

OFICINA DE

# Quejas & Reclamos

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

PERÍODO ENERO –JUNIO DE 2.010

Agosto de 2010

V I S I O N 2 0 2 0



Rectoría

Doctor Iván Enrique Ramos Calderón  
Rector

Secretaría General

Doctor Oscar López Pulecio  
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

Agosto de 2010

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.010 .....	5
RESULTADO DE LAS PQRS .....	5
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS .....	5
ESTADO DE LAS PQRS: .....	6
PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	7
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES.....	7
PQRS POR TIPO DE USUARIO.....	8
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS .....	9
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA .....	10
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	11
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	14
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO .....	14
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCION DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE .....	15
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL DE TULUÁ .....	15
ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2010.....	17
ANEXOS .....	18

## **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 para el Periodo Enero – Junio de 2010.

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 desarrollar 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 primer semestre de 2010, las acciones correctivas generadas a partir de dicha información y las actividades realizadas por la Oficina de Quejas y Reclamos.

## INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.010

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Universidad del Valle durante el Primer semestre de 2010, e incluye las PQRS de la Sede Tuluá. Se estima que para el primer semestre de 2011, el programa de atención de Quejas y Reclamos esté funcionando a nivel general en toda la Universidad, de manera que pueda presentarse un informe consolidado en el cual se incluya la totalidad de las Sedes y además la información de las dependencias que tienen su propio Sistema de Quejas y Reclamos, como la División de Bibliotecas.

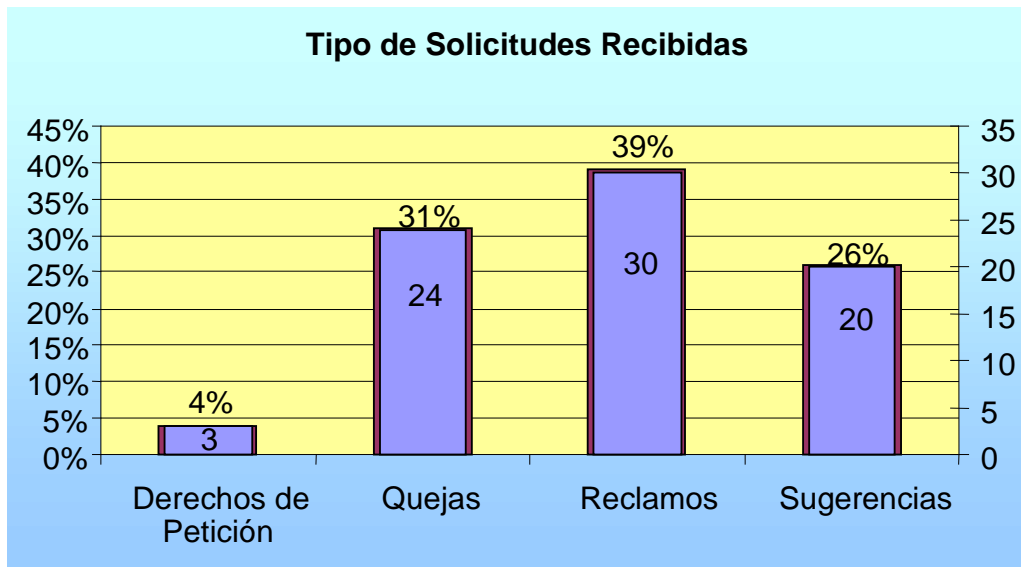
### RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período enero - junio de 2010 se recibieron en total 77 PQRS, a través de los diferentes medios dispuestos para ello, tales como los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, la línea telefónica y la Oficina de Quejas y Reclamos, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 77 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Reclamos, que corresponde a un 39% en relación al total. Los Derechos de petición sólo representan el 4% del total de las PQRS, debido a que la Resolución 3.023 dispone que este tipo de solicitudes se presenten directamente ante la dependencia a la cual le corresponda resolverlas o ante la Sección de Gestión Documental. A partir del segundo semestre de 2010, este tipo de solicitudes no se registrará en el informe de la Oficina de Quejas y Reclamos.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICIÓN	3	4%
QUEJAS	24	31%
RECLAMOS	30	39%
SUGERENCIAS	20	26%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



#### ESTADO DE LAS PQRS:

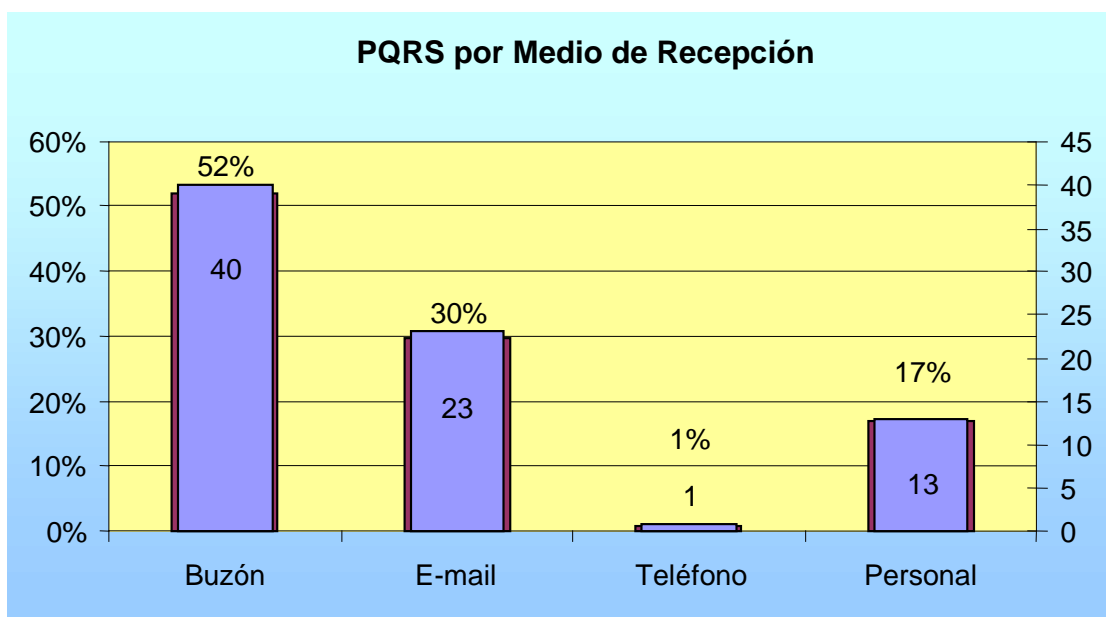
- Se cerraron 76 PQRS (el 99% del total)
- Permanece abierta 1 PQRS:

1 reclamo de la Facultad de Ingeniería en el cual se manifiesta Inconformidad porque el horario del Programa de Tecnología en Alimentos incluye clases los sábados en la mañana, lo cual dificulta o imposibilita la asistencia de estudiantes que trabajan. El motivo por el cual no se ha tramitado este reclamo, es que se presentó un retraso en la designación del responsable de las PQRS en la Facultad; por este motivo no hubo una persona que asumiera su respuesta. La persona que ha sido designada está en conocimiento de la situación y ha remitido el reclamo al profesor Alejandro Fernández, Director de la Escuela de Ingeniería de Alimentos, quien se comprometió a cerrarla lo más pronto posible.

## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS, encontrando que los usuarios prefieren el buzón de sugerencias y el correo electrónico. El buzón de sugerencias supera ampliamente al correo electrónico, por ser el medio a través del cual se presentan las PQRS del Servicio Médico.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	40	52%
E-mail	23	30%
Teléfono	1	1%
Personal	13	17%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>



## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

**QUEJAS:** De un total de 25 quejas, se presentan 14 ( 56%) relacionadas con la prestación de un mal servicio o de una mala actitud por parte del funcionario frente al usuario, pero sin concentrarse en una dependencia en particular.

**RECLAMOS:** De un total de 29 Reclamos, se presentan 9 ( 31%) relacionados con los tiempos de espera en el Servicio médico y 4 (14%) relacionados con una

infraestructura insuficiente y con la falta de dotación de elementos básicos para la adecuada prestación del servicio, específicamente en el Servicio Médico de Cármbulos y en el Centro Deportivo Universitario en Meléndez.

**SUGERENCIAS:** Los usuarios presentan diversos tipos de sugerencias, pero son reiterativas algunas relacionadas con las mejoras a la infraestructura en el Servicio Médico y el CDU y con la adecuación y mantenimiento de espacios, con lo cual se mejoraría el servicio.

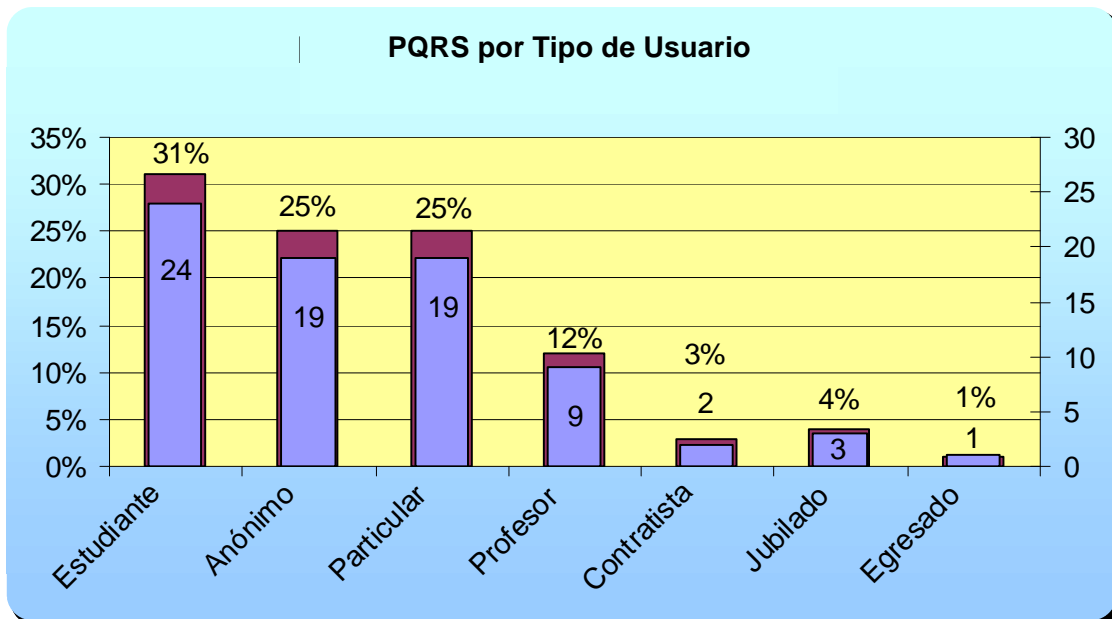
- Construcción de una nueva sede para el servicio de salud
- Cambio de la ambulancia en el servicio médico
- Dotación de equipos para el gimnasio
- Instalación de tribuna en la piscina del CDU para ver las competencias de natación
- Suministro de agua potable, vasos desechables, papel higiénico, jabón, especialmente para el servicio médico.

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

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario muestra que la mayoría de los peticionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 31% del total de PQRS recibidas y continúa siendo muy representativa la cantidad de PQRS de procedencia anónima (25%), lo cual hace imposible entregar una respuesta o en algunos casos hacer precisión sobre ciertas situaciones. En la misma proporción que las anónimos se ubican las PQRS presentadas por particulares, con un 25%, seguidas de las PQRS presentadas por docentes, con un 12% del total.

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estudiante	24	31%
Anónimo	19	25%
Particular	19	25%
Profesor	9	12%
Contratista	2	3%
Jubilado	3	4%
Egresado	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>





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

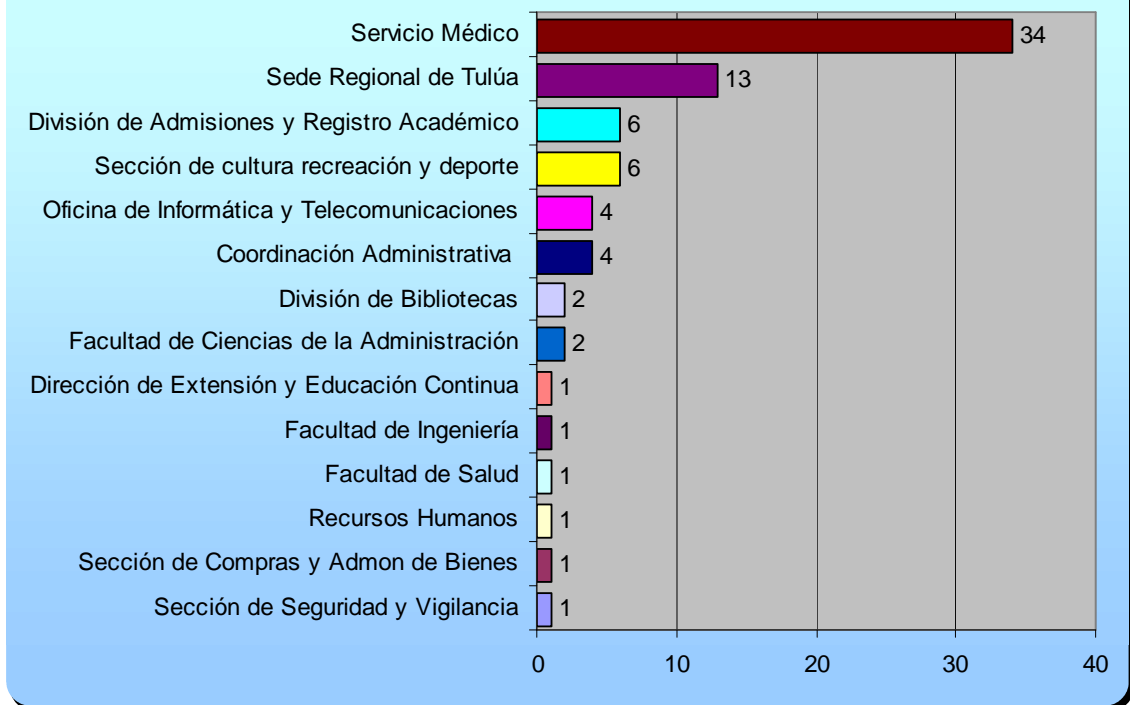
Debido a que la Oficina de Quejas y Reclamos tuvo un receso de 4 meses durante el presente período, solo se dio respuesta oportuna a 43 PQRS de las 77 recibidas (56%). Como una acción correctiva del Proceso de Quejas y Reclamos, se pretende mejorar el tiempo de respuesta para el segundo semestre de 2.010 a través de seguimiento a las dependencias responsables antes del vencimiento de los términos.

## CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

Las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2010 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>		
Servicio Médico	34	44%
Sección de cultura recreación y deporte	6	8%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>52%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>		
División de Admisiones y Registro Académico	6	8%
División de Bibliotecas	2	3%
Dirección de Extensión y Educación Continua	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>12%</b>
<b>DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA</b>		
Coordinación Administrativa	4	5%
Sección de Seguridad y Vigilancia	1	1%
Sección de Compras y Administración de Bienes	1	1%
Recursos Humanos	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>9%</b>
Facultad de Ciencias de la Administración	2	3%
Facultad de Ingeniería	1	1%
Facultad de Salud	1	1%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	4	5%
Sede Regional de Tulúa	13	17%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

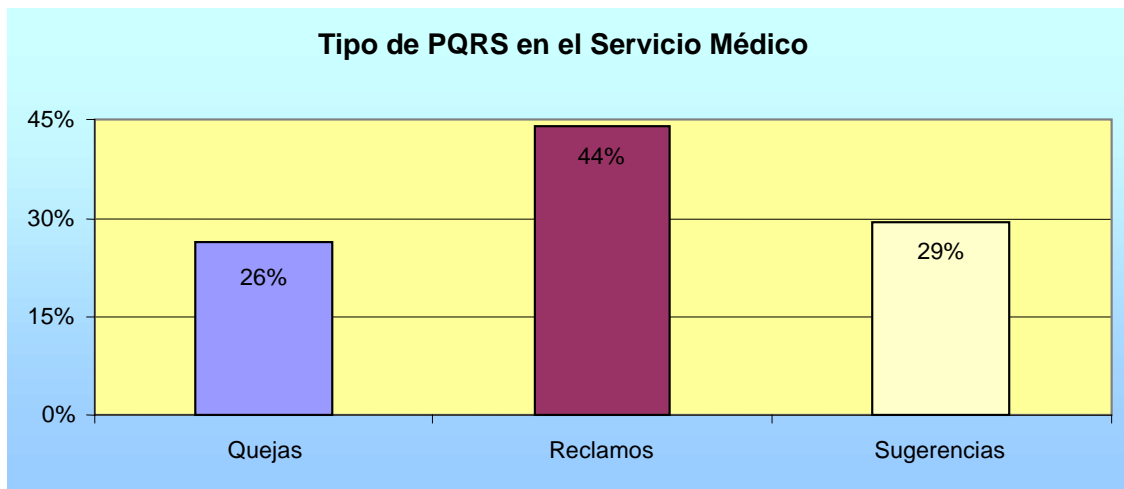
### Clasificación de las PQRS por Dependencia



### DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

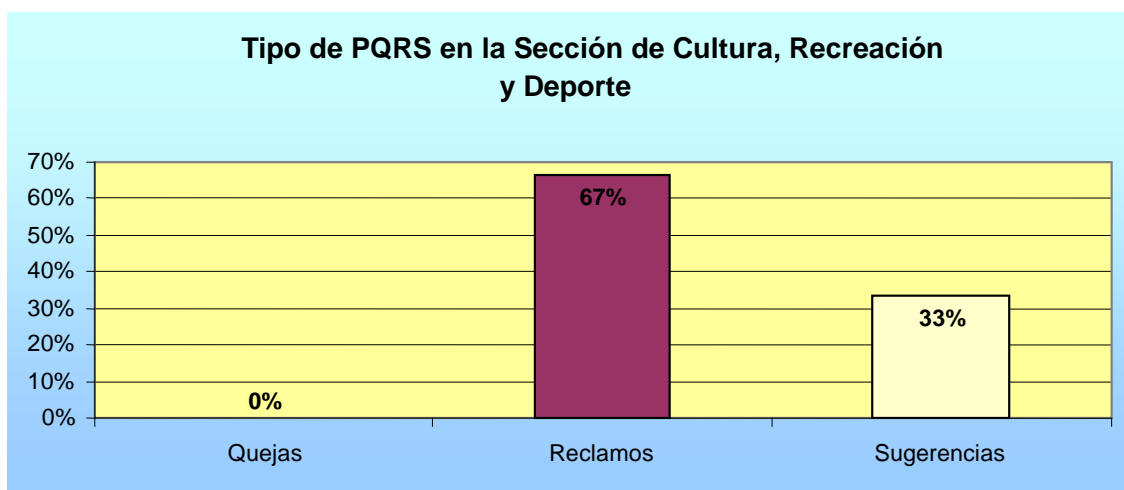
El Servicio Médico de La Universidad del Valle, adscrito a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, es la dependencia con el mayor número de PQRS durante el presente período, 34 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	9	26%
Reclamos	15	44%
Sugerencias	10	29%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



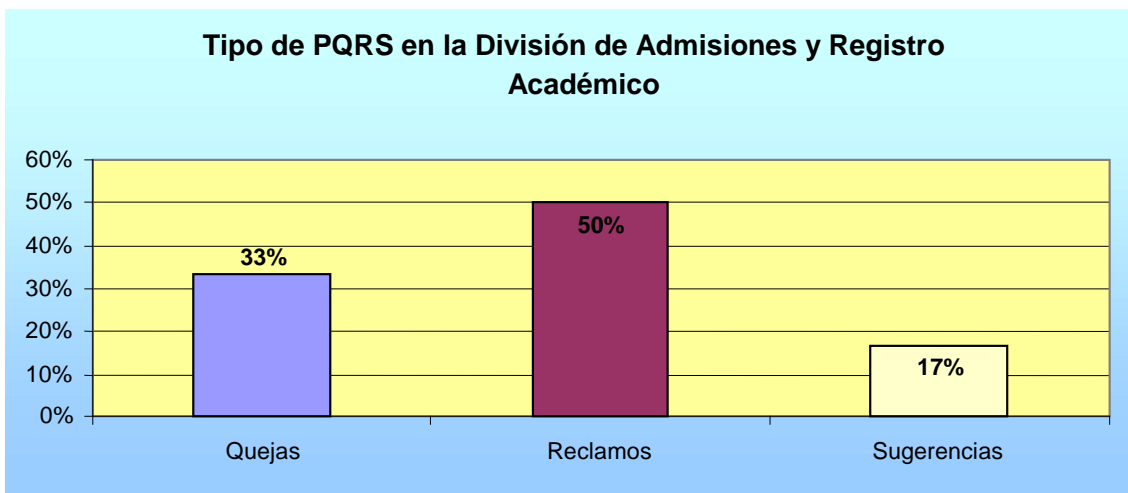
Está seguida por la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, dependencia igualmente adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, la cual cuenta con total de 6 PQRS distribuidas así:

<b>TIPO DE PQRS EN LA SECCIÓN DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Quejas	0	0%
Reclamos	4	67%
Sugerencias	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

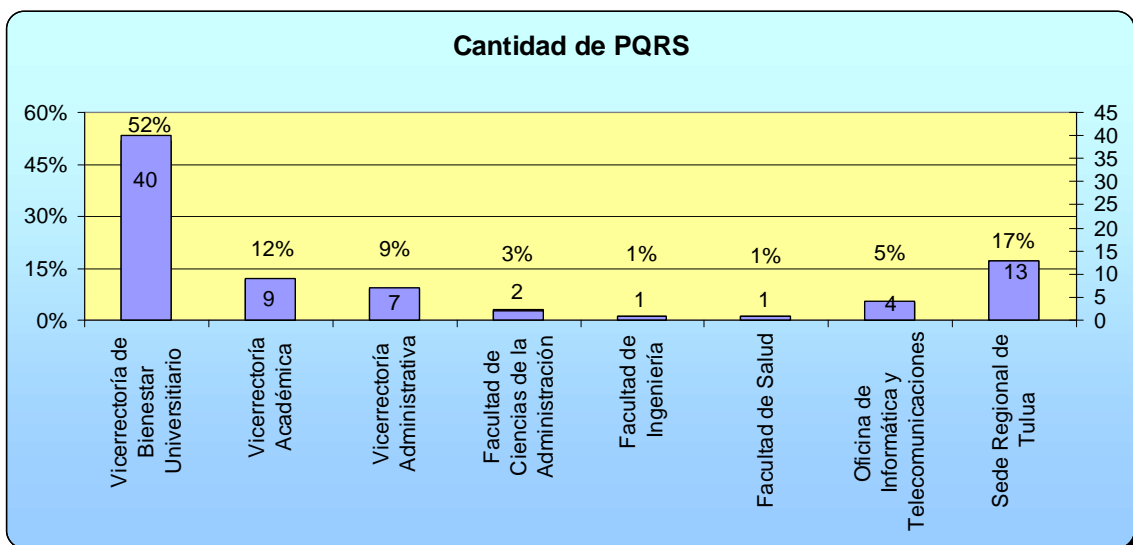


Y en tercer lugar por la División de Admisiones y Registro Académico, adscrita a la Vicerrectoría Académica, con un total de 6 PQRS distribuidas así:

<b>TIPO DE PQRS EN LA DIVISIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Quejas	2	33%
Reclamos	3	50%
Sugerencias	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



La información anterior permite concluir que la Vicerrectoría de Bienestar Universitario es la dependencia con el mayor Número de PQRS, pues al sumar las PQRS del Servicio Médico y de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, se obtiene un total de 40 PQRS que representa el 52% del total recibido.



## ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Con base en los resultados del Programa, la Oficina de Quejas y Reclamos mediante los oficios OPQRS-111-2010 y OPQRS-112-2010 con fecha 22 de Junio de 2010, solicitó a las dependencias con el mayor número de no conformidades reiterativas presentar planes de mejoramiento mediante la formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora, las cuales se presentan a continuación (las copias de los oficios mencionados se anexan al presente informe).

## ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por el Servicio médico están enfocadas a reducir los tiempos de espera en todos sus servicios, debido a que es una no conformidad generalizada entre los usuarios. Este reclamo representa el 26% del total de las PQRS del Servicio Médico.

Para mejorar la calidad del servicio, que es una queja que representa el 12% del total de las PQRS del Servicio Médico, y sensibilizar al personal frente a los usuarios, se ofrece capacitación en atención al usuario.

TIPO de PQRS	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS REITERATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamo	Tiempo de espera en los diferentes servicios	9	26%
Queja	Mal servicio o mala actitud frente al usuario	4	12%

Las siguientes acciones propuestas permanecen abiertas, pues se llevan a cabo permanentemente y se revisa su efectividad.

- Implantar sistema de semaforización de órdenes, atención por fichas de acuerdo a prioridad ( atención preferencial a mayores de 65 años, embarazadas, niños, discapacitados, personas agudamente enfermas e inmunosuprimidos).
- Evaluar cada caso de manera individual: indagar las causas de la consulta y definir prioridad
- Dar apoyo asistencial adicional en horas de congestión
- Separar la atención telefónica de la personalizada. Dejar el teléfono para uso exclusivo de la persona de recepción telefónica. Adecuar teléfono publico.
- Dar prioridad a usuarios con una sola orden de servicio mediante fichas de colores
- Dar capacitación al personal en atención al usuario

En cuanto a los reclamos y sugerencias que tienen que ver con la infraestructura y los problemas derivados de ella como la falta de parqueadero, se ha informado que se está gestionando la adquisición de una sede propia que cumpla con la normatividad

para entidades de salud y con las condiciones necesarias de comodidad y confort para los usuarios.

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

### **ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SECCION DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE**

Debido a que las PQRS de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte están relacionadas principalmente con los espacios y adecuaciones de las áreas deportivas, la solución a estas no conformidades no están directamente en manos de la dependencia, sino en los planes de mejoramiento a nivel Institucional.

El jefe de la dependencia, Leonardo Bolaños, ha presentado un informe donde manifiesta que estas obras están contempladas en el Plan maestro de la Universidad como un todo denominado adecuación de las áreas deportivas (gimnasio, piscina, pista atlética), que se está realizando en fases.

La fase I, actualmente en ejecución, incluye las siguientes obras:

- Construcción de baños auxiliares, los cuales ya se entregaron y se pusieron al servicio de los usuarios
- Adecuación de la piscina, que iniciará el 1 de Septiembre.

En relación a la adquisición de equipos para el gimnasio, se informa que aunque eso solamente será posible una vez el gimnasio se amplíe con las obras del Plan Maestro, se ha presentado al banco de proyectos por estampilla la compra de estos equipos.

Se anexa copia del oficio enviado por el Jefe de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte.

### **ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL DE TULUÁ**

La Sede Tuluá ha presentado 13 PQRS durante este período, lo cual representa un 17% del total de las PQRS recibidas. No se presenta en los cuadros de las dependencias con mayor número de PQRS, debido a que no se tiene información clasificada por dependencias y a que sería más útil hacer una comparación entre todas las Sedes, una vez el Programa esté funcionando a nivel general.

Se solicitó a la Sede, vía correo electrónico, enviar acciones correctivas relacionadas con las Quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el período.

Aunque no se han presentado PQRS reiterativas en la Sede Tuluá, se implementaron acciones correctivas y preventivas respecto a dos reclamos recibidos, debido a que se consideran de alto riesgo por las consecuencias que podrían ocasionar: Uno de los reclamos está relacionado con picaduras de mosquitos y el otro con la caída de un ventilador sobre la cabeza de un estudiante.

Las acciones correctivas se describen a continuación:

- Fumigar sede Victoria y sede Príncipe (espacios de la Sede Regional de Tuluá)

- Hacer fumigar mensualmente por parte de la Secretaría de Salud, para tener controlados los mosquitos.
- Realizar el mantenimiento de los ventiladores en las 3 sedes correspondientes a la ciudad de Tulúa, periódicamente.

Las acciones implementadas fueron efectivas y no se han vuelto a presentar reclamos respecto a esta situación. En cuanto a la fumigación mensual se ha designado al coordinador administrativo para que verifique su cumplimiento.

En relación al mantenimiento de los ventiladores, se realizó en la fecha programada y se hará seguimiento para que se realice una revisión periódica.

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



## **ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2010**

1. Se elaboraron los boletines de divulgación de la Oficina de Quejas y Reclamos para tres tipos de usuarios, buscando crear una identidad visual de la Oficina y darle dinámica al Proceso. Fueron revisados y aprobados por el Doctor Oscar López y posteriormente por el Doctor Iván E. Ramos. Los 3 boletines disponibles son:

- Estudiantes
- Empleados y docentes
- Comunidad Universitaria y ciudadanía en general

2. Se imprimieron boletines de divulgación para estudiantes primíparos, que fueron entregados en las fechas de matrícula académica del segundo semestre de 2010.

3. Se enviaron los boletines de divulgación de la Oficina de Quejas y Reclamos por correo electrónico, a todos los estudiantes y funcionarios.

4. Se enviaron oficios a todas las dependencias y a las Sedes Regionales, solicitando la designación de los responsables de contacto para las Quejas y Reclamos. Se ha hecho seguimiento mediante el envío de correos electrónicos de recordación, y se ha pedido además colaboración a las Coordinaciones Administrativas para que le hagan seguimiento a las respuestas pendientes. Al cierre del presente informe aún están pendientes por responder la Sección de Compras y Administración de Bienes y La Facultad de Humanidades.

5. Se solicitó a las dependencias con el mayor número de PQRS durante el primer semestre del 2010, presentar a la Oficina de Quejas y Reclamos las acciones correctivas, preventivas y de mejora que han implementado para evitar su recurrencia.

6. Se solicitó a la Rectoría la compra de 28 buzones para las Sedes regionales, una vez consultada cada Sede sobre el número de buzones requeridos según su tamaño. Pendiente compra de los buzones.

7. Se solicitó a la Rectoría gestionar la adquisición de una línea gratuita 01-8000 para la Oficina de Quejas y Reclamos. Está pendiente la selección del operador con la propuesta más favorable para la Universidad.

8. Se presentaron las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la Oficina de Quejas y Reclamos, para la revisión por la Dirección que se llevó a cabo el día 7 de Julio.

8. Se presentaron los datos relacionados con el indicador de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondientes al primer semestre de 2010

9. Se elaboró el informe de la Oficina de Quejas y Reclamos para el primer semestre de 2010.

## **ANEXOS**

1. Copia de Oficio OPQR-111-2010, solicitando el Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, al Servicio Médico de la Universidad.
2. Copia de Oficio OPQR-112-2010, solicitando el Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, a la Sección de Cultura, Recreación y Deporte de la Universidad.
3. Copia de correos electrónicos solicitando el Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, a la Sede Regional de Tulúa.
4. Copia de oficio enviado por el Jefe de la Sección de Cultura, Recreación y Deporte, informando sobre los planes de mejoramiento de las áreas deportivas.
5. Reporte de Acciones correctivas, preventivas o de mejora entregadas por la Sede Regional de Tulúa.
6. Reporte de Acciones correctivas, preventivas o de mejora entregadas por el Servicio Médico de la Universidad.