

# Quejas & Reclamos

Secretaría General



**UNIVERSIDAD DEL VALLE**

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

**DICIEMBRE 2015**

**Rectoría**  
**Dr. Édgar Varela Barrios**  
**Rector**

**Secretaría General**  
**Dr. Luis Carlos Castillo Gómez**  
**Secretario General**

**Secretaría General**  
**Orfa Elena Bonilla Chocontá**  
**Profesional**

**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**  
**Diciembre de 2015**

## Contenido

CAPITULO I .....	4
PQRS .....	4
CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS).....	4
Medio de recepción de PQRS.....	6
PQRS por tipo de usuario .....	7
Distribución de las PQRS por dependencias. ....	8
Eficacia en el tiempo de respuesta. ....	10
CAPITULO II .....	11
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	11
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.....	12
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA AREA .....	12
EFICACIA DE RESPUESTA .....	13
CAPITULO III .....	14
DERECHOS DE PETICIÓN.....	14
CAPITULO IV .....	15
DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	15
ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	15
CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS.....	15
Temas y acciones realizadas por asuntos administrativos en las distintas sedes y el programa de PQRS.....	15
Acciones emprendidas para las PQRS más repetitivas o relevantes.....	16
Oportunidad en la operación del programa de PQRS.....	17
¿Qué dependencia o tema es el que más se demora en contestar? .....	17
Retroalimentación del usuario.....	17
Conclusiones y/o recomendaciones. ....	18

# CAPITULO I

## PQRS

### CONSOLIDACIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

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 Jun-Dic de 2015.

Por medio de un memorando enviado el 26 de octubre a todas las sedes y al servicio de salud, solicitando el informe semestral de PQRS y de asuntos estudiantiles, con un plazo máximo al 20 de noviembre para entregar este.

El presente informe es la consolidación de la información remitida por las sedes y las PQRS recibidas directamente al programa.

Las sedes que entregaron sus consolidados son, Buga, Caicedonia, Cartago ,Palmira ,Norte del Cauca, Pacífico , Tuluá , Yumbo, Zarzal.

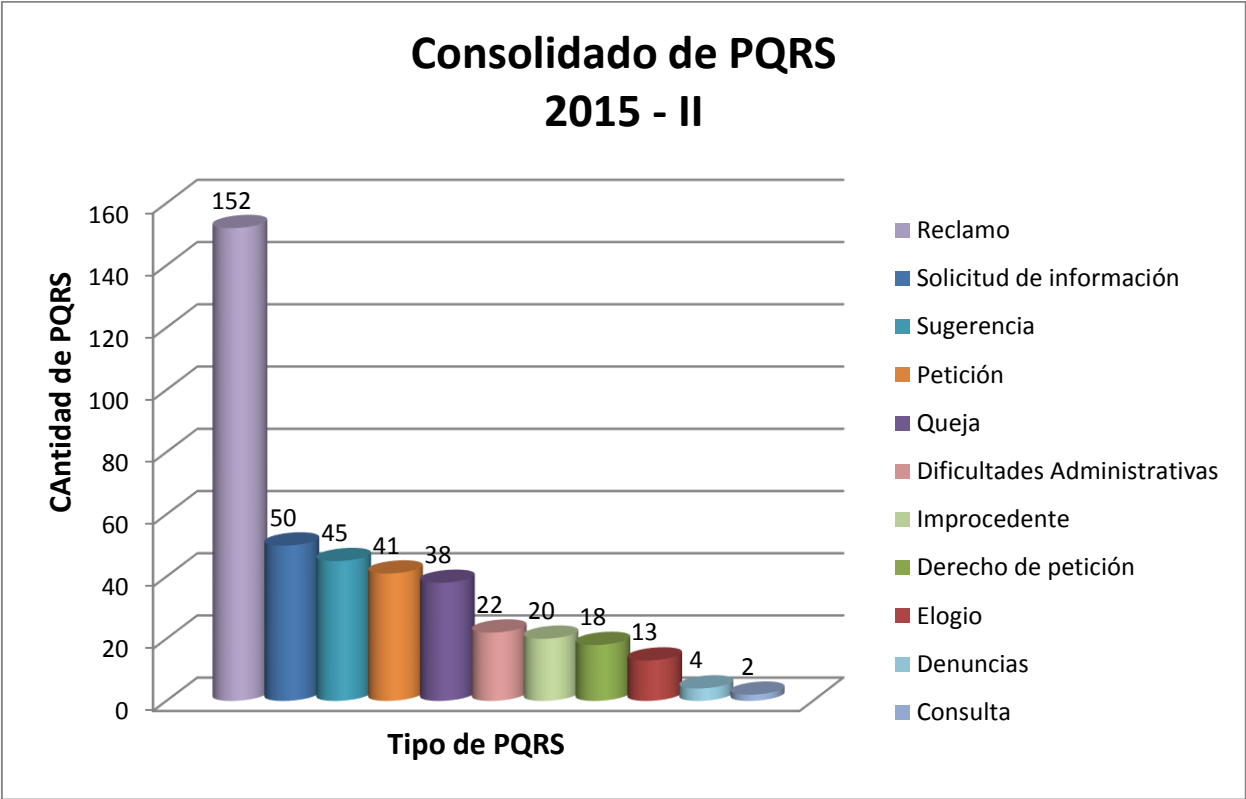
Las PQRS recibidas por cada sede, además de las recibidas directamente en el programa de Quejas y Reclamos de la Universidad del Valle pueden observarse en la Tabla 1.

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

PQRS Recibidas 2015 - II	BUGA	CAICEDONIA	CARTAGO	PALMIRA	NORTE	PACIFICO	TULUA	YUMBO	ZARZAL	PROGRAMA DE PQRS	TOTAL
Solicitud de información	0	1	0	0	13	0	1	0	2	33	50
Elogio	0	0	1	0	1	1	1	1	3	5	13
Derecho de petición	0	0	0	0	0	3	2	0	1	12	18
Queja	6	5	0	2	0	0	1	0	4	20	38
Reclamo	1	2	11	2	28	10	6	19	5	68	152
Sugerencia	0	0	13	1	8	6	1	5	2	9	45
Petición	8	0	0	2	0	0	3	0	3	25	41
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Dificultades Administrativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22
Improcedente	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>215</b>	<b>401</b>

Del total de PQRS recibidas la mayor frecuencia corresponde a reclamos con una frecuencia de 152 que corresponde al 38%, el resto de solicitudes tienen una frecuencia por debajo de 50, la solicitud de información presentó una frecuencia relativamente alta en comparación con otros periodos debido a las dudas en cuanto a la inscripción del Plan Pilos que empezara funcionamiento a partir del 2016.

En este semestre se presentaron cuatro solicitudes que fueron consideradas denuncias de actos de corrupción.



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

## Medio de recepción de PQRS

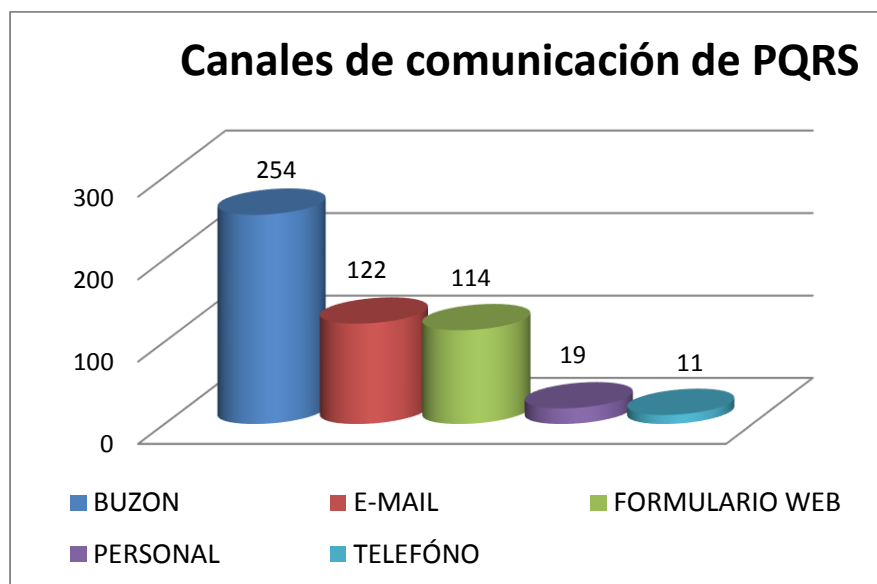
La siguiente clasificación pone en evidencia cual es el canal de comunicación por el cual se recibieron más PQRS, se evidencia que el más utilizado es el buzón, ya que en sedes como Pacifico, Norte del Cauca y Zarzal se incrementó el uso del buzón sustancialmente comparado con el primer semestre del año, en la sede principal de la Universidad del Valle, donde se encuentra ubicado el Programa de PQRS el canal más utilizado por los usuarios es el Formulario Web y el Correo Electrónico, ya que de esta manera el usuario guarda el anonimato y además posibilita el envío de solicitudes de cualquier parte del. **Ver**

**Tabla 2.**

Canales de comunicación PQRS	BUZON	E-MAIL	FORMULARIO WEB	PERSONAL	TELÉFONO	TOTAL
BUGA	12	4	0	1	0	17
CAICEDONIA	38	1	0	1	0	40
CARTAGO	29	3		1	0	33
PALMIRA	1	0	4	3	0	8
NORTE	39	14	0	0	0	53
PACIFICO	68	12	0	2	11	93
TULUA	7		7	3	0	17
YUMBO	23	1	0	0	0	24
ZARZAL	17	2	0	1	0	20
PROGRAMA DE PQRS	20	85	103	7	0	215
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>122</b>	<b>114</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>520</b>

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

La cantidad total no concuerda exactamente con el total de PQRS que se presentó en la tabla 1, debido que hay algunas sedes que registraron en el informe las PQRS que llegaban al Programa y se remitían a estas, aun cuando estas solo debían registrar las que llegaban directamente a la sede, incurriendo así en un doble registro.



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

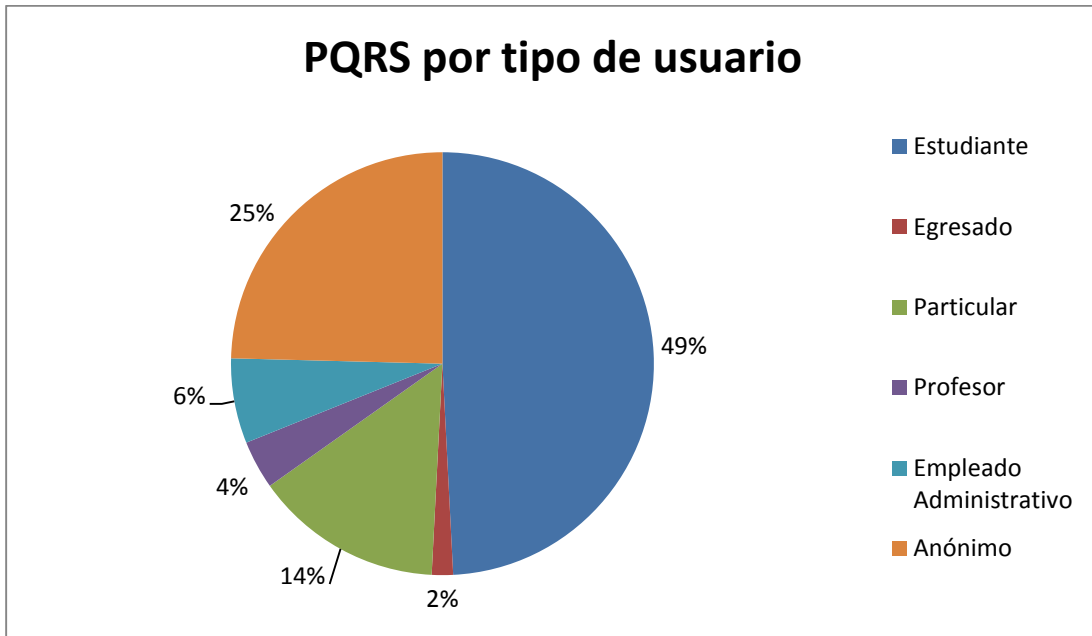
### PQRS por tipo de usuario.

Como se puede observar en la **tabla 3**, la mayor cantidad de PQRS registradas provienen de estudiantes, y el segundo tipo de usuarios que más presente son usuarios anónimos, con porcentajes de 49% y 25% respectivamente.

TIPOS DE USUARIO	BUGA	CAICEDONIA	CARTAGO	PALMIRA	NORTE	PACIFICO	TULUA	YUMBO	ZARZAL	PROGRAMA DE PQRS	TOTAL	%
<b>Estudiante</b>	15	5	18	5	32	62	12	8	14	41	212	49%
<b>Egresado</b>	0	0	0	0	2	0	1		0	4	7	2%
<b>Particular</b>	0	0	0	0	4	0	1	1	1	55	62	14%
<b>Profesor</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	2	13	16	4%
<b>Empleado Administrativo</b>	1	0	0	0	0	2	0	13	0	12	28	6%
<b>Anónimo</b>		3	15	3	15	9	3	2	3	53	106	25%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>73</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>178</b>	<b>431</b>	<b>100%</b>

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

Este periodo del año la cantidad de usuarios anónimos aumento sustancialmente.



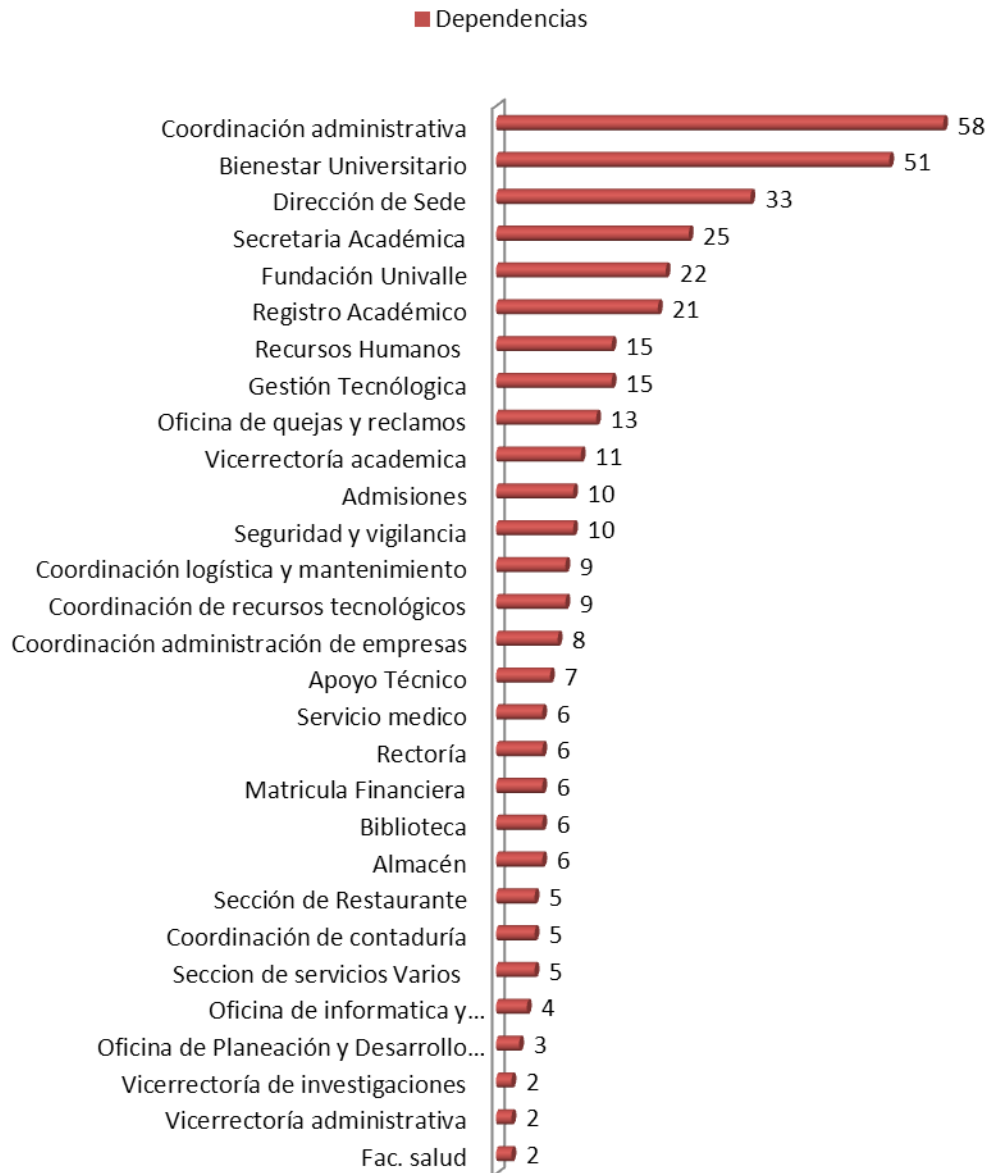
**Gráfico No.3** PQRS por tipo de usuario.

### **Distribución de las PQRS por dependencias.**

La distribución de PQRS por dependencia que emite respuesta, se puede observar en la **Gráfico 4**, se registraron las PQRS que se presentaron en la diferentes dependencias Incluyendo las de las sedes y facultades, en el grafico se ordenaron de mayor a menor las dependencias de acuerdo a la frecuencia de PQRS que respondieron, algunas dependencias que solo resolvieron una solicitud no se incluyeron en el gráfico, para evitar que la magnitud de este se volviera inmanejable.



## Cantidad de PQRS respuesta por cada dependencia



**Gráfico 4.** Respuestas recibidas por dependencia

### Eficacia en el tiempo de respuesta.

Como puede observarse en la **tabla 4**, del total de PQRS recibidas tanto por la sedes como por el programa directamente, el 69% de estas fueron respondidas a tiempo, el 12% se cerraron retrasadas y un 19%% continúan abiertas, se debe tener en cuenta que gran parte de las que están abiertas aún tienen tiempo para responderse, pero ya que al momento de realizar este informe se encontraban abiertas se deben registrar.

EFICACIA DE RESPUESTA	CERRADA A TIEMPO	CERRADA RETRASADA	ABIERTA	TOTAL
BUGA	10	0	7	17
CAICEDONIA	30	7	3	40
CARTAGO	33	0	0	33
PALMIRA	8	0	0	8
NORTE DEL CAUCA	35	6	12	53
PACIFICO	35	31	7	73
ZARZAL	20	0	0	20
TULUA	16	0	1	17
YUMBO	15	0	0	15
PROGRAMA DE PQRS	113	11	56	180
<b>TOTAL</b>	<b>315</b>	<b>55</b>	<b>86</b>	<b>456</b>
<b>%</b>	<b>69%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

**Tabla No.4** Eficacia de respuesta de PQRS.

## CAPITULO II

### SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En este informe del segundo semestre del año se ha incluido un nuevo capítulo (SOLICITUDES DE INFORMACIÓN), con el fin de cumplir a cabalidad con el artículo 52 de la ley 1712, en la **tabla 5**, podemos ver el número de solicitudes que se presentaron tanto en la sedes como en el Programa.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN			
SEDES	CANTIDAD	%	TEMAS PRINCIPALES O RELEVANTES
BUGA	16	29,6%	Como acceder al sistema, Oferta de programas Académicos
CAICEDONIA	2	3,7%	Ninguno en específico
CARTAGO	0	0,0%	
PALMIRA	0	0,0%	
NORTE DEL CAUCA	0	0,0%	No específico este ítem
PACIFICO	0	0,0%	No específico este ítem
ZARZAL	2	3,7%	Respuesta a un proceso de equivalencia
TULUA	1	1,9%	Respuesta de homologación
YUMBO	0	0,0%	No específico este ítem
PROGRAMA DE PQRS	33	61,1%	Principalmente oferta académica y como hacer parte de plan pilos
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100,0%</b>	

**Tabla 5.** Cantidad de Solicitudes de Información.

Como se puede observar en la tabla algunas sedes no presentaron ninguna información en este ítem.

## SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

En la tabla 6, se puede cuantificar la cantidad de solicitudes que cada sede, después de recibir tuvo que remitir a otra institución para resolverla, como es evidente, el Programa de PQRS y las sedes son auto eficientes al momento de solucionar las PQRS.

NUMERO DE SOLICITUDES TRALADADAS A OTRA INSTITUCIÓN		
SEDES	CANTIDAD	%
BUGA	1	20,0%
ZARZAL	1	20,0%
PROGRAMA DE PQRS	3	60,0%
TOTAL	5	1

**Tabla 6.** Solicitudes de información trasladadas a otra institución.

## SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA ÁREA

En la **tabla 7**, se puede cuantificar de las PQRS que recibe cada sede, cuales son respondidas por el programa de calidad y cuantas son remitidas a otra área.

SEDES	TRASLADADAS	RESPONDIDAS DESDE EL PROGRAMA	TOTAL
BUGA	11	5	16
CAICEDONIA	0	2	2
CARTAGO	0	0	0
PALMIRA	0	0	0
ZARZAL	0	1	1
TULUA	0	1	1
PROGRAMA DE PQRS	28	5	33
TOTAL	39	14	53

**Tabla 7.** Solicitudes de información trasladadas a otra área.

Las sedes que no se incluyen en la tabla 7, fue porque no entregaron información sobre este ítem.

## EFICACIA DE RESPUESTA

En la **tabla 8**, se puede ver la eficacia de respuestas de las sedes y el programa con respecto a las solicitudes de información.

SEDES	EFICACIA			
	SI	NO	ABIERTA	TOTAL
BUGA	15	1	0	16
CAICEDONIA	2	0	0	2
CARTAGO	0	0	0	0
PALMIRA	0	0	0	0
ZARZAL	20	0	0	20
TULUA	1	0	0	1
PROGRAMA DE PQRS	23	0	0	23
TOTAL	61	1	0	62

**Tabla 8.** Eficacia en la respuesta de las solicitudes de información.

Como puede observarse las sedes y el Programa han sido eficientes en la respuesta de las solicitudes.

No hubo ninguna solicitud a la que se le haya negado acceso, ya que la mayoría era de información que se podía encontrar en la página o de archivos públicos.

### CAPITULO III

#### DERECHOS DE PETICIÓN

En este informe se trata de desglosar de una manera más específica, las peticiones y derechos de peticiones presentados en la segunda mitad del año, en la **tabla 9**, se puede ver principalmente el tipo de usuarios que presentaron estas peticiones, en la **tabla 10**, se buscar cuantificar la eficacia de respuesta de estas peticiones.

DERECHOS DE PETICIÓN			
SEDES	CANTIDAD	%	TIPO DE USUARIO QUE INTERPUSO
BUGA	0	0,00%	
CAICEDONIA	4	8,70%	ESTUDIANTE
CARTAGO	0	0,00%	
PALMIRA	1	2,17%	ESTUDIANTE
ZARZAL	1	2,17%	ESTUDIANTE
TULUA	3	6,52%	ESTUDIANTE
PROGRAMA DE PQRS	37	80,43%	ESTUDIANTES-PARTICULARES
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>	

**Tabla 9.** Derechos de petición por tipo de usuario.

EFICACIA DE RESPUESTAS EN LOS DERECHOS DE PETICIONES			
SEDES	SI	NO	%
CAICEDONIA	4	0	100,00%
PALMIRA	1	0	100,00%
ZARZAL	1	0	100,00%
TULUA	3	0	100,00%
PROGRAMA DE PQRS	26	11	57,69%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>68,57%</b>

**Tabla 10.** Eficacia de respuesta de los derechos de petición.

En la **tabla 10**, se evidencia que la eficacia del programa esta apenas por encima del 50%, esto es debido que al momento de realizar este informe gran parte de las peticiones del Programa se encuentran abiertas.

## CAPITULO IV

### DENUNCIAS ANÓNIMAS Y ACTOS DE CORRUPCIÓN

En este capítulo se puede observar de las PQRS presentadas omitiendo las improcedentes, en la **tabla 11**, se cuantifica el porcentaje de anónimas.

DENUNCIAS ANÓNIMAS EN EL PROGRAMA		
CANTIDAD DE PQRS	ANÓNIMAS	% ANÓNIMAS
178	62	34,83%

**Tabla 11.** Porcentaje de anónimas.

Las PQRS anónimas representan un poco más del 30 % de las solicitudes, debido que algunas son quejas hacia funcionarios, reclamos por servicios prestados entre otras denuncias, situación en la cual los usuarios se sienten mejor guardando el anonimato.

### ACTOS DE CORRUPCIÓN

En este segundo semestre del año se presentaron cuatro denuncias por actos de corrupción, de las cuales dos ya fueron respondidas satisfactoriamente, y las restantes siguen en trámite.

### CONCLUSIONES, ACCIONES Y RESULTADOS

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

En Caicedonia los temas y acciones realizadas por asuntos administrativos: las acciones que se toman según las necesidades o quejas expresadas en las PQRS: también van de acuerdo en las posibilidades de solución, cuando son de funcionarios en particular, se hace la debida notificación y las respectivas gestiones para los cambios, cuando son de tipo locativo o de muebles y enseres, se da solución en la medida que se cuente con el recurso.

En la sede Norte del Cauca se adelanta un proceso de mejoramiento en la adecuación de la planta física como en otros aspectos. Este segundo semestre se han realizado mejoras en las baterías sanitarias, mantenimiento en toma corrientes e iluminación del área de estudio, se encuentra listo el gimnasio biosaludable para ser inaugurado el 25 de noviembre, se adecuo el almacén de deporte, se está realizando revisión del sistema eléctrico con el propósito de mejorar el servicio, entre otros.

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

En la sede Caicedonia las PQRS que se presentan de manera más repetitivas son asuntos de muebles y enseres, caso puntual ventiladores. Y en la medida que se cuente con el recurso se ha ido dan solución.

En la sede Norte del Cauca la PQRS repetitivas son refertes al horario de atención de la sala de sistemas, situación que fue resuelta designando un monitor y ampliando el horario de la sala de sistemas a jornada continua.

En la sede Pacifico las PQRS mas repetitivas eran las relacionadas con maltrato a animales sin dueño, para esto Se sensibilizó e instruyó al trabajador sobre el buen trato que se debe tener con los animales, estudiantes y comunidad Universitaria en el marco del mutuo respeto. Se recomendó al personal de Servicios Generales hacer revisión continua de los botes de basura que permanecen dentro de la Sede. Con el fin de evitar que los animales provoquen desorden y mal ambiente en la institución.

En Tuluá las PQRS del segundo periodo que fue más relevante fueron tres anónimos clasificados como quejas y cómo Asuntos Estudiantiles hacía la gestión del Coordinador de Administración de Empresas; sobre este caso la acción emprendida fue la visita de la Directora en compañía de la responsable de la recepción y trámite de los PQRS de la Sede directamente a los salones que tenían relación con los anónimos para indagar de primera mano las inconformidades que tenían frente al profesor. La conclusión de esta actividad fue que lo manifestado en las quejas no parecía de acuerdo a lo expresado por los estudiantes, debido a que expresaron aspectos positivos y no negativos del docente.

En el Programa de Quejas y Reclamos, el asunto mas repetitivo fue la falta de ventiladores y aires acondicionados en los salones, los cuales no permiten un adecuado desarrollo del aspecto misional de la Universidad del Valle



## **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.

El Programa de PQRS a partir del año 2016, poseerá un sistema de información el cual automáticamente reciba una PQRS, este remitirá a un enlace por defecto que tendrá la responsabilidad de delegar la persona encargada para responder correctamente.

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

En la sede **Palmira** La dependencia que más se demora en contestar es la de Coordinación de Soporte y Logística, ya que la Sede solo cuenta con un bloque, y se deben priorizar las actividades de docentes y estudiantes.

En la sede **Pacífico** la dependencia que más se demoró en contestar las PQRS fue la Técnico Administrativo, con el tema de maltrato animal.

En la Sede **Tulua** 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.

## **Retroalimentación del usuario**

En todas las sedes se trató de realizar una encuesta de satisfacción pero en la mayoría de ocasiones las personas no respondían, las pocas respuesta que se presentaron mostraban un balance positivo de la percepción de los usuarios con el programa de quejas y reclamos en cada una de las sedes.

## **Conclusiones y/o recomendaciones**

En la Sede Buga, durante el periodo agosto – diciembre 2015 en la Universidad del Valle sede Buga, se presentaron un total de 17 PQRS. De las que, en su mayoría corresponden a temas relacionados con infraestructura y mejoras en los servicios de internet. Además se recibieron 16 solicitudes de información, en su mayoría relacionadas con el acceso al sistema de registro académico y docente.

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.

Caicedonia considera que el sistema de PQRS permite mejorar la calidad de los procesos, estar atentos a cualquier alerta y es determinante para las buenas prácticas de comunicación de los estudiantes.

En la sede Palmira se considera que se debe enfatizar sobre el tema del anonimato, ya que esto les permite saber si en verdad la acción realizada permitió o no generar un cambio favorable en la prestación del servicio.

Igualmente es importante mantener las capacitaciones dadas a los estudiantes sobre el Sistema de PQRS, lo cual nos ayuda a mejorar en el servicio que se presta a la comunidad universitaria y en general; lo cual se ha visto reflejado en la disminución de las PQRS y en el número de anonimatos que se manejaba en el sistema.

## CONCLUSIONES FINALES DEL PROGRAMA PQRS

Con el fin de dar trámite a las pqr's represadas desde el mes de febrero se decidió establecer una fecha de corte al 10 de abril de 2015. Además teniendo en cuenta que al correo electrónico no solamente llegan pqr's, si también asuntos estudiantiles y dificultades administrativas fue necesario crear dos bases de datos más para cada aspecto señalado. A la fecha se han recibido 179 las cuales han sido remitidas o respondidas directamente. Con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de las diferentes manifestaciones, se ha visitado personalmente a los responsables de darles trámite, así mismo se ha contactado vía telefónica o enviado correo electrónico recordando que está próxima la fecha de vencimiento. El 13 de mayo fue posible el acceso a las pqr's interpuestas a través del formulario web y se encontraron 107, de las cuales 31 ya había sido remitidas por la anterior profesional, por lo tanto fue necesario proceder a dar remisión rápidamente e informarle al usuario que debido a cambios en la operación del programa su respuesta está un poco atrasada pero en trámite, algunas se declararon improcedentes y otras no eran PQRS, solo eran pruebas. del 5 al 30 de junio se ha recibido y remitido 26 manifestación. Puedo observarse que ya existe apropiación del programa por parte de los responsables de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos, dado que solo 6 se respondieron por fuera de la fecha límite .

Para el segundo semestre igualmente se establecido diferentes acciones tal como se reportó en el primero, recibiendo PQRS a través del correo electrónico, formulario web y formulario de denuncias anónimas, puede evidenciarse apropiación del programa por parte de algunos responsables de dar respuesta dentro de los tiempos sin embargo es necesario profundizar acerca de la importancia del programa y de cumplir con la normatividad interna y externa. Para el segundo semestre se recibieron 194 manifestaciones de las cuales 147 fueron respondidas a tiempo.