



Universidad de Caldas



**UNIVERSIDAD DE CALDAS**

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

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

**PERIODO JULIO – 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 Julio – 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**

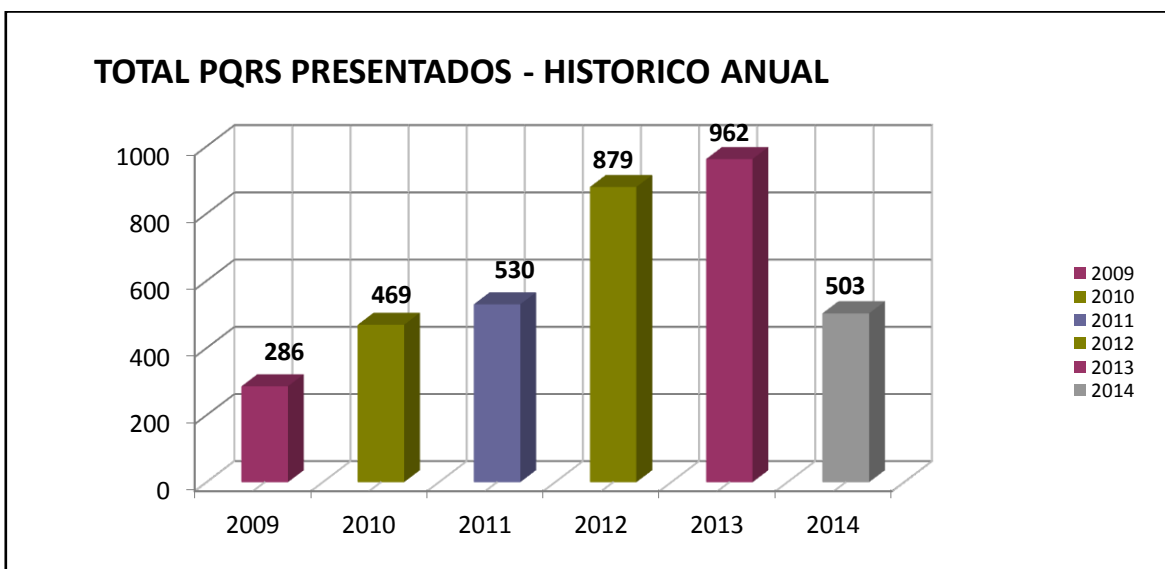
El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad de Caldas durante el periodo de Julio a Diciembre de 2014.

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	NIVEL DE USO DEL SAC
2009	286
2010	469
2011	530
2012	879
2013	962
2014	503



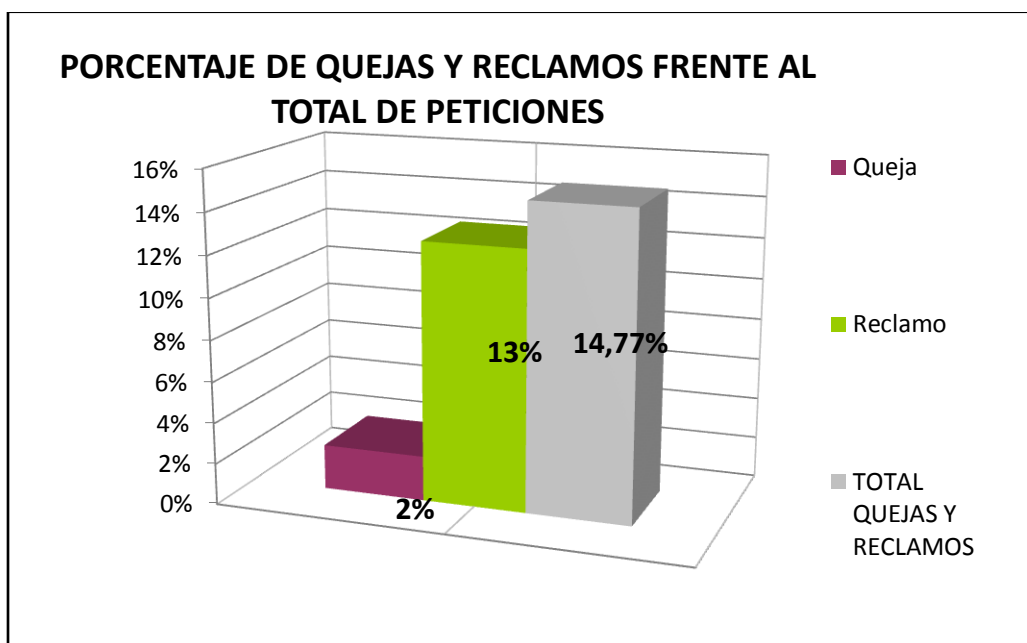
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano – Reporte SAC Jul– Dic 2014

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	34	7%
Derecho de petición de información	31	6%
Derecho de petición de interés general	359	72%
Queja	11	2%
Reclamo	63	13%
Sugerencia	3	1%
TOTAL	501	100%

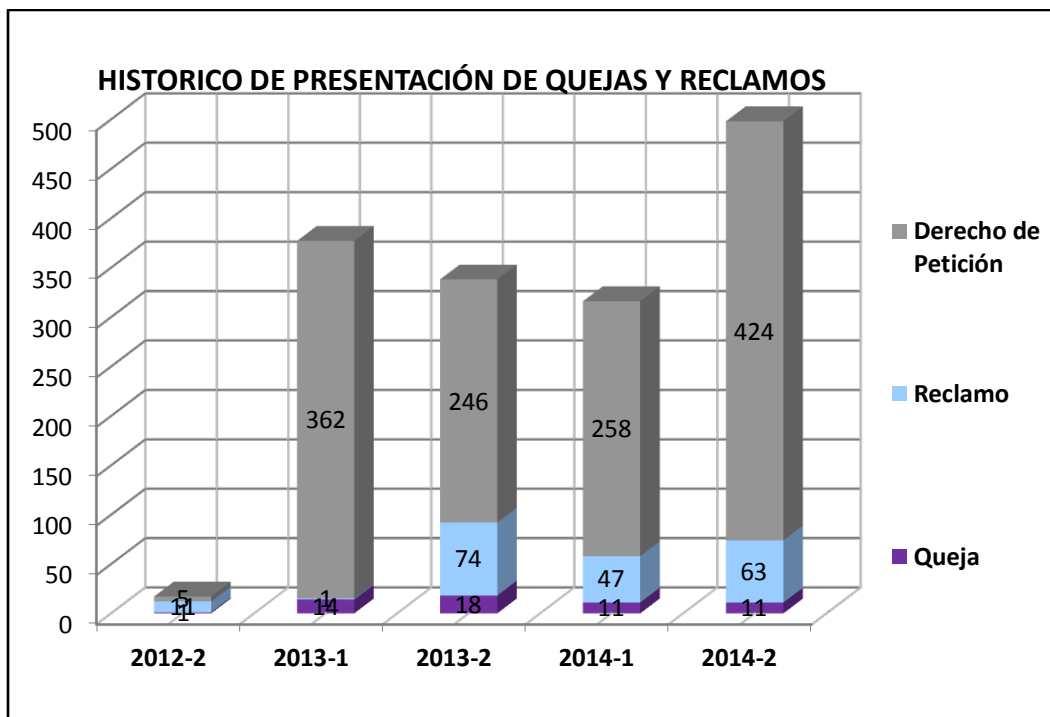
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano



Para el periodo de Julio y Diciembre se presenta un total de 503 derechos de petición para un porcentaje del 85.23%, las quejas y reclamos presentan un porcentaje del 14.77%, 13% 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	11
Reclamo	11	1	74	47	63
Derecho de Petición	5	362	246	258	424



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

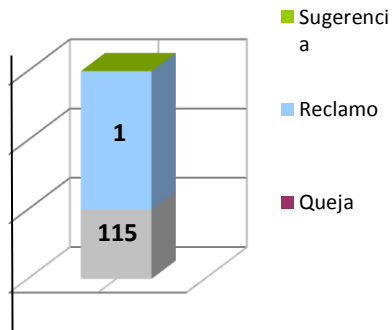
La gráfica refleja que realizando análisis histórico, se ha incrementado progresivamente la presentación de reclamos, los cuales están asociados a deficiencias del servicio y representan una fuente valiosa de información para determinar recurrencias y posibilidades de mejora.

#### 4. Análisis de Dependencias con Mayor Numero de PQRS

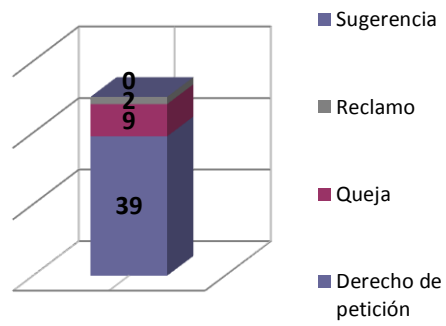
A continuación se presenta un análisis diferenciado por tipo de petición, en las dependencias en las cuales se presenta mayor concentración de solicitudes para el periodo enero a septiembre.

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

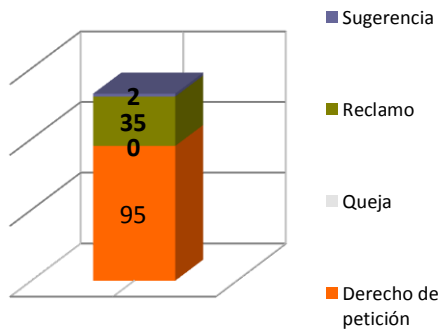
### CONSEJO ACADÉMICO



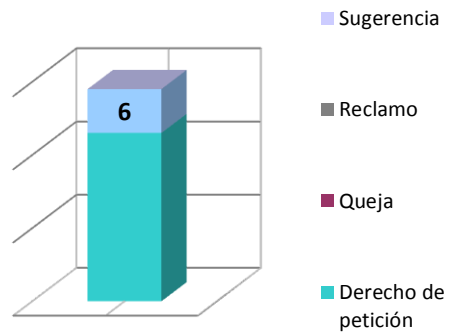
### SECRETARIA GENERAL



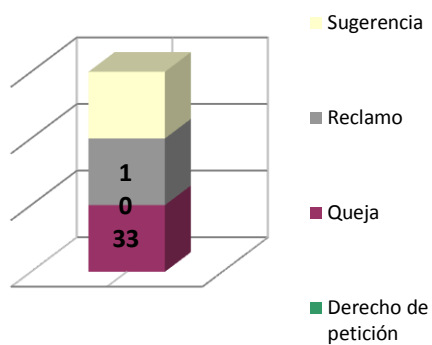
### OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO



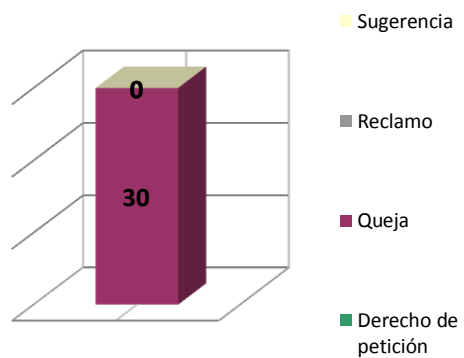
### OFICINA FINANCIERA



### VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

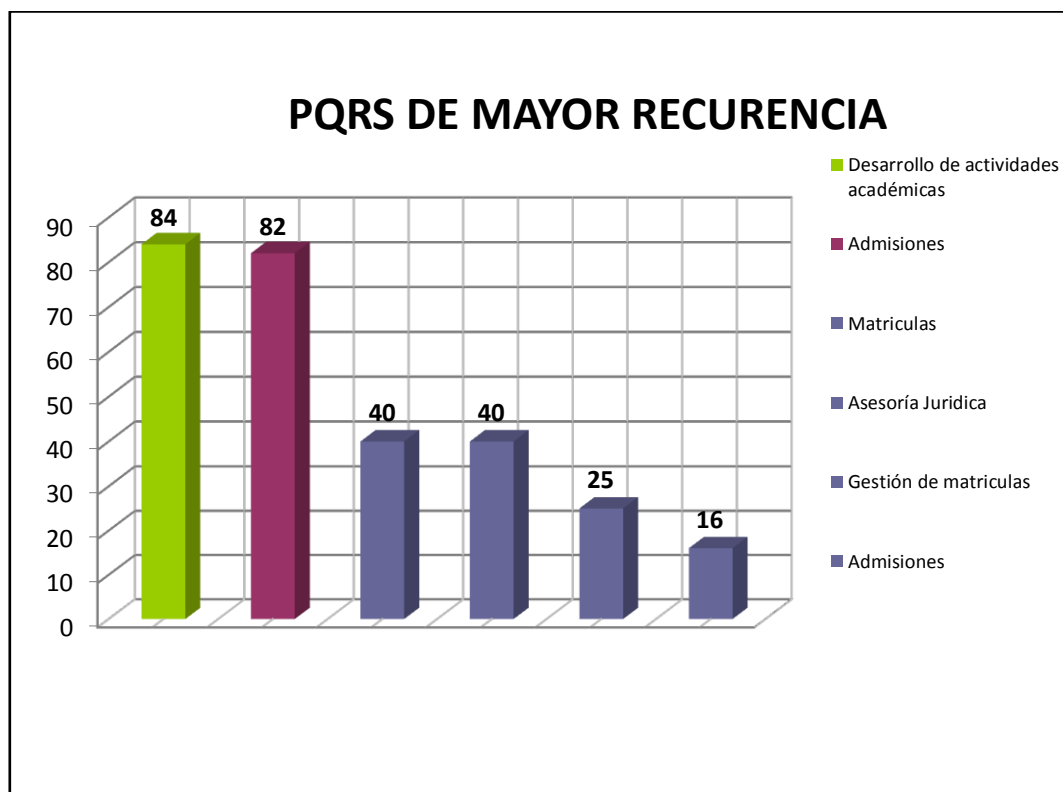


### GESTION HUMANA



## 5. Análisis de recurrencias de PQRS por Eje Temático

PQRS DE MAYOS RECURRENCIA	
Eje tematico	Cantidad de reclamos por tema
Desarrollo de actividades académicas	84
Admisiones	82
Matriculas	40
Asesoría Juridica	40
Gestión de matriculas	25
Admisiones	16

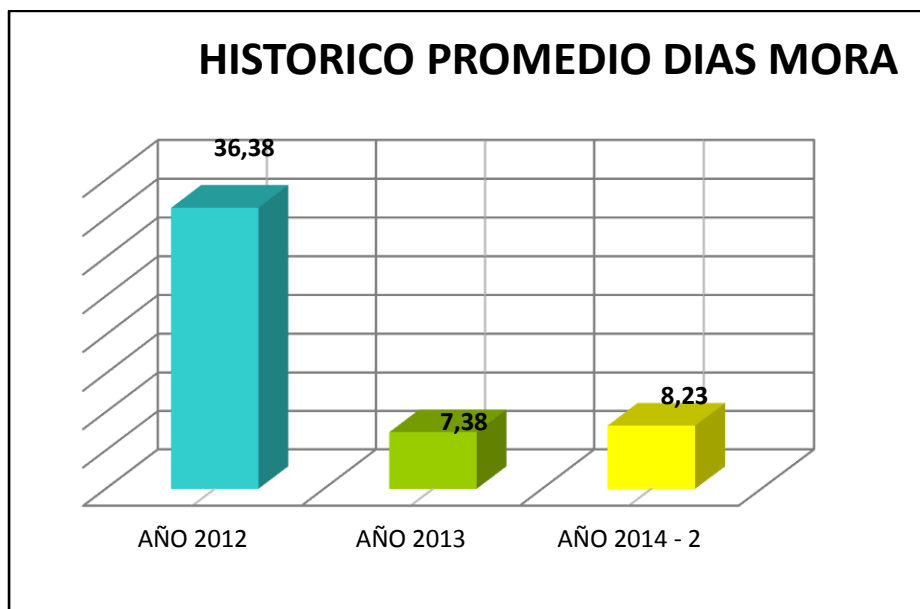


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Del total de solicitudes presentadas durante el periodo Julio a Octubre, el 29% se relaciona con Desarrollo de Actividades Académicas, el 28% con Admisiones y el 13.93% con Matriculas.

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

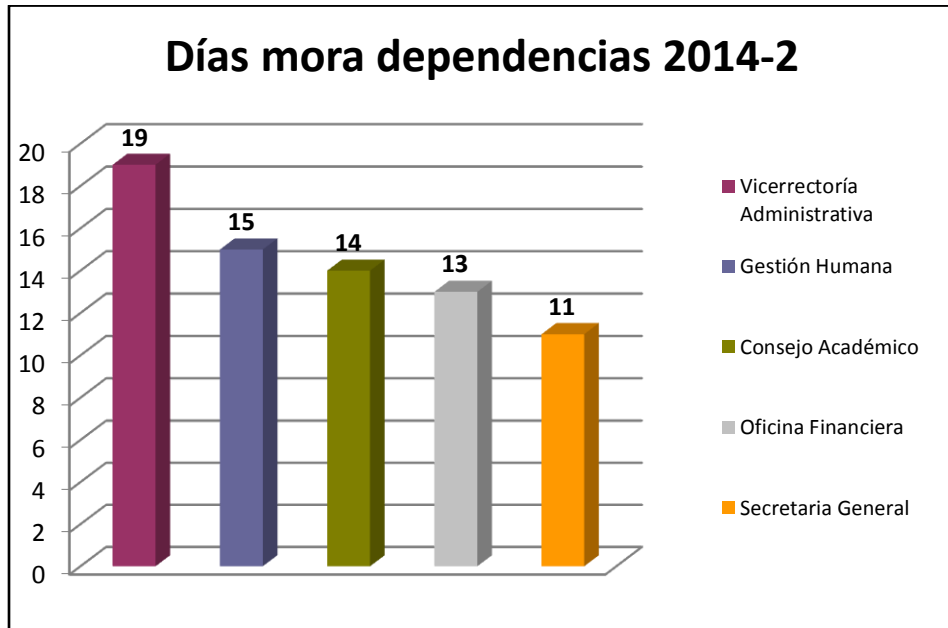
AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	7,38
AÑO 2014 - 2	8,23



Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos, ha tenido un aumento progresivo entre el primer semestre 0.62% en comparación con el primer semestre, presentándose para el periodo Julio- Diciembre de 2014, un promedio general de 8.23 % días.



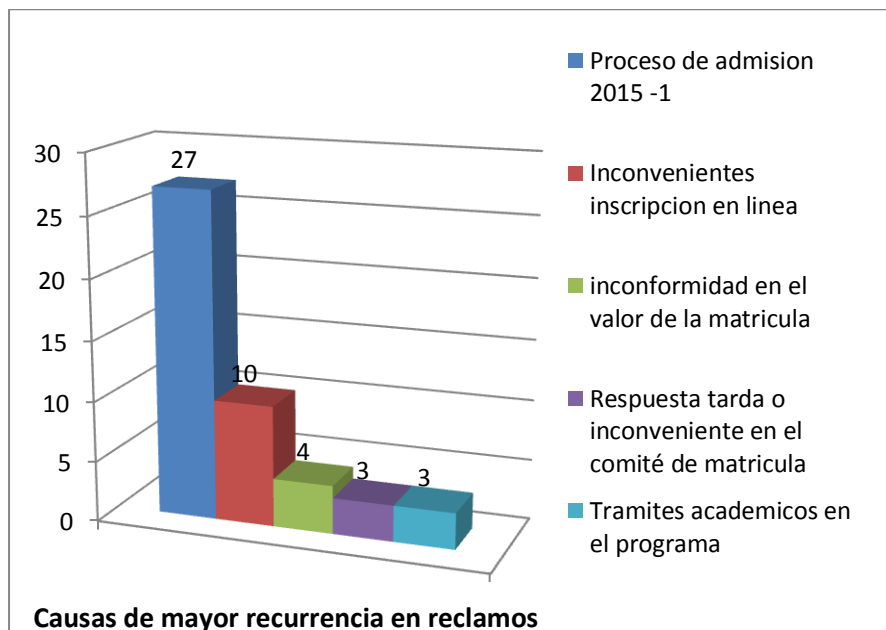
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo 2014-2 son:



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

#### 7. Análisis de Causas de Mayor Recurrencia en reclamos:

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 epidemia. gracias por la atención prestada
2. 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.
3. Posibilidad de cursar asignatura que se está repitiendo en otra Universidad, considerando que es la última actividad académica pendiente para graduarse.