

Quejas & Reclamos



UNIVERSIDAD DEL VALLE

INFORME PRIMER SEMESTRE 2016

PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

JUNIO 2016

Dr. EDGAR VARELA BARRIOS

Rector

ERNESTO JOSÉ PIEDRAHÍTA

Director

Comunicaciones Universitarias

ORFA ELENA BONILLA

Coordinadora

Área de Orientación y Atención al Ciudadano

Documento elaborado por:

Profesional Paola Andrea Fajardo Garcés

Monitor Mauricio Montilla Gamboa

Dirección de Comunicaciones Universitarias
Área de Orientación y Atención al Ciudadano
Programa Quejas y Reclamos
Ciudad Universitaria Meléndez
Edificio 301 - Espacio 4032 - 4º Piso
Teléfono: 321 2100 Ext 2280
Cali, Colombia

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

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento 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”, y al Manual de Procedimiento MP-02-01-03 “RECEPCIÓN Y TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS” se presenta un informe trimestral del Programa de Quejas y Reclamos, sin embargo cabe mencionar que los informes consolidados se presentan dos veces al año, es decir al finalizar el semestre académico.

El Programa de Quejas y Reclamos centra sus esfuerzos en crear una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, fundamentándose en la eficiente atención al usuario, entendiendo a estos como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y/o funcionarios que interactúan en nuestra comunidad, trabajando en lograr la satisfacción de los mismos con los servicios ofrecidos.

Adicionalmente el Programa PQRS permite obtener información que resulta ser de gran utilidad para la revisión y análisis de los procesos de la Universidad, permitiendo la formulación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, y buscando la eliminación de causas principales de las manifestaciones, permitiendo mejorar los procesos Misionales del Alma Mater.

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 lo que va corrido del año.

INFORME DE PQRS- PRIMER SEMESTRE DE 2016

Consolidación de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) -Primer semestre 2016

El presente informe da cuenta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, Denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en la Universidad del Valle, tanto en su sede principal, como en las facultades de esta y en sus sedes regionales, en el semestre Ene-Jun de 2016.

En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información remitida por las sedes y las PQRS recibidas directamente en el programa por los diversos canales que la Universidad brinda para un adecuado proceso en la recepción de las PQRS.

Resultado de las PQRS

Durante el periodo Enero - Junio 2016 se recibieron un total de **686** en la Universidad del Valle, dicha recepción se obtuvo a través de Correo electrónico, Formulario Web, Buzón de sugerencia, vía telefónica y de manera personal en la Oficina del programa y en las diferentes áreas y sedes Regionales.

Tipo de solicitudes Recibidas

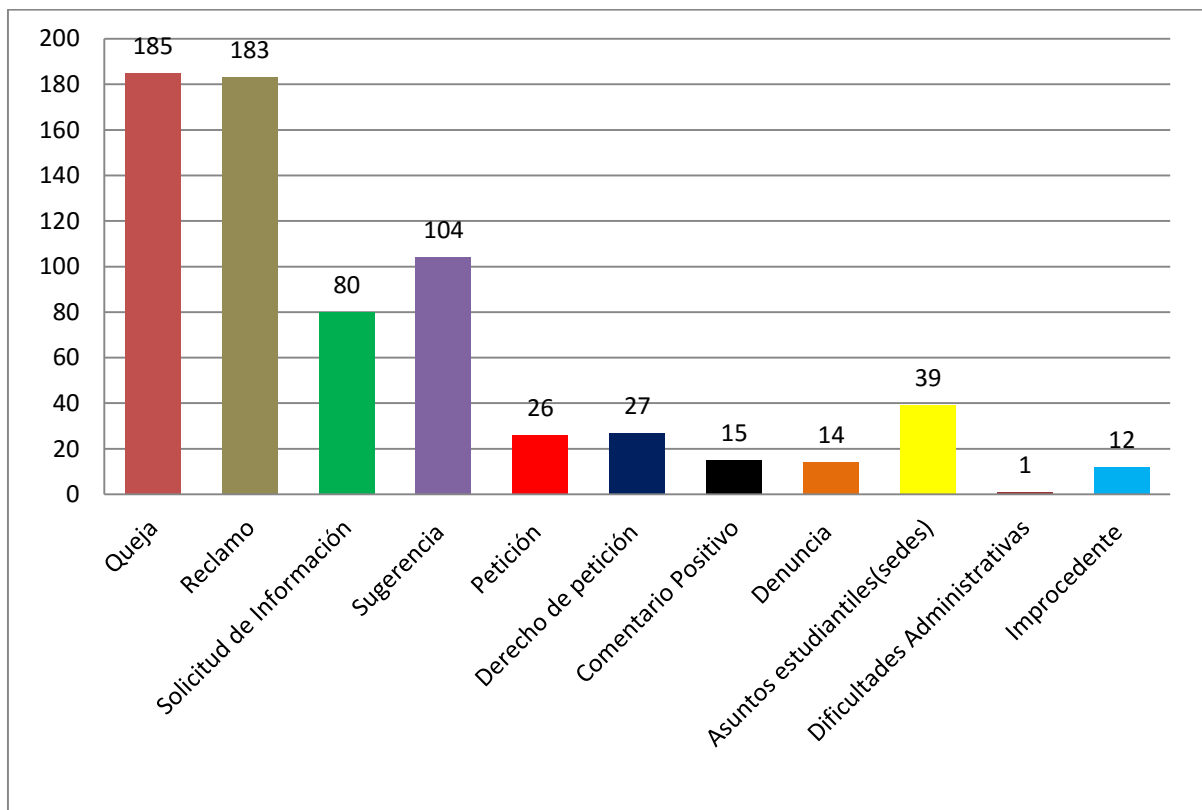
Del total de las **686** PQRS recibidas en el periodo de Enero – Junio de 2016, la mayor cantidad corresponden a quejas y reclamos que equivalen cada una a un porcentaje del 27% (185 y 183) del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen las Sugerencias (15%), Solicitudes de Información (12%), Asuntos Estudiantiles (6%), Derechos de Petición (4%), Peticiones (4%), Comentarios positivos (2%), Denuncias (2%), PQRS Improcedentes (2%) y una (1) Dificultades Administrativas (0,15%).

Tabla No. 1. PQRS Recibidas por mes en el primer semestre de 2016

Fuente: Base de datos del Programa PQRS, informes sedes Regionales, Facultades e Institutos.

CONSOLIDADO ENE-JUN 2016		
PQRS	CANTIDAD	%
Queja	185	27%
Reclamo	183	27%
Solicitud de Información	80	12%
Sugerencia	104	15%
Petición	26	4%
Derecho de petición	27	4%
Comentario Positivo	15	2%
Denuncia	14	2%
Asuntos estudiantiles (sedes regionales)	39	6%
Dificultades Administrativas	1	0%
Improcedente	12	2%
TOTAL	686	100%

Gráfica No. 1 PQRS recibidas por mes en el primer semestre 2016



Fuente: Ibíd

Estado de las PQRS

De un total de 686 PQRS recibidas durante el primer semestre del año 2016 se encuentran:

Cerradas, 604 PQRS (88% del total).

En trámite, 82 PQRS (12% del total).

Las diferentes sedes y Áreas de la universidad informan que el mayor número de PQRS en trámite obedecen a diferentes procesos largos que deben ser sometidas las solicitudes para dar una resolución de fondo.

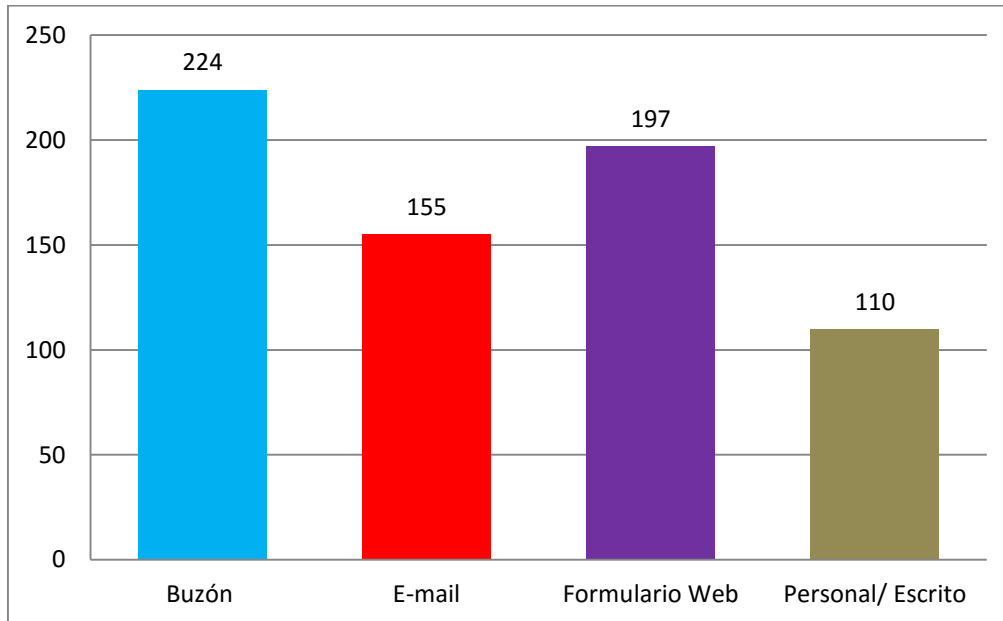
Medio de Recepción de PQRS

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS. La tabla a continuación muestra que el medio más usado por los usuarios en general es el Buzón (33%) y El E-Mail (23%).

Tabla No. 2. Medio de recepción PQRS en el primer semestre de 2016

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Buzón	224	33%
E-mail	155	23%
Formulario Web	197	29%
Personal/ Escrito	110	16%
TOTAL	686	100%

Gráfica No.2. Medio de recepción PQRS en el primer semestre de 2016



Fuente: Ibíd

PQRS TIPO DE USUARIO

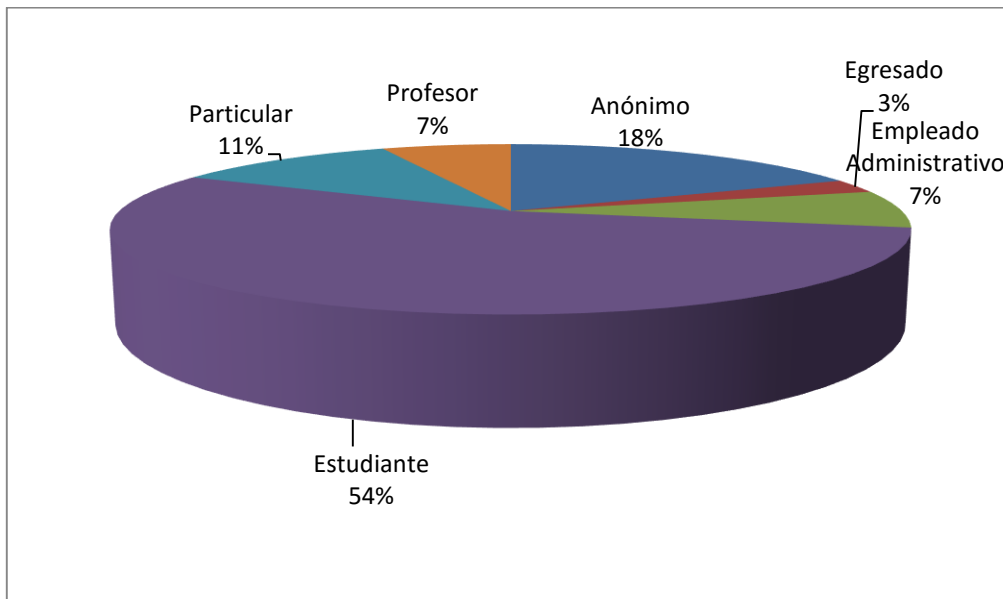
La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que durante el primer semestre del año, los Estudiantes de la Universidad son quienes utilizan en su mayoría el Programa de Quejas y Reclamos representado en un 54% del total de PQRS recibidas.

Tabla No.3. PQRS por tipo de usuario en el primer semestre de 2016

TIPO USUARIO		
USUARIO	CANTIDAD	%
Anónimo	126	18%
Egresado	18	3%
Empleado Administrativo	49	7%
Estudiante	373	54%
Particular	76	11%
Profesor	44	6%
TOTAL	686	100%

Fuente: Ibíd

Gráfica No.3. PQRS por tipo de usuario en el primer semestre de 2016



Fuente: Ibíd

Distribución de las PQRS recibidas por Dependencias Cali y Sedes Regionales

De acuerdo al debido proceso, las PQRS se remiten teniendo presente el previo estudio de las características de cada uno de los casos, para así dar el debido direccionamiento a cada una de las dependencias correspondientes. Por consiguiente en la *tablas* No. 4 se pueden observar las dependencias que han dado o deben dar respuesta a las PQRS remitidas, mostrando así que la dependencia con mayor atención de PQRS en el primer semestre de 2016 es la Biblioteca con 104 PQRS, lo cual corresponde al **24.1%**.

Igualmente, se pudo evidenciar que la Sección y Seguridad y Vigilancia y la Sección de Servicios Varios, presentan un rango alto de PQRS, principalmente reclamos y quejas concernientes a las medidas adoptas dentro del campus en cuestión de seguridad y al aseo deficiente que se presentan en algunos espacios de la Universidad.

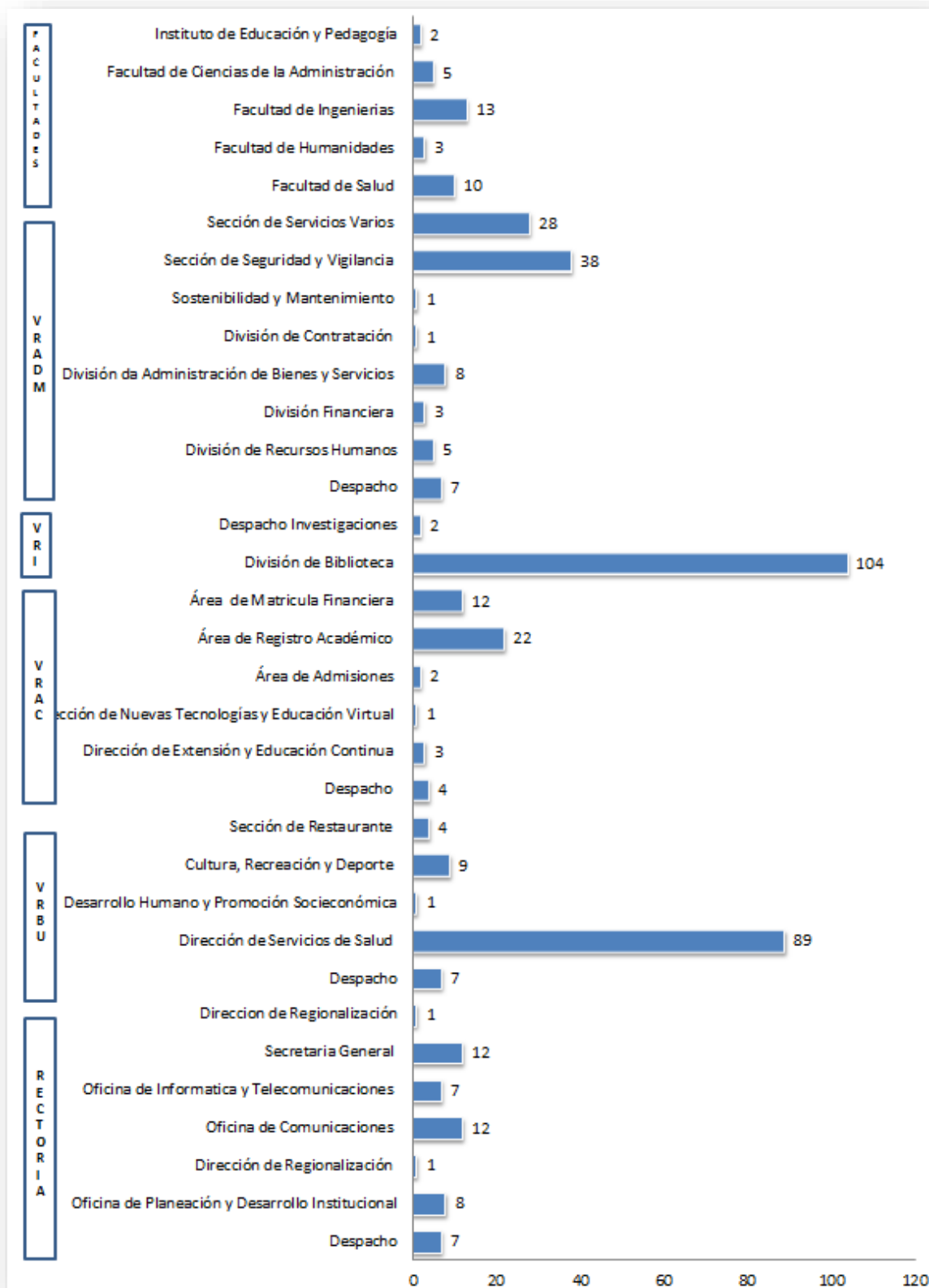
Tabla No.4. Distribución de las PQRS recibidas por Dependencias Cali y Sedes Regionales

OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho	7	1,6%
Oficina Jurídica	0	0,0%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	8	1,9%
Dirección de Regionalización	1	0,2%
Oficina de Comunicaciones	12	2,8%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	7	1,6%
Oficina de Control Interno	0	0,0%
Secretaria General	12	2,8%
Dirección de Regionalización	1	0,2%
TOTAL	48	11%
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho	7	1,6%
Dirección de Servicios de Salud	89	20,6%
Desarrollo Humano y Promoción Socioeconómica	1	0,2%
Sección de Cultura, Recreación y Deporte	9	2,1%
Sección de Restaurante	4	0,9%
TOTAL	110	25,5%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho	4	0,9%
Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica (DACA)	0	0,0%
Dirección de Extensión y Educación Continua	3	0,7%
Dirección de Nuevas Tecnologías y Educación Virtual	1	0,2%
División de Admisiones y Registro Académico (DARA)	0	0,0%
Área de Admisiones	2	0,5%
Área de Registro Académico	22	5,1%
Área de Matrícula Financiera	12	2,8%
División de Biblioteca	104	24,1%

TOTAL	148	34,3%
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho	2	0,5%
Dirección de Transferencia de Resultados de Investigación	0	0,0%
Área de Proyectos de Investigación	0	0,0%
Programa Editorial	0	0,0%
TOTAL	2	0,5%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Despacho	7	1,6%
División de Recursos Humanos	5	1,2%
División Financiera	3	0,7%
División de Administración de Bienes y Servicios	8	1,9%
Sección de Compras y Administración	0	0,0%
División de Contratación	1	0,2%
Sección de Sostenibilidad y Mantenimiento	1	0,2%
Sección de Seguridad y Vigilancia	38	8,8%
Sección de Servicios Varios	28	6,5%
Sección de Gestión Documental	0	0,0%
TOTAL	91	21,1%
FACULTADES E INSTITUTOS		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facultad de Salud	10	2,3%
Facultad de Artes Integradas	0	0,0%
Facultad de Humanidades	3	0,7%
Facultad de Ingenierías	13	3,0%
Facultad de Ciencias Naturales y Exactas	0	0,0%
Facultad de Ciencias Sociales y Económicas	0	0,0%
Facultad de Ciencias de la Administración	5	1,2%
Instituto de Psicología	0	0,0%
Instituto de Educación y Pedagogía	2	0,5%
TOTAL	33	7,6%
TOTAL SEDE CALI	432	100%
SEDES REGIONALES		

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buga	13	2%
Caicedonia	14	2%
Cartago	9	1%
Norte del Cauca	22	3%
Pacífico	53	8%
Palmira	18	3%
Tuluá	12	2%
Yumbo	44	6%
Zarzal	57	8%
TOTAL SEDES REGIONALES	242	35%
IMPROCEDENTES		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Improcedentes	12	2%
TOTAL	12	2%
TOTAL PQRS RECIBIDAS ENERO-JUNIO 2016	686	100%

Gráfica No.4. Distribución de las PQRS recibidas por Dependencias Cali y Sedes Regionales



Fuente: Ibíd

Dependencias con mayor número de PQRS

Tabla No. 5 Dependencias con mayor número de PQRS distribuida por tipo

DEPENDENCIAS MAYOR NUMERO DE PQRS				
PQRS	SERVICIO SALUD	%	BIBLIOTECA	%
Queja	75	90%	22	22%
Reclamo	0	0%	24	24%
Solicitud de Información	0	0%	24	24%
Sugerencia	4	5%	27	27%
Petición	2	2%	2	2%
Derecho de petición	0	0%	0	0%
Comentario Positivo	2	2%	1	1%
Denuncia	0	0%	0	0%
Dificultades Administrativas	0	0%	0	0%
Improcedente	0	0%	0	0%
TOTAL	83	100%	100	100%

Biblioteca

De acuerdo con el reporte presentado por la Biblioteca la mayoría de la PQRS recibidas corresponde a Sugerencias presentadas por estudiantes en un **79%** a través del e-mail en un 37%, formulario web 33% y buzón 30%; la causa más recurrente correspondió a la inconformidad con el horario de servicio en la mediateca y al trato inadecuado por parte de funcionarios de la Mediateca.

Referente a Horario limitado en mediateca, la biblioteca informa que se debió a que la División de Recursos Humanos de la Universidad del Valle no había concluido el proceso de selección del profesional para ésta área con un horario laboral de: lunes a viernes de 1:30 -9:00 p.m. y sábados de 1:00- 6:00 p.m.; y que desde la Dirección de la Biblioteca se designarían un profesional encargado para la mediateca con el fin de normalizar el horario de servicio.

Referente al mal servicio y mala actitud del funcionario de la videoteca Desde la Coordinación de servicios se instó al personal del área a dar buen servicio y se les recordó la misión de Biblioteca y así como sus funciones, realizando un especial énfasis en el buen trato hacia el usuario, que son la razón del ser de sus servicios.

Servicio Salud

De acuerdo con el reporte presentado por el Servicio Médico la mayoría de la PQRS recibidas corresponde a Quejas, que fueron presentadas en un **58%**, por los estudiantes y son referentes a dificultades en el acceso a los programas de enfermería principalmente a planificación familiar.

El Servicio de Salud ha realizado algunos ajustes internos para evitar que el servicio que ofrece planificación familiar se vea afectado por la ausencia de la enfermera jefe esperando que con estos ajustes no se vuelva a presentar inconvenientes de este tipo.

Respecto a los comentarios en el área de atención prioritaria, han realizado socializaciones con el personal de enfermería y recepción con quienes se establecieron recomendaciones enfocadas en la comunicación respetuosa hacia nuestros usuarios.

Tabla No. 6 Oportunidad de respuesta Biblioteca- Servicio Salud

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA -DEPENDENCIAS MAYOR NUMERO DE PQRS				
PQRS	SERVICIO SALUD	%	BIBLIOTECA	%
CERRADA A TIEMPO	78	94%	85	85%
CERRADA ATRASADA	2	2%	0	0%
ABIERTA	3	4%	15	15%

En cuanto a la oportunidad de respuesta estas dos dependencias se encuentran en un porcentaje satisfactorio, que oscila entre el 85% y el 94%.

La Biblioteca informa que el 15% de PQRS en trámite obedecen a solicitudes de material bibliográfico.

9. Distribución de las PQRS por sedes regionales

A continuación se describe la cantidad de las PQRS recibidas desde Enero hasta el 30 de Junio de 2016 en las Sedes Regionales de la Universidad, en la siguiente tabla se puede observar que en la Ciudad de Cali se recibieron **444** PQRS correspondiente a un **65%** donde se incluyen las dos dependencias con mayor Numero de PQRS recibidas

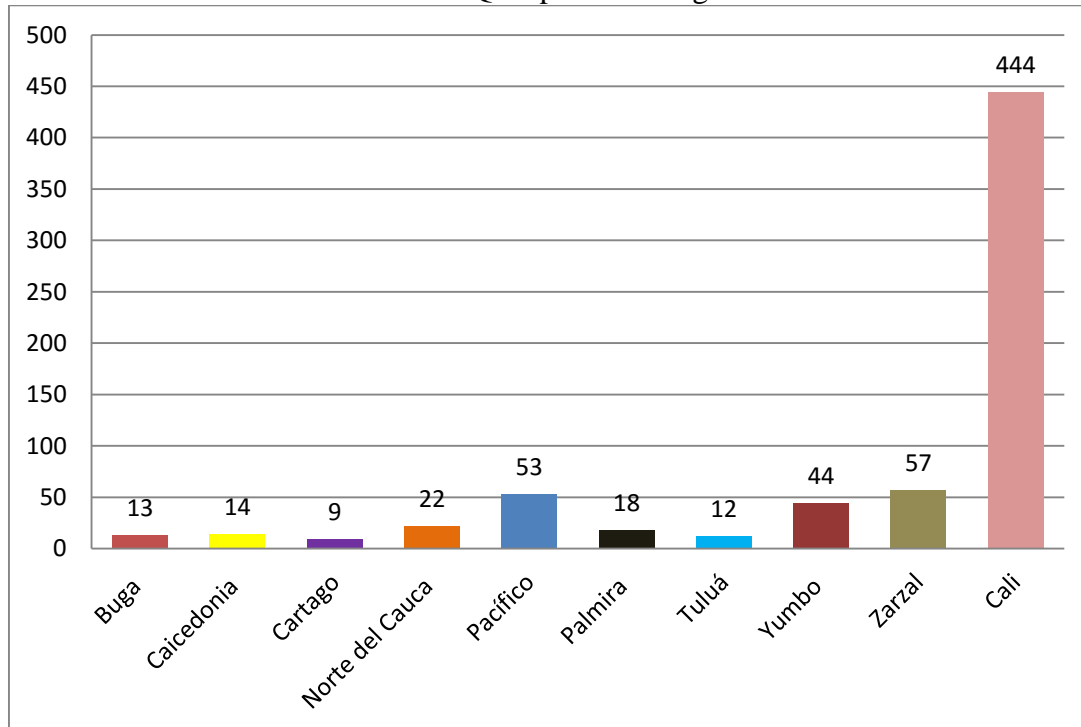
que son Biblioteca y servicio de salud y el restante 35% fue recibido en las sedes Regionales.

Tabla No. 7. Distribución de las PQRS por sedes regionales

SEDES REGIONALES		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buga	13	2%
Caicedonia	14	2%
Cartago	9	1%
Norte del Cauca	22	3%
Pacífico	53	8%
Palmira	18	3%
Tuluá	12	2%
Yumbo	44	6%
Zarzal	57	8%
Cali	444	65%
TOTAL SEDES	686	100%

Fuente: Ibíd

Gráfico No. 7. Distribución de las PQRS por sedes regionales



Fuente: Ibíd

Medios de recepción de PQRS por sedes regionales

En la *tabla y gráfica No. 8* se muestran los canales de comunicación por los que se reciben las PQRS, indicando de esta manera que en el semestre mencionado hubo mayor recepción de PQRS por el Buzón, pues se presentaron ciento cincuenta y cuatro (154) PQRS del total de lo recibido, seguido se observa que el segundo canal más utilizado por los ciudadanos es el personal a través de carta u oficio, con un total de cuarenta y siete (47) recepciones de PQRS en este semestre.

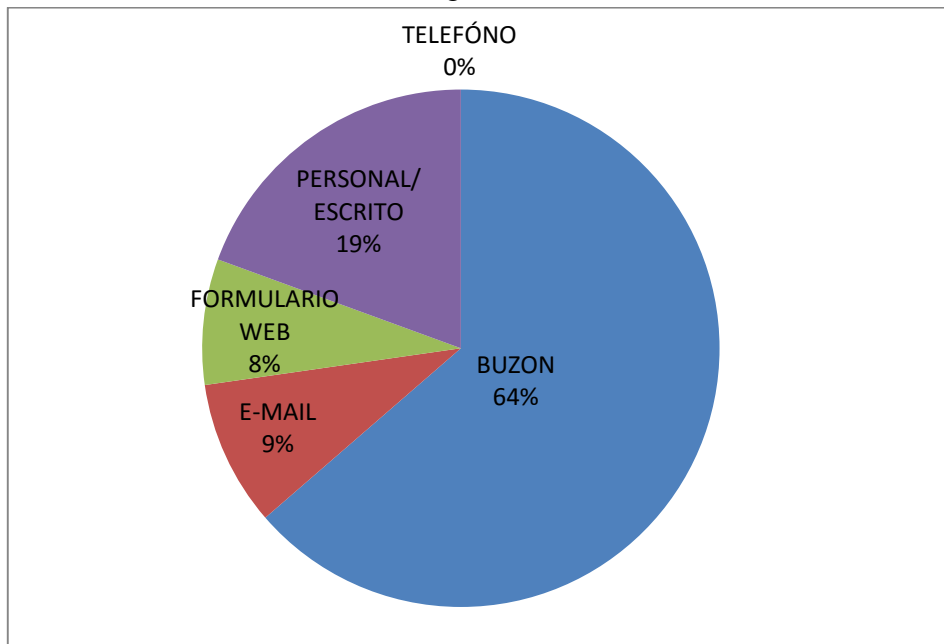
En esta medida, se muestra la pertinencia de ofrecer diversos canales de comunicación para la recepción de las PQRS, pues el usuario puede decidir por cual medio instaurar su solicitud, queja, reclamo, petición, etc.

Tabla No. 8. PQRS recibidas por los distintos canales de comunicación Sedes Regionales

CANALES DE RECEPCION POR SEDE						
SEDE	BUZON	E-MAIL	FORMULARIO WEB	PERSONAL/ ESCRITO	TELÉFONO	TOTAL
BUGA	5	3	0	5	0	13
CAICEDONIA	6	8	0	0	0	14
CARTAGO	8	1	0	0	0	9
PALMIRA	4	5	0	9	0	18
NORTE DEL CAUCA	8	0	13	1	0	22
PACIFICO	28	2	0	23	0	53
TULUA	0	1	6	5	0	12
YUMBO	40	0	0	4	0	44
ZARZAL	55	2	0	0	0	57
TOTAL	154	22	19	47	0	242

Fuente: Ibíd

Gráfica No. 8. PQRS recibidas por los distintos canales de comunicación Sedes Regionales



10. Eficacia de la respuesta a las PQRS

Durante el primer semestre del año 2016, que enmarca éste informe, se dio respuesta oportuna a **522** PQRS de las **686** recibidas que representa un **76%** y fueron cerradas con atraso **82** PQRS equivalentes a un porcentaje del **12%** sobre el total recibido.

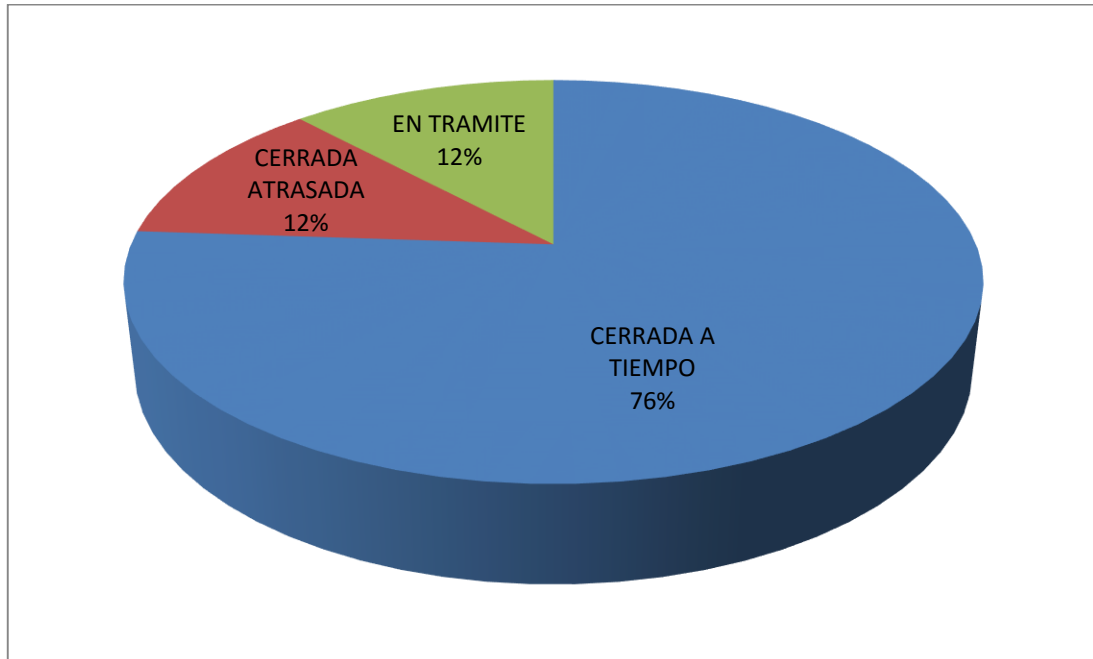
A continuación se discriminará la información de oportunidad de respuesta sobre cada una de las sedes de la Universidad:

Tabla No. 9. Eficacia de respuesta de PQRS

SEDE	CERRADA A TIEMPO	CERRADA ATRASADA	EN TRAMITE	TOTAL
Buga	13	0	0	13
Caicedonia	10	4	0	14
Cartago	7	2	0	9
Palmira	14	4	0	18
Norte	19	2	1	22
Pacífico	49	3	1	53
Tuluá	9	1	2	12
Yumbo	27	14	3	44
Zarzal	57	0	0	57
Programa de PQRS Cali	317	52	75	444
TOTAL	522	82	82	686
%	76%	12%	12%	100%

Fuente: Ibíd

Grafica No. 9. Eficacia de respuesta de PQRS



Fuente: Ibíd

11. Información sobre sedes Regionales

Buga

Sede que ha recibido hasta la fecha de corte de éste informe un total de 13 manifestaciones a través de los buzones de sugerencias, correo electrónico y cartas formales; de acuerdo a la información suministrada, el mayor porcentaje lo ocupan las quejas con un 54%, y el 46% restante Asuntos académicos corresponden en su mayoría a información general relacionada con el proceso de formación, información académica y administración de estudiantes, el medio más utilizado corresponde al buzón de sugerencias y a las cartas entregadas personalmente y en la clasificación por Usuario el mayor porcentaje corresponde a estudiante.

Manifiestan que todas las PQRS fueron tratadas y cerradas con eficacia.

Caicedonia-

Respecto a la sede de la referencia se recibieron 14 PQRS; mismas que fueron recibidas en su mayoría (57%) por canal virtual. Sobre la información entregada por parte de la sede se logra identificar que el tipo de usuario con mayor porcentaje representado en un

64% del total de usuarios es Anónimo y respuesta se han realizado en los tiempos establecidos por ley.

Cartago

En la sede Regional Cartago, en total se han recibido 9 PQRS durante el primer semestre del año 2016, la mayor cantidad se concentra en el criterio quejas, los cuales corresponden al 56% del total de las PQRS, igualmente fueron presentados 4 Reclamos, equivalentes al 44%, el medio más utilizado ha sido el buzón y el tipo de usuario que mas uso el canal para presentar su solicitud, al igual que la sede anteriormente mencionada es el anónimo, y se ha dado respuesta de manera oportuna a todas la PQRS recibidas, a través de tres medios:

- Respuesta en cartelera de PQRS
- Correo electrónico
- Publicación en la página web de la sede.

Norte del Cauca

Durante el primer semestre de 2016 se recibieron un total de 22 PQRS en la Sede Norte del Cauca, dicha recepción se obtuvo a través de buzones de sugerencia, formulario Web, personalmente y se remitieron los requerimientos de las PQRS a la persona competente de dar respuesta, por tanto las PQRS han sido procesadas en un 100%. Dos de las 22 PQRS fueron procesadas como improcedentes.

Del total de las 22 PQRS recibidas, corresponden: en orden descendente: 11 solicitud de información con un 50%, 7 sugerencias con un 32%, 2 asuntos estudiantiles con un 9%, 2 improcedentes con 9%. La mayoría de los usuarios corresponden a particulares con un 41% y las PQRS repetitivas son refertes Solicitud de información sobre oferta, Inscripciones y requisitos para segundo periodo de 2016, a lo cual se le ha dado respuesta oportuna dentro de lo términos establecidos en la Resolución 1.285 Marzo 19 de 2014.

Pacífico

Teniendo en cuenta la información recolectada sobre las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que la comunidad universitaria realizó a lo largo del presente año, se

logra evidenciar lo siguiente: En el primer semestre 2016, comprendido entre febrero y junio; se recibieron un total de 31 PQRS y 22 casos estudiantiles en la Sede Pacífico destacándose la Quejas (29 del total, para un 54,771%) como el medio más relevante de la Comunidad Universitaria de dar a conocer sus inconformidades, seguidas por los Asuntos Estudiantiles con 41,50 %; Tutela y sugerencias comparte posición con un 1,88%.

Palmira

Durante el Período Febrero – Junio de 2016 se recibieron en total en la Universidad del Valle Sede Palmira, De un total parcial de 18 PQRS recibidas hasta el 15 de junio de 2016, habiendo concluido el semestre, la mayor cantidad se concentra en el criterio Quejas, el cual corresponde al 61%, seguido por los criterios de Reclamos 17%, Solicitud de Información 17% y Petición con un 6% en el presente período. Y el medio mas utilizado correspondió a personalmente con un 50%. El tipo de usuario mas representativo es el estudiante con un 59% seguido del anónimo con un 28% lo cual presenta inconvenientes de entregar respuesta a los usuarios o implementar soluciones y/o acciones correctivas si los casos manifestados requieren de ampliación o especificación de la información suministrada.

Tuluá

En lo que va corrido del año 2016 (Fecha de corte de la información: 17 de Junio) recibieron 12 PQRS, de ellas el mayor número, que equivale a un 58%, es decir siete solicitudes, son Asuntos estudiantiles que se encuentran clasificados a su vez en tres Peticiones, una Denuncia anónima, un Reclamo y dos Derechos de petición; el 42% del porcentaje restante se encuentra representado en un reclamo, una dificultad administrativa, una denuncia anónima y una solicitud de información.

Yumbo

En la sede Yumbo durante el año 2016 corte a junio, de un total parcial de 44 PQRS con corte al 13 de junio de 2016, sin haber concluido el semestre, la mayor cantidad se concentra en el criterio de reclamo, el cual corresponde al 63,6%, seguido por el criterio de Derecho de quejas con un 11,4%, solicitud de información con el 9,1%, derecho de petición con el 6,8%, asunto estudiantil con el 4,5% y por el criterio de sugerencia con el 4,5%.

Durante el presente período, la Sede Yumbo respondió oportunamente a 27 PQRS, que es igual al (61,4%) de las 44 recibidas, además se cerraron 14 con retraso es decir el (31,8%) y 3 con el (6,8%) en trámite para dar respuesta.

Nota: Cabe anotar que el atraso presente en varias PQRS, exactamente en 10 correspondió al paro que se presentó en la sede Yumbo, promovido por los estudiantes, durante la semana comprendida del 10 de mayo a 14 de mayo.

Zarzal

Sobre la sede Zarzal se obtiene como datos relevantes la recepción de 57 PQRS, cuya concentración más alta se encuentra en sugerencias y corresponden al 77% del total recibido, correspondiente al tema específico:

- Instalar Aire Acondicionado en la Biblioteca
- Solucionar goteras en la Biblioteca
- Instalar mas casilleros en la Biblioteca

Como mejora para estas PQRS, en la Sede Zarzal el arquitecto de la División de Infraestructura Universitaria (DIU) realizó una inspección del área de la Biblioteca con el fin de elaborar un proyecto y ser enviado al Banco de Proyectos de la Oficina de Planeación de la Universidad del Valle para la respectiva revisión, aprobación y asignación de los recursos para la ejecución del proyecto. Se está trabajando para resolver como mínimo la instalación del aire acondicionado para el segundo semestre de 2016

Aspectos positivos:

- Se ha cumplido con todo lo relacionado en las peticiones a en el menor tiempo posible.
- Conjuntamente con Auditoría Interna se realiza el seguimiento de las peticiones.
- Para dar agilidad al proceso de las peticiones se revisa los buzones todos los días.

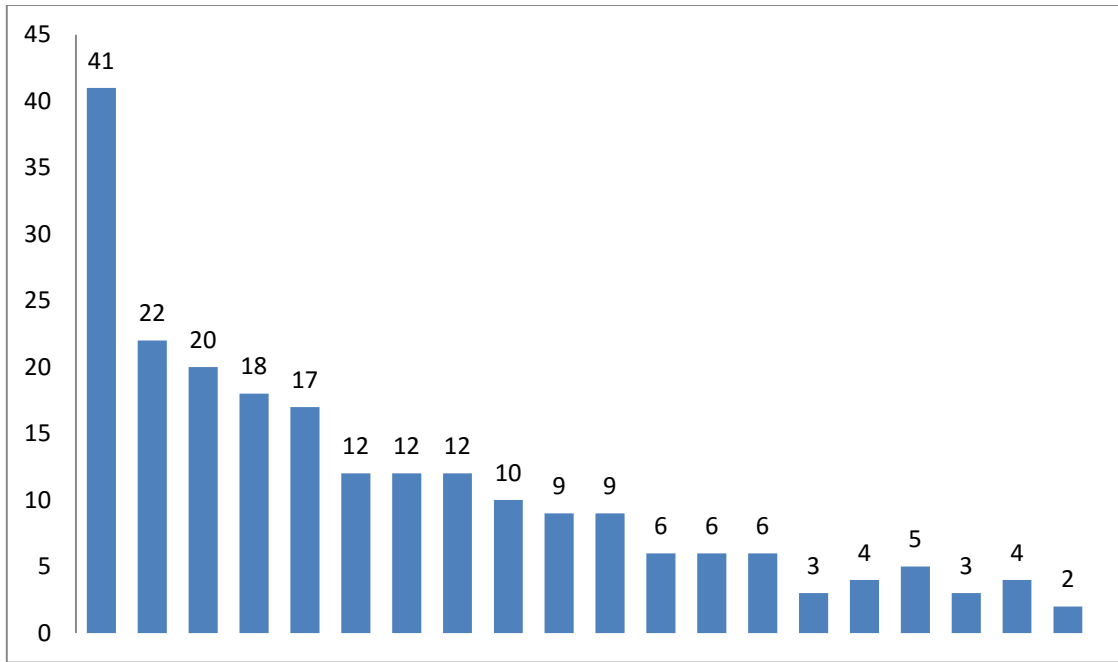
Identificación de PQRS por Causalidad y Tendencia –Recurrencia

Se toma la base de PQRS Recibidas por el programa con el objetivo de identificar tendencias y así plantear acciones correctivas, preventivas y de mejora en la siguiente tabla se muestra la distribución por las causas más recurrentes presentadas durante el primer semestre de 2016.

Tabla No. 9 Identificación de PQRS por Causalidad y Tendencia –Recurrencia

Causa PQRS Recurrencia	CANT.
Solicitud de información	41
Falla en atención a usuarios en Dependencias/Secciones/Áreas	22
Servicio de Aseo Deficiente	20
Inconformidad en cuanto a porterías, ingreso y salida del campus	18
Falla en seguridad del campus	17
Falla en adecuaciones físicas	12
Felicitaciones y agradecimientos	12
Inconformidad con procesos administrativos vinculados a la Universidad del Valle	12
Trato indebido entre Funcionarios/Profesores/Estudiantes	10
Validación de títulos y verificación Académica	9
Improcedente	9
Inconformidad con procesos vinculados a matrícula financiera de la Universidad	6
Fallas en la red para ingreso al sistema y plataformas del campus	6
Ruido excesivo en espacios del Campus	6
Falla en acceso a biblioteca	3
Denuncias	4
Inconformidad con prestación de servicio de restaurante	5
Inconformidad por falta de gestión en ingreso a parqueadero	3
Inconformidad con procesos Académicos a la Universidad	4
Inconformidad con procesos vinculados a admisiones	2
TOTAL	221

Gráfica No. 9 Identificación de PQRS por Causalidad y Tendencia –Recurrencia



ESTADÍSTICAS COMPARATIVAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

A continuación se presenta el comportamiento de las PQRS recibidas en la Universidad del Valle durante los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y del periodo de Enero a junio del año 2016

Tabla No. 10 Comparativo PQRS Años 2010 a 2016.

COMPARATIVO AÑOS 2010 AL 2015 Y 2016(PERIDO EN-JUN)									
Año	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Consulta	Sugerencia	Improcedente	Derecho de Petición	Comentario Positivo	TOTAL
2010	54	122	0	0	63	1	4	6	250
2011	137	288	0	0	140	0	17	16	598
2012	412	349	128	0	105	4	142	54	1194
2013	217	446	0	0	114	1	59	32	869
2014	258	615	346	27	283	22	136	58	1745
2015	211	281	131	19	106	33	41	36	858
2016	185	183	80	0	104	12	27	15	606
TOTAL	1474	2284	685	46	915	73	426	217	6120

Tabla No. 11 Comparativo mayor número de PQRS por dependencia

MAYOR NÚMERO DE PQRS POR DEPENDENCIA años 2014-2016				
	2014	2015	2016	TOTAL
Oficina de Informática y Telecomunicaciones (OITEL)	14	4	7	25
Bienestar Universitario	36	134	21	191
Servicio Médico	139	151	89	379
Área de Admisiones	65	10	2	77
Área de Registro Académico	75	41	22	138
Biblioteca	208	260	104	572
Recursos Humanos	35	24	5	64
Sección de Seguridad y Vigilancia	31	12	38	81
Sección de Servicios Varios	37	5	28	70
Facultad de Ingeniería	36	7	13	43

Acciones correctivas, preventivas o de mejora (ACPM) propuestas por el programa de quejas y reclamos

Desde la sede Cali se han realizado Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora propuestas por el programa, enfocado al proceso de recepción de la PQRS, cuya responsabilidad está en la profesional del Programa de Quejas y Reclamos.

Fuentes de información: Oportunidades de mejora identificadas para el Programa de PQRS (cambio personal a cargo del Programa).

Actividades realizadas

- Actualización resolución que rige al programa de quejas y reclamos con base a las leyes, decretos y demás que aplican al programa y a la atención del usuario.
- Actualización el manual de procedimientos del Programa.

Recomendaciones propuestas

- Socialización de los cambios en la clasificación de las PQRS para medir con exactitud las PQRS de los usuarios de servicios misionales de la Universidad.
- Realizar encuesta de satisfacción a través de encuesta en línea de la herramienta de Google drive.
- Gestión de planes de acción frente a las PQRS con mayor recurrencia.
- Actualización de Formatos.
- Realizar mantenimiento a buzones de sugerencias (marcación con logo de la Universidad y reubicación de los menos usados).

- Distribuir afiches del Programa de PQRS en las Facultades, Institutos de dependencias de la Universidad.
- Es importante actualizar la información de los enlaces del programa en las diferentes dependencias con el fin de dar trámite oportuno a las PQRS.

Acciones correctivas, preventivas o de mejora (ACPM) presentadas al área de calidad de la universidad del Valle

1. Descripción de la situación, debilidad (no conformidad), riesgo o acción de mejora (real o potencial)

Debido a los cambios en la ley 1437 de 2011 en los artículos 13 al 33 del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según la ley 1755 Junio 30 de 2015, se genero la actualización:

La Resolución de Rectoría No.1.285 de marzo 19 de 2014 “Por medio de la cual se emite 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.”

y el Manual de procedimientos MP-02-01-03 Versión 4.0 con fecha de emisión Abril 2014 titulo: «RECEPCION Y TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS».

Análisis de causas

La Resolución 1.285 de 2014 que rige las PQRS en Univalle, debe cambiarse por cambio en la ley 1437 de 2011 por la ley 1577 en los artículos 13 al 33. La Resolución no se había actualizado debido a:

Cambio del Programa PQRS se encontraba a cargo de Área de Calidad y pasó a La Dirección de Comunicaciones.

Cambio de personal profesional de Apoyo en el área de PQRS.

PLAN DE ACCIÓN		
TIPO DE ACCIÓN:	FACTOR	
Correctiva	Institucional	Organización, administración y gestión
ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE(S)
Planear	Realizar reunión con el Área de Calidad para revisar los aspectos que son necesarios actualizar en la resolución y el manual de procedimientos debidos a los cambios en la ley.	Profesional Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano Coor dire Profesiona area calidad
Hacer	Realizar la actualización de la resolución y manual de procedimientos RECEPCION Y TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS..	Profesional Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano
Verificar	Revisión del Borrador de la Resolución por parte del director de Comunicaciones y Oficina Jurídica.	Profesional Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano, Director de Comunicaciones y Coordinador Del Área de Atención y Orientación al Ciudadano
Verificar	Revisión del Borrador del Manual con actualización versión 5.0	Profesional Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano, Director de Comunicaciones y Coordinador Del Área de Atención y Orientación al Ciudadano profesional area Calidad
Mejorar / Actuar	Realizar seguimiento a las acciones propuestas y tomar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos	Coordinador Área de Gestión de la Calidad

2. Descripción de la situación, debilidad (no conformidad), riesgo o acción de mejora (real o potencial)

No se realizan las notificaciones a los usuarios del total de las PQRS recibidas como lo establece el Manual de procedimientos MP-02-01-03 «RECEPCION Y TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS».

Análisis de causas

No se encuentra evidencia que se haya notificado al total de usuarios que el programa recibió su PQRS y que se dará inicio al trámite correspondiente, se revisó el correo electrónico y solo se notifican algunos.

Se evidencia que las PQRS recibidas a través del correo electrónico son notificadas mediante mensaje, informado que se conoce que se ha puesto en comunicación con el programa.

Las PQRS recibidas por el formulario Web no se encuentran notificadas.

PLAN DE ACCIÓN		
TIPO DE ACCIÓN:	FACTOR	
Correctiva	Institucional	Organización, administración y gestión
ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE(S)
Planear	Realizar reunión con los encargados del manejo del formulario web y con el Monitor de apoyo al Program de PQRS	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU
Hacer	Complementar el formulario web para que arroje la notificación una vez se termine de diligenciar; Establecer compromiso por parte del Profesional y el Monitor de pqrs para garantizar la notificación mediante correo electrónico al total de los usuarios de PQRS.	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU
Verificar	Revisiónn de la Base de PQRS, formulario Web	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU
Mejorar / Actuar	Realizar seguimiento a las acciones propuestas y tomar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos	Coordinador Área de Gestión de la Calidad

3. Descripción de la situación, debilidad (no conformidad), riesgo o acción de mejora (real o potencial)

No se realizan encuestas de satisfacción al total de usuarios de PQRS.

Falta hacer más frecuente el seguimiento y comunicación con las dependencias encargadas de dar resolución a las PQRS, afectando los tiempos de respuesta y en ocasiones las PQRS ya están resueltas y los usuarios han recibido la respuesta, pero las dependencias no han informado al programa y en consecuencia se afectan los indicadores en trámites atrasados.

Realizar más planes de acción frente a las PQRS más recurrentes por parte de las dependencias y las sedes regionales

Análisis de causas

Porque el manual MP-02-01-03 establece que se pueden realizar aleatoriamente a los usuarios.

No se encuentra evidencia de las encuestas al total de usuarios que el programa recibió su PQRS.

Posibles Cambios de personal y del Área encargada del programa.

Posible falta de repasar el manual y la resolución vigente para el trámite de las PQRS por parte de las dependencias y sedes regionales.

PLAN DE ACCIÓN		
TIPO DE ACCIÓN:	FACTOR	
Mejora	Institucional	Organización, administración y gestión
ACTIVIDADES / ACCIONES A IMPLEMENTAR		RESPONSABLE(S)
Planear	Realizar reunión con los encargados del manejo del formulario web y con el Monitor de apoyo al Program de PQRS Reunión con los enlaces encargados	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano Responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU Enlaces Responsables
Hacer	Activar en el formulario web una encuesta de satisfacción de google, que se le pueda enviar por correo electrónico el enlace al usuario para que lo diligencie una vez reciba la resolución. Establecer compromiso por parte del Profesional y el Monitor de pqrs para garantizar el envío por correo electrónico al total de los usuarios de PQRS. Realizar reunión con los enlaces responsables de las PQRS. Socializar los cambios del manual y la resolución.	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU Enlaces Responsables
Verificar	Revisión de la Base de PQRS, formulario Web, validar correo electrónico	Profesional y Monitor Apoyo A la Dirección de comunicaciones en el Área de Orientación y Atención al Ciudadano responsable Oitel Ingeniera de sistemas de la DCU
Mejorar / Actuar	Realizar seguimiento a las acciones propuestas y tomar acciones de acuerdo a los resultados obtenidos	Coordinador Área de Gestión de la Calidad