

OFICINA DE

Quejas & Reclamos

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

PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.012

MARZO 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 - Oficina 3084 4º Piso
Telefono: 321 2100 Ext.3087
Cali, Colombia

Marzo de 2013

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE 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.....	8
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS	9
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA.....	11
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	14
Servicio de Salud de la Universidad del Valle	14
Área de Admisiones.....	17
DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR SEDES REGIONALES	17
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	19
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PACÍFICO	20
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA	22
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO	23
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CAICEDONIA	23
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE NORTE DEL CAUCA.....	24
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE CARTAGO .	24
MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	25
ANEXOS	27

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 Periodo Julio –Diciembre de 2012.

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 segundo semestre de 2012 y las acciones correctivas generadas a partir de la misma.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.012

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

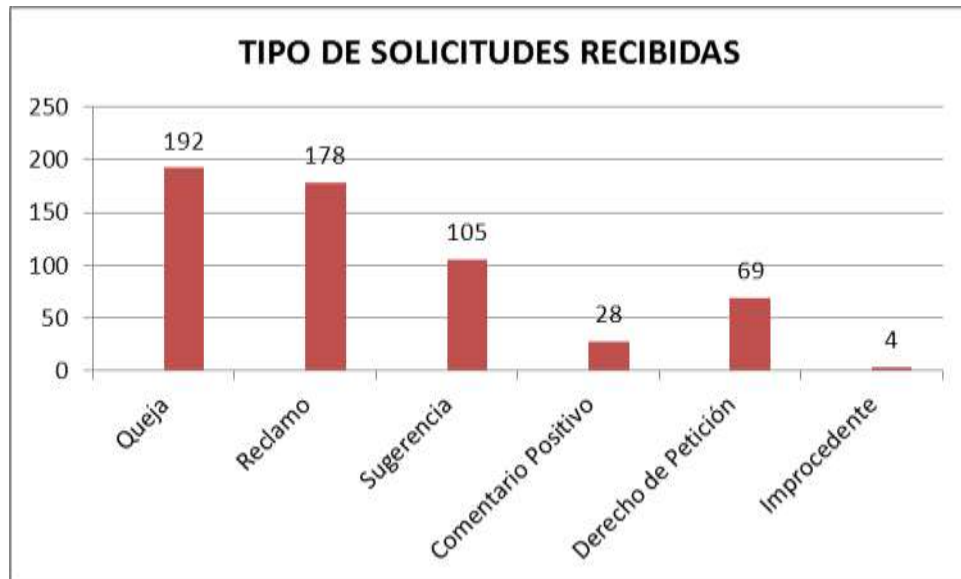
RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Julio – Diciembre de 2012 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 576 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 576 PQRS recibidas en el semestre, la mayor cantidad se concentra en el criterio Quejas, el cual corresponde al 33%, seguido por el criterio Reclamos con un 31%. Los Comentarios Positivos pasaron del 4% al 5% en el presente período.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	192	33%
RECLAMOS	178	31%
SUGERENCIAS	105	18%
COMENTARIOS POSITIVOS	28	5%
DERECHOS DE PETICIÓN	69	12%
IMPROCEDENTES	4	1%
TOTAL	576	100%



COMENTARIOS POSITIVOS:

Durante el segundo semestre de 2012 se recibieron 28 comentarios positivos:

2 en la Sede Cali para el Servicio Médico, de beneficiaria y docente, los cuales resaltan el excelente servicio recibido y el Servicio de Urgencias, además de la labor del personal administrativo y la entrega de medicamentos.

1 en la Sede Cali, Área de Calidad y Mejoramiento, presentado por funcionaria, acerca de la información del Sistema de Gestión Integral de la Calidad disponible en la página web.

1 para la División de Recursos Humanos, de particular que felicita a la Universidad por convocatoria externa y elección de personal por meritocracia.

3 para la Sede Pacífico, por el almacén y la adquisición de mesas nuevas para la cafetería.

19 para la Sede Palmira: 6 por ubicación de punto de información en la Sede, 3 por implementación de prácticas en salud y 10 resaltando la labor y el servicio de diferentes empleados y docentes.

1 para la Sede Zarzal, resaltando labor de docentes de la Sede.

1 para la Sede Buga, por mejoras en la ornamentación de la Sede.

ESTADO DE LAS PQRS

- Cerradas, 571 PQRS (99% del total).
- Abiertas, 2 PQRS (0,3% del total) en la Sede Cali.
- En trámite, 3 PQRS (el 0,5%) del total) en la Sede Cali:

1 Reclamo para la Rectoría, sobre Organización de Evento de inauguración de la Sede Norte del Cauca, en referencia a la seguridad de los asistentes (abierto).

1 Reclamo para la Sección de Mantenimiento, por tubo de aguas residuales que se encuentra expuesto en el techo, en la Escuela de Odontología, en el cuarto limpio del laboratorio de prótesis y que les ha ocasionado el levantamiento de una No conformidad (abierto).

1 Reclamo por condiciones de aulas de clase, específicamente por dotación y por condiciones de temperatura (en trámite).

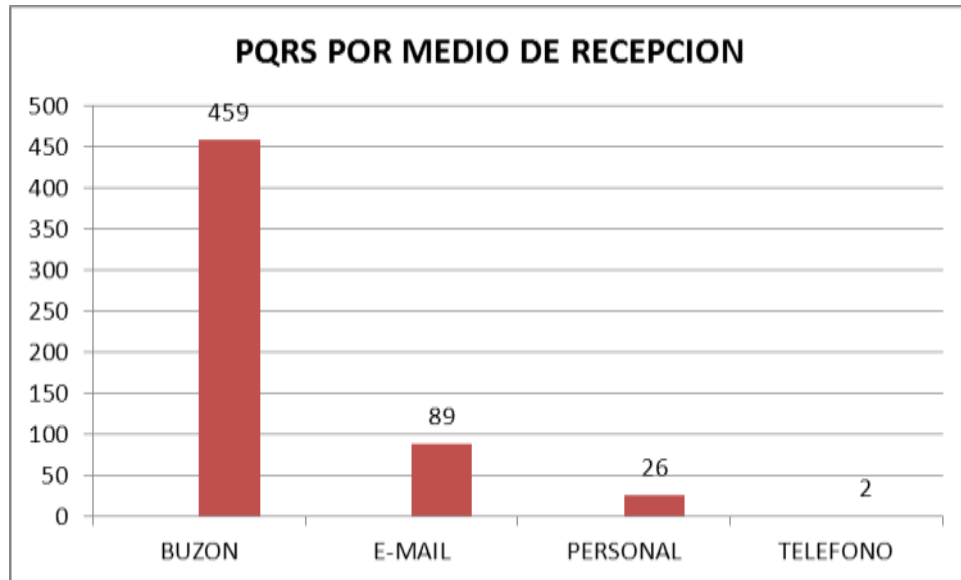
1 Reclamo porque el edificio 354 no cuenta con salidas de emergencia y las puertas del primer piso se encuentran bloqueadas constantemente (en trámite).

1 sugerencia para configuración de los equipos de la Biblioteca de manera que se permita la escritura en otros idiomas (en trámite).

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

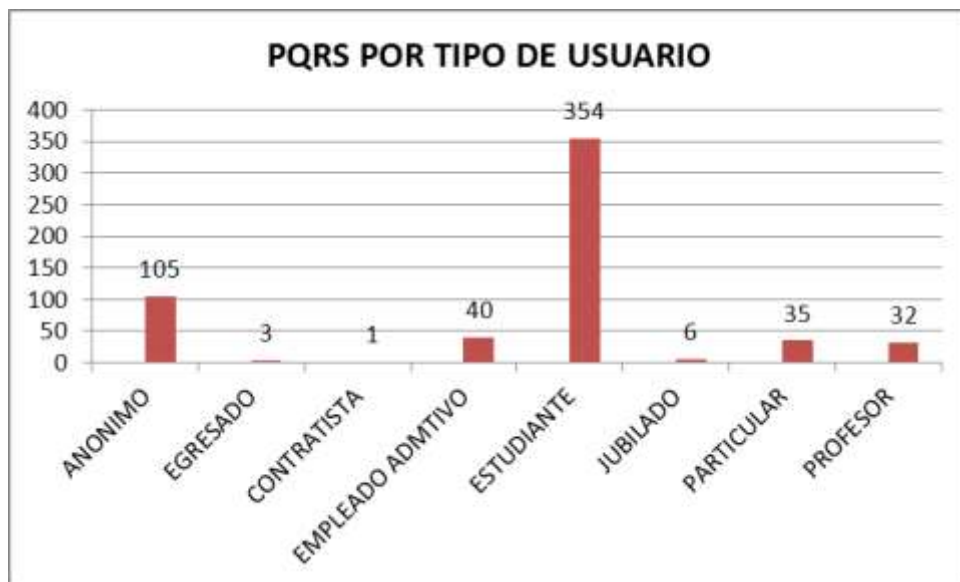
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	459	80
E-mail	89	15
Personal	26	4
Teléfono	2	1
TOTAL	576	100%



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 (62%). Y aunque disminuyó en tres puntos, el porcentaje de PQRS de procedencia anónima (21%) continúa siendo representativo. Esto 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	354	62%
Anónimo	105	18%
Profesor	32	6%
Empleado Administrativo	40	7%
Jubilado	6	1%
Egresado	3	1%
Particular	35	6%
Contratista	1	0%
TOTAL	576	100%



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el presente período se dio respuesta oportuna a 511 PQRS de las 576 recibidas (89%), se cerraron 60 con retraso (10%) y se quedaron sin respuesta 5 PQRS, el 1% del total.

La Sede Cali respondió oportunamente el 77% de las 101 PQRS recibidas.

La Sede Palmira respondió oportunamente 189 de las 195 PQRS recibidas, lo cual equivale al 97%.

La Sede Yumbo respondió oportunamente 15 de las 31 PQRS recibidas, lo cual equivale al 48%.

La Sede Caicedonia respondió oportunamente el 97% de las 31 PQRS recibidas.

La Sede Zarzal respondió oportunamente el 79% de las 28 PQRS recibidas.

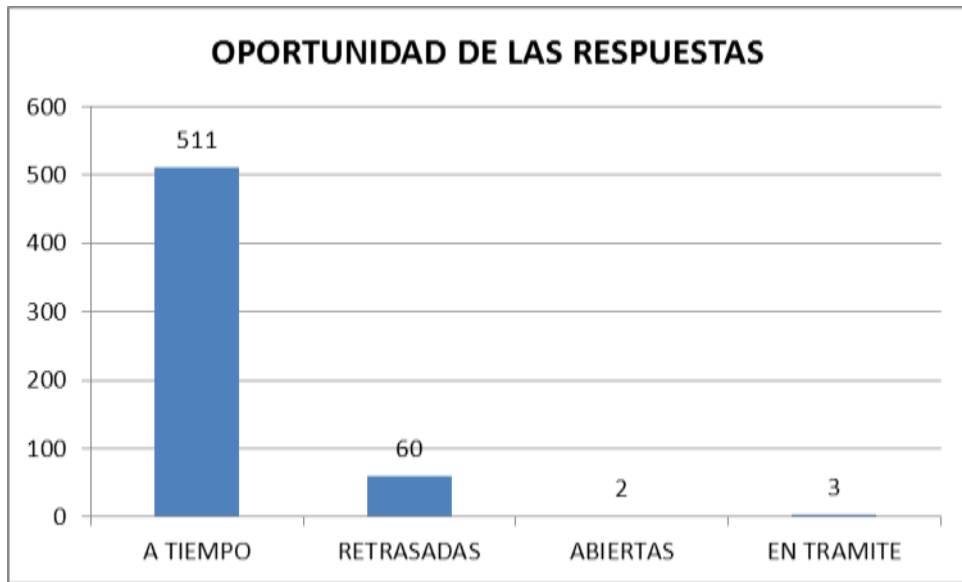
La Sede Tuluá respondió oportunamente el 92% de las 13 PQRS recibidas.

La Sede Cartago respondió oportunamente el 80% de las 45 PQRS recibidas.

La Sede Norte del Cauca respondió oportunamente el 100% de las 52 PQRS recibidas.

La Sede Pacífico respondió oportunamente el 97% de las 75 PQRS recibidas.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
A TIEMPO	511	89%
RETRASADAS	60	10%
SIN RESPUESTA	5	1%
TOTAL	576	100%



DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

Las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2012 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
FUNDACIÓN GENERAL DE APOYO		
Canal Universitario	1	1%
Emisora Univalle Stereo	1	1%
TOTAL	2	2%
OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA		
Despacho	1	1%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	4	4%
Dirección de Regionalización	3	3%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	2	2%
TOTAL	10	10%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		
Servicio Médico	29	29%
Sección de Restaurante	5	5%
TOTAL	34	34%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA		
Despacho de la Vicerrectoría Académica	1	1%
Área de Admisiones	10	10%
Área de Registro Académico	6	6%
Área de Matrícula Financiera	6	6%
División de Bibliotecas	2	2%
Dirección de Extensión y Educación Continua	1	1%
Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual	1	1%
TOTAL	27	27%

DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		
Despacho de la Vicerrectoría Administrativa	1	1%
Sección de Servicios Varios	6	6%
Sección de Compras y Administración de Bienes	4	4%
Sección de Seguridad y Vigilancia	7	7%
División de Recursos Humanos	5	5%
División Financiera	1	1%
TOTAL	24	24%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		
Despacho de la Vicerrectoría de Investigaciones	1	1%
TOTAL	1	1%
Facultad de Salud	2	2%
Facultad de Humanidades	1	4%
TOTAL SEDE CALI	101	100%
Sede Regional Tuluá	13	100%
Sede Regional Palmira	195	100%
Sede Regional Yumbo	31	100%
Sede Regional Caicedonia	31	100%
Sede Regional Zarzal	28	100%
Sede Regional Pacífico	75	100%
Sede Buga	5	100%
Sede Cartago	45	100%
Sede Norte del Cauca	52	100%
TOTAL SEDES REGIONALES	475	100%

PQRS POR DEPENDENCIA

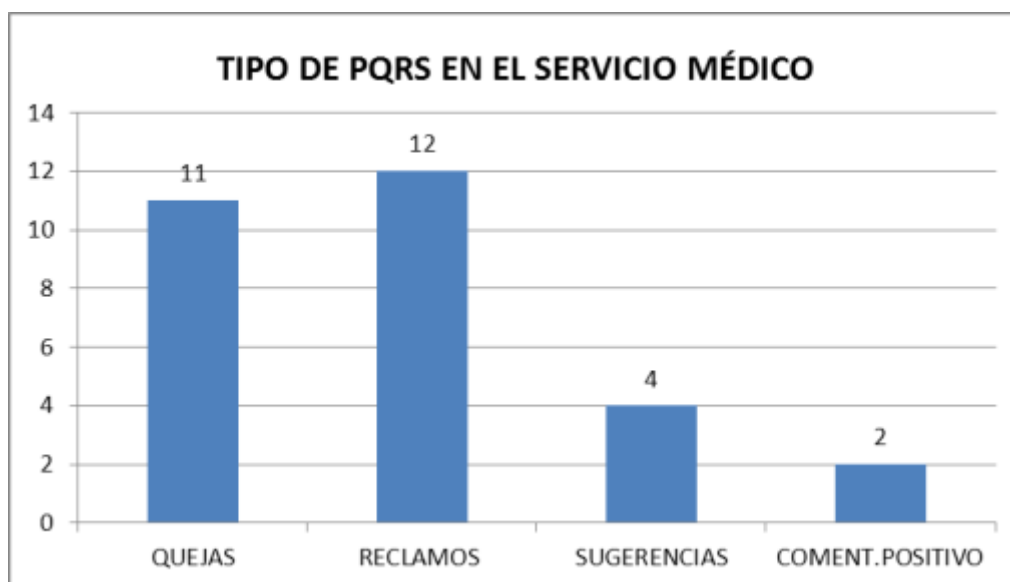


DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

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 presente período, 29 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	11	38%
Reclamos	12	41%
Sugerencias	4	14%
Comentarios Positivos	2	7%
TOTAL	29	100%



Se resalta la disminución del 36% en las PQRS del Servicio Médico durante este período (de 45 a 29), lo cual evidencia una alta efectividad de la gestión realizada por la dependencia y de las acciones correctivas implementadas.

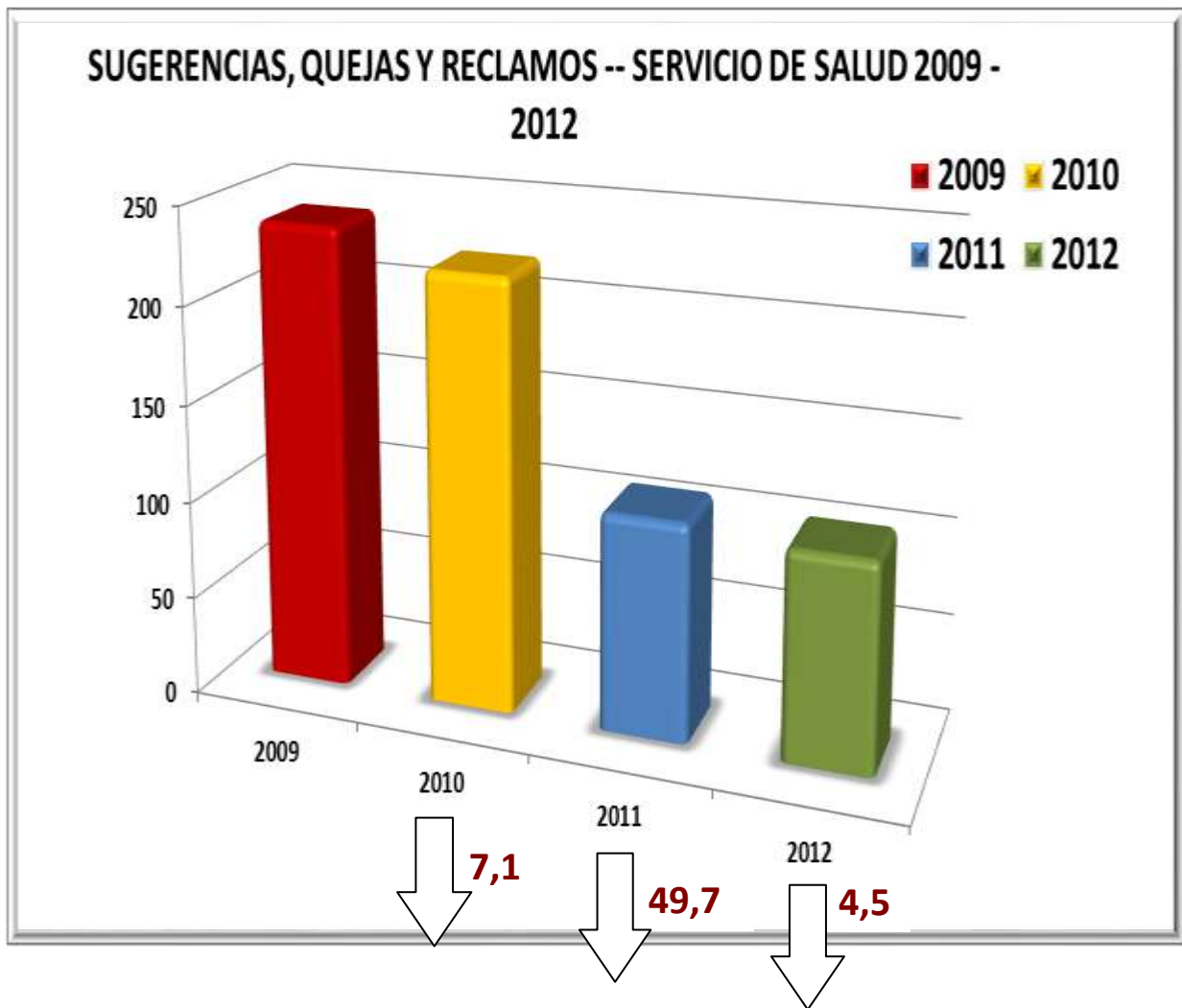
Igualmente se espera que con la nueva ubicación física en la Sede Meléndez, a partir del año 2013, se reduzcan o eliminen las manifestaciones relacionadas con infraestructura.

Durante el período julio - diciembre de 2012 se presenta una reducción representativa en los reclamos relacionados con el tiempo de atención en los diferentes servicios, que era una de los mayores motivos de inconformidad entre los usuarios - casi una tercera parte del total de las PQRS recibidas en el período anterior -. 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, gestión que en este momento está dando los resultados esperados. En el segundo semestre de 2012 se recibieron sólo 4 reclamos de este tipo, los cuales están dirigidos a entidades externas.

Un análisis de las estadísticas de las PQR's desde el año 2009 hasta el 2012, 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.



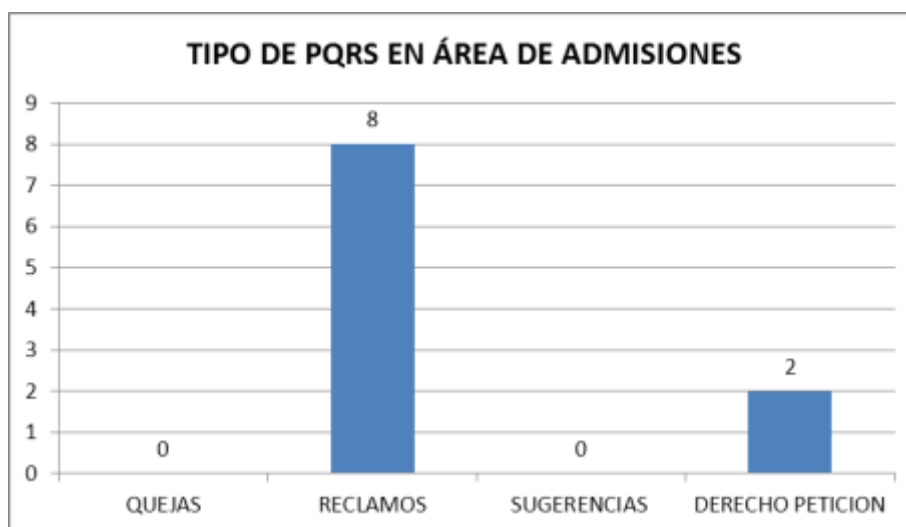
ESTADÍSTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS 2009, 2010, 2011, 2012				
Año	2009	2010	2011	2012
Atención al Usuario	166	120	42	17
Infraestructura Física	20	36	11	4
Procedimientos	12	3	5	13
Servicio	7	24	15	27
Usuarios sobre entidades externas	8	17	30	25
Entidades externas sobre usuarios del servicio	5	4	2	0
Sugerencias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



Área de Admisiones

La segunda dependencia con mayor número de PQR's en el presente período es el Área de Admisiones que recibió un total de 10 PQRs distribuidas así:

TIPO DE PQRs EN ÁREA DE ADMISIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamos	8	80%
Derechos de Petición	2	20%
TOTAL	10	100%



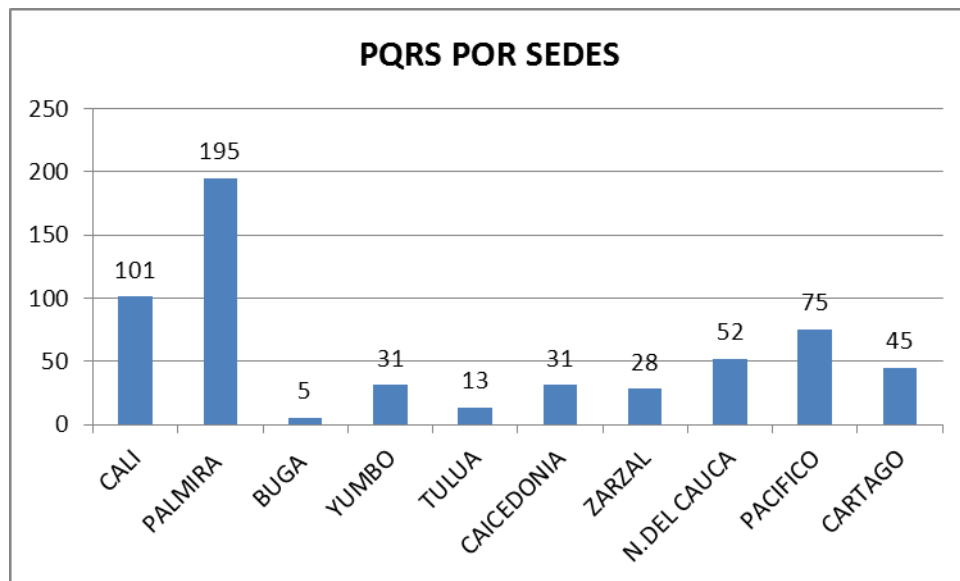
Se mantiene la Vicerrectoría de Bienestar Universitario como la dependencia con el mayor número de PQRs, 34% del total, lo cual es consistente con el hecho de ser la dependencia prestadora de servicios en la Universidad.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRs POR SEDES REGIONALES

A continuación se presenta el cuadro comparativo por Sedes

PQRs POR SEDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cali	101	18%
Tulúa	13	2%
Palmira	195	34%

Yumbo	31	5%
Caicedonia	31	5%
Zarzal	28	5%
Pacífico	75	13%
Buga	5	1%
Cartago	45	8%
Norte del Cauca	52	9%
TOTAL	576	100



Se incluye a la Sede Buga en el comparativo estadístico del presente informe, con 4 PQRS recibidas a través de buzón y correo electrónico y 1 caso académico en el que se manifestó inconformidad de estudiante de Psicología con desempeño y actitud de un docente. 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.

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 segundo semestre de 2012, la Sede Buga recibió por este medio un total de 136 PQRS, en las que se detectaron las siguientes temáticas a solucionar:

El desempeño docente (aspectos metodológicos) 20%

La conducta docente (aspectos comportamentales) 25%.

Infraestructura (salones: ventilación, ruido) 10%.

También se recibieron Comentarios positivos acerca de la actividad docente, equivalentes al 15% del total.

A la fecha se ha dado trámite al 100% y se han cerrado el 66% de estas manifestaciones.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Durante el presente período no se presentaron PQR's recurrentes o reiterativas en la Sede Cali, por lo cual no se solicitó el levantamiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora a las dependencias. Sólo se hizo la solicitud a las Sedes Regionales.

El Servicio Médico, como actividad de seguimiento a sus procesos, levantó algunas ACPM's para dar respuesta a los asuntos manifestados en las PQR's, a las manifestaciones verbales y a las dificultades presentadas.

ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO

PQRS: Falta de existencias - o formulación de medicamentos discontinuados

Descripción de la situación en ACPM: Reclamaciones de usuarios por demoras en entrega de medicamentos pendientes de ciertos laboratorios:

- Revisar los términos del contrato en cuanto a especificaciones de laboratorios para entrega de medicamentos (E).
- Establecer cronograma para actualización del vademécum (E).
- Emitir un comunicado al proveedor aclarando este aspecto, una vez realizada la revisión del contrato (E).
- Continuar estimulando a los médicos para la utilización del vademécum.

Descripción de la situación en ACPM: Es necesario revisar, actualizar, e incorporar medicamentos al vademécum de tal manera que pueda utilizarse la formulación correcta por el sistema (Dificultades en los procesos):

- Revisión con los médicos de la actualización del POS
- Incorporar al vademécum medicamentos fuera del vademécum pero que forman parte de la formulación crónica de algunos usuarios.
- Actualización permanente del vademécum revisando medicamentos agotados.

PQRS: Desinformación sobre proveedores. Se remiten pacientes y no se presta el servicio

Descripción de la situación en ACPM: Se han identificado errores en datos telefónicos y direcciones de adscritos (Dificultades en los procesos):

- Revisión de la totalidad de listado, depuración y actualización.
- Actualización anual

ACPM LEVANTADA PARA FORTALECER RESULTADOS OBTENIDOS:

Se ha identificado una notable reducción en las quejas por tiempos de espera en autorizaciones (a la fecha no hay quejas), igualmente menos reprocesos por pérdida de documentos. Ahora se piensa implementar procesos similares en citas y algunos procesos de P y P:

- Continuar el proceso de semaforización y ampliar a otros aspectos como inmunoterapias, bloqueos, procedimientos quirúrgicos de sala de pequeña cirugía (E).
- Implementación de llamado recordatorio para citas.
- Realizar avisos dentro del servicio para verificar citas, mediante sistema de altavoz.
- Fortalecer la utilización de la información disponible en el sistema para diligenciar todas las ordenes, enlazado con la utilización del sistema por parte de los médicos, de tal forma que solo se disponga de toda la documentación del paciente en el momento que la requiera evitando impresiones innecesarias.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PACÍFICO

La Sede Pacífico recibió 75 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 13% del total de las PQRS recibidas.

A continuación se presentan sus PQR's recurrentes, así como las ACPM's implementadas.

Inconformidad con la falta de adecuación de conectividad en los equipos de computo ubicados en la Biblioteca y el ingreso de textos al sistema OLIB, lo que ha impedido renovación de prestamos del material bibliográfico vía web

- Autorizar compra de recursos necesarios para labores de adecuación de conectividad en la biblioteca de la Sede (E).
- Adecuación de los equipos de computo asignados a la biblioteca, con el fin de garantizar su operación y conectividad a internet (E).

- Realizar trámites para lograr incrementar la cantidad de libros y revistas de la biblioteca registrados en el sistema OLIB, con el fin de mejorar el servicio de renovación de préstamo vía internet.

Dificultades expresadas por usuarios de los servicios frente al aseo de aulas de clase, salas de sistemas, estado de las baterías sanitarias, pintura de aulas y espacios comunes. Igualmente las deficiencias en iluminación producto de fallas en las luminarias instaladas:

- Comprar y reemplazar tableros deteriorados (E).
- Pintar los interiores de las aulas de clase (E).
- Revisar estado de luminarias de los salones, salas de sistemas y pasillos y comunicar al contratista e interventor de las obras (E).
- Colocar picaporte en los baños (E).
- Limpiar y adecuar los tanques de almacenamiento de agua (E).
- Reorganizar horario laboral del personal de Servicios generales para limpieza y adecuación de salones de clase y auditorios (E).
- Vincular un supervisor para coordinar labores del equipo de trabajo en Servicios Generales (E).
- Reforzar el equipo de trabajadores de Servicios generales mediante la vinculación de una persona adicional en el área de aseo (E).

Inconformidad en la prestación del servicio de Cafetería respecto a precios, Manipulación de Alimentos, Variedad en productos y Atención al usuario:

- Enviar documento al concesionario de la cafetería para tener en cuenta las inconformidades presentadas mediante el proceso de PQRS por los usuarios del servicio.
- Realizar jornadas periódicas de supervisión a la cafetería para verificar la manipulación de alimentos.
- Comunicado a la comunidad universitaria aclarando aspectos sobre la fijación de precios de los productos que se ofrecen en la cafetería.

El informe de PQRS S1 – 2012 permite evidenciar que el 46,8% de las PQRS son de respuesta tardía lo que es sensible de mejoramiento dentro de la Sede:

- Entregar la respuesta a las peticiones realizadas en los tiempos establecidos por la ley con el grado de avance de las acciones formuladas para subsanar las dificultades identificadas por los quejosos y una vez finalice el proceso proporcionar información de los resultados de las acciones; a través de la sensibilización a los responsables de procesos mediante comunicado emitido por la Dirección (E).

Se resalta el resultado de esta ACPM durante el período: El porcentaje de PQRS con respuesta atrasada disminuyó a 2%.

El porcentaje de PQRS Anónimas recibidas en el periodo febrero-junio de 2012 en la Sede Pacífico es del 36%, el cual se considera significativo dado que es importante garantizar que la respuesta llegue efectivamente al usuario.

- Sensibilizar a la Comunidad Universitaria sobre la importancia de identificarse; de tal manera que puedan recibir respuesta oportuna y directa sobre los asuntos mencionados a través del proceso (E).

Quejas repetitivas frente al subsidio a la alimentación estudiantil en la Sede Pacífico frente a estudiantes de la Sede Central.

- Subsidiar 50 almuerzos semanales con el fin de mitigar el impacto de los precios en los estudiantes de bajos recursos.

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

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA

La Sede Palmira recibió 195 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 34% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron las siguientes PQRS recurrentes durante el período:

Inconformidad ante la temperatura que se presenta en los salones de clase debido a la temporada de calor en la ciudad, situación que impide el desarrollo normal de las clases en el campus la Carbonera.

- Se discute la viabilidad económica en el comité de sede para la compra de ventiladores o aires acondicionados para los salones del campus la Carbonera. Director de la Sede concluye que debe ser un Proyecto a largo plazo debido a que no se dispone de presupuesto para el mismo.

La sede de la 42 presenta una epidemia de zancudos. Adicionalmente se requiere el mantenimiento de los aires acondicionados y la iluminación.

El calor y la oscuridad impiden el desarrollo de las clases y las prácticas en la sala de sistemas:

- Fumigar la sala de sistemas de la sede La 42 y el Campus la Carbonera (E).
- Diseñar un plan de control de plagas en el Campus la Carbonera y en la sede 42. (E).
- Realizar mantenimiento preventivo de los aires acondicionados en la sala de sistemas (E).
- Se solucionó el problema de la iluminación

Reparación de los aires acondicionados de la Biblioteca y necesidad de disponer canecas y enchufes eléctricos en la sala B de la Biblioteca:

- No se levantó ACPM – Se solucionó la situación.

Los estudiantes manifiestan su inconformidad con la utilización de la sala B de biblioteca como laboratorio de sistemas en las clases para el convenio:

- Se discute en el comité de sede la viabilidad de seguir prestando el espacio de la biblioteca para otras actividades y se decide suspender esta práctica (E).

Respecto a la inconformidad de Los estudiantes con el trabajo de 4 docentes:

- Fueron reemplazados una vez se obtuvieron los resultados de la evaluación docente o presentaron su renuncia motivada en las continuas quejas.

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 31 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 5% del total de las PQRS recibidas.

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

Presencia de perro agresivo en la Sede:

- Solicitar información en una Fundación de animales, que procedimiento se realiza para la entrega de los animales.
- Hacer una circular informando a los vigilantes que mantengan la puerta de la entrada cerrada.
- Informar a la comunidad universitaria con una circular, abstenerse de alimentar los animales para prevenir la proliferación.
- Entregar los animales a una Fundación o personas que deseen llevarse los perritos (E).

Se requieren implementos deportivos y adecuación de la cancha:

- Se compraron 46 camisetas deportivas, 4 balones de futbol, 4 de microfútbol y se niveló la cancha (No ACPM).

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CAICEDONIA

La Sede Caicedonia recibió 31 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 5% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 1 Reclamo y 1 Queja recurrentes durante el período:

Inconformidad con el Servicio del Campus Virtual. Siempre está saturado y no se ha divulgado el procedimiento de uso:

- Se estableció contacto con el señor Fernando Naranjo, funcionario de la Dintev - Área de Nuevas Tecnologías - Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual Sede Meléndez, con el fin de solicitar su colaboración para brindar un taller en campus virtual tanto a estudiantes como a los docentes de la Sede Caicedonia. El funcionario realizó la capacitación a las personas encargadas de recursos tecnológicos en la Sede a través de una videoconferencia. Posteriormente este personal estableció con los coordinadores académicos las fechas en las que se llevaría a cabo la capacitación, se citó a los estudiantes y se realizó dicha actividad, dejando como registro los listados de asistencia.

Queja Metodología Profesor José Aicardo Ortega:

- Se realizó evaluación parcial cualitativa realizada al Docente José Aicardo Ortega, quien obtuvo en todos los ítems y por unanimidad calificación excelente (La Sede reporta en Acta de Análisis de PQRS recurrentes realizado desde el año 2011 a la fecha)

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE NORTE DEL CAUCA

La Sede Norte del Cauca recibió 52 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 9% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 Reclamo recurrente durante el período:

Inconformidad de los estudiantes de Trabajo Social por el acceso "limitado" a la Sala de Sistemas :

- Divulgar la guía de reserva a docentes y estudiantes, durante el proceso de inducción (E). Se realizó divulgación a estudiantes y está pendiente la divulgación a estudiantes.
- Prever en la programación académica las asignaturas que por obligación requieran el uso de la única Sala de Sistemas en el Campus Carvajal, para que no se crucen (E).
- Publicar en la pagina de la Universidad la guía de reserva de la sala de sistemas y video beam.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE CARTAGO

La Sede Cartago recibió 45 PQRS durante el segundo semestre de 2012, lo cual representa un 8% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 Reclamo recurrente durante el período:

Servicio de internet no tiene buena cobertura y la señal se cae:

- Para dar solución a la situación en mención, la Sede contrató los servicios de UNE (Telefonía de Pereira), empresa con la cual se adquirió un plan que incluye TV convencional y banda ancha de 12.000 K. Esto con el fin de mejorar el servicio de Internet inalámbrico que se tiene en las instalaciones y prestar adicionalmente el servicio de TV con cable como respuesta a las sugerencias hechas por parte de los estudiantes.

Inconvenientes debido a que no se respetan las reservas de auditorio:

- Para iniciar el debido proceso el funcionario envió un correo solicitando a todo el personal de la sede y al equipo de docentes en todas las áreas, respetar el orden establecido para la reserva de espacios.
- Buscando mejorar el proceso de reserva de espacios, el secretario académico delegó esta función a la persona encargada de ventanilla única, ya que esta persona tiene más contacto con la comunidad universitaria, los profesores y los administrativos.

Inconformidad en el servicio prestado por la persona encargada de la fotocopidora:

- La coordinadora administrativa de la sede informó que el horario de la fotocopidora es de: lunes a viernes de 8:30 am a 12:00 m y de 2:30 pm a 9:45 pm, sábados de 9:00 am a 11:30 am y de 3:00 pm a 6:30 pm. Manifestando que el horario estipulado es concertado y aprobado por el director de la sede y que es imposible ampliar aún más el horario puesto que se brinda el servicio por más de diez (10) horas. Se explican los motivos de ausencias.

- En la cláusula octava (obligaciones del arrendatario) numeral ocho (8) del contrato que se firmó para el año 2013 con la responsable de la fotocopidora, se estipula el trato respetuoso para los estudiantes, profesores y demás empleados de la universidad y usuarios del servicio de fotocopiado.

Accidente debido a la poca iluminación en las escaleras de la Sede entre el sector de secretaría académica y la fundación mixta:

- La coordinación Administrativa instaló una lámpara en el lugar del accidente y ya se cuenta con una mayor iluminación en este sector.

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

Excluyendo las 3 PQRS de procedencia anónima recibidas en Cali, quedan disponibles 98 usuarios para la medición de satisfacción. 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. Esto debido a que los usuarios no entregan sus datos de contacto cuando presentan las solicitudes a la Oficina de Quejas y Reclamos.

Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, la cual fue enviada por correo electrónico; se recibieron 9 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
0	1	0%	Muy Difícil
1	2	11%	Difícil
1	3	11%	Medio
2	4	22%	Fácil
5	5	56%	Muy Fácil
9		100%	

El 78% 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	11%	Pésima
0	2	0%	Mala
0	3	0%	Apenas Bien
5	4	56%	Buena
3	5	33%	Excelente
9		100%	

El 89% de los usuarios considera que la atención de la Oficina de Quejas y Reclamos fue Buena o Excelente, mientras que el 11% considera que fue pésima.

¿ Recibió respuesta a la PQRS ?		
9	100%	SI
0	0%	NO

El 100% de los usuarios encuestados manifestó haber recibido su respuesta.

Nivel de satisfacción con la respuesta			
Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
3	1	33%	Nada Satisfecho
0	2	0%	Poco Satisfecho
1	3	11%	Medianamente Satisfecho
4	4	44%	Satisfecho
1	5	11%	Totalmente satisfecho
9		100%	

El 11% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta

El 44% respondió estar satisfecho con su respuesta

El 11% de los encuestados indicó estar medianamente satisfecho con su respuesta

El 33% respondió estar Nada satisfecho con su respuesta

- **La Sede Pacífico reporta satisfacción del 69%**
- **La Sede Palmira – con 59 encuestas diligenciadas - reporta satisfacción de usuarios, clasificada de la siguiente manera:**

El 34% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho con su respuesta (34 Usuarios).

El 27% respondió estar satisfecho con su respuesta (16 usuarios).

El 10% de los encuestados indicó estar medianamente satisfecho con su respuesta (6 usuarios).

El 2% respondió estar Poco satisfecho con su respuesta (1 usuario).

El 3% respondió estar Nada satisfecho con su respuesta (2 usuarios).

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 Sede Pacífico.
4. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Palmira.
5. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Yumbo.
6. Comunicación SYUM-(CCA)-67-2013 – Sobre acciones correctivas para las PQRS recurrentes en el período
7. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Caicedonia.
8. Comunicación CAI-CAL-129-2013 – Sobre acciones correctivas para las PQRS recurrentes 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.
11. Informe de PQRS Segundo Semestre 2012, con soluciones y respuestas a las PQRS recurrentes y relevantes del período – Sede Cartago.