

Oficio .1-52/683 de 31/03/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

Popayán, 31 de marzo de 2017

Doctora
LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

Asunto: Presentación del informe del primer trimestre del año 2017 con corte a 31 de marzo del presente año del Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con corte a 31 de Marzo del año 2017.

Cordial saludo.

Respetuosamente allego a su despacho el primer informe trimestral del consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, recibidas hasta el 31 de marzo del año en curso.

Universitariamente:

MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO
Judicante Secretaria General
Universidad del Cauca

Oficio .1-52/683 de 31/03/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017, CON CORTE 31 DE
MARZO DE 2017 DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

PRESENTADO POR:
MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO
JUDICANTE
SECRETARÍA GENERAL

PRESENTADO A:
DRA. LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
SECRETARÍA GENERAL
POPAYÁN
2017

INTRODUCCIÓN

El presente informe realiza la relación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que ingresaron a la Universidad del Cauca, durante los tres primeros meses del año 2017.

En aras de realizar el análisis pertinente al comportamiento de cada una de las PQRSF se realizaron tablas que las clasifican, considerando la tipología de cada una de ellas, la calidad del solicitante o quejoso y las dependencias encargadas de otorgar una respuesta oportuna y de fondo.

De igual manera se presentan las PQRSF que hasta el 31 de marzo de 2017 no se han respondido, cuales se han respondido de manera parcial lo que imposibilita descargarlas del sistema o aquellas que habiéndose respondido de fondo no se ha hecho llegar a la Secretaría General el oficio de respuesta. Todo lo anterior ha sido evidenciado con el porcentaje que lo representa frente a la totalidad de PQRSF recibidas.

También se realizó un análisis de lo recibido mediante el Buzón de Sugerencias, la tipología de peticionario y las dependencias que recibieron PQRSF.

En razón a la importancia de las Quejas para nuestra Institución se realizó un análisis independiente que permitirá un seguimiento específico y posterior sobre las medidas de fondo que se han utilizado por las dependencias para resolver cualquier tipo de conflicto que las origine.

Es importante mencionar que para la elaboración del informe correspondiente al primer trimestre del presente año se tuvo en cuenta la información debidamente allegada e indexada a 31 de marzo de 2017.

I. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE VENTANILLA ÚNICA Y CORREO ELECTRÓNICO

1. Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte al 31 de marzo de 2017.

Se allegaron a la Secretaría General de la Universidad del Cauca un total de 231 solicitudes que a su vez se dividieron en 207 Derechos de Petición, 23 Quejas y 1 felicitación y 0 sugerencias

Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de Petición	207	89.6%
Quejas y Reclamos	23	10%
Felicitaciones	1	0.4%
Sugerencias	0	0%
Total	231	100%

Como se muestra en la tabla anterior el Derecho de Petición es el tipo de PQRSF más utilizada por los usuarios, alcanzando el 89.6% de todas las PQRSF tramitadas, en segundo lugar se encuentran las quejas con un 10%, y en último lugar se encuentran las felicitaciones con un porcentaje de 0.4%

PQRSF (Ventanilla única y Correo Electrónico)



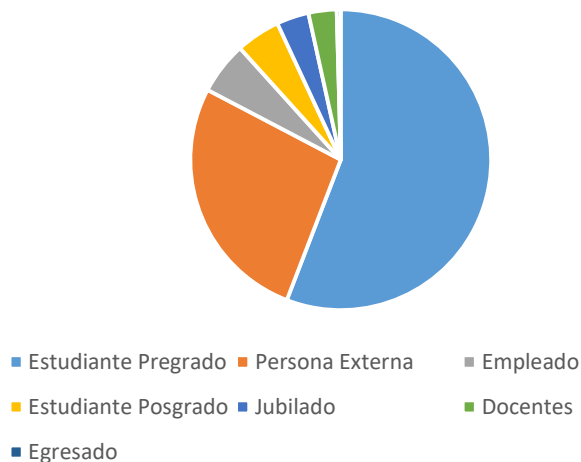
■ Derechos de Petición ■ Quejas y Reclamos ■ Felicitaciones ■ Sugerencias

2. Cantidad y porcentaje de las Peticiones. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de acuerdo al Tipo de Usuario

Porcentaje de PQRSF por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Estudiante Pregrado	129	55.84%
Persona Externa	62	26.83%
Empleado	13	5.627%
Estudiante Posgrado	11	4.761%
Jubilado	8	3.463%
Docentes	7	3.030%
Egresado	1	0.432
TOTAL	231	100%

Así, queda evidenciado que los estudiantes de pregrado, seguido por las personas externas a la Institución son los usuarios que más acuden al sistema de PQRSF de la Universidad del Cauca, en contraposición, a la categoría de docentes y egresados.

Tipo de Usuario



3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIA

Las PQRSF recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Sistema Integrado de Matrícula Académica	23	5
Área de Control y Movilidad	1	1
Consultorio Jurídico	1	0
Centro de Educación Continua, abierta y virtual	1	0
Centro de Regionalización	1	0
Coordinador del Programa Especialización en Ingeniería de la Construcción	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	57	20
Facultad de Ingeniería Civil	6	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	0
Facultad de Ciencias Agrarias	1	0
Facultad de Artes	4	1
Coordinador Maestría en Cooperación Internacional	1	0
Área de Archivo y Correspondencia	1	1
Facultad de Ingeniería Electrónica	1	0
Unidad de Salud	5	0
División Financiera	2	0
División de Admisiones, Registro y Control Académico	24	7
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1	0
División de Gestión de Talento Humano	26	1
TIC'S	3	0

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

PQRSF POR DEPENDENCIA		
Dependencia	N° PQRSF	N° PQRSF sin oficio de respuesta de fondo
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	0
División de Servicios Administrativos	1	0
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	1	0
Oficina Jurídica	2	1
Rectoría	3	2
Secretaría General	5	0
Vicerrectoría Académica	12	5
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	2	1
Vicerrectoría Administrativa	40	8
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
Total	231	54

Se tiene entonces que la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y la Vicerrectoría Administrativa fueron las dependencias que más PQRSF, recibieron y tramitaron durante el primer trimestre del año 2017; se puede observar que en cuanto a las dependencias que más deben respuestas durante el primer trimestre son la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales además de la Vicerrectoría administrativa y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

II. PQRSF RECIBIDAS MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. De igual manera esta dependencia presenta el consolidado de las PQRSF que fueron recibidas mediante el Buzón de Sugerencias, del primer trimestre del presente año:

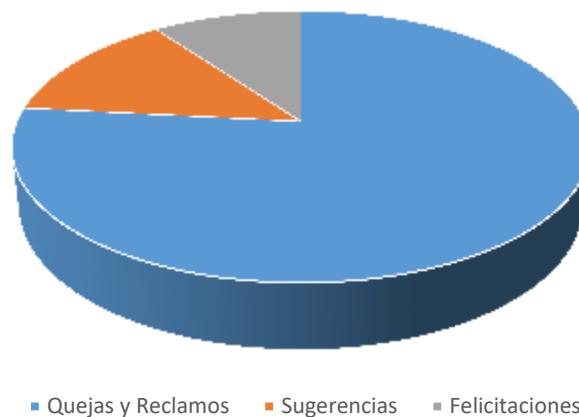
Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Derechos de petición	0	0%

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

Quejas y Reclamos	23	76.7%
Sugerencias	4	13.3%
Tipo PQRSF	Cantidad	Porcentaje
Felicitaciones	3	10%
TOTAL	30	100%

Las quejas y reclamos ocupan el primer lugar dentro de la tipología de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias de la Universidad del Cauca, en un número exponencial de las PQRSF recibidas, lo que merece especial observancia por cada una de las dependencias requeridas.

PQRSF Buzón de sugerencias



2. PQRSF recibidas mediante Buzón de sugerencias de acuerdo al tipo de usuario y el porcentaje que cada uno de ellos representan.

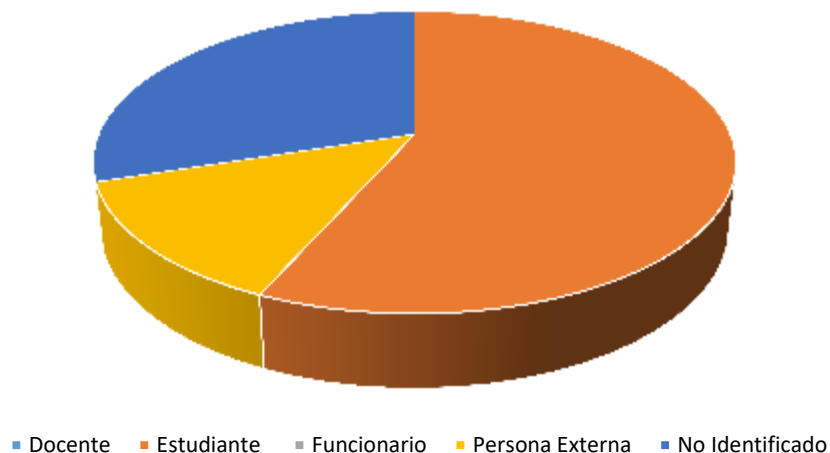
Porcentaje de PQR´s por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Docente	0	0%
Estudiante	17	56.7%

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

Funcionario	0	0%
Persona Externa	4	13.33%
No Identificado	9	30%
TOTAL	30	100%

La tipología de No Identificado se presenta como una clasificación adicional a la contemplada en el procedimiento de PQRSF toda vez que se imposibilita la clasificación de solicitudes, quejas o felicitaciones anónimas o de aquellas en las cuales no existe claridad sobre la calidad del solicitante.

De acuerdo al tipo de usuario



3. Clasificación de las PQRSF de acuerdo a la Dependencia encargada de otorgar la respuesta:

Dependencia	Nº PQRSF
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2
División de Admisiones, Registro y Control Académico.	6
Centro de Salud Alfonso López	1

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	1
División de Deportes y Recreación	13
División de Salud Integral	1
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2
Programa de Formación en Idiomas	1
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	1
Facultad de Ingeniería Electrónica	1
Vicerrectoría Académica	1
Total	30

De la anterior tabla es posible concluir que la División de Deportes y Recreación, fue la dependencia que más PQRSF recibió por medio del Buzón de Sugerencias.

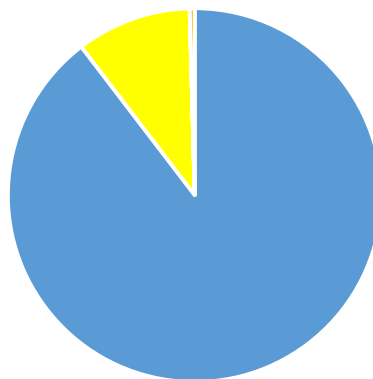
TOTAL DE PQRSF:

A continuación se relacionarán la totalidad de las PQRSF, que ingresaron tanto por Ventanilla Única como mediante el buzón de sugerencias.

- Consolidado de VU, Correo electrónico Institucional y Buzón de Sugerencias.

Tipo PQRSF	Cantidad de PQRSF recibidas en VU y correo electrónico	Cantidad de PQRSF recibidas en el Buzón de Sugerencias	Total	Porcentaje
Derechos de petición	207	0	207	79.4%
Quejas y Reclamos	23	23	46	17.6
Sugerencias	0	4	4	1.5
Felicitaciones	1	3	4	1.5
Total	231	30	261 solicitudes	100%

TOTAL DE PQRSF:



■ Derechos de petición ■ Quejas y Reclamos ■ Sugerencias ■ Felicitaciones

III. QUEJAS

Debido a la especial observancia que merecen las Quejas que son elevadas ante la Universidad del Cauca esta dependencia allega el informe las quejas recibidas mediante la Ventanilla única, el correo electrónico y el buzón de

Sugerencias durante el primer semestre del año en curso que se clasifican de la siguiente manera:

Cantidad y porcentaje de las Quejas de acuerdo al Tipo de Usuario

Porcentaje de QUEJAS por Estamento		
Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Docente	2	4.4
Estudiante Pregrado	26	56.5
Estudiante Posgrado	0	0
Funcionario	4	8.7
Persona Externa	7	15.2
No identificado	7	15.2
TOTAL	46	100%

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR DEPENDENCIA

Las PQRSF recibidas están distribuidas según la dependencia encargada de brindar la respuesta, así:

PQRSF POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	N° QUEJA	QUEJAS SIN RESPUESTA
Rectoría	1	0

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

PQRSF POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	N° QUEJA	QUEJAS SIN RESPUESTA
División de Admisiones, Registro y Control Académico	10	3
Vicerrectoría Académica	2	1
Vicerrectoría Administrativa	3	1
Unidad de Salud	2	0
Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	7	3
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1	0
División de Deportes y Recreación	11	0
Centro de Salud Alfonso López	1	1
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	1	1
Programa de Formación en Idiomas	2	1
Facultad de Ingeniería Electrónica	2	0
División Financiera	2	0
Área de Talento Humano	1	0
TOTAL	46	11

La dependencia que más quejas recibió fue la División de Deportes y Recreación, seguida de la División de Admisiones Registro y Control Académico, además de la dependencia que más respuestas debe es La facultad de Derecho Ciencias política y Sociales.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DADAS A LAS SOLICITUDES PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se realizó el Sondeo de Opinión al 10% de las PQRSF recibidas desde el 01 de enero de 2017 hasta el 31 de marzo de 2017, de las 27 personas consultadas 7 dijeron estar completamente insatisfechas debido a respuestas negativas frente a sus solicitudes, porque no se resolvió conforme a lo solicitado, por respuestas inoportunas e insuficientes o porque no se respondió afirmativamente a su petición o porque se demoraron mucho en la respuesta o fue ofrecida fuera del termino estipulado..

Lo anterior evidencia que en algunas ocasiones las razones de esa insatisfacción no resulta de un proceder antijurídico de los Universitarios encargados de brindar las respuestas porque se atemperan a la Constitución, la ley y el reglamento, sino que por el contrario, resulta de la aplicación de los instrumentos normativos que en ocasiones no es bien recibido por los usuarios; adicionalmente 16 personas se mostraron satisfechas o completamente satisfechas porque recibieron respuestas satisfactorias, oportunas y completas, por último se tiene un numero de 4 personas que decidieron no dar calificación alguna.

PQRSF - SONDEO DE OPINIÓN		
CALIFICACIÓN	Cantidad	Porcentaje
Completamente Insatisfecho	6	22.2%
Insatisfecho	1	3.7%
Satisfecho	8	29.6%
Completamente Satisfecho	8	29.6%
No sabe, no responde	4	14.9
TOTAL	27	100%

CONCLUSIONES

En el presente informe adjunto las conclusiones a las cuales se llega después de la revisión exhaustiva de la plataforma PQRSF; así como de los documentos que reposan en el archivo del sistema PQRSF de la Universidad, haciendo un paralelo comparativo entre el informe presentado el año inmediatamente anterior y el primer trimestre del año 2017 en la primera conclusión acerca del punto más reelevante.

- En cuanto a las dependencias que recibieron y tramitaron más PQRSF durante el año 2016 fueron la División de Gestión de Talento Humano y Vicerrectoría Administrativa, y durante el primer trimestre del año en curso se pudo evidenciar que las dependencias que más PQRSF recibieron son la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales y se mantiene la Vicerrectoría Administrativa.
- Adicionalmente, se puede observar que en cuanto a las dependencias que más deben respuestas durante el primer trimestre son la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales además de la Vicerrectoría administrativa y la División de Admisiones, Registro y Control Académico.

Universitariamente,

MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO
Judicante
Secretaría General

Oficio .1-52/683 de 31/03/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

Popayán, 31 de marzo de 2017

Doctor
JUAN DIEGO CASTRILLÓN ORREGO
Rector
Universidad del Cauca

Asunto: Informe del Sistema de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con corte 31 de marzo de 2017.

Cordial saludo.

Respetuosamente allegamos a su despacho el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que administra, organiza y custodia la Secretaría General con corte a 31 de marzo de 2017.

Universitariamente:

LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS
Secretaria General
Universidad del Cauca

MARÍA ALEJANDRA BUITRÓN ERASO

Oficio .1-52/683 de 31/03/2017

Informe de PQRSF Universidad del Cauca

Judicante Secretaría General
Universidad del Cauca