



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**VIGENCIA 2021**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**Enero – Diciembre 2021**



## Tabla de contenido

I. PRESENTACIÓN.....	3
II. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	5
III. ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS E INDICADORES.....	6

## Lista de Tablas

Tabla 1. Tipos de Requerimientos comparativo 2020-2021 .....	7
Tabla 2. Total PQRS por Eje Temático. 2021.....	12
Tabla 3. Total derechos de petición 2020-2021 .....	14
Tabla 4. Comparativo anual de solicitudes de acceso a la información pública 2020 – 2021. ....	16
Tabla 5. Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2021 .....	18

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Comportamiento Histórico de PQRS Presentadas 2017 a 2020.....	6
Ilustración 2. Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición 2021 .....	8
Ilustración 3. Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2017 – 2021 .....	8
Ilustración 4. Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2021.....	9
Ilustración 5. Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2017 – 2021 ..	10
Ilustración 6. Total PQRS por Dependencias. 2021.....	11
Ilustración 7. Total PQRS por Dependencias. 2021.....	12
Ilustración 8. Comparativo histórico solicitudes de acceso a la información pública 2017-2021 ....	15
Ilustración 9. Reclamos por Dependencias – 2021 .....	19
Ilustración 10. Quejas por Oficinas – 2021 .....	19



## 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 se 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 enero y diciembre de 2021.

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 2017 y 2021, 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

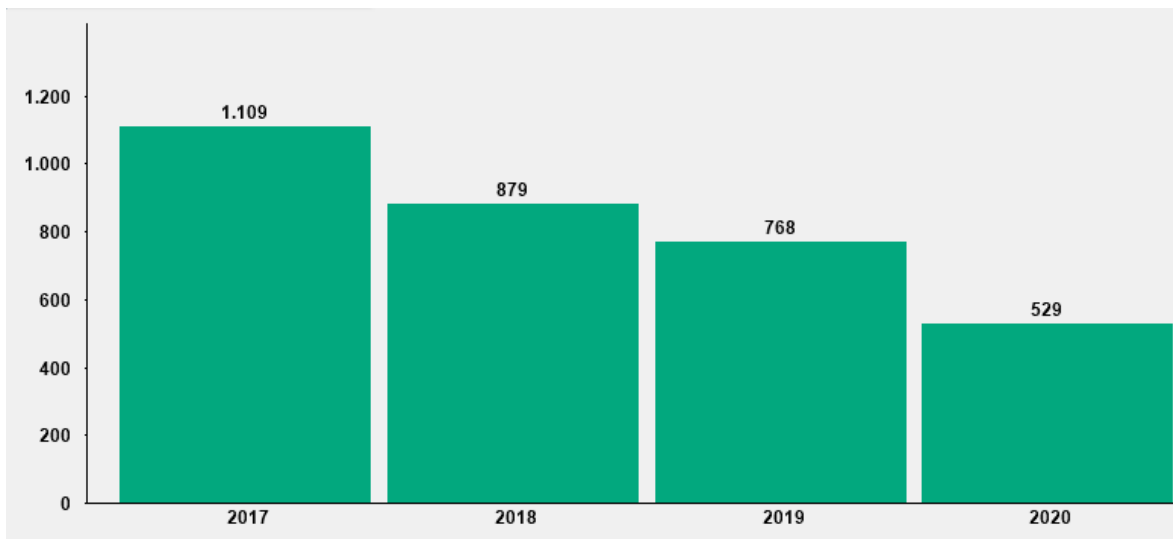


Ilustración 1. Comportamiento Histórico de PQRs Presentadas 2017 a 2020

Los datos muestran una disminución de las PQRs presentadas desde el año 2017 en adelante hasta el 2020, debido a 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

Durante el 2021 se presentaron 536 PQRs, lo cual significa un leve incremento con respecto al año 2020, el cual fue un año atípico por la pandemia del COVID-19 que obligó a las entidades a trabajar desde la virtualidad, lo que hizo que el descenso entre un año y otro fuera más notorio, por tal razón es de destacar que para la actual vigencia el incremento en los mismos fuera solo en 7 PQRs.

## 2. Detalle de PQRS por tipo de requerimiento:

Tabla 1. Tipos de Requerimientos comparativo 2020-2021

Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento		
Requerimiento	2020	2021
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	7	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	139	235
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	352	259
QUEJA	6	14
RECLAMO	21	20
SUGERENCIA	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>529</b>	<b>536</b>

Sobre los tipos de requerimientos, se hace evidente la considerable disminución en los derechos de petición de interés general y el crecimiento en los derechos de petición de información. De igual forma se incrementaron en más del doble las quejas de una vigencia a otra y los reclamos permanecieron casi iguales con respecto al mismo periodo del año anterior.

Es importante tener en cuenta que el año 2020 fue un año atípico, donde hubo varios meses de confinamiento y trabajo en casa, lo cual cambió la dinámica institucional completamente, principalmente la prestación del servicio, la cual estuvo en proceso de transición y adaptación, por lo que los PQRS disminuyeron sustancialmente con respecto al año 2019. Sin embargo para el 2021 se comenzó con el desarrollo de actividades en alternancia, lo cual genera nuevas condiciones para la prestación del servicio, que estimula las PQRS.

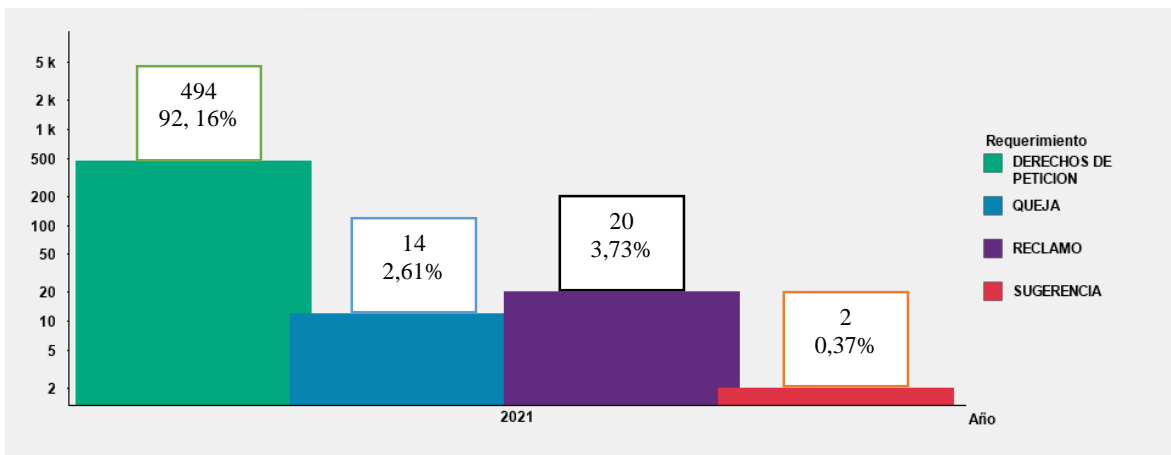


Ilustración 2. Porcentaje de Quejas y Reclamos con relación a los Derechos de Petición 2021

En la gráfica anterior se evidencia la proporción de quejas y reclamos, con relación al total de PQRS, siendo inferior al 7%, lo cual es de relevancia para los estándares de calidad de la institución. 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.

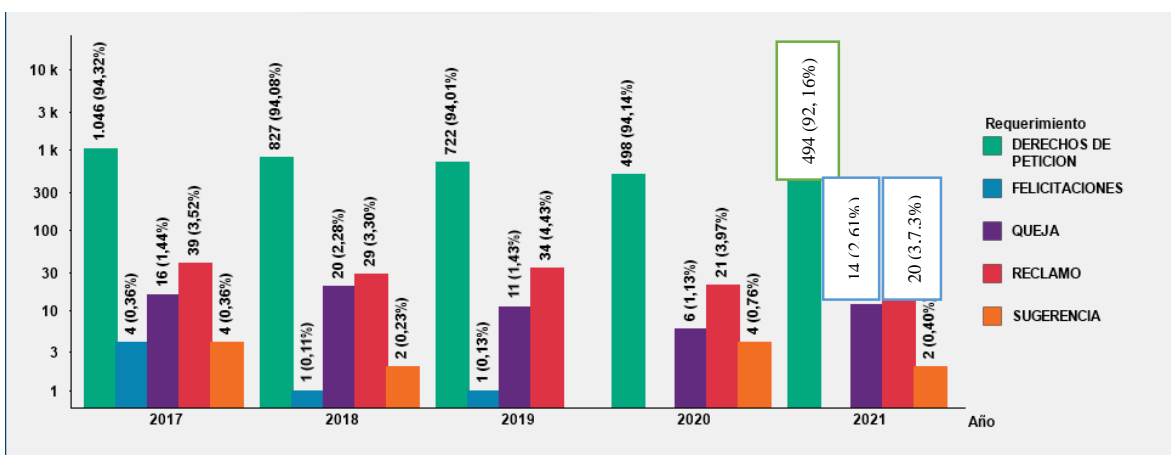


Ilustración 3. Comportamiento Histórico según tipo de Requerimiento 2017 – 2021



Las gráficas 2 y 3 que relacionan los tipos de requerimientos recibidos en 2021 y el comportamiento histórico por tipo de requerimiento desde el 2017, evidencian que el mayor porcentaje de solicitudes se refiere a derechos de petición con un 92%. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de situaciones académicas y administrativas y solicitudes de conceptos de fondo sobre problemáticas particulares o generales de la institución. De igual forma históricamente todos los tipos de requerimientos se han comportado de manera estable, a diferencia del año 2018 donde se presentó un alto número de quejas contra los funcionarios.

### 3. Porcentaje de Quejas y Reclamos en relación con el total de peticiones:

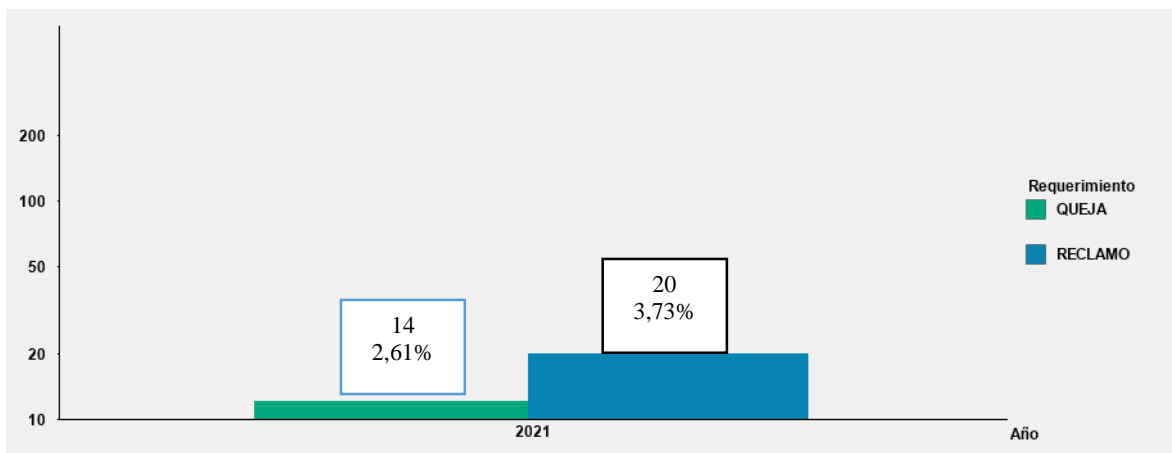


Ilustración 4. Porcentaje de Problemas de Servicio Representadas en Quejas y Reclamos. 2021

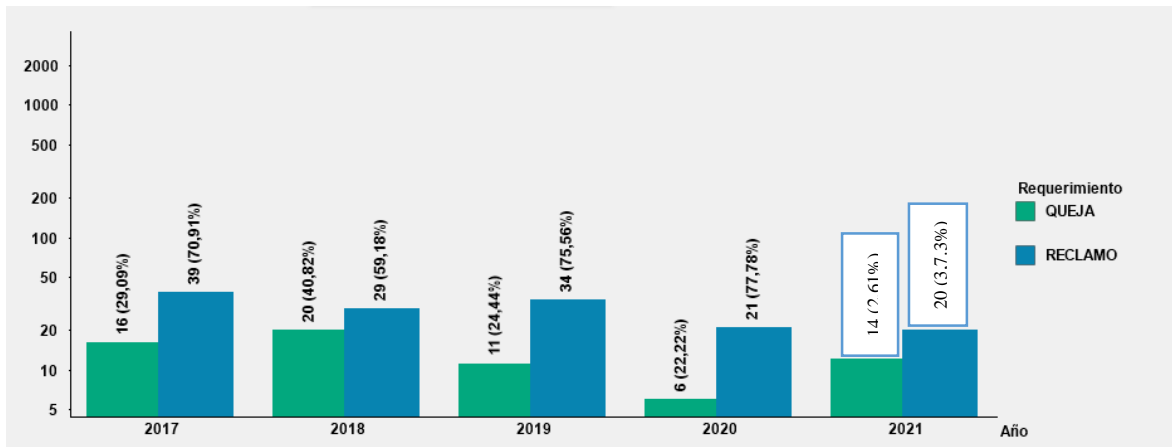


Ilustración 5. Histórico de Quejas y Reclamos y la Relación Porcentual entre ellas. 2017 – 2021

En el año 2021 se presentaron un total de 14 quejas y 20 reclamos, los cuales representan deficiencias o inconformidades con los funcionarios y con la prestación del servicio respectivamente. Con respecto a los periodos históricos, se mantienen resultados estables en los reclamos y un incremento considerable en las quejas en el último año, que sin embargo para la dimensión y tamaño de la institución siguen siendo pocos.

#### 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 evaluado:

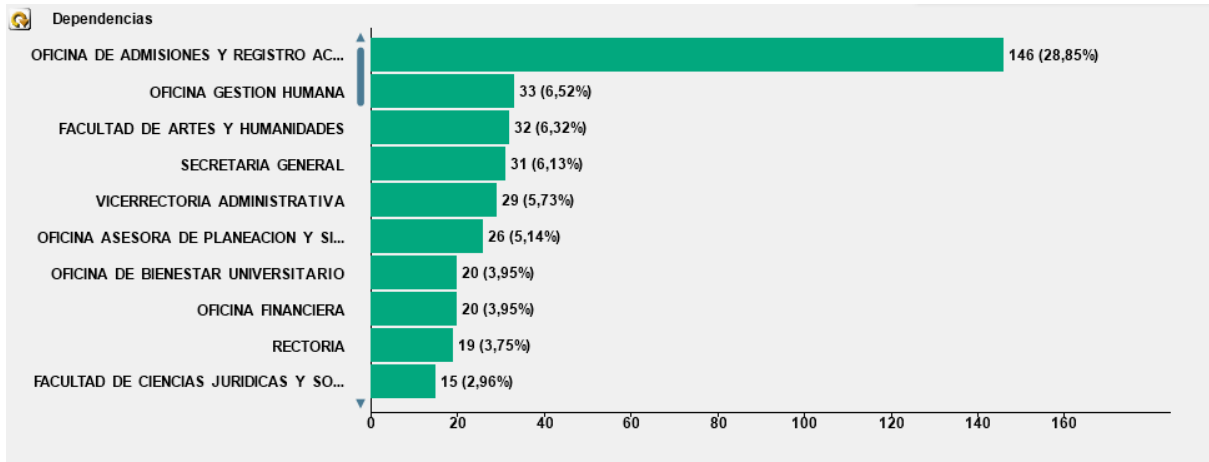


Ilustración 6. Total PQRS por Dependencias. 2021

La Oficina de Admisiones y Registro Académico, reúne el 29% de las peticiones presentadas durante el año 2021, siendo esta dependencia la que de manera frecuente presenta mayor cantidad de derechos de petición debido a que desde allí se gestionan los trámites académicos con los usuarios principales, los estudiantes. Adicional a esto, se presentaron 4 reclamos contra la prestación del servicio, y 2 quejas contra funcionarios principalmente por inconformidades con el proceso de admisión, las cuales no se consideran problemáticas con el servicio sino que representan la opinión personal de los usuarios con respecto al puntaje obtenido.

Es importante aclarar que para la implementación del nuevo sistema de información académico se han desarrollado numerosas acciones de mejora desde todos los frentes, con el fin de brindar soluciones oportunas a los estudiantes y docentes que lo han requerido y así disminuir la insatisfacción de los usuarios hacia el mismo. Con la empresa Entelgy, se realizan desarrollos para mejorar la prestación del servicio en requerimientos que son reiterativos, coordinados por la Oficina de Planeación y Sistemas.

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

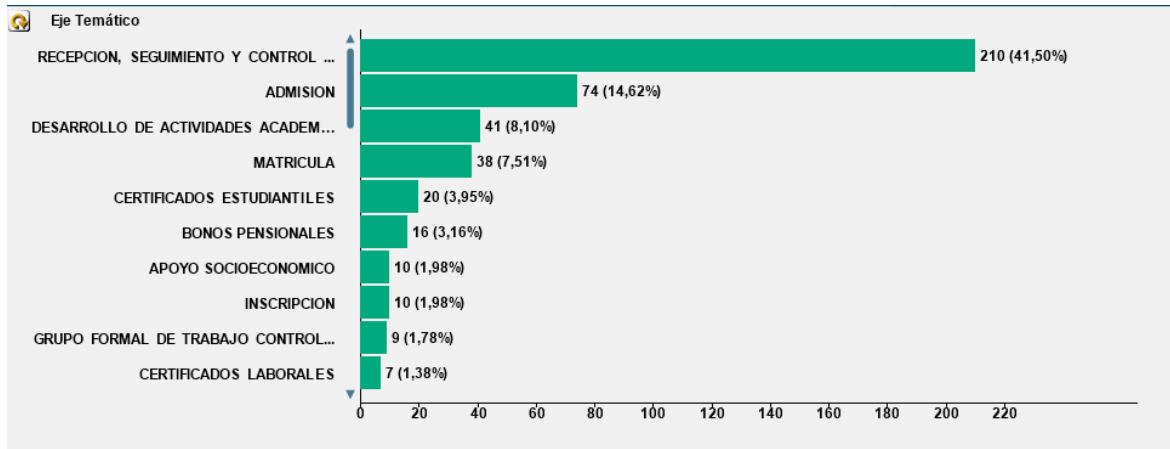


Ilustración 7. Total PQRS por Dependencias. 2021

El eje temático “Recepción, seguimiento y control de PQRS” fue el más recurrente durante la vigencia con 210 PQRS durante el 2021. Este eje temático está relacionado con derechos de petición de interés general e interés particular en su mayoría correspondiente a trámites académicos.

Los siguientes ejes temáticos recurrentes son los relacionados con los trámites académicos propios de los programas académicos y en menor medida “bonos pensionales”, “apoyos socioeconómicos” de la Oficina de Bienestar y “certificados laborales”.

Tabla 2. Total PQRS por Eje Temático. 2021

Comparativa anual de PQRS por eje temático			
Eje temático	2020	2021	+/-
ADMINISTRACION DE GRADOS	28	7	-21
ADMINISTRACION DE LA NOMINA	17	2	-15
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	1	4	3
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG	0	2	2
ADMISION	48	74	26
ANALISIS DE LOS RESULTADOS INSTITUCIONALES	0	1	1
APOYO SOCIOECONOMICO	23	10	-13
ASESORIA JURIDICA	7	2	-5



ASESORIAS JURIDICAS	2	2	0
ASUNTOS ACADEMICOS	13	7	-6
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG	1	2	1
BONOS PENSIONALES	16	16	0
CALIDAD ACADEMICA (ACREDITACION INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS)	1	1	0
CAPACITACION	1	0	-1
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	0	20	20
CERTIFICADOS LABORALES	9	7	-2
COBROS COACTIVOS	0	1	1
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	3	0	-3
COMUNICACION PUBLICA	8	2	-6
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL	11	3	-8
CONTRATACION PUBLICA Y PRIVADA	5	0	-5
DEFINICION Y ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES	22	1	-21
DESARROLLO DOCENTE	6	3	-3
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	145	41	-104
DESARROLLO DE ACTIVIDADES BIBLIOTECA	2	1	-1
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	0	-1
DIRECCIONAMIENTO FINANCIERO	3	0	-3
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS	4	3	-1
DISEÑO Y PLANIFICACION DE PROGRAMAS DE EDUCACION AVANZADA (POSGRADOS)	3	0	-3
DIVULGACION DE LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA	1	0	-1
FORMULACION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	3	2	-1
GESTION CONTABLE	2	1	-1
GESTION CULTURAL	1	3	2
GESTION DE EGRESADOS	1	2	1
GESTION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	0	-1
GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS Y RECIBIDAS	1	0	-1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS	4	1	-3
GESTION DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	9	0	-9
GESTION DE MATRICULAS	6	4	-2
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO	0	3	3
GESTION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	0	-2
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION	2	2	0
GESTION DE TESORERIA	2	0	-2
GESTION DE VIAJES ACADEMICOS	0	1	1
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	2	9	7
INSCRIPCION	17	10	-7
MATRICULA	55	38	-17
ORGANIZACION Y METODOS	1	0	-1
PATENTES	0	1	1

PLANEACION ESTRATEGICA Y TACTICA	3	0	-3
PLANIFICACION FINANCIERA	1	0	-1
PROYECTOS DE EXTENSION	4	1	-3
PROYECTOS DE PROYECCION	1	3	2
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	16	210	194
RECLUTAMIENTO, SELECCION Y VINCULACION	12	0	-12
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1	0
SEGURIDAD FISICA Y TECNOLOGICA	1	0	-1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>529</b>	<b>536</b>	<b>-24</b>

Comparando con el año anterior y tal y como se observa en el análisis de recurrencias el eje temático de “recepción, seguimiento y control de PQRS” fue el que obtuvo mayor crecimiento durante el 2021, pasando de 16 a 210 PQRS. Por el contrario, el ítem desarrollo de actividades académicas fue el que más descendió con 104 PQRS menos, esto se debe a la clasificación realizada en los PQRS, pero todos tienen relación directa con trámites académicos de diferente índole.

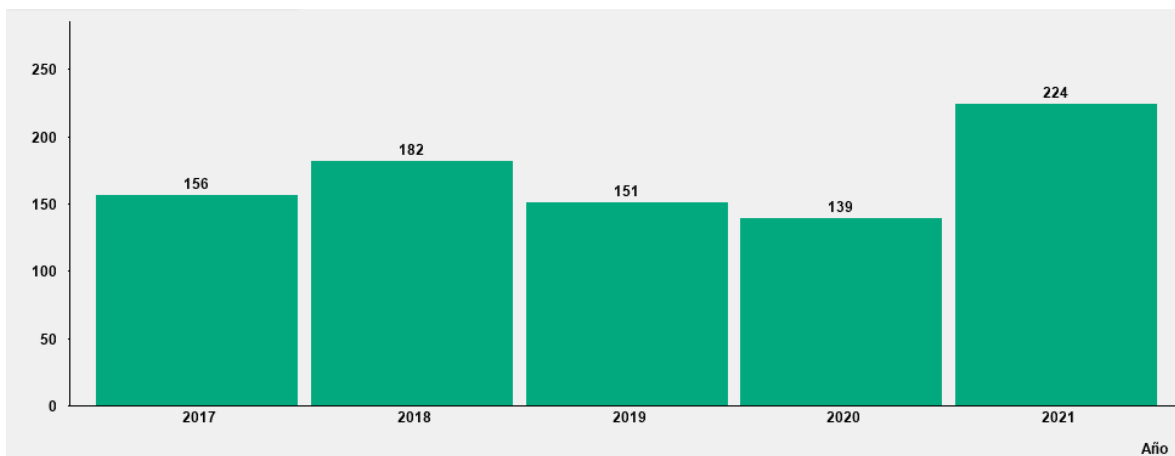
## 6. Análisis de las solicitudes de acceso a la información:

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se analizan a profundidad las solicitudes de acceso a la información pública del año 2021 en la Universidad de Caldas:

Tabla 3. Total derechos de petición 2020-2021

Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento				
Requerimiento	2020	2021	+/-	
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	7	5	-2	
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	139	224	85	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	352	243	-109	
<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>472</b>	<b>-26</b>	

Durante el 2021 se recibieron 472 derechos de petición, clasificados según la tipología dispuesta por ley: Consulta, información e interés general. Con respecto al año anterior disminuyeron en 26 PQRS, principalmente en los clasificados como “interés general”. Por el contrario la categoría que más creció de un año a otro fue la de derechos de petición de información, que para fines del análisis son las clasificadas como solicitudes de acceso a la información pública, pasando de 139 a 224 peticiones en el año 2021, una diferencia de 85 peticiones más que la vigencia anterior.



**Ilustración 8. Comparativo histórico solicitudes de acceso a la información pública 2017-2021**

En la gráfica se observa que desde el 2017, las peticiones de información han mantenido una tendencia entre 140 y 180 solicitudes por año, pero para el 2021 si se presentó un alza considerable con 224 peticiones recibidas, lo que indica que cada vez más personas se interesan por conocer en detalle los procesos institucionales y encuentran más canales a disposición.

Con la integración de la ventanilla única con el proceso de gestión documental, liderado por funcionarios propios de la institución y la potencialización del software Admiarchi, permitirá obtener información más confiable y real de la cantidad de PQRS que se tramitan en la institución y dar respuesta más oportuna debido a la digitalización de los procesos internos.

Tabla 4. Comparativo anual de solicitudes de acceso a la información pública 2020 – 2021.

EJE TEMÁTICO	2020	2021	+/-
ADMINISTRACION DE GRADOS	9	2	-7
ADMINISTRACION DE LA NOMINA	4	1	-3
ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	1	2	1
ADMINISTRACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SIG	0	2	2
ADMISION	9	10	1
ANALISIS DE LOS RESULTADOS INSTITUCIONALES	0	1	1
APOYO SOCIOECONOMICO	0	2	2
ASESORIAS JURIDICAS	1	2	1
ASUNTOS ACADEMICOS	6	3	-3
AUDITORIAS INTERNAS AL SIG	0	2	2
BONOS PENSIONALES	3	13	10
CALIDAD ACADEMICA (ACREDITACION INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMAS)	1	0	-1
CERTIFICADOS ESTUDIANTILES	0	18	18
CERTIFICADOS LABORALES	4	7	3
COMUNICACION PUBLICA	1	1	0
CONSTRUCCION Y/O REVISION DEL PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL	1	1	0
CONTRATACION PUBLICA Y PRIVADA	4	0	-4
DEFINICION Y ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES	3	0	-3
DESARROLLO DOCENTE	3	3	0
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	39	12	-27
DESARROLLO DE ACTIVIDADES BIBLIOTECA	1	0	-1
DIRECCIONAMIENTO FINANCIERO	3	0	-3
DISEÑO DE PLAN CURRICULAR DE PROGRAMAS	4	1	-3
FORMULACION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	1	-1
GESTION CULTURAL	0	1	1
GESTION DE EGRESADOS	0	2	2
GESTION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	0	-1
GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS Y RECIBIDAS	1	0	-1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS	1	1	0
GESTION DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	-1
GESTION DE MATRICULAS	1	2	1
GESTION DE PROGRAMAS DE POSTGRADO	0	1	1
GESTION DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0	-1
GESTION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION	0	2	2
GESTION DE TESORERIA	1	0	-1
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	1	5	4
INSCRIPCION	8	6	-2





MATRICULA	8	14	6
ORGANIZACION Y METODOS	1	0	-1
PLANEACION ESTRATEGICA Y TACTICA	1	0	-1
PLANIFICACION FINANCIERA	1	0	-1
PROYECTOS DE EXTENSION	3	1	-2
PROYECTOS DE PROYECCION	1	3	2
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	2	101	99
RECLUTAMIENTO, SELECCION Y VINCULACION	6	0	-6
SEGURIDAD FISICA Y TECNOLOGICA	1	0	-1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>224</b>	<b>85</b>

Se observa en la tabla anterior que durante el 2021 crecieron en 85 peticiones las solicitudes de acceso a la información y que las temáticas más comunes son las relacionadas con temas académicos por tratarse de la misión de la institución, tales como certificados estudiantiles, matriculas, inscripción. Otra temática de interés fue los bonos pensionales que creció con respecto al año anterior y esto se debe al relevo generacional que se está dando en la institución. Finalmente y como ha sido recurrente en todo el informe, el ítem “recepción, seguimiento y control de PQRS” fue el que más creció, debido a que allí se clasificaron gran cantidad de solicitudes de diferente índole, por lo que allí se describen tanto temas académicos como administrativos dirigidos a múltiples dependencias en la institución.

En conclusión, las solicitudes de acceso a la información que realiza la comunidad universitaria y los ciudadanos en general, están relacionadas principalmente con requerimientos de tipo académico, propios de la misión institucional, por tal razón no se negó ningún tipo de información ni tampoco se realizó transferencia de las solicitudes a otras entidades.

## 7. Análisis de causas de mayor recurrencia en quejas y 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:

Tabla 5. Análisis de Causas Recurrentes en Reclamos. 2021

Comparativa anual de PQRS por eje temático			
Eje temático	2020	2021	+/-
ADMINISTRACION DE GRADOS	1	1	0
ADMINISTRACION DE LA NOMINA	1	0	-1
ADMISION	4	2	-2
APOYO SOCIOECONOMICO	1	0	-1
ASUNTOS ACADEMICOS	0	1	1
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	1	0	-1
COMUNICACION PUBLICA	0	1	1
CONTRATACION PUBLICA Y PRIVADA	1	0	-1
DESARROLLO DOCENTE	1	0	-1
DESARROLLO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	6	1	-5
DIVULGACION DE LA ACTIVIDAD INVESTIGATIVA	1	0	-1
GESTION DE LOS BIENES, ALMACEN E INVENTARIOS	1	0	-1
GESTION DE MATRICULAS	1	0	-1
GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	1
INSCRIPCION	1	0	-1
MATRICULA	0	1	1
PROYECTOS DE EXTENSION	1	0	-1
RECEPCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	0	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>-</b>

El eje temático con mayor recurrencia durante el 2021 en los reclamos fue el de “Recepción, seguimiento y control de PQRS”, el cual ya se ha explicado que reúne amplitud de temas a nivel administrativo y académico. De los 12 reclamos de este ítem, 10 son de la Profesora Paula Castaño, dirigidos a diferentes dependencias, situación que ya se ha analizado en informes anteriores donde se ha establecido que la docente es quejosa reiterativa. Se requiere revisar si es necesario ampliar los ejes temáticos debido a que se están concentrado diferentes

temas en un solo ítem, lo que dificulta el análisis respectivo, por la falta de especificidad en el conocimiento de los requerimientos.

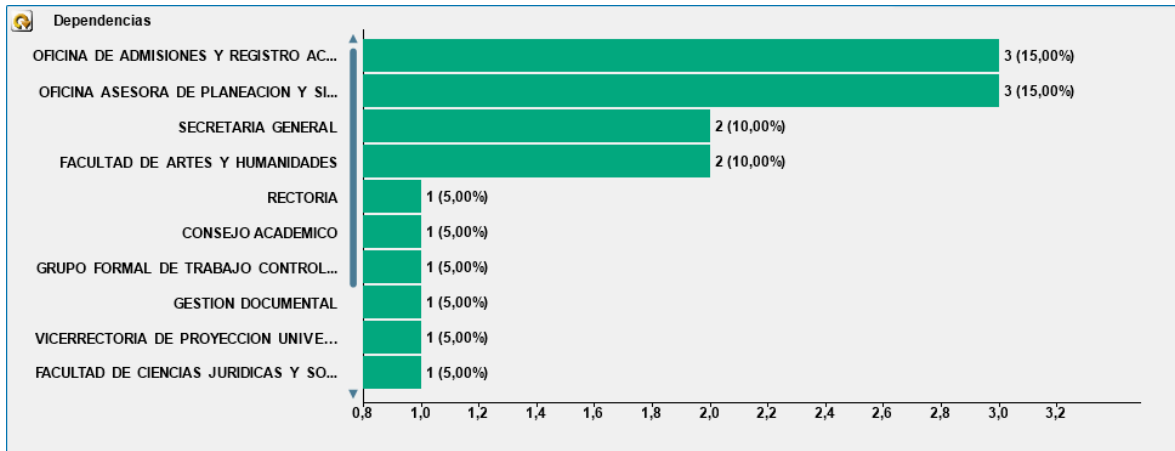


Ilustración 9. Reclamos por Dependencias – 2021

Se presentaron 20 reclamos en total en la vigencia 2021, de los cuales 3 corresponden a la Oficina de Admisiones y Registro Académico, y 3 de la Oficina de Planeación y Sistemas. Entre los dos representan el 30% del total de los reclamos. Estos reclamos están relacionados con información publicada en la página web, Sistema integrado de gestión (SIG) y el sistema institucional académico (SIA)

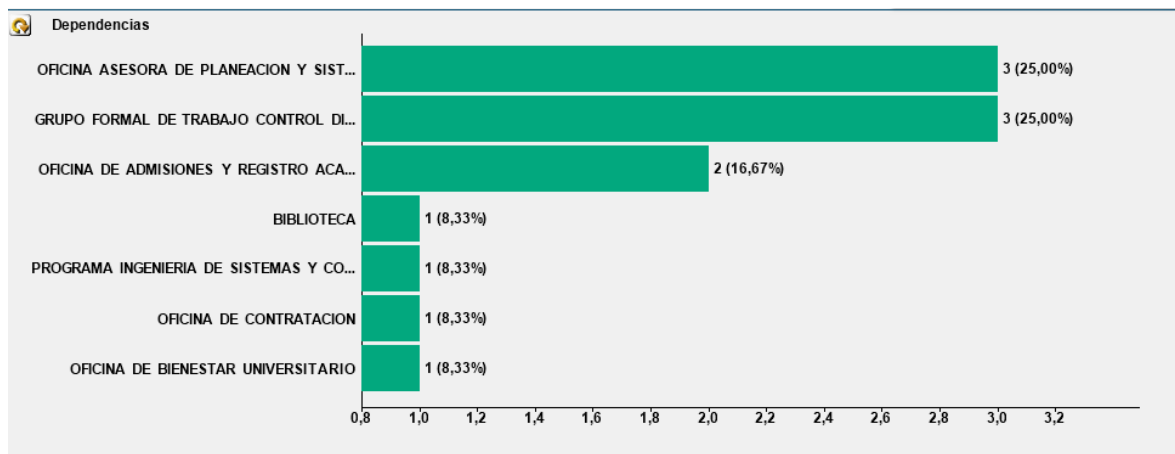


Ilustración 10. Quejas por Oficinas – 2021



Para el caso de las quejas durante el periodo objeto de analisis, se presentaron 14 en contra de funcionarios de diferentes dependencias, las cuales fueron respondidas salvaguardando la atención prestada por los mismos. De igual forma se aplicaron todos los correctivos y procesos de mejora requeridos en las diferentes dependencias. Las quejas dirigidas a la Oficina de Control Disciplinario fueron por parte de los estudiantes hacia los docentes y para la Oficina de Planeación la recurrencia se relaciona con quejas por los recibos de pago.