

OFICINA DE

# Quejas & Reclamos

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

PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.011

ABRIL 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

Abril de 2012

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.011 .....	5
RESULTADO DE LAS PQRS .....	5
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS .....	5
ESTADO DE LAS PQRS .....	7
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
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	17
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO .....	17
ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA SECCIÓN DE RESTAURANTE.....	18
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO .....	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL TULUÁ .....	19
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL CARTAGO.....	20
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL PALMIRA .....	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 julio - Diciembre de 2011.

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 segundo semestre de 2011 y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

## **INFORME DE GESTIÓN PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2.011**

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la Universidad del Valle durante el segundo semestre de 2011, incluyendo las PQRS de las Sedes Regionales Tuluá, Palmira, Yumbo, Caicedonia, Zarzal, Cartago, Norte del Cauca, Pacífico y Buga.

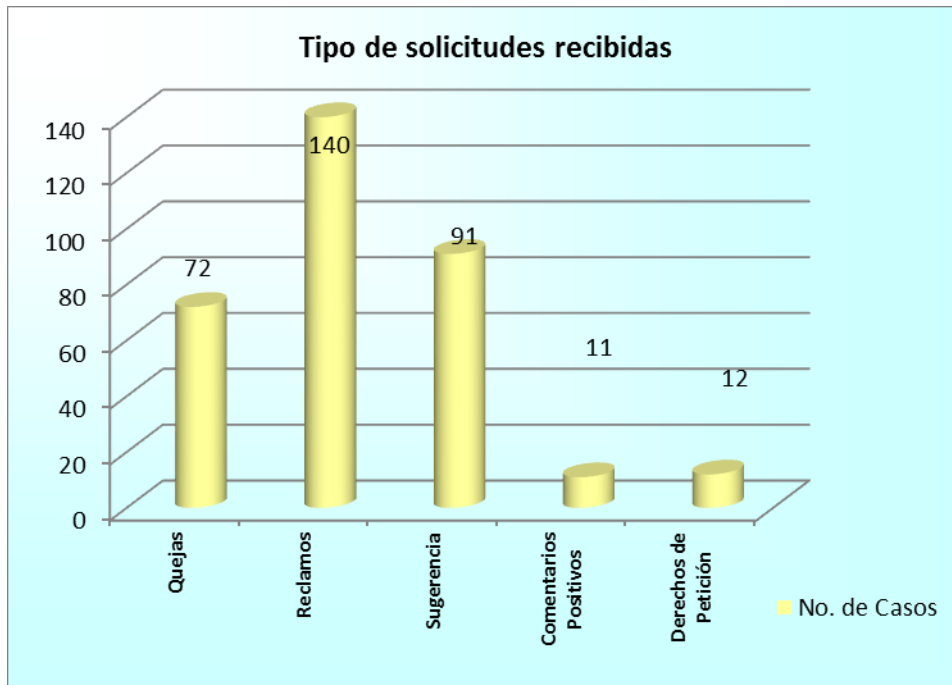
### **RESULTADO DE LAS PQRS**

Durante el Período Julio – Diciembre de 2011 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 326 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, a donde pueden acudir los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente.

### **TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS**

Del total de 326 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Reclamos, lo cual corresponde al 43%. Los Derechos de petición sólo representan el 4% del total de las PQRS, debido a que la Resolución 3.023 de 2007 de Rectoría dispone que este tipo de solicitudes se presenten directamente ante la dependencia competente para resolverlas o ante la Sección de Gestión Documental. Los Derechos de Petición incluidos en el presente informe fueron recibidos y atendidos por las Sedes Regionales. Adicionalmente durante este período se recibieron 11 Comentarios Positivos.

<b>TIPO PQRS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
QUEJAS	72	22%
RECLAMOS	140	43%
SUGERENCIAS	91	28%
DERECHOS DE PETICIÓN	12	4%
COMENTARIOS POSITIVOS	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>



**COMENTARIOS POSITIVOS:** Durante el segundo semestre de 2011 se presentaron 11 comentarios positivos:

1 en la Sede Cali, Vicerrectoría de Bienestar Universitario, presentado por una persona de la ciudad de Pereira, quien agradece al Doctor Luis Fernando Castro, Vicerrector de Bienestar Universitario durante este período, porque fue la única persona que atendió personalmente una solicitud de información y adicionalmente le hizo recomendaciones sobre la situación planteada.

1 en la Sede Cali, Área de Registro Académico, presentado por un estudiante que agradece la gestión del equipo del Área, la cual hizo posible su postulación a la Beca de Doctorados Nacionales de Colciencias 2011.

2 para la Sede Norte del Cauca resaltando las cualidades del servicio de la Biblioteca y de la Sala de Sistemas II.

3 para la Sede Pacífico: 2 felicitando a la Universidad por la mejora de sus instalaciones y 1 por la cordialidad del personal de la cafetería con los estudiantes.

3 para la Sede Cartago: 2 agradeciendo las clases de natación lideradas por Bienestar Universitario y 1 agradeciendo el apoyo económico brindado por la Dirección con las fotocopias; el usuario siente que eso le permite desarrollar normalmente sus estudios.

1 para la Sede Palmira, resaltando la clase de ecología, por considerar que crea mucha conciencia sobre el manejo de las basuras y el cuidado del planeta, y resaltando la labor de la docente por saber llegar a los estudiantes.

## ESTADO DE LAS PQRS

- Cerradas, 322 PQRS (el 99% del total)
- En trámite, 4 PQRS (1% del total):

1 Reclamo para la Rectoría, sobre pagos a contratistas en la Sede Cali.

1 Reclamo para la Vicerrectoría de Bienestar Universitario sobre las ventas ambulantes en la Sede Cali.

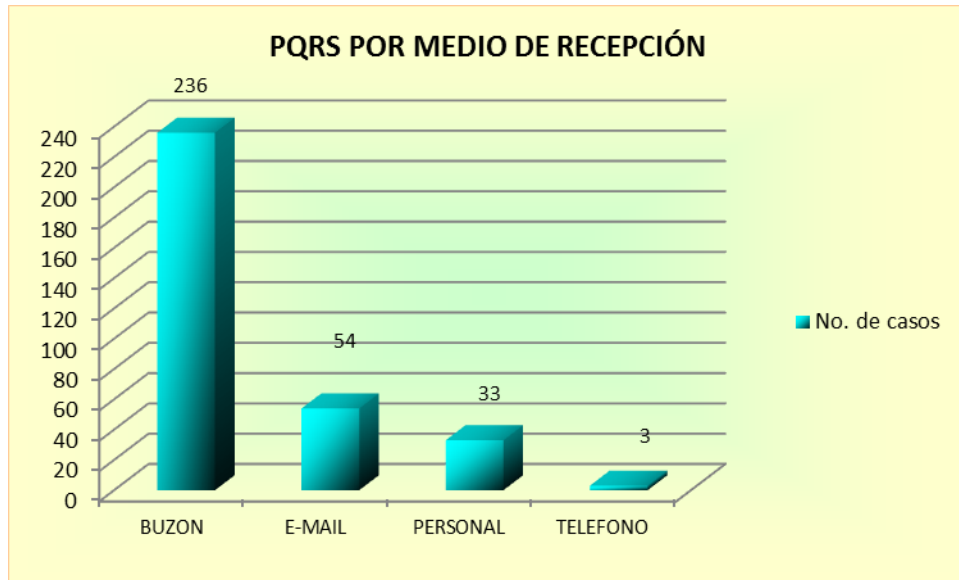
1 Reclamo Para la Sede Cartago sobre la necesidad de instalar antivirus en los equipos de la Sede debido a que están dañando las memorias USB de los usuarios.

1 Comentario Positivo para la Sede Cartago, sobre el apoyo económico a los estudiantes con las fotocopias.

## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias y el correo electrónico.

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buzón	236	72%
E-mail	54	17%
Personal	33	10%
Teléfono	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

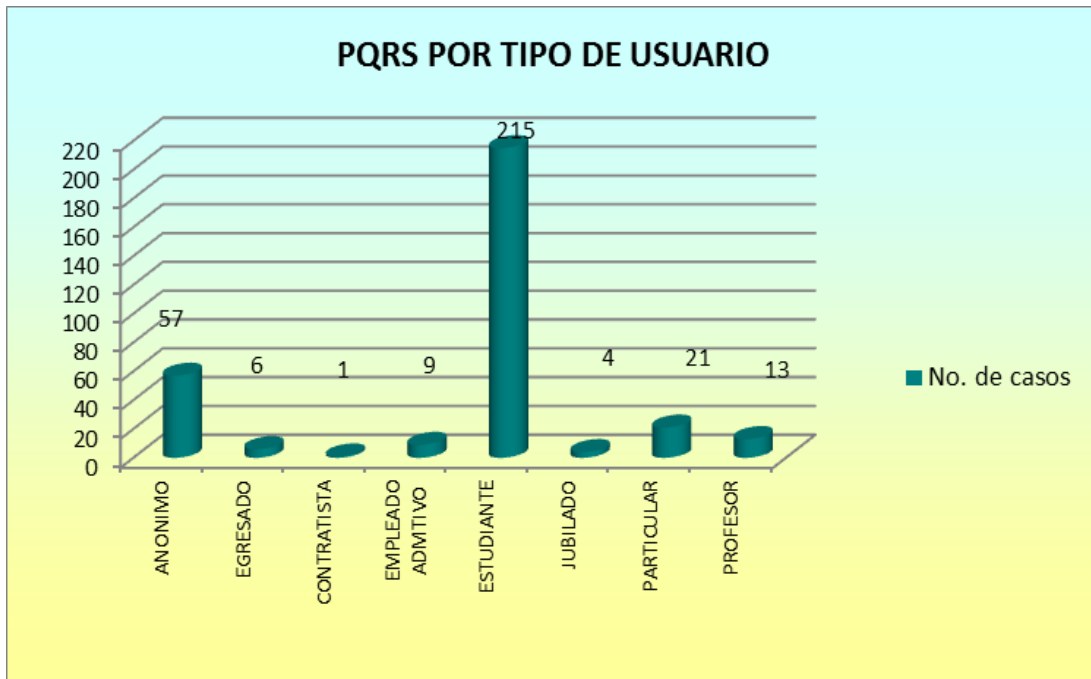


### **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los petitionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 66% del total de las PQRS recibidas y continúa siendo muy representativa la cantidad de PQRS de procedencia anónima (57%), lo cual hace imposible entregar una respuesta y en algunos casos hacer precisión sobre las situaciones presentadas o solicitar ampliación de la información que permita la implementación de acciones correctivas.

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estudiante	215	66%
Anónimo	57	17%
Profesor	13	4%
Empleado Administrativo	9	3%
Jubilado	4	1%
Egresado	6	2%
Contratista	1	0%
Particular	21	6%
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>





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

Durante el presente período se dio respuesta oportuna a 273 PQRS de las 326 recibidas (84%), se cerraron 49 con retraso (15%) y se quedaron sin respuesta 4 PQRS, el 1% del total.

La Sede Cali respondió oportunamente el 76% de las PQRS recibidas.

La Sede Palmira respondió oportunamente 36 de las PQRS recibidas, lo cual equivale al 75%.

La Sede Yumbo respondió oportunamente 28 de las 31 PQRS recibidas, lo cual equivale al 90%.

La Sede Caicedonia respondió oportunamente el 100% de las 9 PQRS recibidas.

La Sede Zarzal respondió oportunamente el 100% de las 17 PQRS recibidas.

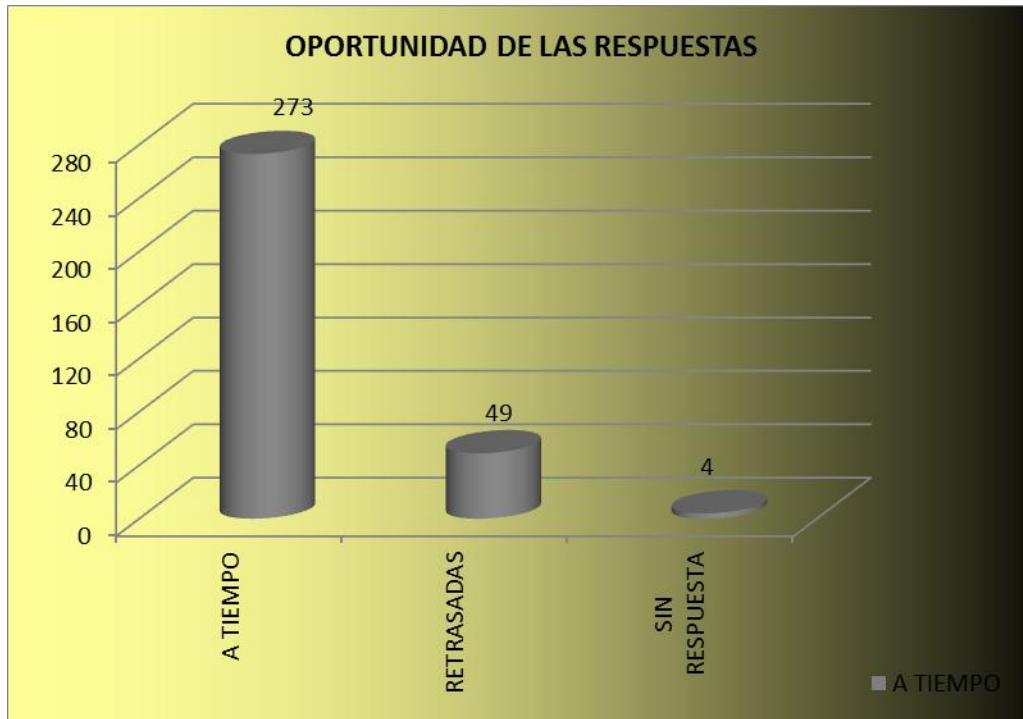
La Sede Tuluá respondió oportunamente el 100% de las 33 PQRS recibidas.

La Sede Cartago respondió oportunamente el 95% de las 43 PQRS recibidas.

La Sede Norte del Cauca respondió oportunamente el 100% de las 10 PQRS recibidas.

La Sede Pacífico respondió oportunamente el 70% de las 56 PQRS recibidas.

<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A TIEMPO	273	84%
RETRASADAS	49	15%
SIN RESPUESTA	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>



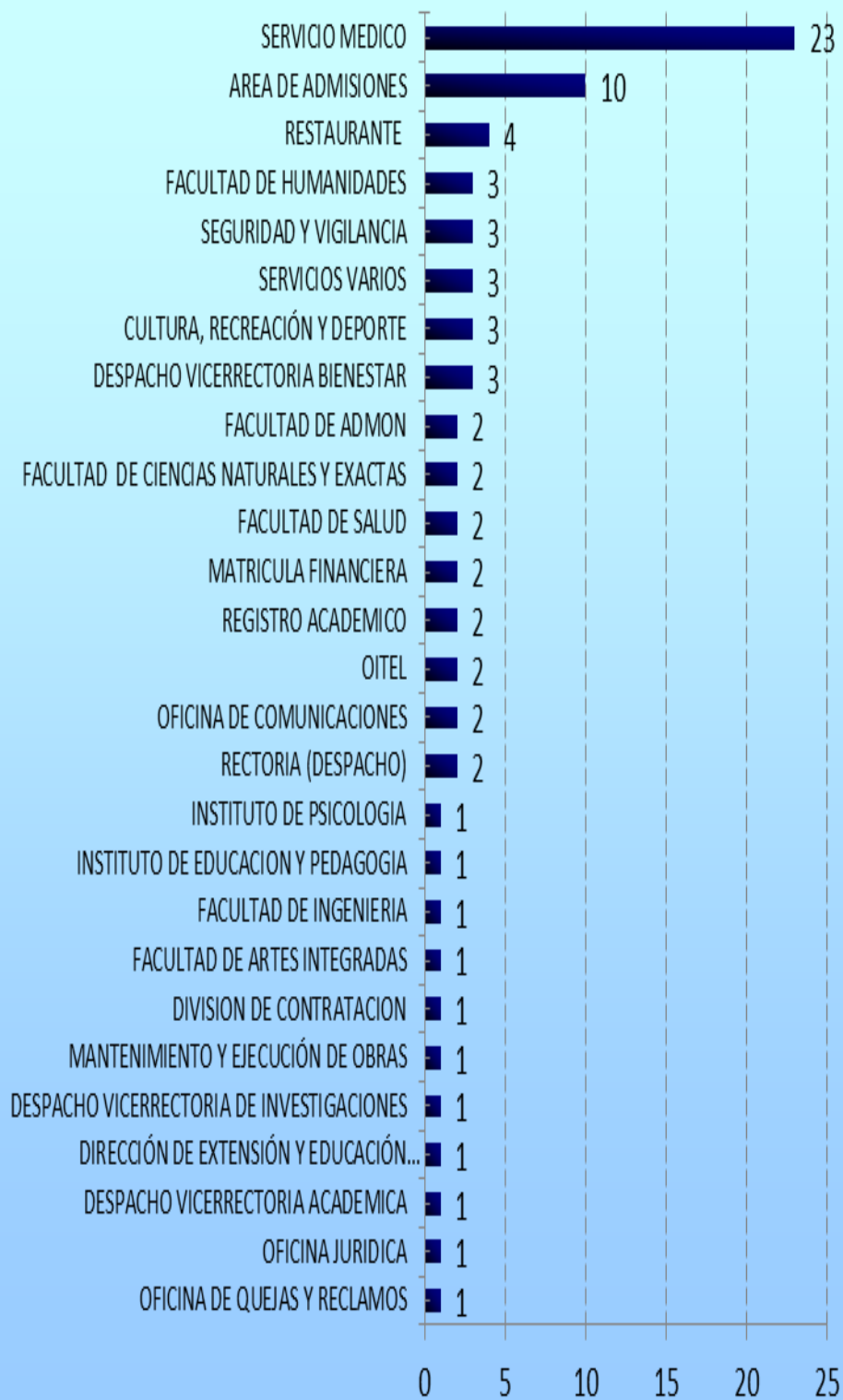
## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

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	2	3%
Oficina de Comunicaciones	2	3%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	2	3%
Oficina Jurídica	1	1%
Oficina de Quejas y Reclamos	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		
Despacho de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario	3	4%
Servicio Médico	23	29%
Sección de Restaurante	4	5%
Sección de cultura recreación y deporte	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>42%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>		
Despacho de la Vicerrectoría Académica	1	1%
Área de Admisiones	10	13%
Área de Registro Académico	2	3%
Área de Matrícula Financiera	2	3%
Dirección de Extensión y Educación Continua	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>20%</b>

<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA</b>		
Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras	1	1%
Sección de Seguridad y Vigilancia	3	4%
Sección de Servicios Varios	3	4%
División de Contratación	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10%</b>
<b>VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
Facultad de Salud	2	3%
Facultad de Ingeniería	1	1%
Facultad de Humanidades	3	4%
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	2	3%
Facultad de Ciencias de la Administración	2	3%
Instituto de Educación y Pedagogía	1	1%
Instituto de Psicología	1	1%
Facultad de Artes Integradas	1	1%
<b>TOTAL SEDE CALI</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>
Sede Regional Tulúa	33	100%
Sede Regional Palmira	48	100%
Sede Regional Yumbo	31	100%
Sede Regional Caicedonia	9	100%
Sede Regional Zarzal	17	100%
Sede Regional Pacífico	56	100%
Sede Cartago	43	100%
Sede Norte del Cauca	10	100%
<b>TOTAL SEDES REGIONALES</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>

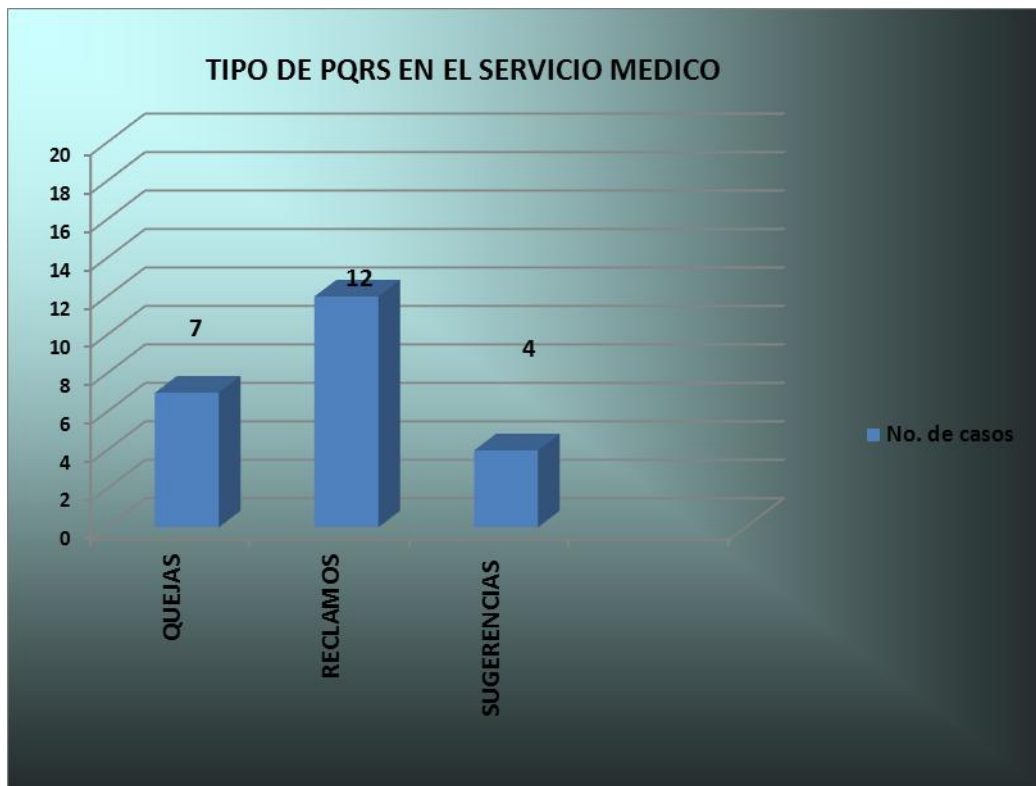
## PQRS POR DEPENDENCIA



## DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

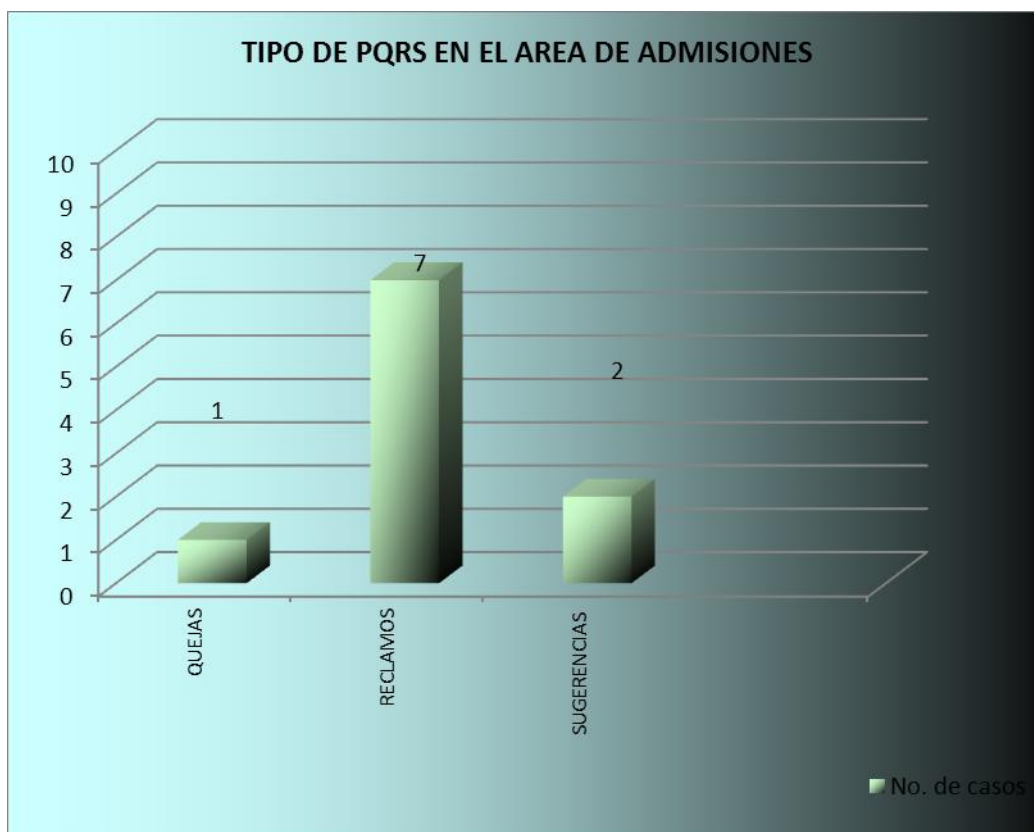
El Servicio Médico de La Universidad del Valle, adscrito a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, es la dependencia con el mayor número de PQRS durante el presente período, 23 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	7	30%
Reclamos	12	52%
Sugerencias	4	17%
Comentarios Positivos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>



Está seguida por el Área de Admisiones, adscrita a la Vicerrectoría Académica, que recibió durante el presente período un total de 10 PQRS distribuidas así:

<b>TIPO DE PQRS EN EL ÁREA DE ADMISIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Quejas	1	10%
Reclamos	7	70%
Sugerencias	2	20%
Comentarios Positivos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

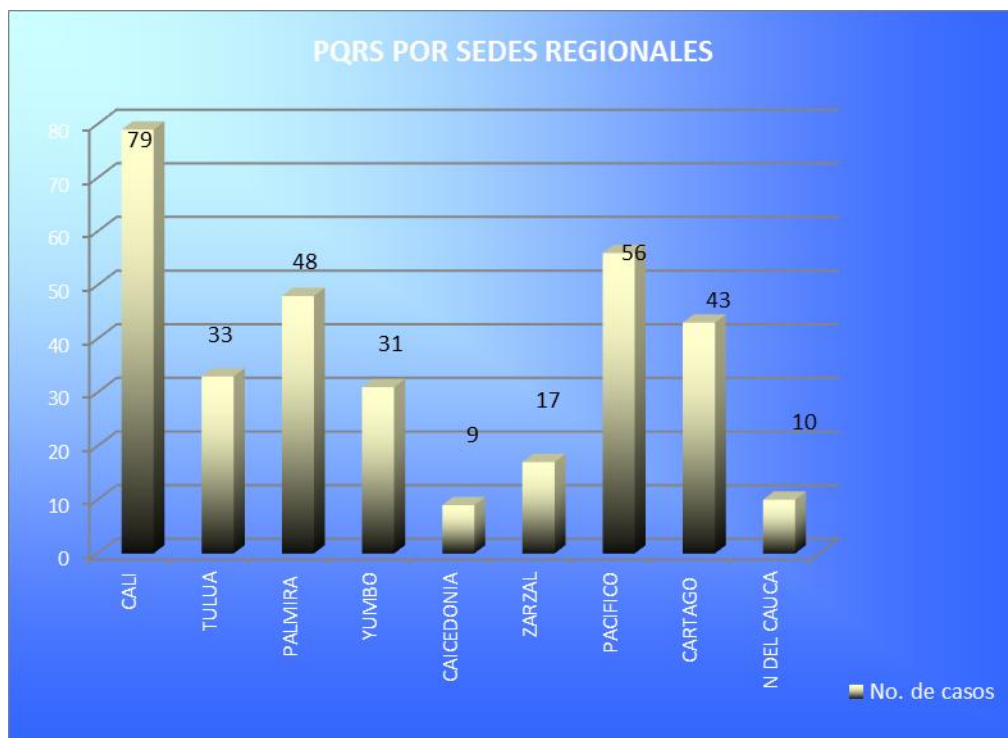


Se mantiene la Vicerrectoría de Bienestar Universitario como la dependencia con el mayor número de PQRS, 33 en total, lo cual es consistente con el hecho de que es la dependencia prestadora de servicios en la Universidad.

## DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS POR SEDES REGIONALES

A continuación se presenta el cuadro comparativo por Sedes

PQRS POR SEDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cali	79	24%
Tuluá	33	10%
Palmira	48	15%
Yumbo	31	10%
Caicedonia	9	3%
Zarzal	17	5%
Pacífico	56	17%
Cartago	43	13%
Norte del Cauca	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>100</b>





No se incluye a la Sede Buga en el comparativo estadístico del presente informe, debido a que el mecanismo utilizado para la retroalimentación con sus usuarios y mediante el cual obtienen las PQRS que utilizan como insumo para el mejoramiento continuo, son unas encuestas periódicas donde los estudiantes evalúan el servicio en la Sede y el desempeño de sus docentes. 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. Durante el segundo semestre de 2011, la Sede Buga recibió un total de 245 PQRS, en las que se detectaron unas temáticas vitales a solucionar:

El desempeño docente

La conducta docente

Cumplimiento de objetivos en las asignaturas

Rotación de docentes

Horarios

Desempeño del Coordinador

### **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**

Las 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 que con mayor frecuencia manifiestan los usuarios. Este reclamo representa el 35% del total.

Para mejorar la calidad del servicio, que es una queja que representa el 26% del total de las PQRS del Servicio Médico, se llevan a cabo capacitaciones en atención al usuario y se refuerzan las actividades de supervisión.

<b>TIPO de PQRS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PQRS RECURRENTE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Reclamo	Tiempo de espera en los diferentes servicios	8	35%
Queja	Deficiencias en la atención a los usuarios por parte del personal administrativo y médico (actitud e incumplimiento de horarios)	6	26%

Las siguientes son las acciones propuestas:

- Para demora en atención en autorizaciones:
  - \*Reinducción al personal sobre sistema de semaforización interna para priorizar atención de fórmulas, hospitalizaciones, incapacidades, población de atención especial.
  - \*Fortalecimiento del proceso de sistematización del proceso de autorizaciones.
  - \*Divulgación de los procesos internos al usuario.
- Para Demora en entrega de Medicamentos:
  - \*Reuniones periódicas con el proveedor; fortalecimiento de la comunicación interinstitucional a través de correo electrónico y línea telefónica 24 horas, actualización de agotados o retirados del mercado, atención personalizada para casos especiales de medicamentos, búsqueda de proveedores especializados en medicamentos.
- Para demora en la asignación de citas en atención médica permanente:
  - Redistribución de horarios de enfermería para permitir que una sola persona realice y priorice las valoraciones.
- Para dificultades presentadas en la atención por parte del personal administrativo y medico:
  - \*Capacitación por parte de recursos humanos en atención al usuario.
  - \*Supervisión más estrecha del personal.
  - \*Traslado del personal a áreas donde se facilite su supervisión.

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

### **ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA SECCIÓN DE RESTAURANTE**

Se presenta una queja relevante para Sección de Restaurante, que está relacionada con un e-mail de procedencia anónima en el cual se indica que funcionarios de la Universidad podrían estar apropiándose indebidamente de la materia prima del restaurante.

la Sección solicitó la realización de una auditoría interna a la Oficina de Control Interno de la Universidad del Valle. Como resultado de la misma se hizo evidente la debilidad en algunos controles, por lo cual se recomendó a las Secciones de Seguridad y Vigilancia y Restaurante, elaborar un Plan de mejoramiento que empezó a ejecutarse de inmediato con el fin de mejorar los controles:

- En recepción de materias primas, almacenamiento y entrega a Producción
- En el proceso de entrega de producto terminado a comedores
- De acceso y salida entre comedores y edificio 389 (Restaurante)
- En portería principal

Adicionalmente, mediante oficio VBU.SR.164-2011 se especificaron al jefe de la Sección de Seguridad y Vigilancia las funciones del vigilante del Restaurante.

Se anexa Plan de Mejoramiento propuesto y Oficio con las tareas específicas del vigilante del Restaurante.

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

La Sede Yumbo recibió 31 PQRS durante el segundo semestre de 2011, lo cual representa un 10% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 3 PQRS recurrentes:

- Reclamo sobre suministro de agua en la sede.
- Reclamo porque la presencia de los estudiantes del SENA en la Universidad, afecta a los estudiantes de Univalle en términos de disponibilidad de espacios.
- Reclamo sobre salón de la Sede donde el brillo de la luz dificulta la visibilidad durante las clases.

La solución y las acciones correctivas, enviadas mediante oficio UVSY-QR-124 y formatos de reporte de ACPM se describen a continuación:

- Se reemplazó la tubería antigua dañada por una tubería nueva, con lo cual se solucionó el inconveniente.
- Debido a que los problemas se presentaron por incumplimiento de los docentes del SENA con los horarios establecidos para las prácticas, se envió comunicado solicitando el cumplimiento de los mismos y se designó a la coordinadora de calidad la supervisión con el auxiliar de la sala de sistemas. Adicionalmente se publicaron en cartelera los horarios de la sala.
- Se compraron e instalaron cortinas en el salón mencionado y se verificó la eficacia de la acción.

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

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

La Sede Tuluá recibió 33 PQRS durante el segundo semestre de 2011, lo cual representa un 10% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 PQRS recurrente durante el período:

- Reclamo sobre los equipos de cómputo de la Sede porque tienen virus que dañan las memorias USB de los usuarios

La solución, enviada en el formato de reporte de ACPM, se describe a continuación:

- Se restauraron los equipos de cómputo; se realizó mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos y se instaló el nuevo antivirus corporativo; se modificaron las cuentas de usuario, poniéndoles restricciones y se virtualizaron los sistemas operativos de los equipos.

Se anexa formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Tuluá.

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

La Sede Cartago recibió 43 PQRS durante el segundo semestre de 2011, lo cual representa un 13% del total de las PQRS recibidas.

Se presentó 1 PQRS recurrente durante el período:

- Reclamo sobre los equipos de cómputo de la Sede porque tienen virus que dañan las memorias USB de los usuarios

La solución, enviada mediante oficio UVSC-CM-06-2012 se describe a continuación:

- Se realizó mantenimiento a los equipos de cómputo en el mes de enero de 2012 y se instaló antivirus que adquirió la sede para solucionar el inconveniente.

Se anexa Oficio de reporte de acción correctiva y preventiva entregado por la Sede Cartago.

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

La Sede Palmira recibió 48 PQRS durante el segundo semestre de 2011, lo cual representa un 15% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron 3 PQRS recurrentes durante el período:

- Queja sobre secretaria de Programa académico por la manera descortés e irrespetuosa en que se dirige a los estudiantes.

- Inconformidad con metodología de docente

- Inconformidad con docente de la Sede Cali (Meléndez) por la manera en que se refirió a los estudiantes de la Sede Palmira, en una de sus clases

La solución, enviada mediante oficio y actas de reunión donde se trataron estas PQRS, se describe a continuación:

- Se realizó capacitación en servicio al cliente en el mes de febrero de 2012. Y debido a que posteriormente se volvieron a presentar PQRS sobre la funcionaria, se programó una asesoría personalizada.
- Después de hablar con cada una de las partes, en reunión de Coordinadores de Programa se determinó que no había antecedentes que ameritaran retirar al docente de la asignatura. Después del paro académico se realizó evaluación docente nuevamente y el profesor resultó bien evaluado.

- Se dio a conocer la queja al docente, quien envió una carta explicando lo sucedido. Posteriormente aclaró el inconveniente con los estudiantes.

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

Excluyendo las 16 PQRS de procedencia anónima recibidas en Cali, quedan disponibles para realizar la medición de satisfacción 63 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 12 encuestas diligenciadas, que corresponden al 19% 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	1	17%	Muy Difícil
0	2	0%	Algo Difícil
2	3	17%	Apenas bien
1	4	8%	Fácil
7	5	58%	Muy Fácil
12		100%	

El 66% de los encuestados manifiesta que es Fácil o Muy Fácil acceder al Programa de atención de PQRS en la Universidad, mientras que el 17% considera que es muy difícil.

### Atención de la Oficina de Quejas & Reclamos

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
2	1	17%	Pésima
1	2	8%	Mala
1	3	8%	Apenas Bien
3	4	25%	Buena
5	5	42%	Excelente
12		100%	

El 67% de los usuarios considera que la atención de la Oficina de Quejas y Reclamos fue Buena o Excelente, mientras que el 17% considera que fue pésima.

### ¿ Recibió respuesta a la PQRS ?

10	83%	SI
2	17%	NO

El 83% de los usuarios encuestados manifestó haber recibido su respuesta, mientras que el 17% respondió que no.

Nivel de satisfacción con la respuesta			
Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
3	1	25%	Nada Satisfecho
2	2	17%	Poco Satisfecho
1	3	8%	Algo Satisfecho
2	4	17%	Muy Satisfecho
4	5	33%	Totalmente satisfecho
12		100%	

El 50% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho o muy satisfecho con su respuesta.

El 8% respondió estar Algo satisfecho

El 32% respondió estar Poco o Nada satisfecho

## ANEXOS

1. Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por el Servicio Médico de la Universidad
2. Plan de Mejoramiento propuesto por La Sección de Restaurante y Oficio VBU.SR.164-2011 con las tareas específicas del vigilante del Restaurante
3. Oficio UVSY-QR-124 y Formatos de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregados por la Sede Yumbo.
4. Formato de reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora entregado por la Sede Tuluá.
5. Se anexa Oficio UVSC-CM-06-2012 de reporte de acción correctiva y preventiva entregado por la Sede Cartago.
6. Oficio y actas de reunión donde se trataron las PQRS reiterativas de la Sede Palmira.
7. Modelo de encuesta de satisfacción que la Oficina de Quejas y Reclamos envía a sus usuarios vía correo electrónico.