

 Secretaría General Oficina de PQRS	Comité: EQUIPO RESPONSABLE DE PQRS	No: 3	Páginas 1 de 4
	Lugar: CALI - MELÉNDEZ	Fecha: 28/sept/12	Hora Inicio: 10:00 AM

Objetivos: Revisar el proceso de PQRS dentro de la Universidad del Valle con los diferentes responsables

Asistentes		SI/NO
1.	YINA MARCELA HOLGUÍN M	SI
2.	JAIRO ECHEVERRY LL	SI
3.	NORMA CONSTANZA DOMINGUEZ L	SI
4.	JENNIFER PAYÁN P	SI
5.	CARMEN SOFIA GONZÁLEZ S.	SI
6.	LINA MARÍA PINEDA	SI
7.	NAYIBE PERDOMO	NO

Asistentes		SI/NO
8.	ADRIANA VALENCIA	NO
9.	MARTHA ISABEL LLANTÉN	NO
10.	MARGARITA MARÍA REYES P	SI
11.	FERNANDO MAYA VELÁSQUEZ	SI
12.	OMAR LOSADA	SI

Agenda

1.	PQRS en el GICUV.	6.	Revisar mecanismos: -Seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRS. -Evaluación de la satisfacción de los usuarios. -Reporte por parte de los Coordinadores de los Programas Académicos, para integración con el informe de las PQRS.
2.	Indicadores PQRS.	7.	Analizar el uso de los Buzones respecto a los otros medios de recepción de las PQRS.
3.	Riesgos asociados al subproceso.	8.	Identificar el Porcentaje de las PQRS anónimas.
4.	Revisión de las oportunidades de mejora identificadas por el ICONTEC.	9.	Acta y consignación de compromisos.
5.	Revisar causas Punto 4.	10.	Solución de PQRS en periodo de vacaciones.

Desarrollo de la Reunión:

1) Se revisó el Programa de PQRS dentro del Mapa de Procesos del GICUV y se recordaron aspectos generales como el Objetivo del Proceso Comunicación Institucional y la manera en que el Subproceso PQRS aporta al cumplimiento del mismo.

2) Se revisó el indicador del Programa de PQRS para asegurar su conocimiento y utilización por parte de las Sedes. Debido que sólo se está midiendo eficacia, pues el indicador actual hace referencia a las manifestaciones cerradas, se ha aceptado la propuesta del Área de Calidad, para incluir uno o dos indicadores de eficiencia a partir del segundo semestre de 2012. El nuevo indicador será una herramienta para hacer seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRS.

3) Se revisaron y se completaron las causas de las oportunidades de mejora detectadas por el ICONTEC.

4) Se analizó el tema de las PQRS anónimas y se llegó a las siguientes conclusiones:

-La norma obliga a la recepción y trámite de las PQRS anónimas; mientras la reglamentación las contemple, es probable que tengamos una alta proporción de quejas y reclamos anónimos. Adicionalmente, para hacer evidente su trámite, en las Sedes regionales se publican las repuestas a las PQRS anónimas; por lo tanto, los usuarios tienen acceso a ellas.

Desarrollo de la Reunión:

-El factor cultural eleva esta incidencia, pues tradicionalmente las personas evitan identificarse ya sea porque se quiere evitar la confrontación, por pena o por temor a represalias.

-Consideramos importante que exista esta posibilidad, pues se denuncian hechos de manera anónima, que de otra manera tal vez no se conocerían y que nos sirven para implementar acciones de mejora o para activar una alarma frente a ciertos hechos.

-Se resalta que las causas o hechos motivadores de las PQRS anónimas se atienden o se resuelven, tal como lo indica la reglamentación vigente y en los casos en que dichas manifestaciones anónimas son reiterativas o relevantes, se levantan las acciones correctivas, preventivas o de mejora (ACPM's) correspondientes, para evitar que continúen presentándose.

-De todas maneras, atendiendo a la recomendación del ICONTEC para disminuir la cantidad de PQRS anónimas cuando el porcentaje frente a los demás medios sea muy alto, se ha decidido tomar medidas para que a través de mensajes enviados a los usuarios, se intente contrarrestar el factor cultural y convencerlos de identificarse; igualmente se continuará realizando el análisis de causas frente a las quejas anónimas para tomar las acciones necesarias tendientes a eliminar o reducir las causas de dichas quejas.

-Las Sedes con mayor número de PQRS anónimas son Zarzal Y Palmira.

COMPARATIVO SEDES - TENDENCIA PQRS ANÓNIMAS

Cali	Palmira	Buga	Yumbo	Tuluá	
24	48	0	5	0	# ANONIMAS
19%	34%	0%	13%	0%	% ANONIMAS

Caicedonia	Zarzal	N. Cauca	Pacífico	Cartago	Total	
11	12	0	30	0	130	# ANONIMAS
18%	38%	0%	22%	0%	21%	% ANONIMAS

5) Se revisaron y completaron los mecanismos establecidos para:

1. Hacer seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRS (en este punto se incluye el indicador de eficiencia y las acciones para mitigar los riesgos del Subproceso)
2. Evaluar la satisfacción de los usuarios

-Se acuerda que en las sedes donde los usuarios hagan poco uso del Programa, se mida la satisfacción del 100 de los mismos.

-Se acuerda enviar o hacer la encuesta de satisfacción al mismo tiempo con la respuesta de la PQRS, para intentar obtener un mayor número de evaluaciones de satisfacción respondidas.

-Se decide hacer modificación al Manual de Procedimientos, indicando los diferentes medios para hacer evaluación de la satisfacción: Encuestas enviadas a través de correo electrónico, llamada telefónica, encuestas de evaluación del servicio.

Desarrollo de la Reunión:

-Se revisa la NTC-ISO 10002: Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones, con el fin identificar lineamientos o recomendaciones frente al tema del Seguimiento y la Satisfacción con el Proceso de Tratamiento de las Quejas. Las directrices serán consideradas después de evaluar la eficacia de las acciones planteadas durante la reunión.

3. Reporte por parte de los Coordinadores de los Programas Académicos, para ser integrados al informe de PQRS de Calidad.

-Se concluye que este mecanismo – que resolvería las 3 últimas oportunidades de mejora sugeridas por el ICONTEC (referidas a la integración de los asuntos estudiantiles con la gestión de las PQRS: Planificación, Oportunidad en el reporte de las Coordinaciones Académicas a PQRS para la consolidación de los dos temas en el informe y la posibilidad de tener un balance completo de las necesidades y expectativas de los estudiantes), tiene una mayor probabilidad de ser implementado a nivel de Sedes Regionales.

-Se acuerda que la Sede Buga, donde está funcionando adecuadamente esta integración, envíe su procedimiento detallado para que a partir de ese modelo sea adaptado uno para todas las Sedes.

-Se recuerda que el tratamiento de los asuntos estudiantiles en los Programas Académicos de las Facultades, Institutos Académicos y Sedes Regionales, se rige por lo establecido en el Reglamento Estudiantil de la Universidad, Acuerdo 009 de noviembre de 1997, del Consejo Superior.

- 6) Se analizó la utilización de los buzones de sugerencias.

-Aunque en algunas Sedes no tienen una amplia utilización, se concluye que hay otros medios disponibles para los usuarios, que pueden ser de mayor preferencia por los mismos. En la actualidad lo que se impone es el uso de los medios electrónicos.

-Igualmente se determina que la dinámica del Programa en las Sedes, también influye en la utilización de los buzones. La Sede Tuluá, por ejemplo, solamente recibe sugerencias a través del buzón; los usuarios presentan sus quejas y reclamos personalmente, utilizando los formatos disponibles en el Área de Calidad. La Sede Buga, en cambio, recibe sus PQRS a través de la Evaluación al desempeño docente que realiza la Oficina de Autoevaluación cada período académico y que tiene una amplia acogida por la Comunidad Universitaria, que no utiliza los Buzones de sugerencias.

-Se acuerda continuar con la divulgación del Programa de PQRS, indicando los diferentes medios disponibles, para que el usuario elija el de su preferencia.

-Las Sedes con mayor uso del Buzón son Palmira, Pacífico, Caicedonia, Yumbo y Cartago.

COMPARATIVO SEDES - TENDENCIA USO DE BUZÓN

Cali	Palmira	Buga	Yumbo	Tuluá	
60	133	0	38	0	#
48%	95%	0%	95%	0%	%

Desarrollo de la Reunión:**COMPARATIVO SEDES - TENDENCIA USO DE BUZÓN**

Caicedonia	Zarzal	N. Cauca	Pacífico	Cartago	Total	
59	16	3	137	50	496	#
97%	50%	100%	99%	100%	80%	%

7.) Solución de PQRS en periodo de vacaciones

-Se informa que en la reunión del Consejo Superior de Marzo 9 de 2012 (Acta N° 1), se estableció como Proyecto de Resolución, la modificación de la Planta de Cargos de Empleados Públicos no Docentes. (Peticiónes, Quejas y Reclamos, PQRS).

-En cuanto a la oportunidad de mejoramiento de ICONTEC en la cual recomienda: "Revisar el mecanismo aplicado para dar respuesta a las Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, manifestadas en épocas próximas a las vacaciones, con el fin de asegurar la oportunidad en la retroalimentación a los estudiantes."

-Se plantea como posibilidad que las PRQS recibidas durante épocas próximas a las vacaciones y durante los períodos de vacaciones, siempre y cuando se tengan los datos de contacto de los usuarios, se enviará comunicación (correo electrónico, oficio) al usuario informando la suspensión de términos (Número de la Resolución que lo reglamente) y nueva fecha de respuesta (ampliación de términos).

Compromisos		Responsable	Fecha Programada	Fecha Ejecutada
1.	Elaborar Acta de la Reunión.	Margarita M. Reyes	5 Oct 2012	5 Oct 2012
2.	Incluir indicador de eficiencia y enviar a las Sedes.	Margarita M. Reyes	10 Oct 2012	10 Oct 2012
3.	Modificar el manual de procedimientos indicando los diferentes medios para evaluar la satisfacción.	Margarita M. Reyes	10 Oct 2012	12 Oct 2012
4.	Solicitar el concepto de la Oficina Jurídica, para el tratamiento de las PQRS y la oportunidad de las respuestas a los usuarios, en períodos de receso o vacaciones de la Universidad.	Margarita M. Reyes	8 Oct 2012	8 Oct 2012
5.	Enviar el procedimiento para integrar las Coordinaciones académicas al reporte de PQRS.	Norma C. Domínguez	8 Oct 2012	8 Oct 2012
6.	Atender las oportunidades de mejora detectadas por el ICONTEC, mediante las ACPM's levantadas con ese propósito y hacer el respectivo seguimiento a las mismas.	Responsables de PQRS Cali y Sedes Regionales	1 Oct 2012	1 Oct 2012
7.	Las Sedes se comprometieron a enviar sus informes trimestralmente, para facilitar el seguimiento en la Sede Cali y cumplir con el Procedimiento establecido.	Responsables de PQRS en las Sedes	15 Oct 2012	15 Oct 2012

Elaboró	Nombre: Margarita Ma. Reyes	Copias	1. Sedes Regionales	Aprobó	Nombre: Orfa Elena Bonilla
	Firma:		2. Área de Calidad		Firma: