

OFICINA DE

# Quejas & Reclamos

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2.012

AGOSTO de 2012

V I S I O N 2 0 2 0



Rectoría

Doctor Iván Enrique Ramos Calderón  
Rector

Secretaría General

Doctor Luís Alberto Herrera Ramírez  
Secretario General

Oficina de Quejas y Reclamos

Adm. Orfa Elena Bonilla CH., Profesional  
Adm. Margarita María Reyes P., Profesional Contratista

Documento elaborado por: Adm. Margarita María Reyes P.

---

---

El contenido de este documento  
puede reproducirse total  
o parcialmente citando la fuente.

---

---

Secretaría General  
Oficina de Quejas y Reclamos  
Ciudad Universitaria Meléndez  
Edificio 301 - Oficina 3084 4º Piso  
Telefono: 321 2100 Ext.3087  
Cali, Colombia

Agosto de 2012

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.012 .....	5
RESULTADO DE LAS PQRS .....	5
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS .....	5
ESTADO DE LAS PQRS .....	6
PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	7
PQRS POR TIPO DE USUARIO.....	7
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS .....	9
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA.....	10
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	14
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	18
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO .....	18
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTA POR LA SECCIÓN DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE .....	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA .....	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCIÓN DE SERVICIOS VARIOS.....	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA .....	20
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO .....	20
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CAICEDONIA .....	20
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	21
ANEXOS .....	23

## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N° 3.023 de 2.007 "*Por medio de la cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle*", se presenta el informe de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondiente al Periodo Enero – Junio de 2012.

Con las disposiciones de la Resolución 3.023 y la implantación de la Oficina de Quejas y reclamos, se estableció un canal de comunicación entre la Universidad y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales. La gestión de la Oficina de Quejas y Reclamos pretende además consolidar una cultura de atención al usuario en la Universidad, buscando mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

Se presenta a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRS en la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2012 y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

## INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.012

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2012, incluyendo las PQRS de las Sedes Regionales Tuluá, Palmira, Yumbo, Caicedonia, Zarzal, Cartago, Norte del Cauca, Pacífico y Buga.

### RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Enero – Junio de 2012 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 618 PQRS a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, la línea telefónica y la Oficina de Quejas y Reclamos, o las Áreas encargadas en cada Sede Regional, a donde pueden acudir los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 618 PQRS recibidas en el semestre, la mayor cantidad se concentra en el criterio Quejas, el cual corresponde al 36%, seguido por el criterio Reclamos con un 28%. Se resalta el incremento de los Comentarios Positivos de 11, en el semestre anterior, a 26 (4%).

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	220	36%
RECLAMOS	171	28%
SUGERENCIAS	128	21%
COMENTARIOS POSITIVOS	26	4%
DERECHOS DE PETICIÓN	73	12%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>



**COMENTARIOS POSITIVOS:** Durante el primer semestre de 2012 se recibieron 26 comentarios positivos:

2 en la Sede Cali para el Servicio Médico en Cámbulos, de docente que resalta la excelente atención de la enfermera jefe y de las enfermeras auxiliares. Y de empleado que manifiesta que el servicio es excelente.

1 en la Sede Cali, Área de Registro Académico, presentado por estudiante que agradece la labor y actitud de servicio del área de certificados.

16 para la Sede Palmira.

7 para la Sede Cartago: Resaltando la labor de diferentes funcionarios en la Biblioteca, la Sala de sistemas, personal de servicios varios y auxiliar de Secretaría Académica.

### **ESTADO DE LAS PQRS**

- Cerradas, 322 PQRS (99% del total).
- Abiertas, 3 PQRS (0,5% del total) en la Sede Palmira.
- En trámite, 3 PQRS (el 0,5%) del total):

1 Reclamo para la Dirección de Extensión, sobre el Sistema de Información de Egresados.

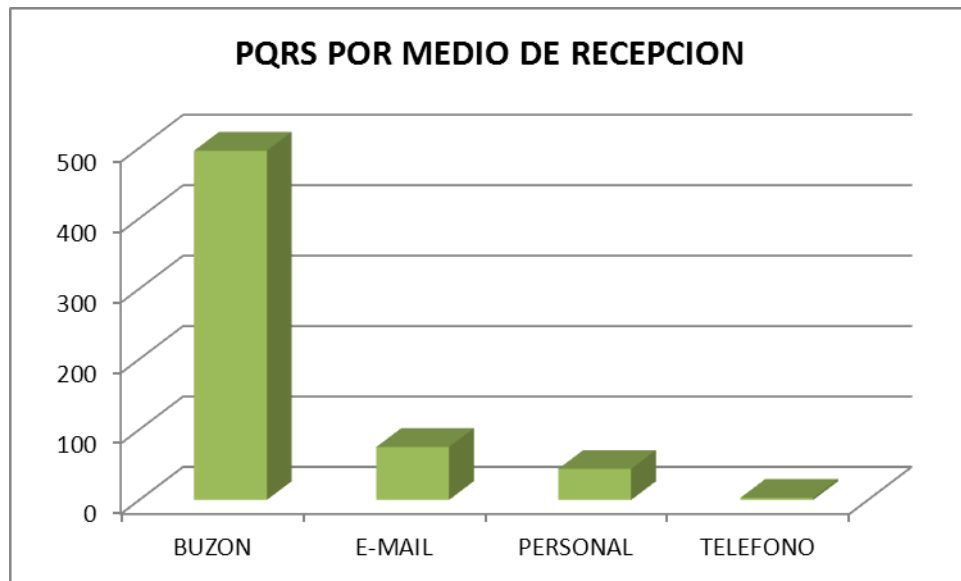
1 Sugerencia para la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, que solicita que la Universidad gestione ante entidades externas algunas medidas de seguridad vial en los alrededores de la Universidad.

1 Queja sobre funcionario de la Facultad de Artes, Escuela de Comunicación Social, la cual se envió a la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación para que se considerara la posibilidad de presentarla al Comité de Propiedad Intelectual.

### **PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS, con una notoria preferencia por el buzón de sugerencias.

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buzón	496	80%
E-mail	75	12%
Personal	44	7%
Teléfono	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

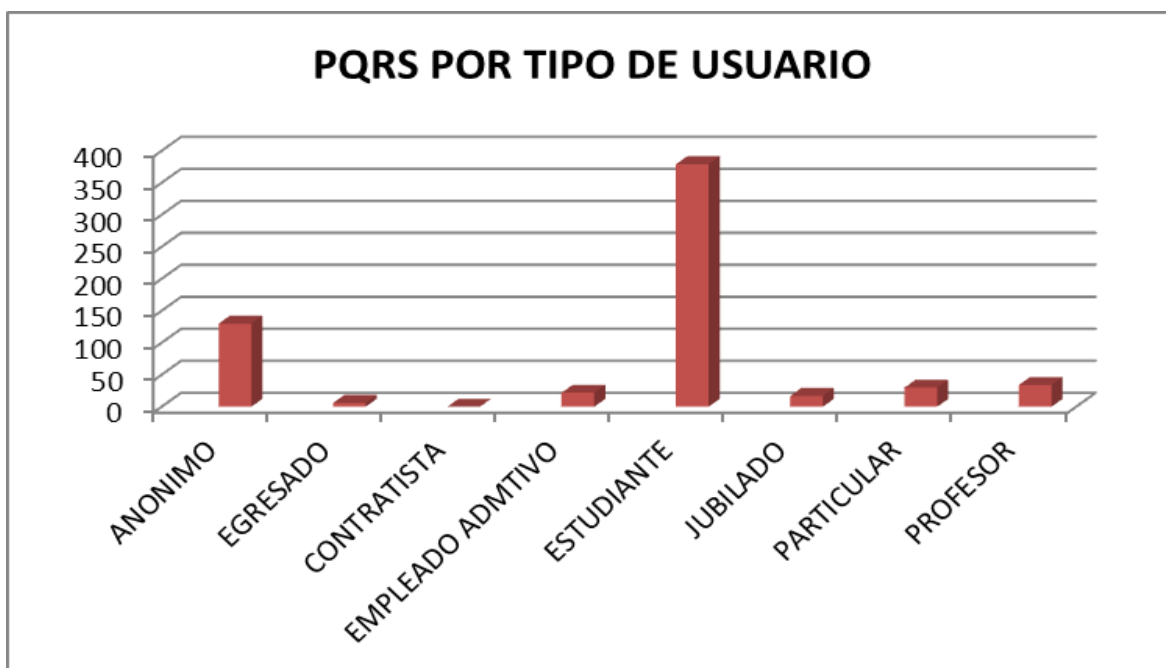


### **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 61% del total de las PQRS recibidas. Se mantiene alto el porcentaje de PQRS de procedencia anónima (21%), lo cual impide entregar una respuesta a los usuarios o solicitar ampliación de la

información presentada por ellos, que en algunos casos es requerida para implementar acciones correctivas.

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estudiante	379	61%
Anónimo	130	21%
Profesor	34	6%
Empleado Administrativo	22	4%
Jubilado	17	3%
Egresado	6	1%
Particular	30	5%
Contratista	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>





## **OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS**

Durante el presente período se dio respuesta oportuna a 509 PQRS de las 618 recibidas (82%), se cerraron 103 con retraso (17%) y se quedaron sin respuesta 6 PQRS, el 1% del total.

La Sede Cali respondió oportunamente el 84% de las 126 PQRS recibidas.

La Sede Palmira respondió oportunamente 131 de las PQRS recibidas, lo cual equivale al 94%.

La Sede Yumbo respondió oportunamente 36 de las 40 PQRS recibidas, lo cual equivale al 90%.

La Sede Caicedonia respondió oportunamente el 100% de las 61 PQRS recibidas.

La Sede Zarzal respondió oportunamente el 97% de las 32 PQRS recibidas.

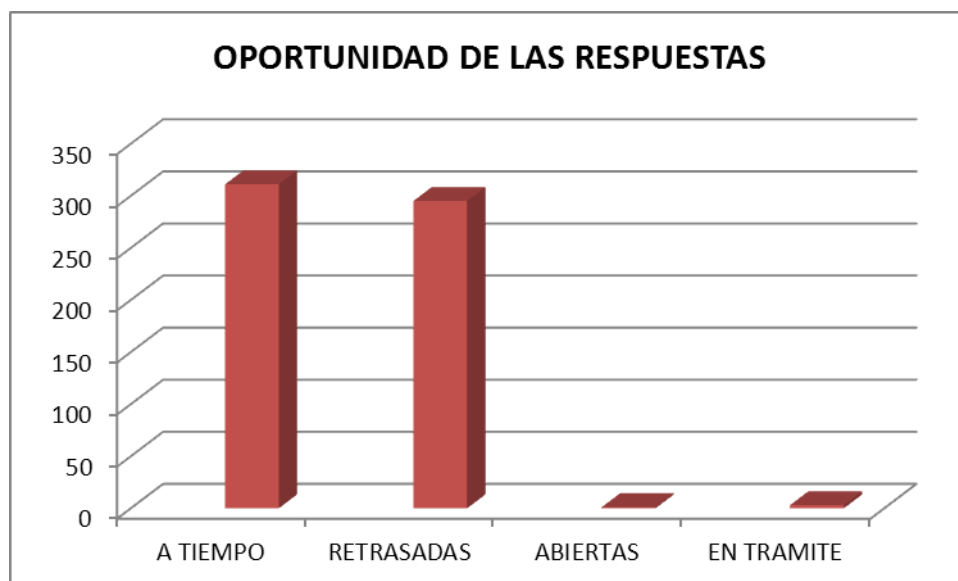
La Sede Tuluá respondió oportunamente el 100% de las 20 PQRS recibidas.

La Sede Cartago respondió oportunamente el 84% de las 50 PQRS recibidas.

La Sede Norte del Cauca respondió oportunamente el 100% de las 3 PQRS recibidas.

La Sede Pacífico respondió oportunamente el 53% de las 139 PQRS recibidas.

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A TIEMPO	509	82%
RETRASADAS	103	16%
SIN RESPUESTA	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>



### **DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA**

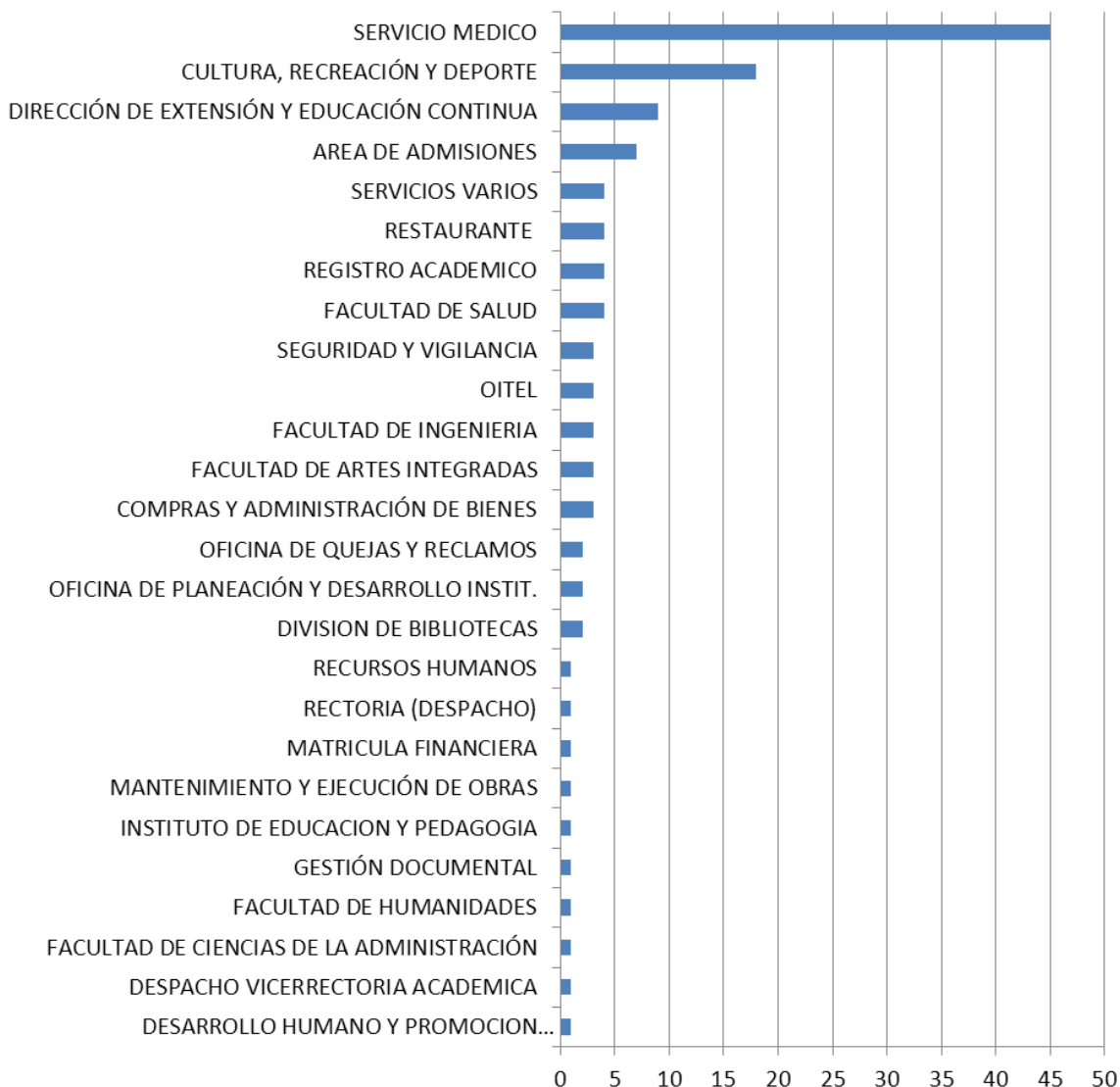
Las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2011 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA</b>		
Despacho	1	0,79%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	2	1,59%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	3	2,38%
Oficina de Quejas y Reclamos	2	1,59%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6,35%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		
Servicio Médico	45	35,71
Sección de Restaurante	4	3,17
Sección de cultura recreación y deporte	18	14,29
Sección de Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica	1	0,79

<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>53,97%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>		
Despacho de la Vicerrectoría Académica	1	0,79
Área de Admisiones	7	5,56
Área de Registro Académico	4	3,17
Área de Matrícula Financiera	1	0,79
División de Bibliotecas	2	1,59
Dirección de Extensión y Educación Continua	9	7,14
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>19,05%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA</b>		
Sección de Servicios Varios	4	3,17
Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras	1	0,79
Sección de Compras y Administración de Bienes	3	2,38
Sección de Seguridad y Vigilancia	3	2,38
División de Recursos Humanos	1	0,79
Sección de Gestión Documental	1	0,79
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10,32</b>
Facultad de Salud	4	3%
Facultad de Ingeniería	3	1%
Facultad de Humanidades	1	4%
Facultad de Artes Integradas	3	
Facultad de Ciencias de la Administración	1	3%
Instituto de Educación y Pedagogía	1	1%

<b>TOTAL SEDE CALI</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>
Sede Regional Tuluá	20	100%
Sede Regional Palmira	140	100%
Sede Regional Yumbo	40	100%
Sede Regional Caicedonia	61	100%
Sede Regional Zarzal	32	100%
Sede Regional Pacífico	139	100%
Sede Buga	7	100%
Sede Cartago	50	100%
Sede Norte del Cauca	3	100%
<b>TOTAL SEDES REGIONALES</b>	<b>492</b>	<b>100%</b>

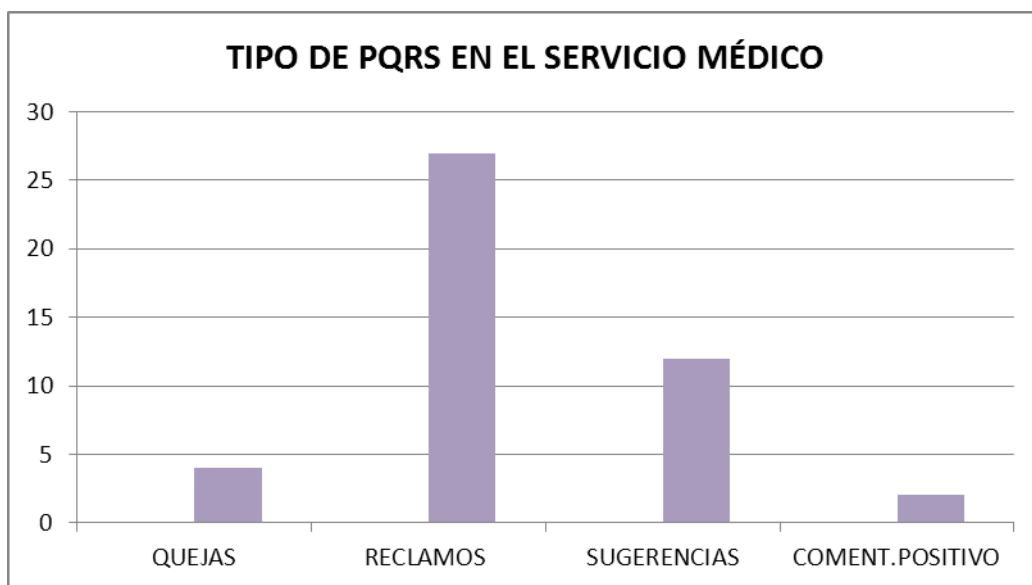
### PQRS POR DEPENDENCIA



## DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

El Servicio Médico de La Universidad del Valle, adscrito a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, es la dependencia con el mayor número de PQRS durante el presente período, 45 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	4	9%
Reclamos	27	60%
Sugerencias	12	27%
Comentarios Positivos	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



Seguida por la Sección de Cultura, Recreación y Deporte que recibió durante el presente período un total de 18 PQRS distribuidas así:

<b>TIPO DE PQRS EN LA SECCIÓN DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Quejas	8	44%
Reclamos	7	39%
Sugerencias	3	17%
Comentarios Positivos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

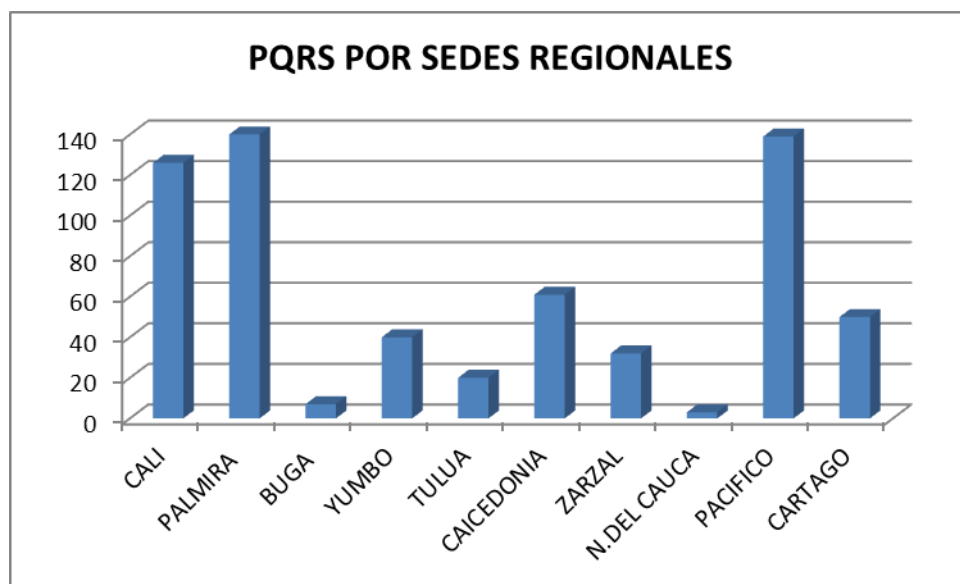


Se mantiene la Vicerrectoría de Bienestar Universitario como la dependencia con el mayor número de PQRS, 68 en total, lo cual es consistente con el hecho de ser la dependencia prestadora de servicios en la Universidad.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR SEDES REGIONALES

A continuación se presenta el cuadro comparativo por Sedes

<b>PQRS POR SEDES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cali	126	20%
Tuluá	20	3%
Palmira	140	23%
Yumbo	40	6%
Caicedonia	61	10%
Zarzal	32	5%
Pacífico	139	22%
Buga	7	1%
Cartago	50	8%
Norte del Cauca	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100</b>





Se incluye a la Sede Buga en el comparativo estadístico del presente informe, con 3 PQRS recibidas vía correo electrónico y 4 casos académicos relacionados con dificultades entre los estudiantes y los docentes en diferentes asignaturas, a los cuales se dio solución.

Se excluye de la información estadística el informe presentado por la Sede, debido a que utiliza como mecanismo para la retroalimentación con los usuarios la evaluación al desempeño docente, una encuesta donde los estudiantes evalúan el servicio en la Sede y el desempeño de sus docentes. Con esta herramienta, de amplia acogida en la Comunidad Universitaria, obtienen las PQRS insumo para el mejoramiento continuo.

La Coordinación de cada Programa Académico analiza las PQRS recibidas, su pertinencia y su importancia, para así definir estrategias de mejora para aquellas que afecten la calidad del servicio y el funcionamiento de su respectivo Programa Académico. En relación con los aspectos de infraestructura, se alimentan los planes de desarrollo para la Sede que propendan al mejoramiento de la misma y a la adquisición de equipos y muebles que permitan fortalecer el ejercicio docente en la Universidad.

Durante el primer semestre de 2012, la Sede Buga recibió un total de 395 PQRS, en las que se detectaron unas temáticas vitales a solucionar:

El desempeño docente (aspectos metodológicos, pedagógicos, didácticos) 36%

La conducta docente (aspectos comportamentales) 22%.

Infraestructura (salones, ayudas audiovisuales, ventilación, laboratorios, entre otros) 20%.

## ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Con base en los resultados del Programa, la Oficina de Quejas y Reclamos solicitó a las dependencias con el mayor número de no conformidades recurrentes, o con PQRS relevantes, presentar las acciones correctivas, preventivas o de mejora propuestas, las cuales se presentan a continuación.

### ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO

La mayoría de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por el Servicio médico están enfocadas a reducir los tiempos de espera en todos sus servicios, por ser la no conformidad más frecuente entre los usuarios. Este reclamo representa el 29% del total.

Para mejorar la calidad del servicio, que es una queja que representa el 9% del total de las PQRS del Servicio Médico, se llevan a cabo capacitaciones periódicas en atención al usuario que se están haciendo extensivas a los médicos. Cada caso se aborda según su particularidad, se evalúa y se hacen las recomendaciones respectivas.

TIPO de PQRS	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS RECURRENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamo	Tiempo de espera en los diferentes servicios	13	29%
Queja	Deficiencias en la atención a los usuarios por parte del personal administrativo y médico (actitud )	6	9%

La dependencia remitió sus formatos de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Se hace evidente además, de acuerdo con las respuestas entregadas a los usuarios, que continúan fortaleciendo sus estrategias iniciales para mejorar en este aspecto

- Para demora en atención en autorizaciones:
  - \*Sistema de semaforización interna para priorizar atención de fórmulas, hospitalizaciones, incapacidades, población de atención especial.
  - \*Fortalecimiento del proceso de sistematización de Autorizaciones.
- Para Demora en entrega de Medicamentos:
  - \*Reuniones periódicas con el proveedor y revisión de sus procesos
- Para dificultades presentadas en la atención por parte del personal administrativo y medico:
  - \*Capacitación por parte de recursos humanos en atención al usuario.

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por el Servicio médico de la Universidad.

## **ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTA POR LA SECCIÓN DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE**

Se presentan una queja y un Reclamo recurrentes para la Sección de Cultura, Recreación y Deporte.

Queja sobre funcionaria que mantiene una actitud negativa hacia los usuarios e incumple con los horarios de atención. Para solucionarlo, la dependencia realiza reunión con la funcionaria en la cual se pactan compromisos. Igualmente se decide aumentar la supervisión y el acompañamiento a la funcionaria. Se anexa Acta de la Reunión.

Reclamo sobre el gimnasio. Se requieren elementos relacionados con la adecuada prestación del servicio: espejos, balanza y pesas. La dependencia informa que se han hecho las requisiciones de compra de espejos, balanza y nuevas máquinas para el gimnasio, que están en proceso de compra.

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sección de Cultura, Recreación y Deporte.

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA**

Se presentan ocho (8) Reclamos recurrentes para la Dirección de Extensión y Educación Continua, relacionados con el Programa Institucional Emprendedores Univalle, por no disponer de asesores para los proyectos.

Con relación a esto, mediante comunicación VARC-DEEC-240-2012, la dependencia informa que como acción correctiva se ha nombrado a un profesional – a través de convocatoria interna de Recursos Humanos – para cumplir con las asesorías. Y se ha enviado vía e-mail a los Reclamantes el horario de citas o se les ha asignado una cita.

También reporta haber diligenciado el formato de reporte de ACPM's para el Área de Calidad y Mejoramiento

## **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCIÓN DE SERVICIOS VARIOS**

Se presenta 1 Reclamo relevante reportado por un docente, sobre accidente con un ventilador que cayó sobre estudiante durante clase. La dependencia informa que al realizarse la respectiva inspección, se observó un inapropiado procedimiento de instalación, pues se utilizaron chazos plásticos para sujetar el ventilador, en lugar de chazos metálicos de expansión o chazos de seguridad.

Como medida preventiva se enviará comunicación a la Dependencias solicitando que se informe a la Sección de Servicios Varios – Área de Mantenimiento – para supervisar la instalación de este tipo de equipos.

Se anexa copia de Comunicación de la Vicerrectoría Administrativa.

### **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA**

La Sede Palmira recibió 140 PQRS durante el primer semestre de 2012, lo cual representa un 23% del total de las PQRS recibidas.

La mayoría de las acciones correctivas, preventivas y de mejora están enfocadas a reducir la insatisfacción expresada por los usuarios con el servicio de la Biblioteca: adquisición de libros, compra de portátiles y el servicio en periodo de vacaciones, por ser la no conformidad que con mayor frecuencia se manifiesta. Este reclamo representa el 32,8% del total.

Igualmente se presentan acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por Logística y están enfocadas al WIFI, el dispensador del jabón líquido y la adecuación de filtro para los tanques (30%).

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Palmira.

### **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO**

La Sede Yumbo recibió 40 PQRS durante el primer semestre de 2012, lo cual representa un 6% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 PQRS recurrente durante el período:

- Es necesario fumigar la Sede por la proliferación de mosquitos
  - Se realizó compra de equipo de fumigación y se está fumigando la Sede cada vez que sea necesario.

Se anexa el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Yumbo.

### **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CAICEDONIA**

La Sede Caicedonia recibió 61 PQRS durante el primer semestre de 2012, lo cual representa un 10% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 2 Reclamos recurrentes durante el período:

- Deficiencias en el servicio de internet

- En Comunicación CAI-CRT-258-2102, el Coordinador de Recursos Tecnológicos informa acerca de las acciones correctivas tomadas, además que han sido identificadas las actividades y los recursos necesarios para ofrecer un servicio que satisfaga la demanda de los usuarios – Esto requiere de un compromiso a un nivel jerárquico superior, por el tema presupuestal.

-Queja por mascota de la sede

- Se sometió a votación de la Comunidad. Se anexa Acta de Escrutinio, con resultados a favor de la permanencia de la mascota en la Sede.

Se anexan los documentos mencionados.

### **MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Excluyendo las 24 PQRS de procedencia anónima recibidas en Cali, quedan disponibles para realizar la medición de satisfacción 102 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a aquellos que presentaron sus PQRS a través del correo electrónico o que aportaron la información del mismo para recibir sus respuestas. Esto debido a que en general los usuarios no aportan sus datos personales cuando presentan sus solicitudes.

Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, la cual fue enviada por correo electrónico; se recibieron 10 encuestas diligenciadas, que corresponden al 10% de la muestra. Se indican a continuación los resultados obtenidos.

#### Facilidad para presentar solicitud al Programa de Quejas y Reclamos

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
2	0	0%	Muy Difícil
0	0	0%	Algo Difícil
2	0	0%	Apenas bien
3	4	30%	Fácil
7	5	70%	Muy Fácil
12		100%	

El 100% de los encuestados manifiesta que es Muy Fácil o Fácil acceder al Programa de atención de PQRS en la Universidad.

#### Atención de la Oficina de Quejas & Reclamos

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
1	1	10%	Pésima
1	2	10%	Mala
2	3	20%	Apenas Bien
4	4	40%	Buena
2	5	20%	Excelente
12		100%	

El 60% de los usuarios considera que la atención de la Oficina de Quejas y Reclamos fue Buena o Excelente, mientras que el 10% considera que fue pésima.

¿Recibió respuesta a la PQRS?		
9	90%	SI
1	10%	NO

El 90% de los usuarios encuestados manifestó haber recibido su respuesta, mientras que el 10% respondió que no. Al revisar el caso se encuentra que a la funcionaria se le envió la respuesta, pero no está satisfecha.

Nivel de satisfacción con la respuesta			
Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
4	1	40%	Nada Satisfecho
0	2	0%	Poco Satisfecho
1	3	10%	Algo Satisfecho
2	4	20%	Muy Satisfecho
3	5	30%	Totalmente satisfecho
12		100%	

El 30% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta

El 20% respondió estar Muy satisfecho con su respuesta

El 10% respondió estar Algo satisfecho con su respuesta

El 40% respondió estar Nada satisfecho con su respuesta

## ANEXOS

1. Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por el Servicio Médico de la Universidad
2. Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sección de Cultura, Recreación y Deporte.
3. Comunicación VARC-DEEC-240-2012, con reporte de acciones correctivas entregada por la Dirección de Extensión y Educación Continua.
4. Comunicación de la Vicerrectoría Administrativa con reporte de acción preventiva, entregada por la Sección de Servicios Varios.
5. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Palmira.
6. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Yumbo.
7. Comunicación CAI-CRT-258-2102 y Acta de escrutinio – votación para permanencia de mascota en la Sede, documentos con los cuales se reportan las acciones correctivas de la Sede Caicedonia.