

# Quejas & Reclamos

Secretaría General



**UNIVERSIDAD DEL VALLE**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS  
JULIO 2015**

**Rectoría**  
**Dr. Iván Enrique Ramos Calderón**  
**Rector**

**Secretaría General**  
**Dr. Luis Alberto Herrera Ramírez**  
**Secretario General**

**Programa Quejas y Reclamos**  
**Esp. Lina María Pineda Sánchez**  
**Profesional Contratista**

**Documento elaborado por:**  
**Esp. Lina María Pineda Sánchez**  
**Monitor David Ramírez Soto**

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

**Secretaría General**  
**Programa Quejas y Reclamos**  
**Ciudad Universitaria Meléndez**  
**Edificio 301 - Espacio 4032 - 4º Piso**  
**Teléfono: 321 2100 Ext 3087**  
**Cali, Colombia**  
**Julio de 2015**

## **Tabla de contenido**

INTRODUCCIÓN .....	4
Medio de recepción de PQRS.....	5
PQRS por tipo de usuario. ....	7
Distribución de las PQRS por dependencias .....	8
Eficacia en el tiempo de respuesta. ....	11
Temas y acciones realizadas por asuntos estudiantiles en las distintas sedes y el programa de PQRS.....	11
Temas y acciones realizadas por asuntos administrativos en las distintas sedes y el programa de PQRS.....	12
Acciones emprendidas para las PQRS más repetitivas o relevantes.....	13
Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	15
¿Qué dependencia o tema es el que más se demora en contestar? .....	16
Retroalimentación del usuario.....	16
Conclusiones y/o recomendaciones. ....	17

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al procedimiento establecido y a las disposiciones de la Resolución de Rectoría No. 1.285 de 2014 “Por medio de la cual se actualiza el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Universidad del Valle, se asignan funciones de trámite procesal, se derogan unas resoluciones y se dictan otras disposiciones”, se presenta el informe del Programa de Quejas y Reclamos correspondiente al período Enero-Junio 2014.

En el siguiente informe se evidencian las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición, consultas y comentarios positivos (PQRS), recibidos por la Universidad del Valle en su sede principal, las facultades de esta y en sus sedes regionales, en el periodo Ene- Jun de 2015.

A las Sedes se les estableció una fecha límite para enviar los informes de las PQRS recibidas, y el presente informe es la consolidación de la información remitida por estas. Cabe mencionar que el Servicio Médico para funcionarios también reporto dicho informe.

Las sedes que entregaron sus consolidados son, Buga (Bug), Caicedonia (Cai), Cartago (Car), Palmira (Pal), Norte del Cauca (Nor), Pacífico (Pac), Tuluá (Tul), Yumbo (Yum).

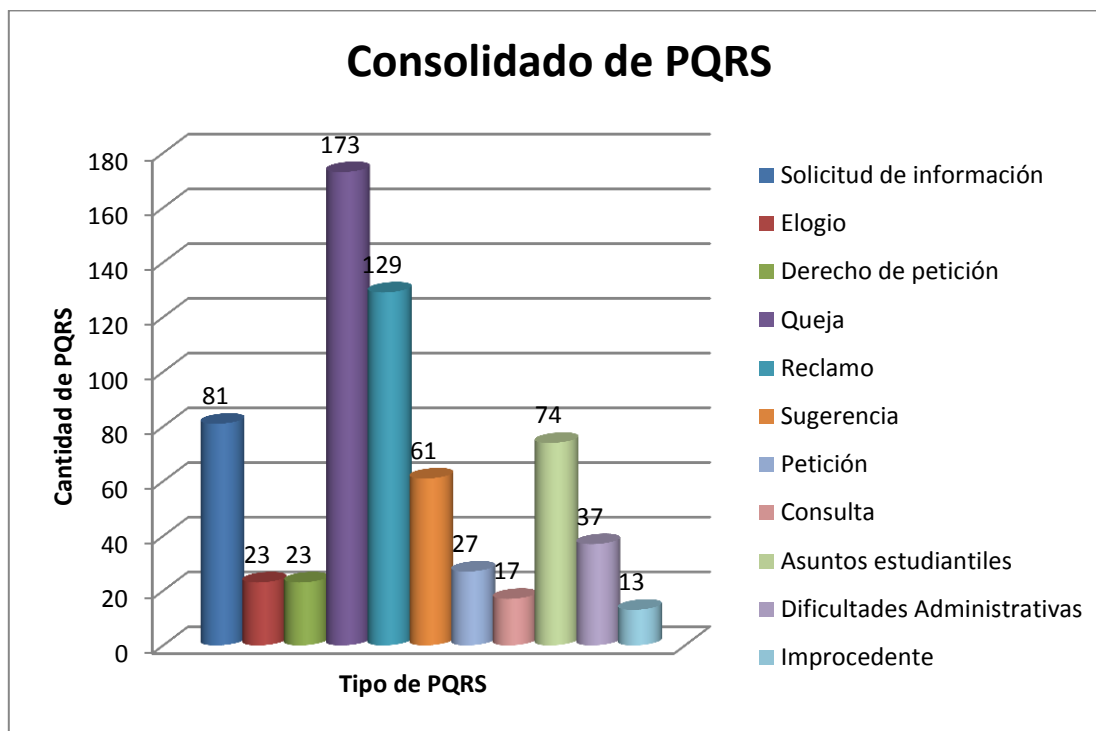
Las PQRS recibidas por cada sede, además de las recibidas directamente en el programa de Quejas y Reclamos de la Universidad del Valle pueden observarse en la Tabla 1.

**Tabla No.1** Consolidado de PQRS recibidas en sedes y el Programa

PQRS Recibidas 2015 -I	BUGA	CAICEDONIA	CARTAGO	PALMIRA	NORTE	PACIFICO	TULUA	YUMBO	SERVICIO MEDICO	PROGRAMA DE PQRS	TOTAL
Solicitud de información	0	1	0	2	24	0	5	0	0	49	81
Elogio	0	0	0	1	1	1	0	1	4	15	23
Derecho de petición	1	0	0	0	0	1	1	0	0	20	23
Queja	10	5	1	22	4	37	1	3	65	25	173
Reclamo	2	2	7	1	16	2	6	15	0	78	129
Sugerencia	3	0	7	0	17	4	0	2	11	17	61
Petición	8	0	0	0	0	0	0	0	11	8	27
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17
Asuntos estudiantiles	0	5	0	0	31	0	4	0	0	34	74
Dificultades Administrativas	0	3	1	0	0	1	1	0	0	31	37
Improcedente	6	0	0	0	2	0	0	0	0	5	13
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>95</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>91</b>	<b>299</b>	<b>658</b>

Del total de PQRS recibidas el mayor porcentaje corresponde a quejas y reclamos con pesos de 26% y 20% respectivamente, ,la solicitud de información, elogio, derecho de

petición, sugerencia, petición, consulta, dificultades administrativas e improcedentes presentaron 12 %, 3%, 3%, 9%, 4%, 2%, 5% y 2% respectivamente.



**Gráfico No.1** Consolidado de PQRS recibidas en sedes y facultades.

## Medio de recepción de PQRS

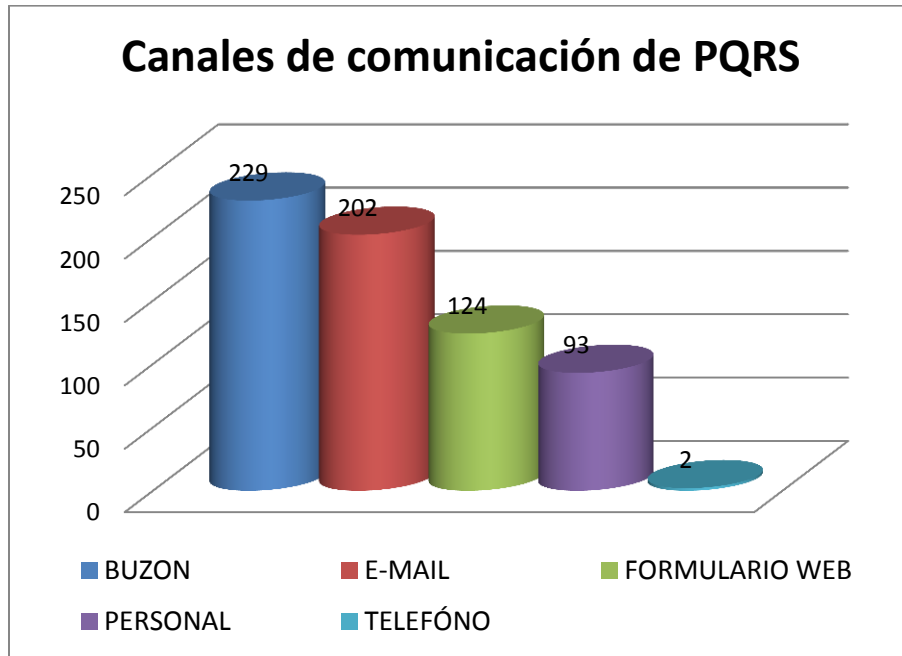
La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, el mayor porcentaje se presenta por vía web o a través del buzón con pesos de 33% y 30% respectivamente, el medio menos utilizado es vía telefónica. **Ver**

**Tabla 2.**

Canales de comunicación PQRS	BUG	CAI	CAR	PAL	NOR	PACI	TUL	YUM	SERVICIO MEDICO	PROGRAMA DE PQRS	TOTAL	%
<b>BUZON</b>	24	6	16	17	55	42	5	17	23	24	229	35%
<b>E-MAIL</b>	4	2	0	6	40	3	3	4	32	108	202	31%
<b>FORMULARIO WEB</b>	0	0	0	0	0	0	7	0	0	117	124	19%
<b>PERSONAL</b>	2	0	0	3	0	1	3	0	34	50	93	14%
<b>TELÉFONO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0%
<b>TOTAL</b>	30	8	16	26	95	46	18	21	91	299	650	100%

**Tabla No.2** Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.

La cantidad total no concuerda exactamente con la total de PQRS ya que hay 8 provenientes de Caicedonia de las cuales no se especifica el medio de recepción.



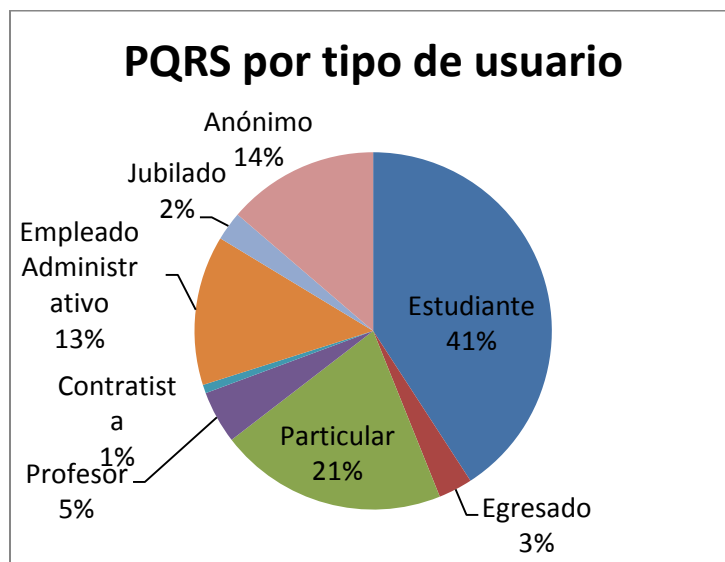
**Gráfico No.2** Medio de recepción de las PQRS en las distintas sedes y facultades.

## PQRS por tipo de usuario.

Como se puede observar en la **tabla 3**, la mayor cantidad de PQRS registradas provienen de estudiantes, el segundo tipo de usuarios que más registraron son particulares, con porcentajes de 41% y 21% respectivamente.

TIPOS DE USUARIO	BUG	CAI	CAR	PAL	NOR	PACI	TUL	YUM	SERVICIO MEDICO	PROGRAMA DE PQRS	TOTAL	%
Estudiante	28	6	11	20	54	27	10	14	7	88	265	41%
Egresado	0	0	0	1	2	0	0	0	0	17	20	3%
Particular	1	0	0	2	4	0	4	0	16	107	134	21%
Profesor	0	0	0	0	1	2	2	1	11	14	31	5%
Contratista	0	0	0	0	0	0		0	5	0	5	1%
Empleado Administrativo	1	0	0	0	1	1	0	1	29	55	88	14%
Jubilado	0	0	0	0		0	0	0	15	2	17	3%
Anónimo	0	2	5	3	33	15	2	5	8	16	89	14%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>95</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>91</b>	<b>299</b>	<b>649</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.3** Cantidad de PQRS enviadas por los distintos canales de comunicación.



**Gráfico No.3** PQRS por tipo de usuario.

## Distribución de las PQRS por dependencias.

La distribución de PQRS por dependencia que emite respuesta, se puede observar en la En la **tabla 4**, se registraron las PQRS que se presentaron en la diferentes dependencias Incluyendo las de las sedes y facultades, las dependencias con el mayor volumen son Bienestar Universitario y el servicio médico, para observar las provenientes de cada sede ver **tabla 5**.

Dependencias	Cantidad	%
Registro Académico	20	4%
Bienestar Universitario	83	17%
Secretaría Académica	14	3%
Apoyo Técnico	12	2%
Talento Humano	1	0%
Coordinación administrativa	9	2%
Autoevaluación y calidad	1	0%
Coordinación de recursos tecnológicos	12	2%
Dirección	11	2%
Coordinación administración de empresas	10	2%
Coordinación de contaduría	7	1%
Recursos Humanos	9	2%
Biblioteca	2	0%
Coordinación Tecnología en electrónica	0	0%
Formación	7	1%
Soporte y Logística	14	3%
Extensión	5	1%
Gestión Tecnológica	0	0%
Prog. De Trabajo Social	0	0%
Prog. Tec. En sistemas	0	0%
Cafetería	0	0%
Almacén	6	1%
Coord. Lic Arte Dramático	1	0%
Matricula Financiera	7	1%
Coordinación logística y mantenimiento	3	1%
Sala de sistemas	6	1%
Prog. Académico Economía	7	1%
Prog. Académico Sociología	21	4%
Maestría en economía	6	1%
Maestría en sociología	0	0%
Servicio medico	91	18%
Dept. Biología	1	0%
Dept. Química	1	0%
Administración de bienes y servicios	21	4%
Facultad de artes integradas	1	0%
Fac. Ciencias naturales	2	0%
Fac. Humanidades	1	0%
Fac. Ingeniera	4	1%
Fac. Ing eléctrica	1	0%
Fac. ing química	1	0%
Fac. salud	5	1%
Oficina de quejas y reclamos	46	9%
Fac. Ing sanitaria	1	0%
Rectoría	3	1%
Seguridad y vigilancia	2	0%
Secretaria general	2	0%
Vicerrectoría academica	22	4%
Vicerrectoría administrativa	11	2%
Vicerrectoría de investigaciones	4	1%
<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4.** Respuestas recibidas por dependencia



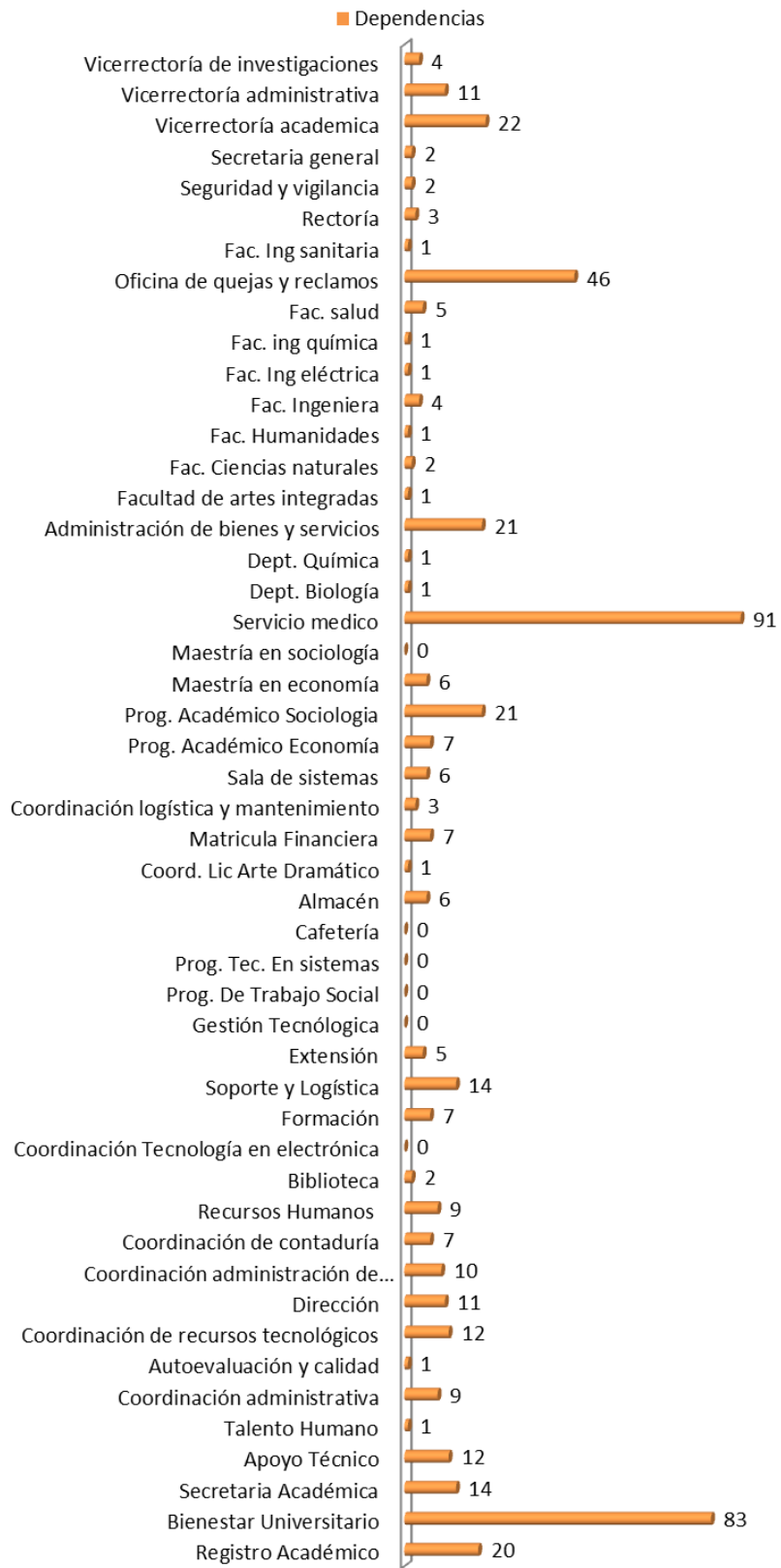
**Tabla No.5** Cantidad de PQRS registradas por cada sede.

<b>SEDE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
BUGA	30	11%
CAICEDONIA	16	6%
CARTAGO	16	6%
PALMIRA	26	10%
NORTE	95	35%
PACIFICO	46	17%
TULUA	18	7%
YUMBO	21	8%
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>

La sede que más PQRS presento fue la del norte del cauca con un total de 95 que corresponde al 35% del total de las sedes, en su mayoría por asuntos estudiantiles asociado a un tema de despido de docentes.

En el **grafico 4** se puede observar la cantidad de dependencias que emitieron respuestas de PQRS recibidas en el primer periodo del año 2015, además del número de estas.

## Cantidad de PQRS respuesta por cada dependencia



**Gráfico No 4.** PQRS respuestas por cada dependencia.

## Eficacia en el tiempo de respuesta.

Como puede observarse en la **tabla 6**, del total de PQRS recibidas tanto por la sedes como por el programa directamente, el 85% de estas fueron respondidas a tiempo, el 9% se cerraron retrasadas y un 6% continúan abiertas.

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ABIERTA	TOTAL
BUGA	20	0	4	24
CAICEDONIA	6	2	0	8
CARTAGO	16	0	0	16
PALMIRA	20	5	1	26
NORTE DEL CAUCA	81	13	1	95
PACIFICO	46	0	0	46
SERVICIO MEDICO	87	4	4	95
TULUA	17	1	0	18
YUMBO	17	3	1	21
PROGRAMA DE PQRS	181	26	21	228
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>577</b>
<b>%</b>	<b>85%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.6** Eficacia de respuesta de PQRS.

## Temas y acciones realizadas por asuntos estudiantiles en las distintas sedes y el programa de PQRS.

Se hará una breve descripción del procedimiento realizado por algunas sedes para dar respuesta a los asuntos estudiantiles presentados:

En Caicedonia los temas por asuntos estudiantiles, son pocos; y los que se han pronunciado frente a este tema, lo han hecho ante la preocupación de un programa académico que se encontraba sin coordinación, a lo cual se respondió y se ha dado solución a partir de la asignación de un funcionario a dicho cargo.

Palmira, Teniendo en cuenta que para las PQRS que tenían relación con asuntos estudiantiles, los coordinadores de los programas académicos, procedieron a dar trámite conforme a los conductos regular y de acuerdo al Acuerdo 009 de 199, en donde de actúo conforme a la normatividad vigente para cada programa.

En Tuluá se presentaron asuntos estudiantiles referentes a nuevo evaluador para examen; Aceptación de matrícula en otra Sede; Modificación de nota en el sistema y Modificación de nota en el sistema.

Las acciones realizadas se encuentran descritas en el informe MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y REPORTE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE ASUNTOS ESTUDIANTILES presentado por la sede Tuluá.

En el programa de PQRS los asuntos estudiantiles fueron remitidos inmediatamente a la dependencia a la que concierne dicho asunto, sin establecer una fecha límite de respuesta.

## **Temas y acciones realizadas por asuntos administrativos en las distintas sedes y el programa de PQRS.**

Con base a los informes presentados por las sedes se presentara el tratamiento realizado para estas por las sedes en las que se registraron dificultades administrativas

En Caicedonia específicamente se centran en inconformismos por falta de herramientas de trabajo, como software o préstamo de computadores y sobre adecuaciones físicas, situaciones que se resuelven dándose la respuesta respectiva y tratándose de solucionar de la manera más oportuna.

Palmira, con relación a los asuntos administrativos, se tuvo una queja por parte de una estudiante con relación a la mala atención de una funcionaria, y se procedió a hablar con la funcionaria para que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir.

Igualmente se ha programado para el segundo semestre una capacitación para el personal de la Sede en “Servicio al Cliente”, con el ánimo de reforzar las competencias en el cargo.

**En pacífico**, entre los temas remitidos encontramos que las clases se veían interrumpidas por las jornadas de limpieza y rocería programadas para el embellecimiento de la Sede.

para contrarrestar las molestias por esta situación ocasionadas, se optó por reprogramar la jornada de poda la semana siguiente

Tuluá, como asuntos administrativos sólo se clasificó una PQRS que está relacionada con reclamo de tipo anónimo que fue recibido a través de la web de calidad institucional del proceso de PQRS y remitido por la Secretaría General a la Sede Tuluá; ésta hacía referencia al uso indebido que según el anónimo, el personal administrativo le da a algunas páginas con contenido sexual, lo cual pudiera ser el motivo de algunas demoras en trámites; la acción que se realizó con dicho anónimo fue, en primera instancia remitirla a la Coordinación de Recursos Tecnológicos para que redactara la respuesta frente al manejo y el control que se hace frente al acceso a contenidos de internet en la Sede, finalmente y cumpliendo con la normatividad, se publicó esta respuesta anónima en la

cartelera de la Oficina de Calidad y Mejoramiento por el tiempo establecido de publicación, remitiendo tanto la respuesta como las fotografías de su publicación a la Secretaría General..

En el programa de PQRS los asuntos administrativos fueron remitidos inmediatamente a la dependencia a la que concierne dicho asunto, sin establecer una fecha límite de respuesta.

## **Acciones emprendidas para las PQRS más repetitivas o relevantes.**

En **Buga** de las acciones más repetitivas, se identifican la insuficiencia de equipos y la falta de internet en los espacios de la Universidad, la acción emprendida por el personal de Apoyo técnico fue inmediata en cada caso: se dispuso de equipos y se reemplazó los que tenían fallas, en cuanto a las deficiencias por la conectividad de internet, se tomaron medidas correctivas y se instaló los dispositivos para que esté disponible el servicio de internet inalámbrico en todas las sedes de la Universidad del Valle sede Buga.

En cuanto a lo relacionado con los problemas en la prestación del servicio de vigilancia, en su totalidad todas tenían relación con dificultades de relacionamiento de dos personas que prestan el servicio de vigilancia, en ambos casos se trabajó el tema directamente con cada empleado y se tomaron medidas correctivas y preventivas, tales como llamado de atención y se enviaron a capacitación en servicio al cliente.

**Caicedonia**, Las PQRS más repetitivas, son las de índole administrativa y se trata de dar soluciones rápidas, cuando son de acciones concretas como arreglos de infraestructura o herramientas de trabajo.

En la sede de **Cartago** las PQRS más repetitivas y las acciones tomadas son:

Respecto al horario de la cafetería teniendo en cuenta las sugerencias realizadas se tomó la decisión de extender el horario de atención en la mañana hasta las 12:30 y abrir una hora más temprano en la tarde, a las 2:00pm, consideramos que esto permite una mejor atención al usuario y una jornada legal y justa para los empleados de la arrendataria de la cafetería.

Respecto al aire acondicionado de la sala de estudio; el manejo que se está dando a los aires acondicionados está sujeto al sistema eléctrico de toda la universidad que en realidad se encuentra en situación de riesgo (de esta situación tiene conocimiento la sede central). La solución que estaremos dando lo antes posible, es colocar más ventiladores en la sala de estudio. En ocasiones se debe dar prioridad al auditorio puesto que hay mayor concentración de personas y como explico antes el sistema eléctrico no soporta la carga.

También se le informa a la comunidad universitaria que se está gestionando un proyecto de adecuación de la red eléctrica de la sede que permita mejorar el servicio de aire acondicionado para algunas áreas de la sede.

Fumigación en la sede; se ha programado un plan de fumigación que se viene realizando una vez por semana, dentro de salones y zonas verdes aledañas, esto como plan mitigador. De la unidad de saneamiento nos han realizado visitas para constatar que no hay focos que propicien la incubación de larvas y evaluación siempre ha sido positiva.

Para el Servicio de Internet se desarrollaron diferentes estrategias por parte de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones OITEL como la adquisición de nuevos dispositivos de interconexión que permitieran una cobertura más amplia del campus de la universidad; se hizo la revisión y el servicio de internet inalámbrico en la sede ha mejorado en cuanto a la velocidad de navegación.

En **Palmira** las PQRS más repetitiva y relevante, fue la que se presentó con relación al servicio del internet en la sede Palmira, razón por la cual se dio traslado al Coordinador de Soporte y Logística, para que se procediera con el respectivo tramite que nos permitiera dar una solución definitiva a la queja.

Esta además de ser la PQRS mas repetitiva y relevante, fue la que más de demoro en ser contestada, ya que para el cambio de los equipos que se realizó en el mes de Abril, el cual permitirá el acceso a internet sin ningún inconveniente, tenía que ser autorizada desde la Sede Central por lo que cualquier servicio de soporte se traslada a la OITEL, lo que implica que el tiempo de respuesta para poder dar solución a los servicios puede variar.

Esperamos que con la medida tomada por la OITEL a través del Coordinador de Soporte y Logística de la Sede, la cual fue el cambio de los AP (Equipos de Red que permiten el acceso), se mejore el servicio de internet de la Sede, y los estudiantes que son los que más PQRS han presentado por este asunto.

En la sede de **Norte del Cauca** las PQRS repetitivas son refertes al internet más específicamente al wifi en la sede, situación que se dio debido al cambio de proveedor, de igual manera la situación ha mejorado mediante las acciones tomadas desde el área de gestión tecnológica tales como organizar configuraciones para que dé fluidez al tráfico de red. Para el segundo semestre se tiene estipulado implementar más reglas de configuración que permitan mejorar el tráfico de red, se tiene previsto dividir los servicios, hacer configuraciones para mejorar la administración del recurso (administrativo, estudiantes).

La Dirección de la Sede adelanta un proceso de mejoramiento continuo tanto en la adecuación de la planta física como en la dotación de equipos. Este año se han realizado mejoras en las duchas del polideportivo, mantenimiento en toma corrientes del área de biblioteca, se instalaron video proyectores en salones de clase y salas de sistemas entre otras.

En la sede **Pacífico** entre las PQRS repetitivas o relevantes se destaca:

Cafetería por la prestación del servicio y atención a los clientes, y la venta de alimentos fríos, y precio de los alimentos, para lo cual Se estableció diálogo con la administración de la cafetería, donde se dio a conocer la PQRS que tiene que ver con la dependencia a lo cual se comprometieron a mejorar la atención de los usuarios. En cuanto a los alimentos fríos, aducen que se mantienen en vitrina que los mantiene a una temperatura agradable, lo cual se puede evidenciar al llegar a cafetería. En cuanto a los precios, responden que se están manejando precios del año anterior, que no se produjo el aumento en base al IPC de norma, razón por la cual permanecerán al mismo coste.

En Bienestar Universitario se denunció la presencia de animales en pasillos de la Universidad para lo cual se contactó a la secretaría de Salud del distrito para que se encargue de recogerlos y ponerlos en un lugar apropiado. También se solicita a los estudiantes que propenden por que se queden, no alimentarlos dentro de las instalaciones; ya que, algunos miembros de la comunidad universitaria presentan alergia a los animales.

En el almacén hubo solicitudes de estudiantes de materiales para los cuales dan uso didáctico, para esto Se presentaron excusas por las molestias ocasionadas. Adicionalmente, se pidió al Coordinador del programa, hacer solicitud escrita de los materiales de uso didáctico ya que esta Dependencia (Almacén) es para uso estricto del personal administrativo y funcionamiento de las dependencias, por tanto no se entrega material a estudiantes.

En cuanto a la seguridad en los parqueaderos, se escribió al comandante de Policía Distrital, solicitando rondas permanentes dentro y en los alrededores de la Sede, permitiendo fortalecer la seguridad de los todos.

En la sede Tuluá las PQRS más relevantes del primer periodo del año 2015 hacen referencia a las dificultades frente al desarrollo de los cursos de preicfes que ofrece el área de Extensión en la Sede, las dificultades tuvieron relación con la falta de pedagogía de un docente, la indisciplina de algunos estudiantes que interfieren con el desarrollo de las clases y la falta de puntualidad a la hora de abrir los salones y en la llegada de algunos docentes. Sobre estas dificultades se estableció una acción correctiva teniendo en cuenta todas las dificultades para tenerlas en cuenta para los futuros grupos de preicfes ya que son grupos numerosos y con una oferta más frecuente que los demás programas de extensión.

## **Oportunidad en la operación del programa de PQRS.**

Las sedes expresaron que el programa de PQRS les brindo una oportunidad de mejora en todos los campos, ya que la variedad de quejas y reclamos expone muchas falencias que

se ignoraban pero las cuales viven a diario estudiantes, particulares y empleados administrativos, tomando las acciones pertinentes se genera un espacio académico ideal, que fomenta el buen desarrollo de las actividades y por ende la calidad del servicio.

## **¿Qué dependencia o tema es el que más se demora en contestar?**

Algunas sedes evidenciaron que en algunas dependencias se encontraba una demora superior que en otras por ejemplo:

En Buga el tiempo de mayor demora se presenta en la Secretaría Académica, pues estas respuestas se salen del promedio de los 15 días, dado que las 4 peticiones en trámite corresponden a asuntos estudiantiles, 3 de las mismas no ha podido ser cerradas, dado que se deben presentar ante comités o consejos, los cuales no se reúnen sino hasta el próximo semestre y la solicitudes llegaron una vez habían realizado su última sesión dichos comités y la otra se encuentra en revisión de respuesta y dentro del límite establecido para responderla.

En Caicedonia, el área que más se demora en dar respuesta, es el área de dirección debido a múltiples situaciones, pero siempre se responde y hay disposición para hacerlo.

En la sede Pacifico, la dependencia con más demoras en contestar es Técnico Administrativo, pero no se sale mucho de los términos máximos de respuesta.

Mientras que en Tuluá, Los temas que más se demoran son los relacionados con algún trámite académico dado que algunos procesos dependen de otros trámites con la Sede Central en Cali, o trámites entre las Coordinaciones de Programa y Secretaría Académica. Igualmente se presenta que cuando algunas dependencias presentan demora en contestar una PQRS la responsable del proceso de quejas y reclamos en la Sede, procede a realizar la contestación, lógicamente teniendo en cuenta y consultando la respuesta con las dependencias que por alguna u otra razón no pudieron tramitar ellos mismos sus PQRS.

En el programa de PQRS no hubo ninguna dependencia en específico que presentara más porcentaje de demora que las otras.

## **Retroalimentación del usuario**

Para el programa de quejas y reclamos es crucial estar al tanto de la percepción que tuvieron los usuarios al momento de presentar una PQRS , por tal motivo algunas sedes y el programa de quejas y reclamos se interesó por la retroalimentación que podía brindar los usuarios.



En Buga de las 24 solicitudes tramitadas, sólo 6 correspondiente a un 25% del total de peticiones tenían datos de contacto. Al 83% de éstas 6 personas se les envió el formulario de evaluación del programa de PQRS, de los cuales contestaron solo 3.

Las tres personas encuestas consideran que se le dio respuesta oportuna a su trámite, que la acción tomada fue eficaz y en un tiempo oportuno.

En Norte del Cauca se realizó retroalimentación mediante la encuesta de satisfacción de usuarios enviada mediante correo electrónico a 35% de los usuarios de PQRS, de la cual se recibió respuesta de 7 usuarios, los cuales 4 expresaron un nivel de satisfacción adecuado, 1 muy satisfecho, 2 insuficiente.

En Pacífico, las PQRS que presentan datos de contacto, se les hace entrega por medio de e-mail y/o presencial, la mayoría de las veces a tiempo y se hace días posteriores seguimiento y se les realiza encuesta de satisfacción, aunque, a la fecha no todo se les ha podido aplicar, por disposición (Tiempo) de por peticionarios. La PQRS anónimas se publican en tableros de información dispuestos en la sede, para que puedan ser leídas por todos en la Comunidad.

Tuluá, la retroalimentación del usuario se realiza para aquellos casos que sea necesario o conveniente consultar su satisfacción, dando cumplimiento a lo dispuesto en el manual de procedimientos institucional de realizar el proceso de manera aleatoria y a criterio de la persona responsable del proceso en la Sede; el criterio para definir los PQRS que no se les debe realizar la retroalimentación son aquellos anónimos lógicamente, aquellas Solicitudes de Información y algunos reclamos poco relevantes.

En Caicedonia, yumbo y Cartago de las PQRS que se han presentado no se obtuvo ninguna retroalimentación.

## **Conclusiones y/o recomendaciones.**

Las sedes como procesos de aprendizaje y cierre de periodo presentaron conclusiones y recomendaciones.

En la sede Buga, durante el periodo febrero – Junio 2015, se presentaron un total de 30 peticiones, siendo 6 de ellas declaradas como inválidas. De las 24 restante en su mayoría corresponden a temas relacionados con infraestructura y mejoras en los servicios de internet y equipos de cómputo. También hace relevancia un problema con mal servicio al cliente por parte del personal de vigilancia.

Todos los temas presentados fueron tratados y en su mayoría cerrados con eficacia, sin embargo se debe mejorar los tiempos relacionados con los asuntos estudiantiles.

La sede Caicedonia, expreso que los temas estudiantiles, siempre se responden por la persona encargada a la cual se le reemite la PQRS, siempre se trata de corregir los

solicitado en el tiempo oportuno y teniendo en cuenta la opiniones de los estudiantes, en cuanto a los temas administrativos, de igual forma se trata de resolver con la mejor disposición y tiempos establecidos, las PQRS siempre se pudieron responder dentro de las capacidades y funciones de la persona que la recibe, no hubo necesidad de solicitar retroalimentación a los usuarios.

Las PQRS que se han tenido para este periodo, han sido de diferente tipo no se evidencian PQRS repetitivas, pero si en su mayoría dirigidas al director, quien es la persona que por su cargo, tiene muchas funciones y en ocasiones no se responden en el tiempo establecido, pero siempre hay la disposición y colaboración para dedicarle el tiempo a contestarlas.

La Sede Pacífico culmina el periodo académico con el 100% de las PQRS cerradas y a la espera de iniciar con los nuevos estudiantes el proceso que permita un mejor uso del programa y que se entienda como parte de las estrategias que propenden por la mejora continua para llegar a la Universidad que queremos.

Se propone como mejora, aprovechar las inducciones de nuevos estudiantes para dar a conocer el programa de pqs de la universidad, disminuyendo así el anonimato y mayor participación de la comunidad. Para docentes y administrativos, se proponen jornadas especiales.

En Palmira fue posible evidenciar que con la campaña realizada en la Sede, para que las personas que hacían uso del sistema de PQRS dejaran el anonimato, y se animaran a diligenciar el total del formato de PQRS funciono, lo cual les permitió dinamizar las respuestas en tiempos más cortos, ya que se contaba con los datos de contacto de las persona.

Por otra parte en la sede Tuluá de las 18 PQRS que se recibieron en el primer periodo del año, siete corresponden a PQRS remitidas a la Sede por la Secretaría General; esto se informa con el objetivo de que se tenga en cuenta para evitar duplicidad en los datos a la hora de realizar el informes semestral general.

Igualmente y teniendo en cuenta la posible duplicidad de información, vuelve y se sugiere para este periodo así como el año pasado, que cada Sede reciba sus PQRS virtuales a través de un enlace propio para las recibidas a través de la web, así cada Sede controla sus propias PQRS y a la hora de realizar los informes sea más fácil realizar la recopilación de la información por parte de la encargada de quejas y reclamos a nivel central.