

OFICINA DE

Quejas & Reclamos

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

PERÍODO ENERO – JULIO DE 2.013

Agosto de 2013

V I S I O N 2 0 2 0



Rectoría

Doctor Iván Enrique Ramos Calderón
Rector

Secretaría General

Doctor Luis 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 - Espacio 4032 - 4º Piso
Telefono: 321 2100 Ext 3087
Cali, Colombia

Agosto de 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JULIO DE 2013	6
RESULTADO DE LAS PQRS	6
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	6
ESTADO DE LAS PQRS	8
PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	8
PQRS POR TIPO DE USUARIO.....	9
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS	10
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA.....	12
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	15
Servicio de Salud de la Universidad del Valle	15
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	17
Sección de Servicios Varios	18
Área de Admisiones	19
Sección de Cultura, Recreación y Deporte.....	19
Facultad de Ingenierías	20
Sección de Mantenimiento	21
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR SEDES REGIONALES	22
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA (ACPMS)	24
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO	24
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	25
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA SECCIÓN DE SERVICIOS VARIOS	26

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR EL ÁREA DE ADMISIONES	27
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	27
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA SECCION DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	27
ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA.....	28
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA	28
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CAICEDONIA	29
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL NORTE DEL CAUCA.....	30
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE CARTAGO .	31
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO	32
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	32
ANEXOS	35

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al procedimiento establecido y a las disposiciones de 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 Período Enero – Julio de 2013.

El Programa de atención de Quejas y Reclamos 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.

A continuación se pone a disposición de la Comunidad Universitaria y de la ciudadanía en general, la información obtenida a través del Proceso de Recepción y Trámite para las PQRS en la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2013 y las acciones correctivas generadas a partir de la misma.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JULIO DE 2013

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2013, incluyendo las PQRS de las Sedes Regionales Tuluá, Palmira, Yumbo, Caicedonia, Zarzal, Cartago, Norte del Cauca, Pacífico y Buga.

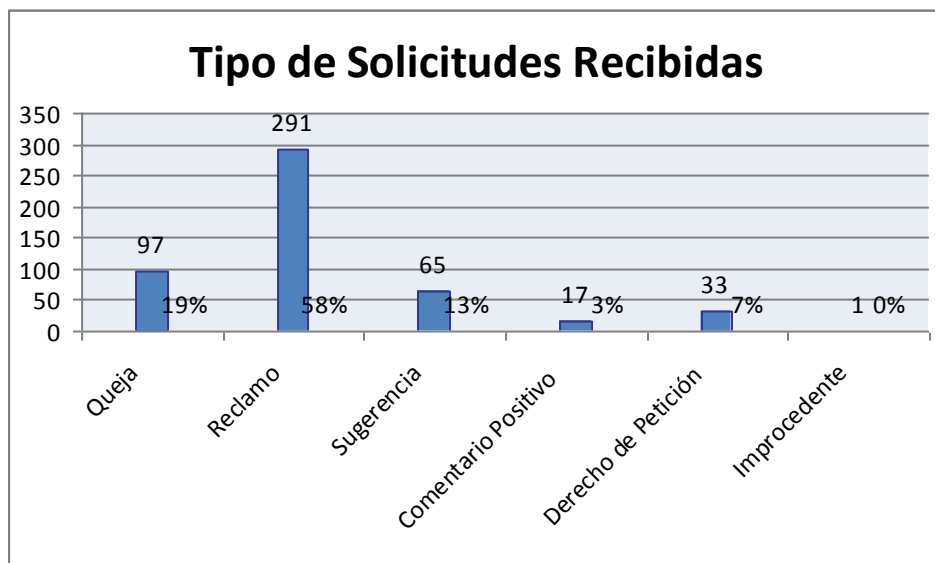
RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Enero – Julio de 2013 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 504 PQRS a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, 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 504 PQRS recibidas en el semestre, la mayor cantidad se concentra en el criterio Reclamos, el cual corresponde al 58%, seguido por el criterio Quejas con un 19%. No se incrementaron proporcionalmente los Comentarios Positivos en el presente período, pero aumentó la cantidad recibida.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	97	19%
RECLAMOS	291	58%
SUGERENCIAS	65	13%
COMENTARIOS POSITIVOS	17	35%
DERECHOS DE PETICIÓN	33	7%
IMPROCEDENTES	1	0,2%
TOTAL	504	100%



COMENTARIOS POSITIVOS:

Durante el primer semestre de 2013 se recibieron 17 comentarios positivos:

1 en la Sede Cali para la Universidad, de padre de tres egresados, en el cual se manifiesta orgulloso por pertenecer a la Institución y agradece por la formación de sus hijos.

2 en la Sede Cali, para el Servicio Médico. De funcionaria que considera la atención recibida como rápida y amable y de beneficiario anónimo que expresa su satisfacción en general con el Servicio.

1 en la Sede Cali, para la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, de funcionaria que agradece respuesta y buena disposición para atender sugerencia presentada.

2 en la Sede Cali, para la Oficina de Quejas y Reclamos, de funcionaria que agradece diligencia en trámite de sugerencia.

1 en la Sede Cali, para la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, de anónimo que resalta el excelente espacio para las actividades acuáticas y los equipos disponibles para fortalecimiento físico.

4 en la Sede Palmira, 3 para el Área de Biblioteca, los cuales resaltan el excelente servicio recibido, y 1 para el Área de Calidad y Mejoramiento por la labor desempeñada.

1 en la Sede Caicedonia, de estudiante que expresa que la calidad de Sede es excelente y que agradece por los nuevos equipos instalados en la Biblioteca, por las diademas y por el trabajo de las personas de recursos tecnológicos.

1 en la Sede Cartago, de estudiante, sobre metodología de docente.

2 en la Sede Norte del Cauca, sobre funcionarias de la Sede.

2 en la Sede Zarzal, de particular que agradece la oportunidad brindada a los niños de la comunidad para participar en el coro de la Sede, y de estudiante de Contaduría Pública que agradece el apoyo en espacio, equipos y mobiliario para el buen desarrollo de exposiciones.

ESTADO DE LAS PQRS

- Cerradas, 492 PQRS (98% del total)
- Abiertas, 9 PQRS (2% del total)
- En trámite, 3 PQRS (el 1%) del total)

En la Sede Cali:

1 Reclamo para Cisalva, de particular que considera que el Instituto no muestra acciones contra la violencia en Cali (abierto).

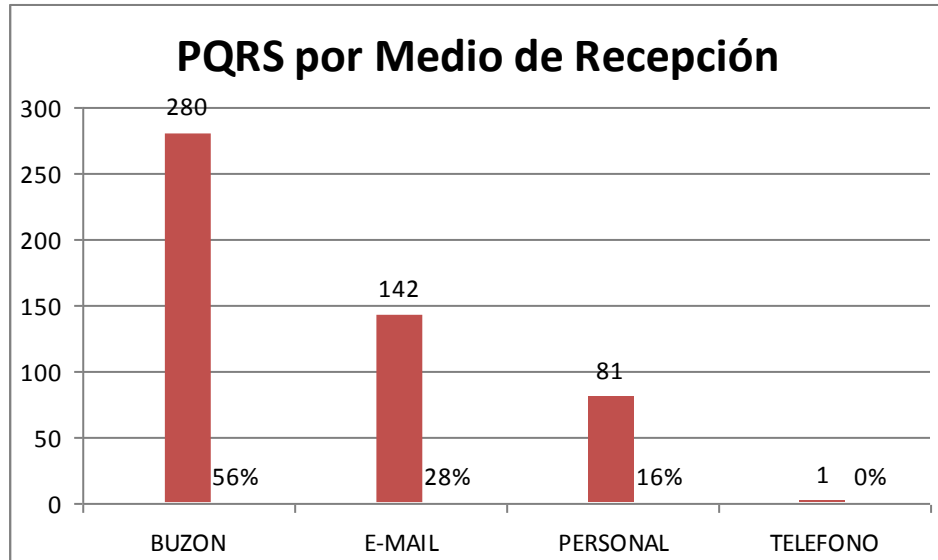
1 Queja para la Sección de Seguridad y Vigilancia, porque se han presentado inconvenientes con la apertura de salones de clase. La Sección entregó respuesta con solución a largo plazo, están pendientes de reporte las acciones correctivas de corto plazo (en trámite).

1 Queja para la Facultad de Ciencias, porque no se cumple la norma en cuanto a calificación mínima en Exámenes. La Facultad realizó consulta jurídica para dar respuesta (en trámite).

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS, con una notoria inclinación por el buzón de sugerencias (56%).

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	280	56%
E-mail	142	28%
Personal	81	16%
Teléfono	1	0%
TOTAL	504	100

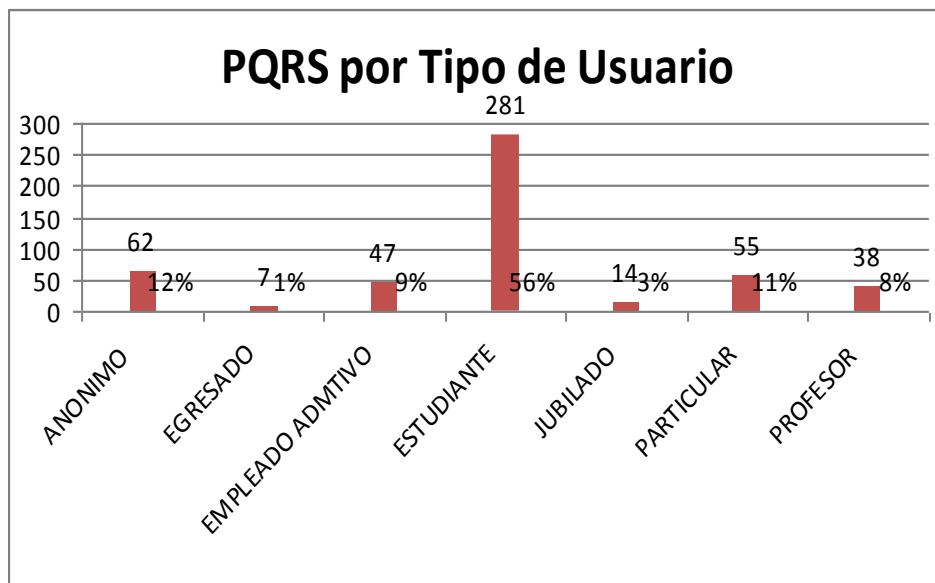


PQRS POR TIPO DE USUARIO

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes de la Universidad son quienes utilizan mayoritariamente el Programa de atención de quejas y reclamos (56%).

Como evidencia de mejoramiento, durante este período se redujo en nueve puntos el porcentaje de PQRS anónimas (12%). Este tipo de PQRS impide entregar una respuesta a los usuarios o implementar soluciones y/o acciones correctivas si los casos manifestados requieren de ampliación o especificación de la información suministrada.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	281	56%
Anónimo	62	12%
Profesor	38	8%
Empleado Administrativo	47	9%
Jubilado	14	3%
Egresado	7	1%
Particular	55	11%
TOTAL	504	100%



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el presente período se dio respuesta oportuna a 451 PQRS de las 504 recibidas (89%) y se cerraron 41 con retraso (8%). A la fecha de cierre del informe quedaron 9 PQRS sin respuesta (2%) y 3 en trámite (0,4%)

La Sede Cali respondió oportunamente el 81% de las 178 PQRS recibidas. Evidencia de mejora.

La Sede Buga respondió oportunamente el 100% de las 4 PQRS recibidas.

La Sede Palmira respondió oportunamente 115 de las 122 PQRS recibidas, lo cual equivale al 94%.

La Sede Yumbo respondió oportunamente 38 de las 47 PQRS recibidas, lo cual equivale al 81%. Evidencia de mejora.

La Sede Caicedonia respondió oportunamente el 94% de las 17 PQRS recibidas.

La Sede Zarzal respondió oportunamente el 100% de las 60 PQRS recibidas. Evidencia de mejora.

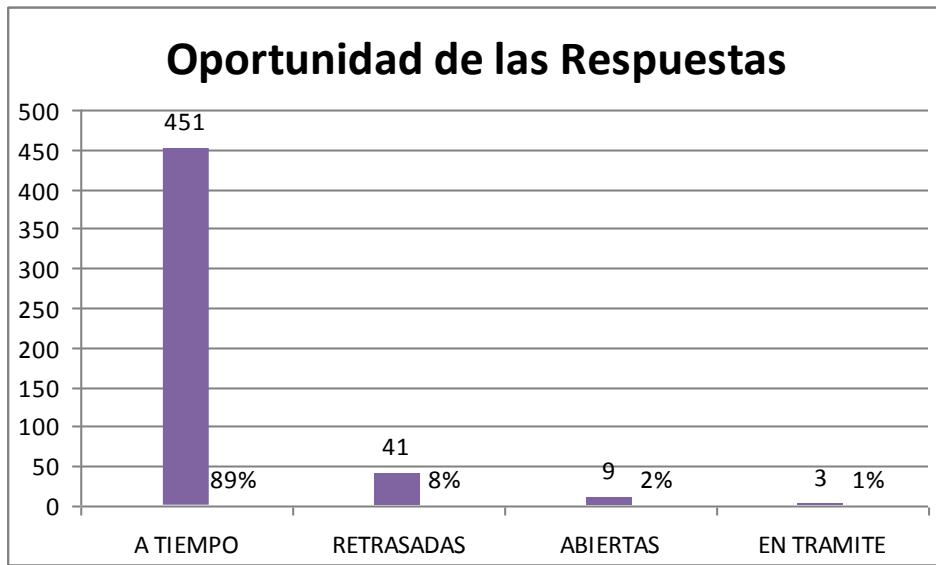
La Sede Tuluá respondió oportunamente el 93% de las 14 PQRS recibidas.

La Sede Cartago respondió oportunamente el 100% de las 11 PQRS recibidas.

La Sede Norte del Cauca respondió oportunamente el 97% de las 31 PQRS recibidas.

La Sede Pacífico respondió oportunamente el 100% de las 14 PQRS recibidas.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A TIEMPO	451	89%
RETRASADAS	41	8%
ABIERTAS	9	2%
EN TRÁMITE	3	1%
TOTAL	504	100%



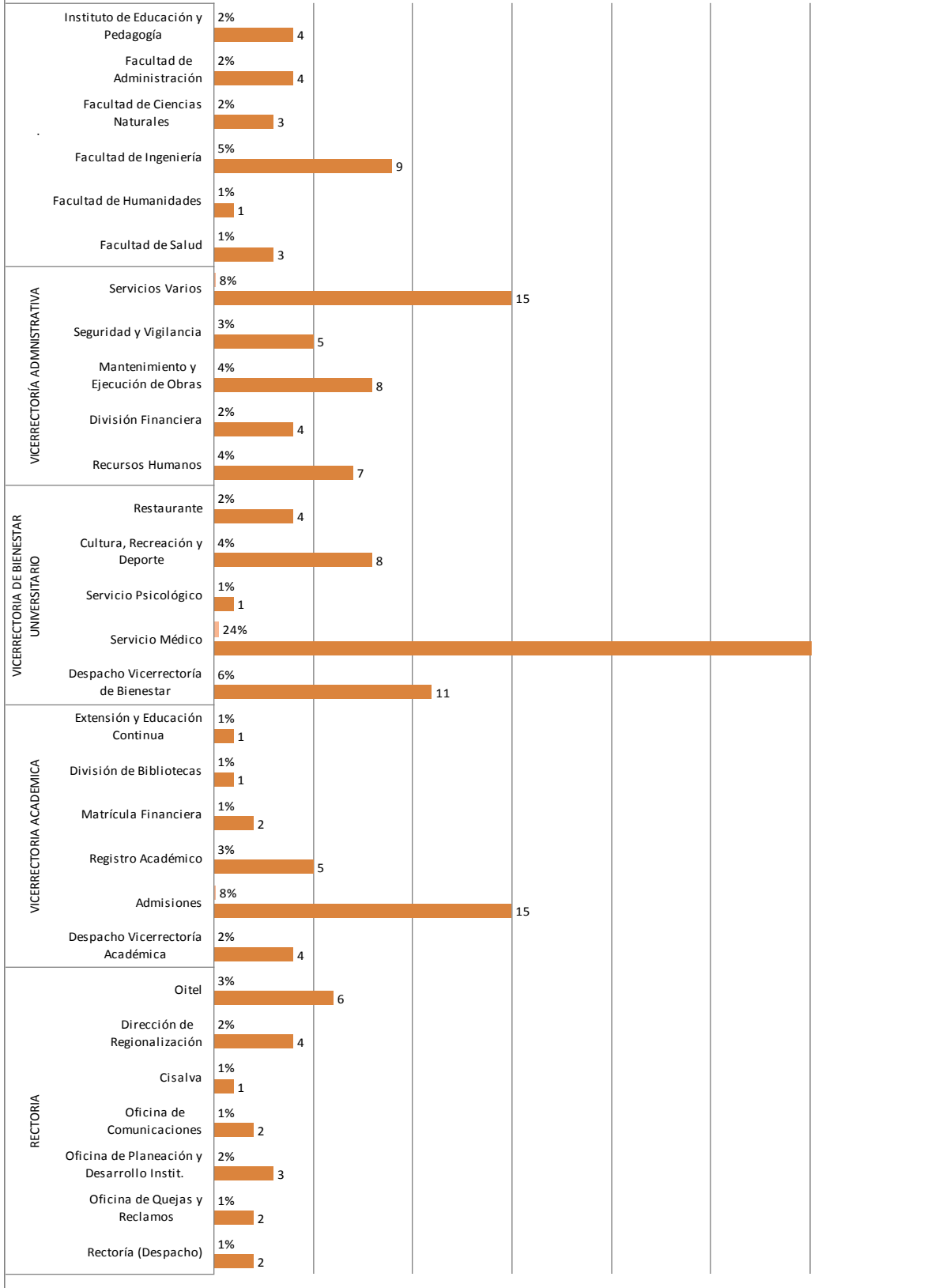
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

Las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2013 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA		
Despacho	2	1%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3	2%
Dirección de Regionalización	4	2%
Oficina de Comunicaciones	2	1%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	6	3%
Oficina de Quejas y Reclamos	2	1%
Cisalva	1	1%
TOTAL	20	11%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		
Despacho de la Vicerrectoría de Bienestar	11	6%
Servicio Médico	43	24%
Servicio Psicológico	1	1%
Sección de Cultura, Recreación y Deporte	8	4%
Sección de Restaurante	4	2%
TOTAL	46	39%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA		
Despacho de la Vicerrectoría Académica	4	2%
Área de Admisiones	15	8%
Área de Registro Académico	5	3%
Área de Matrícula Financiera	2	1%
División de Bibliotecas	1	1%

Dirección de Extensión y Educación Continua	1	1%
TOTAL	28	16%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		
División de Recursos Humanos	7	4%
División Financiera	4	2%
Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras	8	4%
Sección de Seguridad y Vigilancia	5	3%
Sección de Servicios Varios	15	8%
TOTAL	39	22%
Facultad de Salud	3	2%
Facultad de Humanidades	1	1%
Facultad de Ingenierías	9	5%
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	3	2%
Facultad de Ciencias de la Administración	4	2%
Instituto de Educación y Pedagogía	4	2%
TOTAL SEDE CALI	178	100%
Sede Regional Tuluá	14	100%
Sede Regional Palmira	122	100%
Sede Regional Yumbo	47	100%
Sede Regional Caicedonia	17	100%
Sede Regional Zarzal	60	100%
Sede Regional Pacífico	14	100%
Sede Buga	4	100%
Sede Cartago	17	100%
Sede Norte del Cauca	31	100%
TOTAL SEDES REGIONALES	326	100%

PQRS por Dependencia

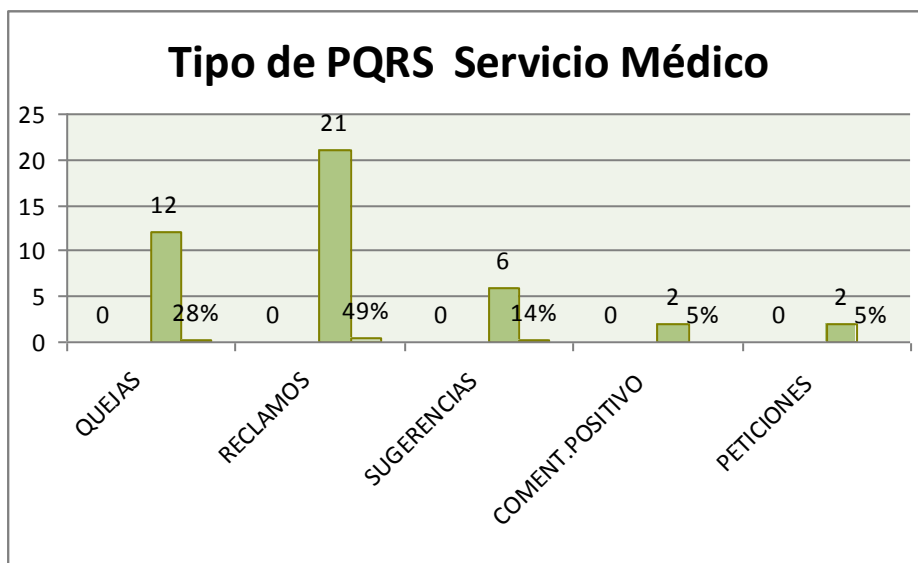


DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

Servicio de Salud de la Universidad del Valle

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 primer semestre de 2013, 43 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	12	28%
Reclamos	21	49%
Sugerencias	6	14%
Comentarios Positivos	2	5%
Peticiones	2	5%
TOTAL	43	100%

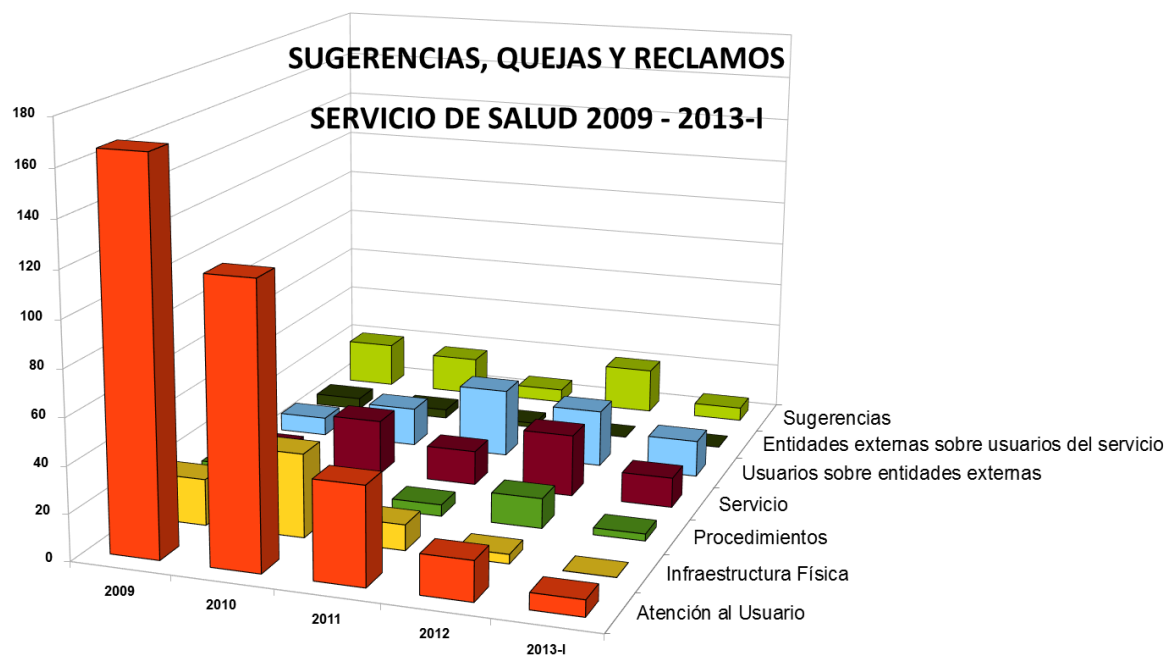


Como evidencia de mejoramiento se mantiene la reducción de los reclamos relacionados con el tiempo de atención en los diferentes servicios, que era una de los mayores motivos de inconformidad entre los usuarios. Desde hace varios años, el Servicio de Salud de la Universidad viene haciendo un gran esfuerzo para disminuir los tiempos de espera y mejorar la atención a los usuarios en este aspecto. En el primer semestre de 2013 se recibieron 9 reclamos de este tipo. Adicionalmente, como se esperaba, con el traslado del Servicio a la nueva sede en la Ciudad Universitaria Meléndez no se presentan reclamos relacionados con infraestructura durante este período.

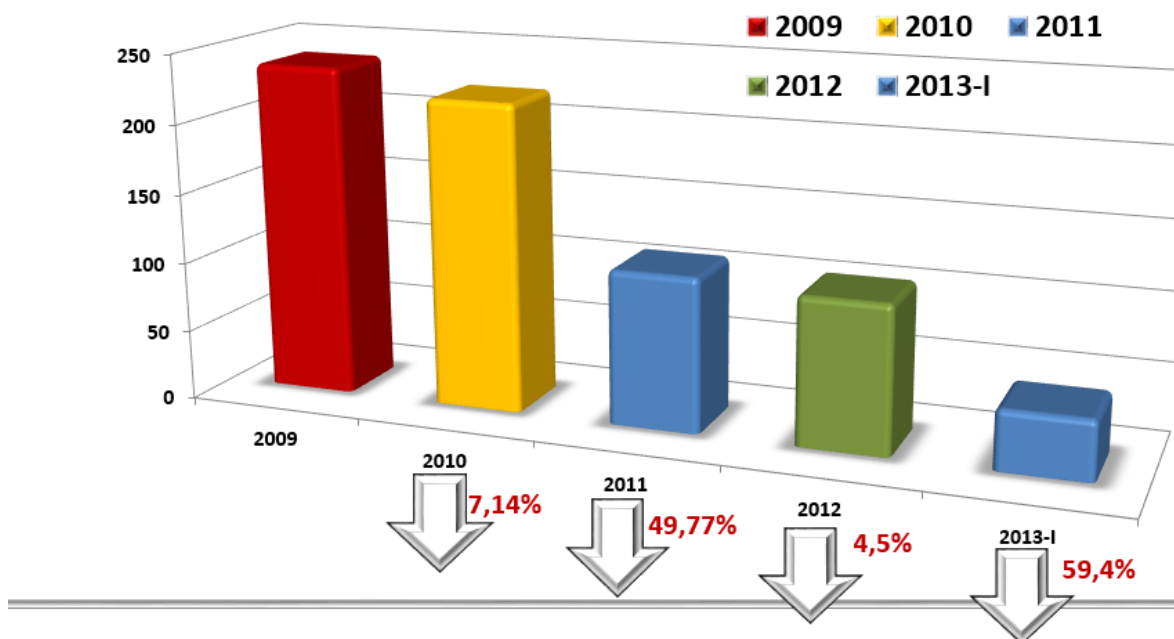
Un análisis de las estadísticas de las PQR's desde el año 2009 hasta el 2013, realizado por el Servicio Médico, en el cual fue consolidada la información del Programa de atención de PQRS y las manifestaciones recibidas verbalmente en el Servicio, evidenció una reducción sistemática de las PQR's en el transcurso del tiempo y por criterios.

A continuación se presenta la información obtenida en dicho análisis.

ESTADÍSTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013					
Año	2009	2010	2011	2012	2013
Atención al Usuario	166	120	42	17	7
Infraestructura Física	20	36	11	4	0
Procedimientos	12	3	5	13	3
Servicio	7	24	15	27	13
Usuarios sobre entidades externas	8	17	30	25	16
Entidades externas sobre usuarios del servicio	5	4	2	0	0
Sugerencias	20	17	6	20	6
TOTAL	238	221	111	106	43



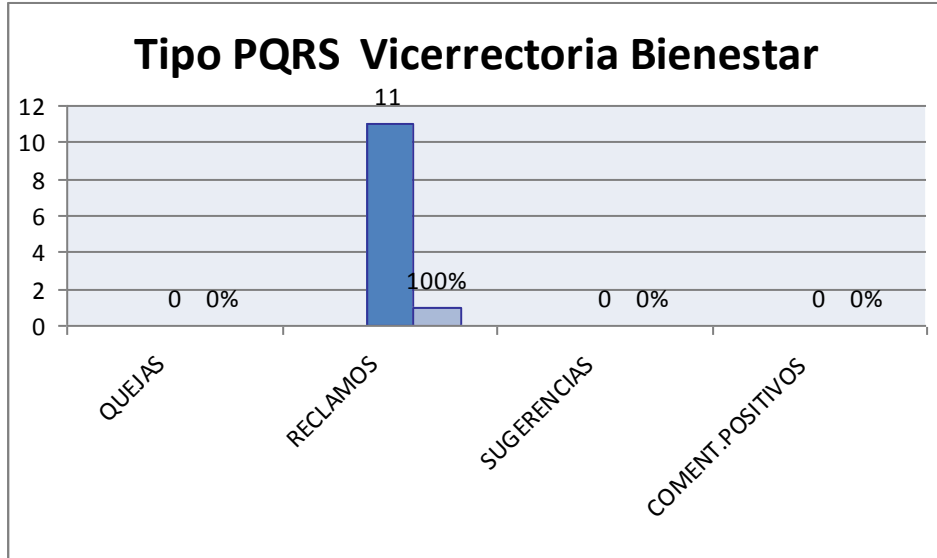
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS -- SERVICIO DE SALUD 2009 - 2013-I



Vicerrectoría de Bienestar Universitario

El Despacho de La Vicerrectoría de Bienestar Universitario recibió 11 Reclamos, 8 de ellos relacionados con el incremento de las ventas ambulantes en el Edificio de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas.

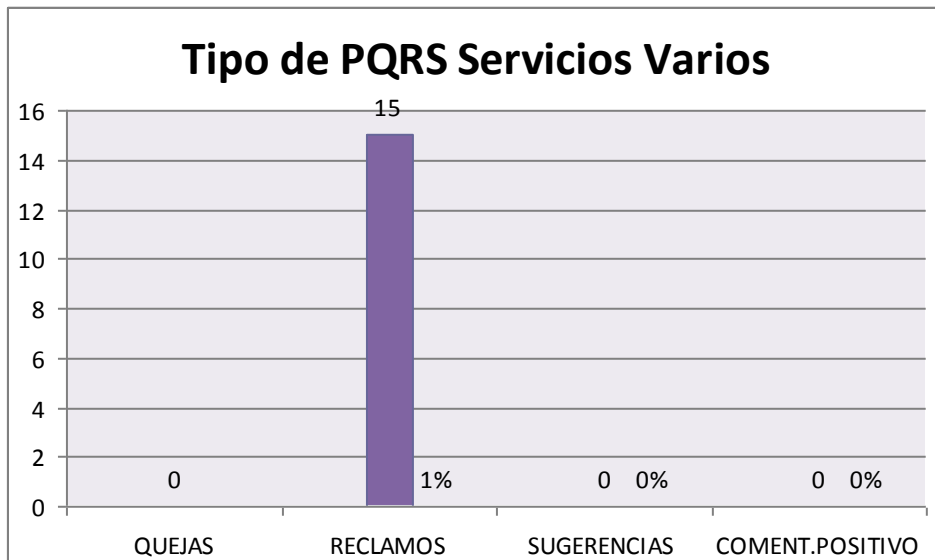
TIPO DE PQRS EN LA VICERRECTORIA DE BIENESTAR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	11	100%
TOTAL	11	100%



Sección de Servicios Varios

La Sección de Servicios Varios recibió 15 Reclamos, la mayoría (10) relacionados con inconformidad por el Servicio de aseo en la Facultad de Ingenierías.

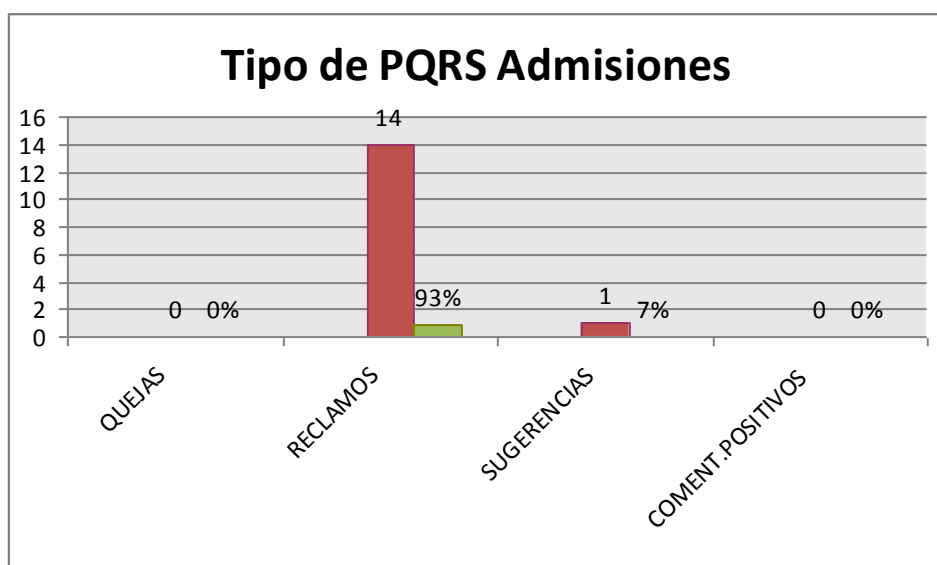
TIPO DE PQRS EN SERVICIOS VARIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	15	100%
TOTAL	15	100%



Área de Admisiones

El Área de Admisiones recibió 1 sugerencia y 14 Reclamos, la mayoría (6) relacionados con inconformidad porque no fueron enviadas oportunamente a los correos electrónicos, las claves de acceso para inscripción a posgrados de Medicina – por situación de bloqueo del Edificio.

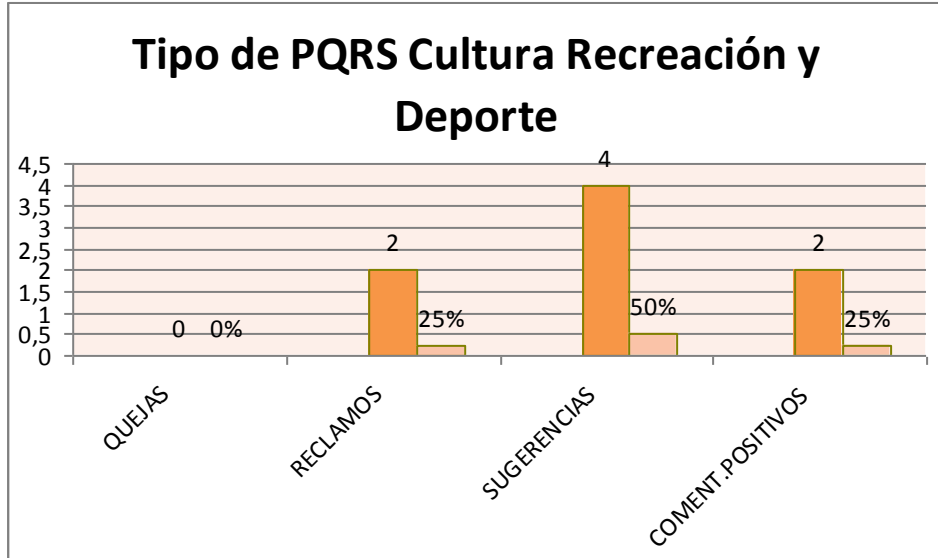
TIPO DE PQRS EN ADMISIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	14	93%
Sugerencia	1	7%
TOTAL	10	100%



Sección de Cultura, Recreación y Deporte

La Sección de Cultura, Recreación y Deporte recibió 8 PQRS.

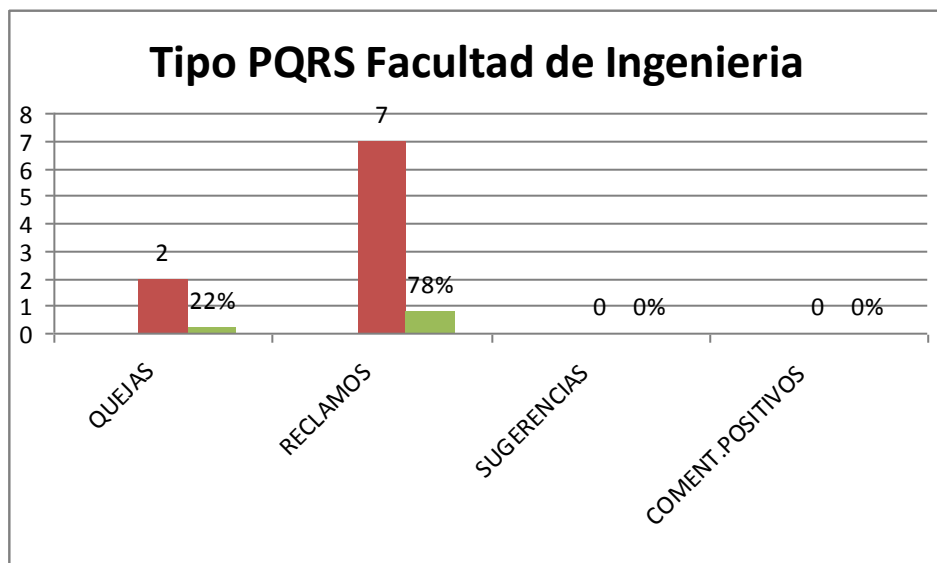
TIPO DE PQRS EN ADMISIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	2	25%
Sugerencias	4	50%
Comentarios Positivos	2	25%
TOTAL	8	100%



Facultad de Ingenierías

La Facultad de Ingenierías recibió 9 PQRS, la mayoría (7) relacionados con inconformidad por no funcionamiento del link de Posgrados en la página web de la Facultad.

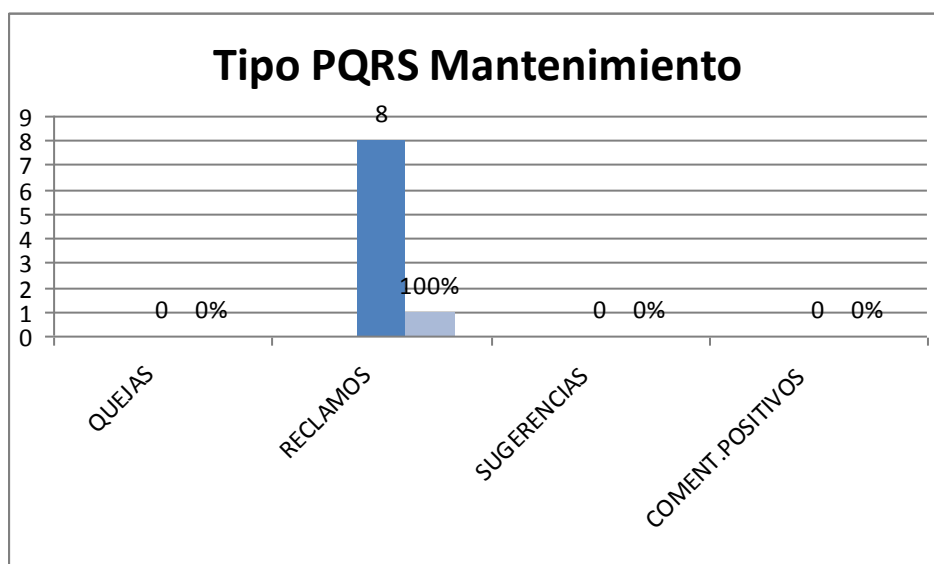
TIPO DE PQRS EN ÁREA DE ADMISIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	1	12%
Reclamos	7	88%
TOTAL	8	100%



Sección de Mantenimiento

La Sección de Mantenimiento recibió 8 Reclamos.

TIPO DE PQRS EN MANTENIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	8	100%
TOTAL	8	100%

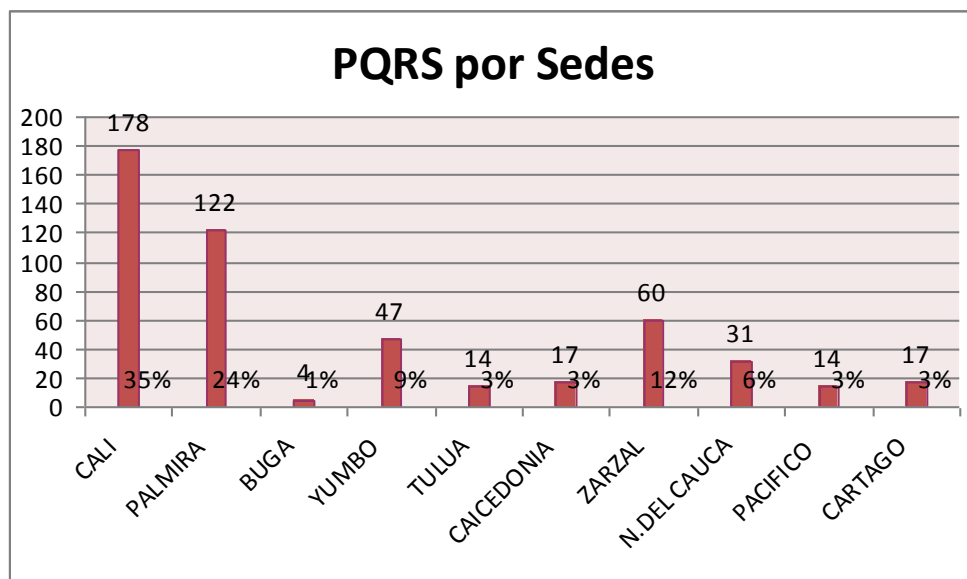


Por ser la dependencia prestadora de servicios en la Universidad, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario continúa siendo la dependencia con la mayor cantidad de PQRS, 38% del total.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR SEDES REGIONALES

A continuación se presenta el cuadro comparativo por Sedes

PQRS POR SEDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cali	178	35%
Palmira	122	24%
Buga	4	1%
Yumbo	47	9%
Tuluá	14	3%
Caicedonia	17	3%
Zarzal	60	12%
Norte del Cauca	31	6%
Pacífico	14	3%
Cartago	17	3%
TOTAL	504	100%



Se incluye a la Sede Buga en el comparativo estadístico del presente informe con 4 manifestaciones: 2 PQRS y 2 casos académicos recibidos a través de las coordinaciones académicas. Todos atendidos oportunamente.

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 ítems relacionados tanto con los contenidos de las asignaturas y el desempeño de los docentes, como con aspectos relacionados con la infraestructura que soporta la ejecución del ejercicio docente. Dentro de esta evaluación se ha abierto un espacio para que los estudiantes puedan presentar sus opiniones u observaciones sobre la Universidad, los docentes, los coordinadores entre otros.

Con esta herramienta, de amplia acogida en la Comunidad Universitaria, obtienen las PQRS insumo para el mejoramiento continuo.

En relación con los aspectos de los docentes, las manifestaciones de los estudiantes se analizan por parte de los Coordinadores de Programa académico y con base en los resultados de la evaluación docente y todas las herramientas de seguimiento (reportes parciales, evaluaciones anteriores, reuniones de Comité, entre otros), se toman decisiones sobre los planes de mejora a que hubiere a lugar y/o a la continuidad de aquellos docentes que no cumplan con los requerimientos establecidos por la Universidad.

A los restantes temas resultantes de la evaluación se les dará respuesta por sus respectivos responsables con el fin de mejorar la satisfacción del servicio. Así mismo, una vez analizadas y estudiadas, servirán como insumo para planes mejoramiento de los diferentes procesos de la Sede.

Cada coordinación académica o de área tiene 30 días calendario para reportar las acciones tomadas respecto a las manifestaciones presentadas.

Durante el primer semestre de 2013, la Sede Buga recibió por este medio un total de 302 manifestaciones, en las que se detectaron las siguientes temáticas a solucionar:

- Desempeño docente (aspectos metodológicos) 30%
- Conducta docente (aspectos de comportamiento) 11%
- Evaluación docente 7%
- Salones de clase 6%
- Temperatura en los salones 5%
- Insatisfacción Sede B 3%
- Programación de contenidos 3%
- Asignación de clases los días sábados 3%
- Medios audiovisuales 3%
- Asignación de salones 2%
- Biblioteca 2%
- Ruido en los salones 2%
- Conectividad a Internet 2%
- Movilidad personas discapacitadas 2%

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA (ACPMS)

Con base en los resultados del Programa, la Oficina de Quejas y Reclamos solicitó a las dependencias con no conformidades recurrentes o relevantes, presentar las acciones correctivas, preventivas o de mejora propuestas para solucionarlas.

A continuación se enumeran las PQRS recurrentes o relevantes por dependencia y se describen las correcciones o ACPMS propuestas.

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO

PQRS: Inconformidad con prestadores de servicios externos (recurrente)

Descripción de la situación en ACPM: Se ha evidenciado la necesidad de una presencia más regular de la parte administrativa en las diferentes entidades tanto hospitalarias como de manejo ambulatorio pero con criterio médico para la valoración, análisis y resolución de no conformidades de los usuarios.

Acciones:

- Realizar visitas secuenciales a principales entidades de atención, programadas con los responsables de convenios y auditoría, para revisión de procesos (se anexaron las actas de las reuniones)

PQRS: Oportunidad en el Área de Autorizaciones (relevante)

Descripción de la situación en ACPM: Dar cumplimiento a la resolución 4331 de 2012 en cuanto autorización de servicios de salud y minimizar trámites al usuario. Adicionalmente permite mejorar el aspecto de oportunidad en el área de autorizaciones.

Acciones:

- Realizar autorizaciones de oxígenos y diálisis por correo electrónico.
- Realizar autorizaciones nivel 2 directamente en autorizaciones, solo cirugías 48 horas y citas de control 72 horas.
- Fortalecer la actualización y consulta de afiliados por página del servicio
- Ampliar la vigencia de fórmulas de pacientes crónicos de 72 horas a 1 mes para lo cual se identificarán las formulas con sello "paciente crónico".
- Socializar los cambios al equipo (ver acta) y a proveedores (ver circular marzo 7).

PQRS: Oportunidad en atención de urgencias (relevante)

Descripción de la situación en ACPM: Fallas en la oportunidad de atención en atención médica prioritaria.

Acciones:

- Implementar la aplicación de triage a todo paciente que solicite atención prioritaria.

- Implementar el registro de toda evaluación triage que se haga en la hoja de enfermería que se encuentra en la historia digital.
- Informar a servicios asistenciales o Auditoría, en caso de congestión del servicio o evidencia de retraso en inicio de consulta (desde el ingreso del paciente hasta valoración por el médico) mayor a 45 minutos.

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

PQRS: Inconformidad con el incremento de las ventas ambulantes en el Edificio 320, de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, creando situación de riesgo por utilización de estufas de gas y de gasolina, y manipulación inadecuada de alimentos.

Acciones:

- Realizar reuniones con los actores involucrados.
- Analizar y estudiar las estrategias implementadas en otras universidades e instituciones del País con situaciones y problemáticas similares.
- Realizar diversos estudios y encuestas con el fin de conocer a fondo las causas del fenómeno.
- Crear el Programa y el Comité de Convivencia y seguridad, con el fin de abordar este tipo de temas y problemáticas que involucran a todos los estamentos de la Universidad.

Desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional se han adelantado proyectos de adecuación de la infraestructura física encaminados a aportar a la mitigación de esta problemática:

- Mejoramiento de la seguridad perimetral con la instalación y renovación de la malla.
- Embellecimiento de las zonas verdes.

La Dirección Universitaria ha delegado a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario la elaboración de una propuesta integral para abordar y mitigar el problema de las ventas ambulantes al interior de la Universidad, de forma prudente y buscando siempre el consenso con los actores involucrados. Con este objetivo, dentro del Plan de Acción 2012-2015, se contempla este tema como punto estratégico a desarrollar para este período, el cual se ha denominado: "Implementación del Programa Articulado de Emprendimiento Estudiantil en la Universidad" y "Propuesta integral para organización de las ventas informales al interior de la Universidad del Valle". Para esto se han identificado 3 programas que al funcionar de forma integral permitirán apoyar a un número significativo de estudiantes que realicen ventas informales, iniciando un proceso de inclusión que conlleve a mejorar sus condiciones económicas y de formación integral: 1. Programa Articulado de Emprendimiento, 2. Promotores de Convivencia Universitaria y 3. Programa de Venta de Servicios.

Ver Acciones: Tabla 1. Programa 4.4.1. Programa de Convivencia y Seguridad (Plan de Acción 2012-2015)

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA SECCIÓN DE SERVICIOS VARIOS

PQRS: Inconformidad con el servicio de aseo en los edificios 353, 354 y 355, de la Facultad de Ingeniería

Descripción de la situación en ACPM: En el primer semestre del año 2013, se han presentado PQRS por parte de la comunidad universitaria relacionadas a la falta de aseo en algunas áreas de la Universidad, y estas por su comportamiento reiterado también se han presentado en las encuestas de satisfacción de usuario.

Acciones:

- Realizar reuniones del grupo de trabajo con los supervisores y evaluar alternativas en la parte operativa y de planeación del aseo institucional.
- Diseñar estrategias de sensibilización para la comunidad universitaria y el personal de aseo.
- Desarrollar proyecto para mejorar el servicio de aseo y la percepción de este en la Universidad.
- Realizar y sustentar requerimiento de la asignación de más personal para suplir estas necesidades ante la Vicerrectoría administrativa.
- Revisar permanentemente las causas de incapacidades de un trabajador y si ésta es repetitiva solicitar el apoyo a la Sección de Salud Ocupacional para que se evalúe el caso.
- Solicitar a las Organizaciones Sindicales para que se restrinja en lo posible los permisos y actividades en horario laboral.
- Retomar la comunicación enviada a la División de Recursos Humanos con el fin de conocer que acciones o planes de contingencia tiene contemplada la Universidad para sustituir al personal que presente casos de disminución de área o re-ubicación por salud ocupacional o enfermedad general.
- Solicitar a la Sección de Salud Ocupacional y al COPASO para que se realice un seguimiento adecuado y oportuno a los diferentes casos, con el fin de que se pueda rehabilitar en el menor tiempo el trabajador y éste pueda regresar a sus actividades normales.
- Continuar con el proceso de sensibilización en cuanto a la generación y disposición de residuos y la utilización adecuada de los servicios sanitarios que se presenta en la bienvenida a los estudiantes de primer semestre, en conjunto con el área de calidad plantear a la Vicerrectoría académica la asignación de un espacio similar en la bienvenida de los docentes
- Evaluar modelos en el mercado sobre administración de personal, que se adecuen al sistema de la Universidad, como también, plantear la Vicerrectoría Administrativa la variación en la jornada laboral inicialmente de algunos puestos de trabajo para que se pueda ofrecer servicio por mayor tiempo a la oferta académica
- Establecer permanente comunicación con el área de capacitación de la División de Recursos Humanos y con la Sección de Salud Ocupacional con el fin de implementar capacitaciones que mejoren el clima laboral.
- Continuar en la búsqueda permanente de nuevas tecnologías que incrementen la efectividad en los procesos y minimicen los riesgos de daño en la salud.
- Hacer seguimiento y evaluación del proyecto para mejorar el servicio de aseo.

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR EL ÁREA DE ADMISIONES

PQRS: Inconformidad porque no fueron enviadas oportunamente a los correos electrónicos, las claves de acceso para inscripción a posgrados de Medicina – por situación de bloqueo del Edificio por parte de Organización Sindical.

Corrección:

- Se implementó medida de contingencia, destinando sitio de trabajo en la Biblioteca del Hospital Departamental con 2 equipos de cómputo portátiles para dar respuesta a los correos y al envío de las claves de acceso para que los aspirantes pudieran inscribirse. Posteriormente a esta actividad se sumaron otros funcionarios y se extendió el plazo para las inscripciones. La acción permitió dar respuesta a todos los aspirantes y se logró su inscripción satisfactoriamente.

Una acción correctiva o preventiva para este tipo de situaciones tendría que originarse a nivel Directivo, pues implicaría la destinación de presupuesto o modificaciones estructurales.

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PQRS: Inconformidad porque no se emitió comunicación formal a la Comunidad, sobre el proceso de convocatoria externa del año 2012

Acciones: La dependencia informa que a finales del año 2012 no se presentó el número de proponentes exigido para adelantar el proceso de selección. Además fue necesario modificar el presupuesto y otras condiciones. En enero de 2013 se reinició la convocatoria para elegir la empresa que dará apoyo en el Proceso de selección para llenar las vacantes en concurso externo. Esta situación se informó a través de la Página web de la Universidad en el mes de junio de 2013 y el Rector emitió comunicados al respecto.

La dependencia evalúa la posibilidad de implementar acción correctiva con la cual se ofrezca información permanente sobre el estado del proceso, para eliminar la causa de esta no conformidad.

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA SECCION DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

PQRS: Inconformidad por inconvenientes con apertura de salón de clase.

Acciones:

- Presentar un Proyecto de inversión por Fondo de estampilla para la Convocatoria 2014, "Administración de llaves", que incluya la elaboración de una llave maestra u otro sistema electrónico seguro, para la apertura de salones y salas de cómputo. Con esto se evitaría que los celadores tengan en su poder muchas llaves, lo que les dificulta en ocasiones identificar la correspondiente a cada salón o espacio.

PQRS: Trato descortés e irrespetuoso hacia los usuarios y extralimitación de funciones por parte de los guardas ubicados en los accesos vehiculares y peatonales de la Universidad

Acciones:

- Se solicitó mediante Oficio OPQRS-22-13. Pendiente entrega por parte de la dependencia

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LA FACULTAD DE INGENIERÍA

PQRS: Inconformidad por no funcionamiento del link de Posgrados en la página web de la Facultad.

Acciones:

- Informar a todos los usuarios el link donde pueden acceder a la información de posgrados de la Facultad de Ingeniería.
- Socializar a través de la página web de la Facultad de Ingeniería, correo electrónico, el link temporal que proporciona la información general sobre los programas de posgrado de la Facultad de Ingeniería (ingenieria.univalle.edu.co/postgrados.html).
- Realizar una revisión detallada para verificar que todos los enlaces de la página web de la Facultad de Ingeniería estén funcionando y realizar las correcciones pertinentes.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA

La Sede Palmira recibió 122 PQRS durante el primer semestre de 2013, lo cual representa un 34% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron las siguientes PQRS recurrentes durante el período:

PQRS: Manifestaciones sobre el libre acceso a las páginas de internet en los equipos de la Biblioteca para favorecer actividades de investigación

Acciones:

- Realizar un plan de capacitaciones a los estudiantes de los servicios de préstamos de biblioteca.
- Realizar capacitaciones a los estudiantes que utilizan los equipos de cómputo.
- Realizar avisos alusivos a los servicios que presta Biblioteca, haciendo uso de los medios informativos con que cuenta la Sede.
- Utilizar las nuevas salas de cómputo para uso exclusivo de estudio académico.

PQRS: Inconvenientes con procesos académicos: Homologación, Cambio de notas y Trabajo de grado las cuales afectaron el proceso de matrícula dejando sin cupo y conllevando a una congestión en la atención al usuario en los horarios establecidos.

Acciones:

- Revisar la carpeta de los estudiantes que tenían dichos inconvenientes de homologación.

- Planear un plan de trabajo de capacitaciones al personal encargado de alimentar el sistema SRA.
- Realizar las capacitaciones al personal encargado de alimentar el sistema de SRA.

PQRS: inconformidad con la metodología del Docente en la asignatura de Estadística II, para el programa de Administración de Empresas. No satisface las expectativas de los estudiantes y los requerimientos de la asignatura.

Acciones:

- Revisar la Evaluación del Docente en el semestre Agosto-Diciembre del 2012, para efectos de continuidad del Docente.
- Realizar convocatoria interna o externa para la contratación de un Docente para la asignatura de Estadística II.

PQRS: Inconformidad con la metodología del Docente en la asignatura Procesos de Fabricación de Bienes y Servicios, para el programa de Administración de Empresas. No satisface las expectativas de los estudiantes y los requerimientos de la asignatura

Acciones:

- Realizar convocatoria interna o externa para la contratación de un Docente para la asignatura de Procesos de Fabricación de Bienes y Servicios.

PQRS: Inconformidad con el servicio que presta la Biblioteca

Acciones:

- Realizar un plan de capacitaciones al personal que presta el servicio de Biblioteca.
- Realizar capacitaciones pertinentes de Servicio al Usuario y el software que utiliza Biblioteca.

PQRS: El servicio de WIFI que ofrece la Sede no satisface las necesidades básicas por parte de los usuarios principalmente en las semanas de parciales y para los trabajos de investigación

Acciones:

- Proponer ante el Comité de Compra la posibilidad para la adquisición de la instalación de equipos propios para ofrecer mejor servicio de WIFI
- Proponer ante Comité de Compra la viabilidad de la contratación de un Servicio de Internet de 10 a 20 Megas para mejorar la cobertura de la Sede

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 CAICEDONIA

La Sede Yumbo recibió 13 PQRS durante el primer semestre de 2013, lo cual representa un 3% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 Reclamo recurrente y 1 Reclamo relevante durante el período:

PQRS: Inconformidad con asignación de monitorías: Se requiere un estudiante de Admon en la Oficina de Coordinación de Admon - Todos los monitores son de Contaduría.

Corrección:

- Se explicó a los estudiantes que era una situación temporal, dado que las monitorías iniciarían a partir del 18 de marzo y que los estudiantes que se encontraban brindando apoyo a la Coordinación del Programa Académico de Administración de Empresas estaban haciendo una labor voluntaria sin vinculación como monitores.

PQRS: Inconformidad por calor excesivo en Laboratorio que produce dolor de cabeza en los estudiantes. Adicionalmente los vapores generan volatilización de los reactivos que sumados a la falta de aireación pueden generar intoxicaciones (relevante).

Acciones:

- Abrir ventanales que permitan el intercambio de aire constante. Se espera la destinación del presupuesto para la obra.
- Instalar extractores en los Laboratorios.
- A la fecha se han abierto ventanas en la pared de cada laboratorio (2 mts de ancho por 50 cms de alto) y se han instalado ventiladores, con lo cual han mejorado las condiciones de ventilación e iluminación.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL NORTE DEL CAUCA

La Sede Norte del Cauca recibió 29 PQRS durante el primer semestre de 2013, lo cual representa un 7% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 3 Reclamos recurrentes durante el período:

PQRS: Inconformidad por el no traslado de la Biblioteca de la Universidad (Que actualmente funciona en la Unicauca) al Campus Carvajal.

Acciones:

- Diseño y presupuesto para la adecuación en el Campus para la Biblioteca.
- Asignación partida presupuestal para adecuación de Biblioteca
- Ejecución de la obra de la biblioteca
- Hacer traslado de la Biblioteca

PQRS: Inconformidad de los Usuarios por el servicio prestado en la Cafetería del Campus Carvajal

Acciones:

- Realizar reunión con el proveedor y tomar acciones prioritaria
- Realizar sondeo de satisfacción del servicio prestado
- Tomar acciones según el resultado del sondeo

PQRS: Consumo de sustancias psicoactivas dentro de las instalaciones de la Universidad

Acciones:

- Remitir específico de consumo de sustancias psicoactivas al comité de asuntos estudiantiles
- Capacitaciones de prevención de consumo de sustancias psicoactivas

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE CARTAGO

La Sede Cartago recibió 11 PQRS durante el primer semestre de 2013, lo cual representa un 3% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 3 Reclamos recurrentes durante el período:

PQR: Inconformidad por calidad de los alimentos brindados en la cafetería - Alimentos en mal estado (relevante)

Acciones:

- Hablar con la señora que ofrece los servicios de cafetería para que esta tome las medidas pertinentes y no se vuelvan a presentar esta serie de inconvenientes.
- Establecer programa de seguimiento que garantice la higiene y salubridad de los alimentos que se ofrecen en la cafetería.

PQR: Inconformidad por proliferación de zancudos en la Sede. Situación pone en peligro la salud de la comunidad universitaria. Se han presentado algunos casos de Dengue.

Acciones:

- Establecer contacto con la secretaria de Salud Municipal y la Unidad Ejecutora de Saneamiento (UES), para solicitar la fumigación de las instalaciones de la sede.
- Realizar jornadas de fumigación y tomar diferentes medidas para evitar la propagación de estos insectos.
- Establecer un plan de fumigación.

PQR: Inconformidad por servicio en la biblioteca; Los estudiantes reclaman la falta de una bibliotecóloga(o) y mejorar la gestión para traer libros de la sede principal.

Acciones:

- Autorizar la contratación de un bibliotecólogo(a) para mejorar el servicio de biblioteca.
- Abrir convocatoria pública para el cargo de Biblioteca
- Realizar las pruebas de selección del Bibliotecólogo(a) y dar la inducción para una apropiada gestión.
- Contratar funcionario responsable de la Biblioteca

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO

La Sede Yumbo recibió 36 PQRS durante el primer semestre de 2013, lo cual representa un 9% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 3 Reclamos recurrentes durante el período:

PQR: Inconformidad por precios elevados en cafetería y heladería - Inconformidad por cantidad y calidad del almuerzo.

Acciones:

- Realizar estudio de mercado para verificar si los precios, variedad y cantidad de productos que se ofrecen en la frutería y cafetería son los adecuados. De acuerdo a los resultados de este estudio las acciones de mejora se llevarán a cabo en el período académico agosto-diciembre 2013.

PQR: Escasos libros de consulta en Biblioteca: Química Analítica de Skook

Acciones:

- Analizar la situación: Se tienen 5 ejemplares de este título, cuatro de ellos de colección general y uno de reserva que se utiliza para las consultas internas, lo cual indica que se cumple con los estándares para colecciones en las bibliotecas universitarias: un ejemplar de bibliografía básica, por cada 20 estudiantes.
- Cambiar la categoría a cuatro de los ejemplares, por categoría de reserva (el préstamo es de un día para otro). El quinto ejemplar queda para consulta interna.

PQR: Inconformidad por incomodidad de asientos en salones de clase

Acciones:

- Se encuentra en proceso un proyecto aprobado por estampilla, año 2013, para dotación de 200 sillas para los salones.

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

Excluyendo las 5 PQRS de procedencia anónima recibidas en Cali, quedan disponibles 89 usuarios para la medición de satisfacción (hasta mayo 2013). Para la muestra se tomó a aquellos que presentaron sus PQRS a través del correo electrónico o entregaron la información del mismo para recibir sus respuestas (78 usuarios).

Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, la cual fue enviada por correo electrónico; se recibieron 16 encuestas diligenciadas, que corresponden al 13% de la muestra. Se indican a continuación los resultados obtenidos.

Facilidad para presentar solicitud al Programa de Quejas y Reclamos

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
0	1	0%	Muy Difícil
1	2	6%	Difícil
1	3	6%	Medio
3	4	19%	Fácil
11	5	69%	Muy Fácil
16		100%	

El 88% 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
0	1	0%	Pésima
1	2	6%	Mala
2	3	13%	Regular
4	4	25%	Buena
9	5	56%	Excelente
16		100%	

El 81% de los usuarios considera que la atención de la Oficina de Quejas y Reclamos fue Buena o Excelente, mientras que el 6% considera que fue mala.

¿Recibió respuesta a la PQRS?

15	94%	SI
1	6%	NO

El 94% de los usuarios encuestados manifestó haber recibido su respuesta.

Nivel de satisfacción con la respuesta
--

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
3	1	6%	Nada Satisfecho
0	2	19%	Poco Satisfecho
1	3	19%	Medianamente Satisfecho
4	4	19%	Muy Satisfecho
1	5	38%	Totalmente satisfecho
9		100%	

El 38% de los encuestados indicó estar totalmente satisfecho con su respuesta

El 19% de los encuestados indicó estar muy satisfecho con su respuesta

El 19% respondió estar medianamente satisfecho con su respuesta

El 19% respondió estar poco satisfecho con su respuesta

El 6% respondió estar nada satisfecho con su respuesta

- **La Sede Palmira – con 28 encuestas diligenciadas - reporta satisfacción de usuarios, clasificada de la siguiente manera:**

El 14% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta

El 32% respondió estar satisfecho con su respuesta

El 25% de los encuestados indicó estar medianamente satisfecho con su respuesta

El 14% de los encuestados indicó estar poco satisfecho con su respuesta

El 11% respondió estar Nada satisfecho con su respuesta

- **La Sede Zarzal – con 24 encuestas diligenciadas - reporta satisfacción de usuarios, así:**

El 42% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta

El 33% respondió estar satisfecho con su respuesta

El 21% de los encuestados indicó estar medianamente satisfecho con su respuesta

El 4% de los encuestados indicó estar poco satisfecho con su respuesta

- **La Sede Norte del Cauca, con 6 encuestas diligenciadas - reporta satisfacción de usuarios, así:**

El 33% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta

El 17% de los encuestados indicó estar Muy satisfecho con su respuesta

El 33% de los encuestados indicó estar medianamente satisfecho con su respuesta

El 17% de los encuestados indicó estar poco satisfecho con su respuesta

ANEXOS

1. Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por el Servicio Médico de la Universidad
2. Registro de las dificultades en el desarrollo de los procesos entregado por el Servicio Médico
3. Formatos de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregados por la Sección de Servicios Varios
4. Formatos de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregados por la Facultad de Ingeniería.
5. Comunicación VBU.2-10401-077-2013 sobre acciones correctivas de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
6. Comunicaciones SABS-DRH-3129-2013 Y SABS-DRH-31513 sobre acciones de la División de Recursos Humanos.
7. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Palmira
8. Comunicaciones CAI-CAL-131-2013 Y CAI-CAL-350-2013 de la Sede Caicedonia sobre acciones correctivas para las PQRS recurrentes y relevantes en el período
9. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Norte del Cauca
10. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Cartago.