para la elaboración de oficios internos y externos, sería bueno que el sistema contara con la herramienta de cambio de usuario sin necesidad de salirnos del mismo, de esta manera las personas que manejan los dos perfiles (elabora y autoriza) no saldrían del sistema o en su defecto no tendrían necesidad de abrir dos ventanas a la vez.
4. Con el fin de facilitar el proceso de legalización de avances ante la oficina financiera, realizo la siguiente sugerencia: Al pasarle a la oficina Financiera resoluciones de avances de personas contratistas de la Temporal Seltempo, ó avances para el pago de viáticos y gastos de viaje de los tutores catedráticos, es necesario anexar siempre la carta de vinculación de estas personas o el contrato emitido por la oficina de Gestión Humana, teniendo en cuenta que la Universidad de Caldas ha implementado el ahorro del papel y nos facilita el envío de correspondencia por medio del sistema de archivo Admiarchi, veo poco productivo, dispendioso y de redundancia en los datos el tener que pasar estos soportes de vinculación un sinnúmero de veces con la misma información. Sería de gran utilidad que las oficinas de Gestión Humana y Financiera trabajaran a la par con un mismo sistema de búsqueda de datos que permitan al usuario autorizador de avances verificar las vinculaciones actuales sin necesidad de soportes físicos, de esta manera todos contribuiríamos con el ahorro del papel y una mayor efectividad al realizar los procesos.