

INFORME 2.6-52.18/017 DE 2017. DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA I SEMESTRE DE 2017

1. OBJETIVO:

Hacer seguimiento al eje transversal MECI de Información y Comunicación-elemento de Información y Comunicación Interna y Externa, en lo que corresponde al mecanismo de atención al Ciudadano de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Cauca- PQRSF, a la luz de las reglamentarias, la calidad y oportunidad del servicio como estrategia comunicativa y de control social, para revisión por la Dirección.

2. ALCANCE:

Abarca las peticiones tramitadas en el I semestre del 2017.

3. CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución Nacional, artículos 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- Ley estatutaria 1755 /2015 sobre el derecho fundamental de Petición.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inciso 3 sobre trámite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- Resolución 059/2017 que regula el trámite de las PQRSF

4. METODOLOGÍA:

Fuente principal de consulta la constituye la información que provee la Secretaría General a cargo del desarrollo y mantenimiento del Sistema y el archivo de gestión soporte a las PQRSF.

5. DESARROLLO:

5.1. Normatividad Interna:

La Resolución 059/2017 que regula internamente las PQRSF se encuentra en proceso de modificación a efecto de generar lineamientos y herramientas prácticas para una administración más eficiente del Sistema y mejora en la prestación del servicio al usuario.

5.2. Del Procedimiento PE-GE-2.1-PR-7 de PQRSF se observa:

- Fruto del plan de mejoramiento suscrito con la Secretaría General, se han realizado mejoras a la documentación del procedimiento, pendiente de publicación en la plataforma Lvmen:

5.3. De las PQRSF 2017- 1

Petición	Queja/Reclamo	Sugerencia	Felicitación
404	110	18	40

- 5.4. Calidad del Peticionario: El mayor porcentaje en la presentación de PQRS se encuentra en la población estudiantil.

Usuario	Número
Estudiante Pregrado	197
Estudiante Posgrado	21
Docente	9
Egresado	1
Jubilado	20
Empleado	23
Persona Externa	133

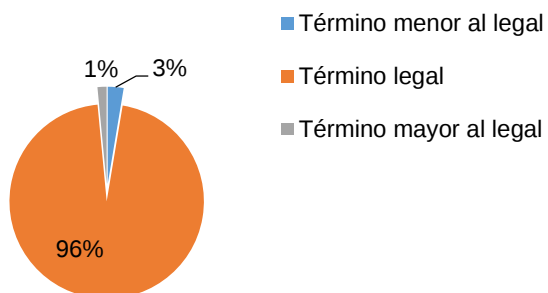
5.5. Medio de Recepción PQRS

Clase	Vía escrita	Web	Buzón de sugerencias
Peticiones	274	125	5
Quejas/reclamos	16	30	64
Felicitaciones	3	2	35
Sugerencias	1	1	16

5.6. Excepciones a los términos legales:

Se han determinado los plazos conforme lo establecido en la ley 1755/2015

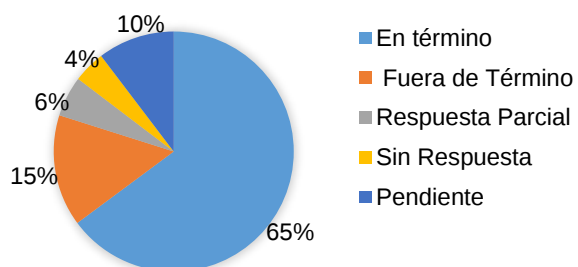
Término menor al legal	Término legal	Término mayor al legal
14	510	8

Porcentual

La gestión realizada en el cálculo de términos, en cuanto a la asignación de los tiempos de respuesta, evidenció una mejora del 2% al 1% respecto del periodo 2016-2.

5.7. PQRS tramitadas: 532

En término	Fuera de Término	Parcial	Sin Respuesta	Pendiente
345	80	29	23	55

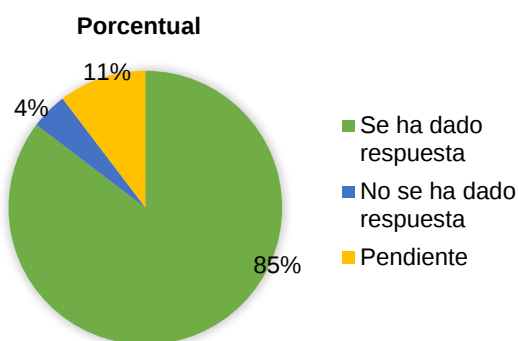
Porcentual

5.8. Respuesta PQRS:

Pqrs por Semestre		
2016 II	2017 I	Incremento
522	532	1,82%

Se incrementaron las PQR en el I del 2017, de las cuales se respondió el 85%, el que comparativamente representa una mejora respecto del periodo 2016-II del que se reportó el 77% de respuestas:

Respondidas	Pendientes y en término de respuesta	No respondidas con término vencido
454	55	23



5.9. Requerimientos por dependencias:

Dependencias más requeridas en PQRSF	N° de requerimientos por PQR
Facultades	28
Vicerrectora Administrativa	14
Vicerrector Académico	11
División de Admisiones Registro y Control Académico	11
División de Gestión de Talento Humano	9
Unidad de Salud	8
Sistema Integrado de Matrícula Académica	7
Coordinador Maestría en Cooperación Internacional	7
División de Salud Integral	4

5.10. Reiteración de Quejas: en tres o más ocasiones.

Radicado	Queja o reclamo	Tipo de Peticionario
8614 9169 8602	Tiempo otorgado para la realización de la prueba interna, el cual en algunas instalaciones fue de 3 horas y en otras de 4	Externo

Radicado	Queja o reclamo	Tipo de Peticionario
9170		
345 1537 1928 2891	Atención prestada por funcionarios de la Universidad del Cauca	Externo
3919 3920 3921 3922	Inconformidad en la cancelación del grupo de natación Nivel I a cargo del docente Juan Carlos Toledo	Estudiante
5421 5428 5429 5430	Trámite de pago para los contratistas de la VRI	Externo
7216 7217 7218	Atención brindada por la funcionaria de carnetización	Estudiante
9860 9865 8590	Horarios de atención de distintas dependencias	Anónimo

5.11. Registro de Datos del Usuario.

Las PQRSF registradas, aportan información relativa a los datos de contacto del usuario.

Dirección	Celular	Correo	Teléfono	Sin datos	Todos los datos
353	293	454	69	15	35
61.7%	51.2%	82.8%	12%	2.6%	6.11%

5.12. Análisis PQRSF años 2015-2016-2017.1

Se puede evidenciar un incremento progresivo en el uso del sistema de PQRSF.

Variable	2015-1	2015-2	2016-1	2016-2	2017-1	Total
Peticiones	309	303	361	408	404	1381
Quejas	57	23	33	95	110	318
Sugerencias	0	0	0	19	18	37
Felicitaciones	0	0	0	44	40	84
Sin asunto	0	0	1	0	0	1
Total	366	326	395	566	572	-

Quejas: en el periodo 2017-1 presentaron más quejas respecto de los anteriores:

Comportamiento Quejas	
2015-1	48%

Comportamiento Quejas	
2015-2	79%
2016-1	70%
2016-2	14%

Sugerencias: Se reportó reducción del 5% de las Sugerencias en el periodo 2017-1 contrastado con el periodo 2016-2.

Felicitaciones: Se observó reducción del 10% de las Felicitaciones en el periodo 2017-1 contrastado con el periodo 2016-2

5.13. Cumplimiento de los términos años 2015 a 2017.1

Variable	2015-I	2015-II	2016-I	2016-II	2017-I	Total
En Término	247	198	233	237	374	1289
Fuera de término	41	42	87	129	80	379
Pendiente en término	16	28	18	45	55	162
Sin respuesta	62	39	56	105	23	285
Sin fecha	0	13	0	6	0	19
Error de digitación en la fecha	0	6	0	0	0	6
Sin asunto	0	0	1	0	0	1
Felicitaciones	0	0	0	44	40	84
Total	366	326	395	566	572	-

- Contrastado con el periodo 2016-2 en el periodo 2017-1 se observó aumento del 37% en las respuestas dadas dentro del término.
- Se evidencia una reducción de las PQRSF sin respuestas (22%) frente al período 2016-2

5.14. Sensibilizaciones:

La Secretaría General, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno desarrolló un proceso de sensibilizaciones a las dependencias con mayor número de PQRSF y morosas, obteniendo como beneficio el logro del 55% de su trámite completo, conforme a:

Dependencia	PQR pendientes	PQR logradas
Decanatura Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y sociales	20	19
División gestión del Talento Humano	3	2
Vicerrectoría Académica	5	3
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano 2016	12	0
División de Gestión Salud Integral y el Desarrollo Humano	8	0

Dependencia	PQR pendientes	PQR logradas
2017		
Unidad de Salud	6	6
Total	54	30

- La División de Gestión de Salud Integral y el Desarrollo Humano no aportó a la mejora respecto de las peticiones de reliquidación de matrícula académica, con lo que la OCI le envió el oficio 2. 6-52.18/143 del 30 de mayo/2017, que advierte sobre la persistencia en el incumplimiento a las decisiones del fallo de tutela T277/2016 que obliga a la Universidad a generar estrategias para responder de manera oportuna las solicitudes de reliquidación de matrícula académica.

5.15. Verificación PQR:

De la muestra aleatoria de 20 peticiones y 15 quejas se verifican la calidad de respuesta con los siguientes:

Radicado	Respuesta	De fondo
Petición		
V.U. 7281	8.1.2-70/0474	Si
V.U 7309	4.2-52/311	Si
V.U.7311	7.3/236	Si
V.U.7332	8.1.5-92.8/009	Si
V.U.7354	4.2-52/306	Si
V.U.7673	5-70/1640	Si
V.U.7682	4.2-52/313	Si
V.U.7688	4.2-52/304	Si
V.U.7626	4.26/702	Si
V.U. 7969	5.1.2-70/172	Si
V.U.7994	8.5.2-70/1066	Si
V.U.7997	8.3/188	Si
V.U.8157	8.2.2-92/218	Si
V.U.8614	4.92/0688	Si
V.U.8722	8.5.2-70/1156	Si
V.U.8808	6/2101	Si
V.U.9156	8.2.2-52/285	Si
V.U.9170	4.2-52/382	Si
V.U.4226	8.3.2-92-8/241	Si
V.U.4292	4.2-52/206	No
Queja		
V.U 8714	4.92/0688	Si
V.U 8808	6/2101	Si
V.U 9156	8.2.2-52/285	Si
V.U 3954	8.1.2-70/0517	No
V.U 4521	4.2-52/189	Si
V.U 4714	7.4-52/089	Si
V.U 6018	5-70/1487	Si

Radicado	Respuesta	De fondo
V.U 6989	7.92/421	Si
V.U 8558	4.2-52/381	Si
V.U 8602	4.2-52/380	Si
V.U 2891	4.2-70/131	Si
V.U 2972	7.74/696	Si
V.U 2997	8.1.2-70/0478	Si
V.U 3156	5.2/0332	Si
V.U 3185	2.1.1-70/146	Si

5.16. Satisfacción del Usuario

Se registran llamadas telefónicas por la Secretaria General al 10% de usuarios, para sondear la opinión sobre el nivel de satisfacción frente al mecanismo PQRSF.

Calificación	Escala Calificación	2016-2	2017-1
1	Completamente insatisfecho	11	9
2	Insatisfecho	8	7
3	Satisfecho	19	14
4	Completamente satisfecho	17	15
Ns/Nr	No sabe, No responde	0	0
Total	----	55	45

5.17. Avances del Plan de Mejoramiento procedimiento PV-GC-2.6-PR-6 “Evaluación y seguimiento”.

Acciones de mejora.	Estado de la Acción
Análisis y aplicación del aplicativo en línea: con la finalidad de llevar al usuario información actualizada y de fácil acceso del estado de su PQRSF	Pendiente la revisión del aplicativo para agosto a fin de comprobar su idoneidad y fiabilidad
Analizar la información resultante de las herramientas de percepción para la mejora de la administración del Sistema de PQRSF.	El informe trimestral TRD 2.1-52/1534 informa que la insatisfacción del usuario se da mayormente por omisión en las respuestas o su extemporaneidad.
Realizar sensibilización a las dependencias Universitarias con mayor número de requerimientos y tiempo de mora en sus respuestas	En Mayo del 2017 se realizaron jornadas de sensibilización con énfasis en: - Gestión de la cultura del autocontrol - Aplicación de la resolución 059/2017 en concordancia con la Ley 1755/2015. - Seguimiento por la Administradora del Sistema - Importancia del Sistema como mecanismo de atención al ciudadano. - Términos de respuesta y trámite de las PQRSF - Oportunidad del redireccionamiento
Capacitar a las dependencias con mayor flujo de PQRSF conforme a la normatividad y procedimientos vigentes.	Se encuentra programada su realización para el mes de Agosto por parte de la Secretaría General

Acciones de mejora.	Estado de la Acción
Capacitación en Gestión Documental al Administrador del Sistema PQRSF	Se encuentra programada su realización para el mes de Agosto por parte de la Secretaría General
Revisión Y Actualización del Procedimiento y Formatos del Sistema PQRSF	Los formatos y procedimientos se encuentran actualizados y deben ser publicados en la plataforma Lvmen

6. GESTIÓN DOCUMENTAL:

- Las PQRSF se presentan en unidades de conservación organizadas, identificadas y actualizadas.
- Se observa el uso de clips, ganchos de cosedora, lo cual no se atempera a las disposiciones de gestión documental de la Ley 594 de 2000.

La OCI sugiere la adopción de medidas tendientes a superar las debilidades encontradas en aras de lograr un adecuado desarrollo del Sistema PQRSF, con las siguientes

7. RECOMENDACIONES:

- Habilitar el aplicativo en línea para consulta por el usuario del estado de la petición, queja o reclamo.
- Establecer mecanismos de control que aseguren de una manera efectiva el cumplimiento a los términos de respuestas a las PQRS.
- Aplicar controles a los registros de PQRS, relativos a la clasificación y términos de respuesta.
- Promover acciones de mejora al interior de los procesos y del proceso responsable del Sistema PQRS, con base en el análisis de las mismas y de las encuestas de percepción del servicio.
- Desarrollo y cumplimiento del plan de mejoramiento vigente.

Evaluó

Original Firmado
Diego Felipe Pérez Redondo
Judicante OCI

Aprobó:

Original Firmado
Lucía Amparo Guzmán Valencia
Jefe OCI