

OFICINA DE

Quejas & Reclamos

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

PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2.011

AGOSTO de 2011

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 2011

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN	4
INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.011	5
RESULTADO DE LAS PQRS	5
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	5
ESTADO DE LAS PQRS	6
PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.....	7
PQRS POR TIPO DE USUARIO.....	8
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS	9
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA	9
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS.....	13
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA.....	17
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR EL SERVICIO MÉDICO	17
ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA RECTORÍA.....	18
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO	18
MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	19
ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERIODO ENERO –JUNIO DE 2011	21
ANEXOS	22

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Rectoría N° 3.023 de 2.007 *“Por medio de la cual se emite el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Universidad del Valle”*, se presenta el informe de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondiente al Periodo Enero – Junio de 2011.

Con las disposiciones de la Resolución 3.023 y la implantación de la Oficina de Quejas y reclamos, se estableció un canal de comunicación entre la Universidad y sus usuarios, que provee información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las Funciones Institucionales. La gestión de la Oficina de Quejas y Reclamos pretende además consolidar una cultura de atención al usuario en la Universidad, buscando mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

Se presenta a continuación la información obtenida a través del Proceso de Recepción y trámite para las PQRS en la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2011 y las acciones correctivas generadas a partir de dicha información.

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.011

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Comentarios Positivos (PQRS) recibidos por la Universidad del Valle durante el primer semestre de 2011, incluyendo las PQRS de las Sedes Tuluá, Palmira, Yumbo, Caicedonia y Zarzal. En el segundo semestre de 2011, se presentará un informe consolidado que contenga los resultados del Programa de Atención de Quejas y Reclamos en la totalidad de las Sedes Regionales.

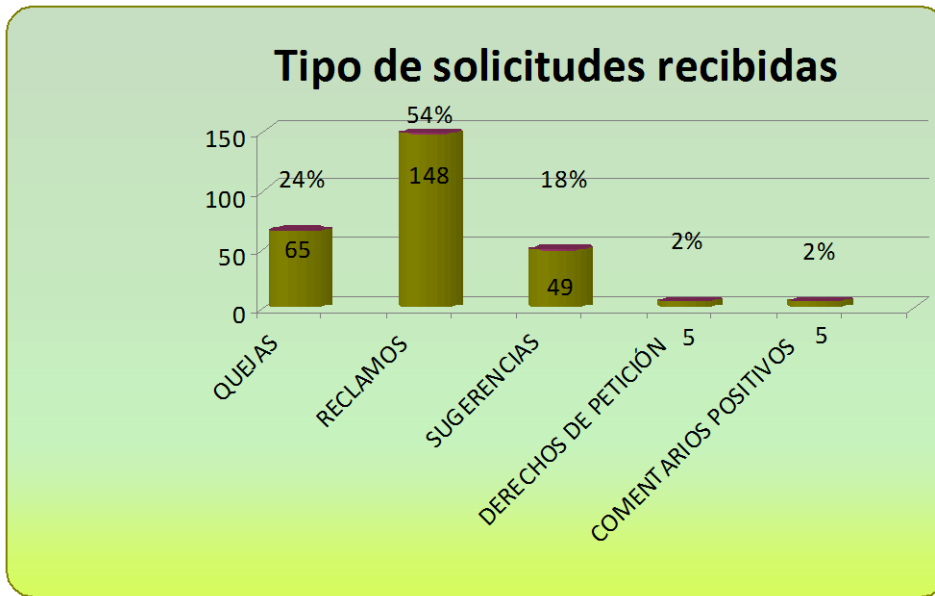
RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período Enero – Junio de 2011 se recibieron en total en la Universidad del Valle, 272 PQRS, a través de 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 272 PQRS recibidas, la mayor cantidad se concentra en el criterio Reclamos, lo cual corresponde al 54%. Los Derechos de petición sólo representan el 2% 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. Los Derechos de Petición incluidos en el presente informe fueron recibidos por el Área de Calidad y Mejoramiento, encargada de las PQRS en la Sede Regional de Tuluá. Adicionalmente durante este período se recibieron 5 Comentarios Positivos.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	65	24%
RECLAMOS	148	54%
SUGERENCIAS	49	18%
DERECHOS DE PETICIÓN	5	2%
COMENTARIOS POSITIVOS	5	2%
TOTAL	272	100%



COMENTARIOS POSITIVOS: Durante el primer semestre de 2011 se presentaron 5 comentarios positivos:

- 1 para la Oficina de Quejas y Reclamos por diligencia y veeduría a los procesos.
- 1 para el Servicio Médico, felicitando a su personal por la atención brindada a los usuarios.
- 1 para la Sección de Servicios Varios y Mantenimiento por embellecer la Universidad.
- 2 para el restaurante, por mejorar la calidad y variedad de los alimentos y en reconocimiento a la labor desempeñada por una de las funcionarias de la dependencia.

ESTADO DE LAS PQRS

- Cerradas, 260 PQRS (el 95,5% del total)
- Abiertas, 11 PQRS (4% del total):

1 Reclamo compartido entre la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional y la Sección de Servicios Varios y Mantenimiento.

1 Comentario Positivo y 1 Reclamo de la Sección de Servicios Varios y Mantenimiento

1 Reclamo de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

1 Reclamo del Área de Admisiones

1 Reclamo del Área de Registro Académico

1 Queja de la Facultad de Administración

3 Reclamo y 1 Queja de la Sede Palmira

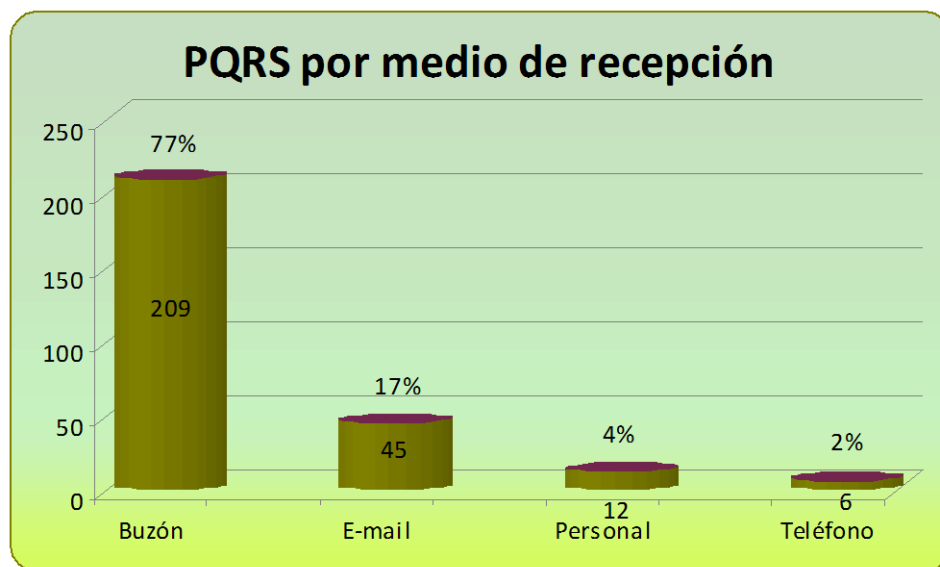
- En trámite, 1 PQRS (0.5 % del total):

Queja de la Facultad de Salud, con un grado medio de complejidad por requerir de diferentes acciones para su solución; se ha informado a usuaria sobre el estado del trámite.

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

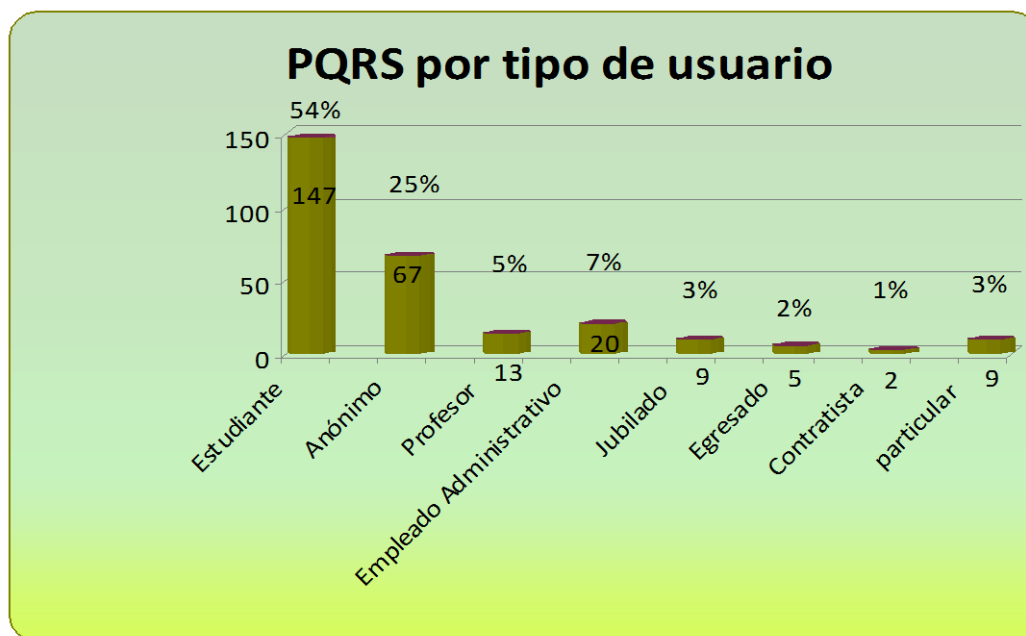
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	209	77%
E-mail	45	17%
Personal	12	4%
Teléfono	6	2%
TOTAL	272	100%



PQRS POR TIPO DE USUARIO

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 54% del total de las PQRS recibidas y continúa siendo muy representativa la cantidad de PQRS de procedencia anónima (25%), lo cual hace imposible entregar una respuesta y en algunos casos hacer precisión sobre las situaciones presentadas o solicitar ampliación de la información que permita la implementación de acciones correctivas.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	147	54%
Anónimo	67	25%
Profesor	13	5%
Empleado Administrativo	20	7%
Jubilado	9	3%
Egresado	5	2%
Contratista	2	1%
Particular	9	3%
TOTAL	272	100%



OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PQRS

Durante el presente período, en la Sede Cali, se dio respuesta oportuna a 70 PQRS de las 101 recibidas (69%).

La Sede Tuluá respondió oportunamente el 100% de las 13 PQRS recibidas.

La Sede Palmira respondió oportunamente 24 de las 109 PQRS recibidas, lo cual equivale al 22%.

La Sede Yumbo respondió oportunamente 22 de las 33 PQRS recibidas, lo cual equivale al 67%.

La Sede Caicedonia respondió oportunamente el 100% de las 6 PQRS recibidas.

La Sede Zarzal respondió oportunamente el 100% de las 6 PQRS recibidas

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA

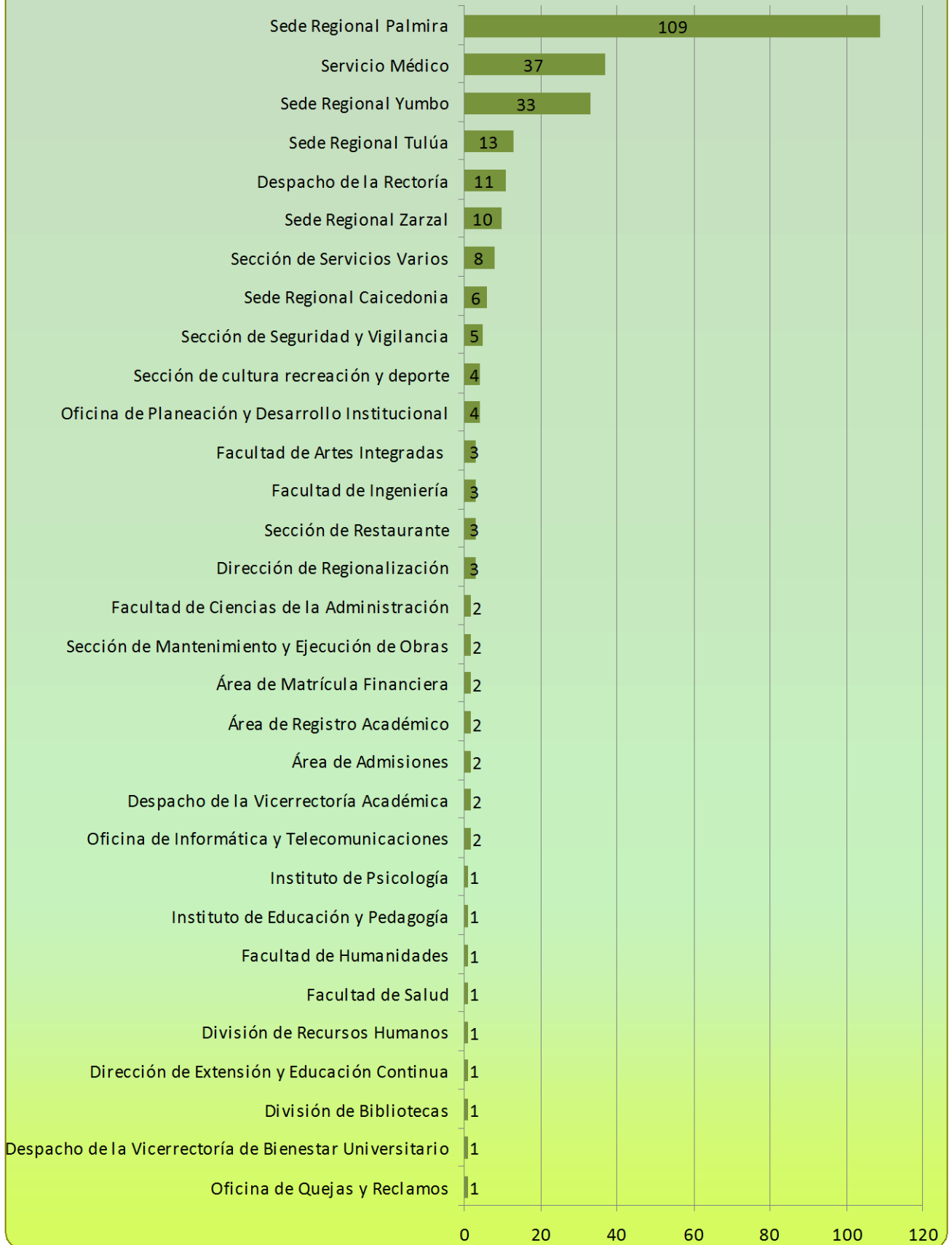
Las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2010 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICINAS ADSCRITAS A LA RECTORÍA		
Despacho	11	10,5%
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	4	3,5%
Oficina de Informática y Telecomunicaciones	2	2%
Dirección de Regionalización	3	3%
Oficina de Quejas y Reclamos	1	1%
TOTAL	21	20%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		
Despacho de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	1%
Servicio Médico	37	35,5%
Sección de Restaurante	3	3,5%

Sección de cultura recreación y deporte	4	4%
TOTAL	45	43%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA		
Despacho de la Vicerrectoría Académica	2	2%
Área de Admisiones	2	2%
Área de Registro Académico	2	2%
Área de Matrícula Financiera	2	2%
División de Bibliotecas	1	1%
Dirección de Extensión y Educación Continua	1	1%
TOTAL	10	10%
DEPENDENCIAS DE LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA		
Sección de Mantenimiento y Ejecución de Obras	2	2%
Sección de Seguridad y Vigilancia	5	4,5%
Sección de Servicios Varios	8	7,5%
División de Recursos Humanos	1	1%
TOTAL	16	15%
Facultad de Salud	1	1%
Facultad de Ingeniería	3	3%
Facultad de Humanidades	1	1%
Facultad de Artes Integradas	3	3%
Facultad de Ciencias de la Administración	2	2%
Instituto de Educación y Pedagogía	1	1%
Instituto de Psicología	1	1%

TOTAL SEDE CALI	104	100%
Sede Regional Tulúa	13	100%
Sede Regional Palmira	109	100%
Sede Regional Yumbo	33	100%
Sede Regional Caicedonia	6	100%
Sede Regional Zarzal	10	100%
TOTAL SEDES REGIONALES	171	

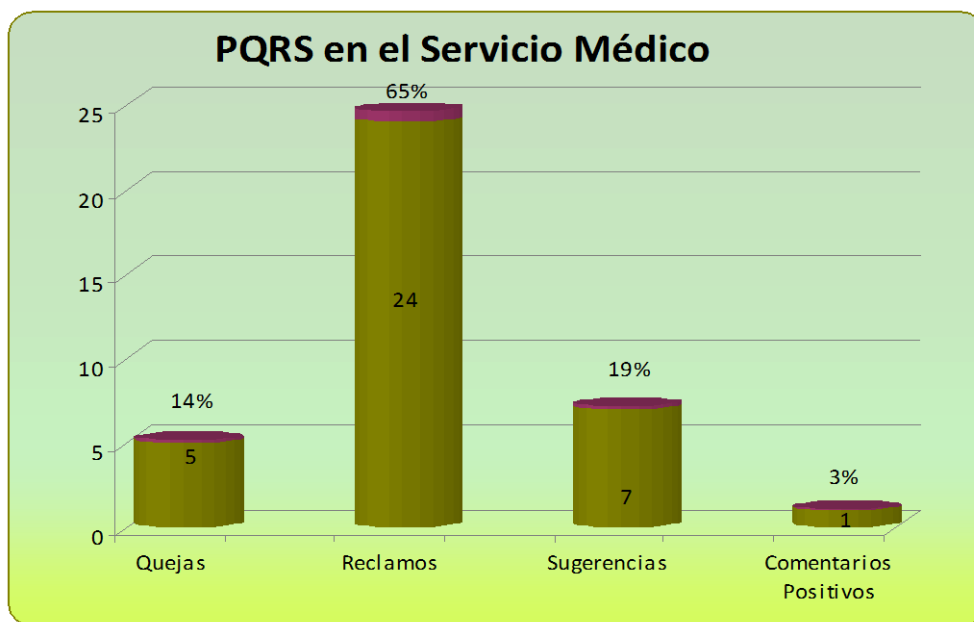
PQRS por Dependencia



DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

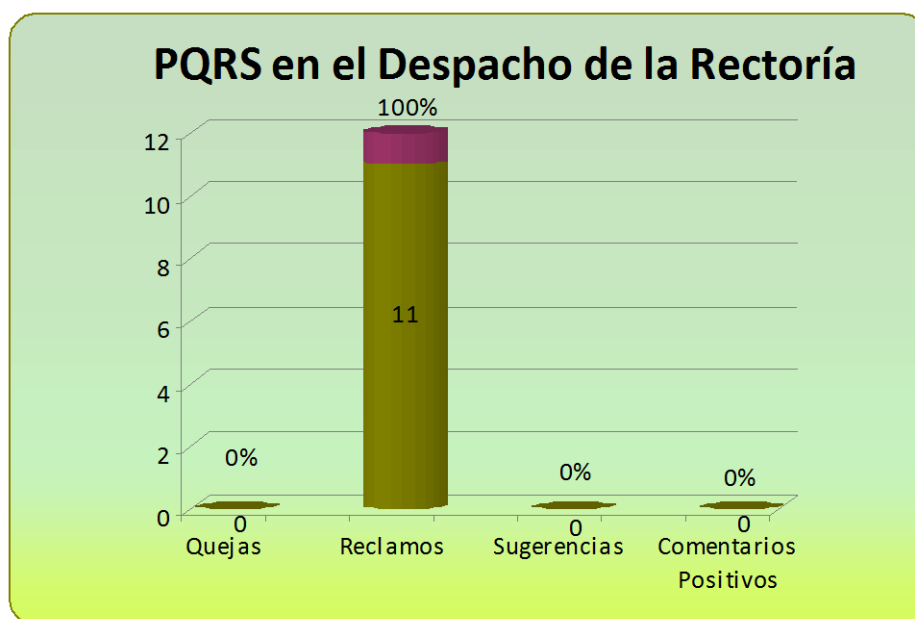
El Servicio Médico de La Universidad del Valle, adscrito a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, es la dependencia con el mayor número de PQRS durante el presente período, 37 en total, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

TIPO DE PQRS EN EL SERVICIO MÉDICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	5	14%
Reclamos	24	65%
Sugerencias	7	19%
Comentarios Positivos	1	3%
TOTAL	37	100%



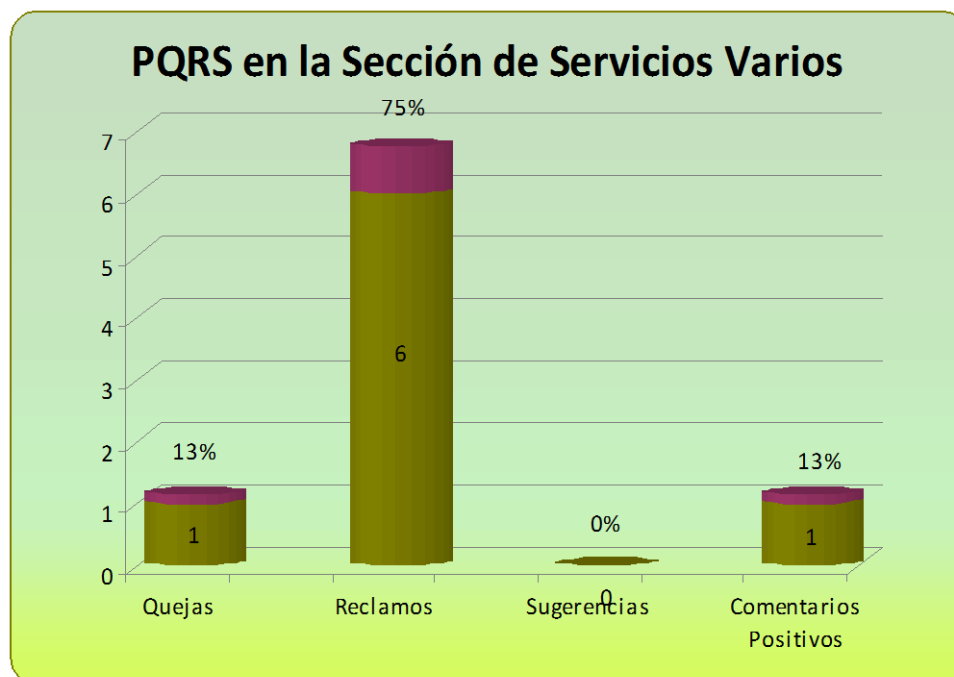
Está seguida por la Rectoría, que recibió durante el presente período un total de 11 PQRS distribuidas así:

TIPO DE PQRS EN EL DESPACHO DE LA RECTORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	0	0%
Reclamos	11	100%
Sugerencias	0	0%
Comentarios Positivos	0	0%
TOTAL	12	100%



Por último se encuentra la Sección de Servicios Varios, dependencia adscrita a la Vicerrectoría Administrativa, cuyo total de PQRS del período corresponde a 8, distribuidas así:

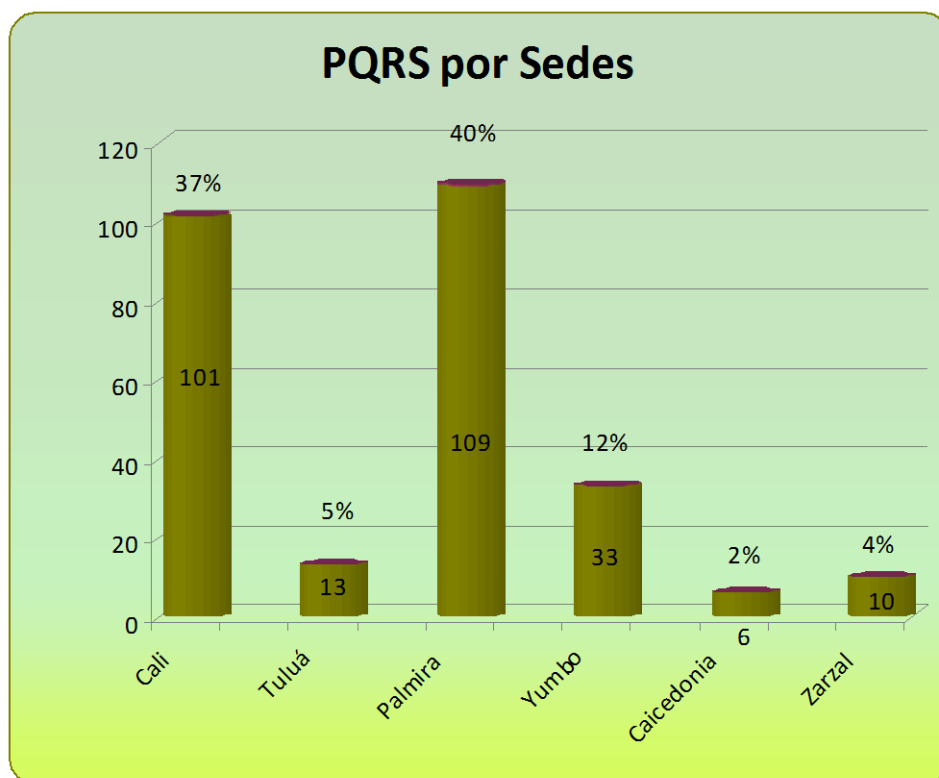
TIPO DE PQRS EN LA SECCIÓN DE SERVICIOS VARIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	1	13%
Reclamos	6	75%
Sugerencias	0	0%
Comentarios Positivos	1	13%
TOTAL	8	100%



Se mantiene la Vicerrectoría de Bienestar Universitario como la dependencia con el mayor número de PQRS, 45 en total, lo cual es consistente con el hecho de que es la dependencia prestadora de servicios en la Universidad.

A continuación se presenta el cuadro comparativo por Sedes

PQRS POR SEDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cali	101	37%
Tuluá	13	5%
Palmira	109	40%
Yumbo	33	12%
Caicedonia	6	2%
Zarzal	10	4%
TOTAL	272	100



ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Con base en los resultados del Programa, la Oficina de Quejas y Reclamos mediante los oficios OPQRS-98-11 y OPQSR-99-11, solicitó a las dependencias con el mayor número de no conformidades recurrentes presentar las acciones correctivas, preventivas o de mejora propuestas, 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 mayoría de las acciones correctivas, preventivas y de mejora propuestas por el Servicio médico están enfocadas a reducir los tiempos de espera en todos sus servicios, por ser la no conformidad que con mayor frecuencia manifiestan los usuarios. Este reclamo representa el 22% del total.

Para mejorar la calidad del servicio, que es una queja que representa el 16% del total de las PQRS del Servicio Médico, se llevan a cabo capacitaciones en atención al usuario.

Los Reclamos y sugerencias sobre adecuación y mantenimiento de espacios representan el 16% del total de las PQRS del Servicio Médico y se refieren a la ubicación del televisor. La acción correctiva implementada pretende mejorar esta situación.

TIPO de PQRS	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS RECURRENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reclamo	Tiempo de espera en los diferentes servicios	8	22%
Queja	Mala Atención por parte del personal administrativo y médico	6	16%
Reclamo y Sugerencia	Adecuación de espacios: Reubicación del Televisor	6	16%

Las siguientes son las acciones propuestas:

- Para demora en atención en autorizaciones:
 - Revisar y fortalecer sistema de semaforización interna para priorizar atención de fórmulas, hospitalizaciones, incapacidades, población vulnerable.
 - Sistematización del proceso de autorizaciones.
 - Revisión y reestructurar personal por turnos fortaleciendo las horas pico.
- Para Demora en entrega de Medicamentos:
 - Fortalecer la comunicación interinstitucional a través de correo electrónico y

- línea telefónica 24 horas
- Para mejorar la oportunidad de atención por urgencias en entidades adscritas:
 - Realizar comités de calidad interinstitucionales, trimestralmente.
 - Hacer seguimiento mensual a la contratación.
 - Fortalecer la línea de atención al usuario y el correo electrónico institucional.
 - Comunicarse semanalmente con las entidades en el área de admisiones para conocer inquietudes, dificultades y necesidades de los usuarios.
 - Para dificultades presentadas en la atención por parte del personal administrativo y medico:
 - Capacitación por parte de recursos humanos en atención al usuario.
 - Retroalimentación de quejas presentadas con el personal, por Áreas.
 - Revisión de casos en las actividades académicas de periodicidad.
 - Para Adecuación de espacios: Ubicación del televisor
 - Desde el 16 de diciembre se realizó reubicación de turneros, sonido y sala de espera, según recomendación del equipo técnico contratado por el Servicio, por ser esta la mejor opción costo beneficio. Por condiciones técnicas y económicas no es posible cambiar el televisor de sitio.

Por último, Acción Correctiva para PQRS relevante: Paciente que ingresó por urgencias para toma de electrocardiograma, tuvo que esperar porque el electrocardiógrafo no tenía papel:

- Para disponibilidad de insumos en atención médica prioritaria
 - Revisar insumos diariamente (enfermera jefe)
 - Coordinar con el área de compras para agilización de pedidos
 - Que por lo menos dos personas por turno puedan tener acceso a las llaves del almacén.

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

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA POR LA RECTORÍA

El Reclamo recurrente para el Despacho del Rector, está relacionado con la decisión de la Universidad de restringir el acceso por la portería del Ingenio. (100%)

Mediante Oficio R-6023-2011 la responsable de las PQRS en la dependencia informa que ante las múltiples manifestaciones de los usuarios la dirección de la Universidad ha decidido aplazar indefinidamente la decisión, en espera de tomar una determinación final que beneficie a toda la comunidad universitaria de manera equitativa.

Se anexa Oficio de la Rectoría.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR LA SEDE REGIONAL YUMBO

La Sede Yumbo recibió 33 PQRS durante el primer semestre de 2011, lo cual representa un 12% del total de las PQRS recibidas.

Se presentaron tres PQRS recurrentes:

- Queja por retrasos e incumplimiento de docente.
- Sugerencia de Zona Wi-Fi.
- Reclamo por los cursos del SENA que se dictan en la Sede y afectan a los estudiantes en términos de condiciones y disponibilidad de espacios.

La solución y las acciones correctivas, enviadas mediante oficio UVSY-QR-198 y formato de reporte de ACPM se describen a continuación:

- Los coordinadores de los Programas de Tecnología en Sistemas de Información y Tecnología Química se reunieron con el docente para acordar compromisos respecto a la planificación de las actividades y el ofrecimiento de excusas a los estudiantes afectados.
- Se habilitó desde el mes de mayo Zona Wi-Fi que da cobertura al edificio y a la cafetería
- Se implementó acción correctiva para sensibilizar a la Comunidad Universitaria sobre el convenio con el SENA

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

MEDICIÓN Y ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Excluyendo las 21 PQRS de procedencia anónima recibidas en Cali, quedan disponibles para realizar la medición de satisfacción 80 usuarios, de los cuales se tomó como muestra a aquellos que presentaron sus PQRS a través del correo electrónico o que aportaron la información del mismo para recibir sus respuestas.

Como mecanismo de medición se utilizó la encuesta, la cual fue enviada por correo electrónico a 64 usuarios; se recibieron 15 encuestas diligenciadas. Aunque la cantidad de encuestas diligenciadas recibidas no son suficientes para realizar un análisis real, se indican a continuación los resultados obtenidos.

Facilidad para presentar solicitud al Programa de Quejas y Reclamos			
Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción

1	2	7%	Algo Difícil
5	4	33%	Fácil
9	5	60%	Muy Fácil
15		100%	

El 93% de los encuestados manifiesta que es Fácil o Muy Fácil acceder al Programa de atención de PQRS en la Universidad.

Atención de la Oficina de Quejas & Reclamos

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
1	3	7%	Apenas Bien
5	4	33%	Buena
9	5	60%	Excelente
15		100%	

El 93% de los usuarios considera que la atención de la Oficina de Quejas y Reclamos fue Buena o Excelente.

¿ Recibió respuesta a la PQRS ?

15	100%	SI
----	------	----

El 100 de los usuarios encuestados manifestó haber recibido su respuesta.

Nivel de satisfacción con la respuesta
--

Usuarios	Calificación	Porcentaje	Descripción
1	1	7%	Nada Satisfecho
2	2	13%	Poco Satisfecho
3	3	20%	Algo Satisfecho
2	4	13%	Muy Satisfecho
7	5	47%	Totalmente satisfecho
15		100	

El 60% de los encuestados indicó estar Totalmente satisfecho o muy satisfecho con su respuesta.

El 20% respondió estar Algo satisfecho

El 20% respondió estar Poco o Nada satisfecho

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL PERIODO ENERO –JUNIO DE 2011

1. Se solicitó a las dependencias con PQRS recurrentes durante el segundo semestre de 2010, presentar a la Oficina de Quejas y Reclamos las acciones correctivas, preventivas o de mejor implementas para evitar su recurrencia.
2. Se elaboró informe de la Oficina de Quejas y Reclamos para el segundo semestre de 2010.
3. Se enviaron las encuestas de satisfacción a los usuarios de la Oficina de Q&R durante el segundo semestre de 2010 y se registró la satisfacción.
4. Se imprimieron boletines de divulgación de la Oficina de Quejas & Reclamos para estudiantes y para docentes y funcionarios.
5. Se llevó a cabo la segunda socialización a las sedes Regionales el día 14 de abril de 2.010 en la ciudad de Zarzal.
6. Se solicitó apertura de cuentas de correo institucional para todas las Sedes Regionales.
7. Se presentaron los datos relacionados con el indicador de la Oficina de Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre de 2010 y al segundo de 2011.
8. Se elaboró Afiche de divulgación de la Oficina de Quejas y Reclamos que será publicado en las carteleras de la Universidad en el segundo semestre de 2011.

ANEXOS

1. Copia de Oficio OPQRS-98-11. Solicitud de Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, al Servicio Médico de la Universidad.
2. Copia de Oficio OPQRS-99-11. Solicitud de Reporte de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora, a la Rectoría
4. Copia de Oficio de la Jefe de Aseguramiento de la Calidad del Servicio Médico, informando sobre los planes de mejoramiento en su dependencia.
5. Copia de Oficio de la Rectoría sobre PQRS recurrente.
6. Copia de Oficio y Reporte de Acciones Correctivas de la Sede Yumbo.