

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 1124 de diciembre 2 de 2008. “Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío”, se presenta el informe de PQRSDf correspondiente al II trimestre Abril - Junio de 2015.

1. NÚMERO DE PQRSDf RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el II trimestre Abril - Junio del año 2015 se radicaron en total 95 PQRSDf.

46 PQRSDf registradas en el anterior aplicativo de las cuales 9 no aplican por ser repetidas. Y en el nuevo módulo Feedback <http://www.uniquindio.edu.co/loader.php?lServicio=Feedback&lFuncion=updateConsulta&id=c0c3727c3a67c45d7a57894ba0c45986>, el cual fue implementado el pasado 13 de mayo de 2015, se instauraron 49 PQRSDf de las cuales 4 no aplican por ser de prueba o repetidas.

Para este segundo trimestre de 2015 se adjudicó al Área de Gestión Documental el correo contactenos@uniquindio.edu.co donde llegan las solicitudes de información que ingresan por el enlace <http://portal.uniquindio.edu.co/loader.php?l servicio=contactenos>, del nuevo portal web de la universidad, para su respectivo trámite, de las cuales se registraron 115.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDf

TIPO	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	59	72%
Quejas	12	15%
Reclamos	8	10%
Denuncias	1	1%
Sugerencias	2	2%
TOTAL	82	100%

TIPO	RECIBIDAS
Contáctenos: “Solicitudes de Información”	115

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDf Contáctenos periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

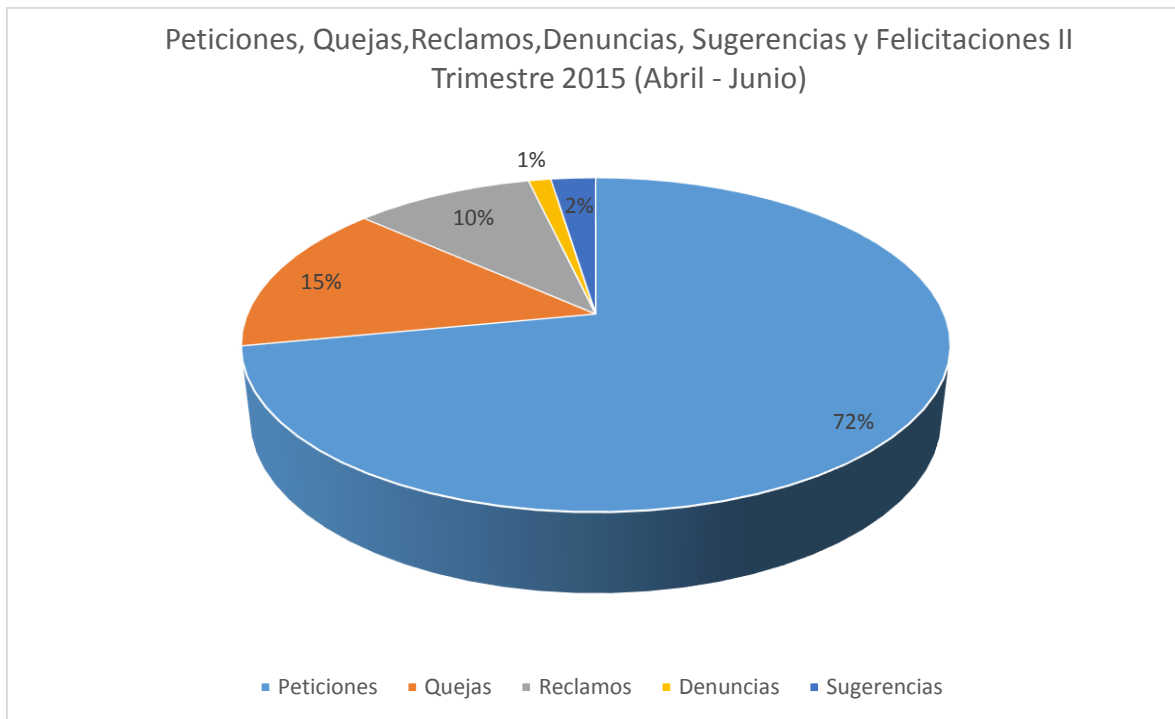


Gráfico 1. Total PQRSD PQRSD periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades “PQRSDF”

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS II TRIMESTRE DE 2015 (ABRIL - JUNIO)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	19	1	1	1	0	0	22	27%
2	ÁREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	1	0	0	0	0	4	5%
3	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	5	2	0	0	0	0	7	9%
4	CENTRO DE COMPUTO	9	1	0	0	0	0	10	12%
5	FACULTAD EDUCACIÓN	1	0	0	0	1	0	2	2%
6	PROGRAMA FILOSOFIA	1	1	0	0	0	0	2	2%
7	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1	0	2	0	0	0	3	4%
8	PROGRAMA INGENIERIA DE ALIMENTOS	1	0	0	0	0	0	1	1%
9	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS	2	0	0	0	0	0	2	2%
10	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FISICA	4	1	0	1	0	0	6	7%
11	PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6	1	0	0	0	0	7	9%
12	SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0	0	1	1%
13	PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES	2	0	0	0	0	0	2	2%
14	PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	1	1%
15	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	0	5	0	0	0	7	9%
16	PROGRAMA INGENIERIA CIVIL	1	0	0	0	0	0	1	1%
17	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	0	2	0	0	0	0	2	2%
18	ÁREA MANTENIMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	1%
19	VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	82	100%

Cuadro 2. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

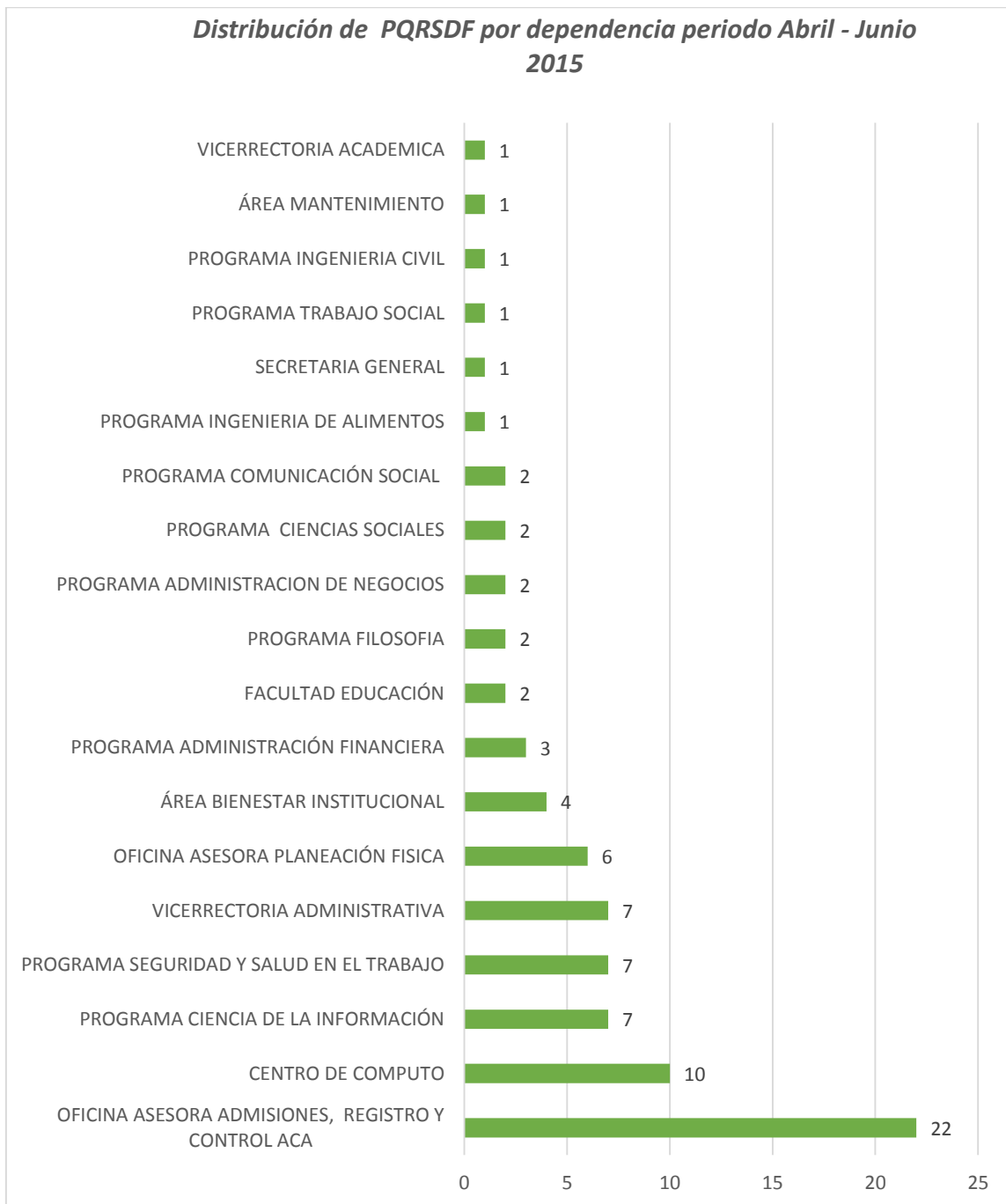


Grafico 2. Distribución de PQRSDf por dependencia periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR ASUNTOS

CLASIFICACIÓN DE PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS POR ASUNTO DURANTE EL II TRIMESTRE DE 2015 (Abril - Junio)									
No.	PQRSDF Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
1	Información ingreso a la Universidad (Particulares - Egresados): Oferta Académica (pregrados, maestría) Proceso inscripciones: inscripción, ortografía, zona fumadores, Matricula, certificado, pensum, Registro Men, Clave Academusoft, clave correo institucional, reingreso homologación	30	1	2	1	1	0	35	43%
2	Estudiantes: Votación, Clave correo matrícula, Reembolso, módulos cancelación de semestre, certificados/constancias, Reductores de velocidad, devolución, parqueaderos, prorroga tesis, correo institucional, carnet traslado secretaria, curso vacaciones, descuento módulos, grado, descuento matricula, Baños, solicitud de contacto, incapacidad, horario tutorías, Clave correo, acceso Academusoft	27	4	6	1	0	0	38	46%
3	Anónimo: - Atención psicológica a estudiante. - Queja Docente Eiber Arias Calle Programa Trabajo Social.	0	2	0	0	0	0	2	2%
4	Administrativos: Aguas residuales, mantenimiento, Bloque nuevo Bienestar	2	1	0	0	0	0	3	4%
5	Queja docente: Eliana Yised Andrade Romero del Programa de filosofía	0	1	0	0	0	0	1	1%
6	Queja docente: Isabel Cristina Buitrago del programa salud ocupacional	0	1	0	0	0	0	1	1%
7	Queja docente: Natalia Gómez, del programa de Comunicación Social-Periodismo	0	2	0	0	0	0	2	2%
Total		59	12	8	2	1	0	82	100%

Cuadro 3. Número de PQRSDF Y OTROS por tipo y asunto en el periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ASPIRANTE	9	1	2	1	0	0	13
ESTUDIANTES	27	8	6	1	0	0	42
PARTICULARES	16	0	0	0	1	0	17
EGRESADOS	5	0	0	0	0	0	5
ANONIMO	0	2	0	0	0	0	2
ADMINISTRATIVO	2	1	0	0	0	0	3
TOTAL	59	12	8	2	1	0	82

Cuadro 4. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Abril – Junio 2015

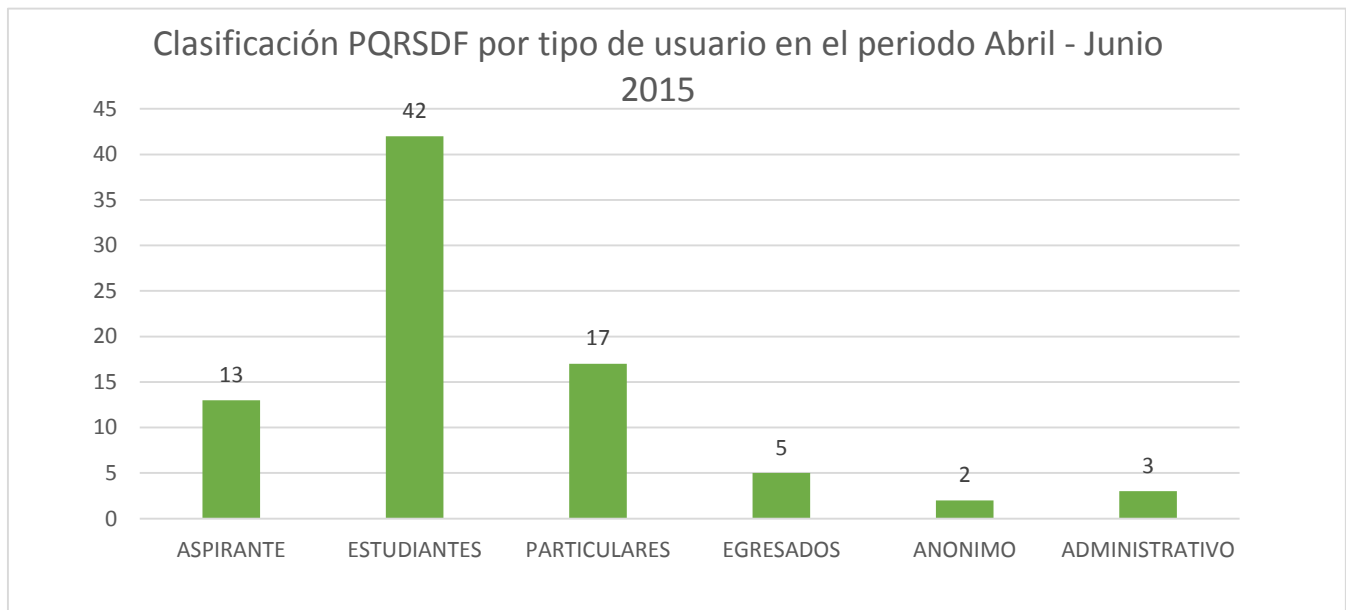


Grafico 3. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015


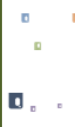
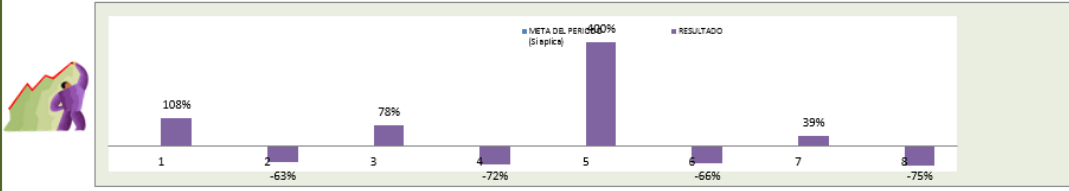
6. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO ABRIL - JUNIO DE 2015

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRD- II TRIMESTRE 2015 (ABRIL - JUNIO)									
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	RADICACIÓN No.						OBSERVACIÓN
			P	Q	R	S	D	F	
32	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FÍSICA	1186451	x						Información sobre filtración de aguas residuales. Del total de periodo: 6, se demoró en responder 3
24	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FÍSICA	1186604		x					Queja relacionada con los parqueaderos de la Universidad. Del total de periodo: 6, se demoró en responder 3
20	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FÍSICA	1186628				x			Sugerencia relacionada con los reductores de velocidad de la institución. Del total de periodo: 6, se demoró en responder 3
16	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	1186468	x						Descuento de matrícula. Del total de periodo: 2, se demoró en responder 1

Cuadro 5. Clasificación PQRSDF demora en tiempo de respuesta en el periodo Abril – Junio 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

7. INDICADOR: Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo

 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
FICHA TÉCNICA INDICADORES DE								
Código:	E.GC.FTI.01							
Versión:	3							
Fecha:	04/03/2013							
A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN								
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo							
FECHA DE:	18/03/2013							
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTIÓN DOCUMENTAL							
NOMBRE DEL PROCESO:	NIVEL: DE PROCESO							
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Administrar, custodiar, salvaguardar, clasificar y ordenar la producción documental generada y recibida por las unidades de gestión de la universidad del Quindío, con el fin de garantizar de manera eficaz y eficiente el manejo confiable de la información, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales.							
B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN								
ÁREAS O PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:	Gestión Documental							
RESPONSABLE CALCULAR:	Gestión Documental (Lider Macroproceso)							
RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:	Analizar: Líder Gestión documental / Tomar decisiones: Comité Coordinador de Control Interno							
USUARIOS:	COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO, MACROPROCESOS DEL SIG, ICONTEC, ENTES DE CONTROL							
C. CARACTERIZACIÓN								
OBJETIVO/DESCRIPCIÓN:	Mide el porcentaje de disminución de quejas y reclamos de un periodo con respecto al anterior.							
TIPO DE INDICADOR:	Efectividad							
COMPORTAMIENTO:	Indirecto							
D. MEDICIÓN								
	FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	No. de quejas y reclamos del periodo vigente-No. de quejas y reclamos del periodo anterior* 100%					
		DENOMINADOR:	No. quejas y reclamos del periodo anterior					
	FRECUENCIA RECOLECCIÓN:	TRIMESTRAL	FRECUENCIA REVISIÓN:	TRIMESTRAL				
	FUENTE DE DATOS Y MÉTODO PARA LA MEDICIÓN	La información es suministrada por el macroproceso de Gestión Documental		ESCALA: PORCENTAJE				
E. GRAFICO								
								
Nº	FECHA DE REGISTRO (dd/mm/aaaa)	META DEL PERIODO (Si aplica)	JUSTIFICACION DE LA META	VALOR NUMERADOR PERIODO ANTERIOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	ACCIONES DE MEJORA

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

10	30/06/2015			20	17	-15%	<p>El resultado corresponde al segundo trimestre de los meses Abril – Junio de 2015, donde el total de PQRSDF fue de 82, donde el 72% corresponde a Peticiones, el 15% a Quejas, el 10% a reclamos, el 2% a Sugerencias y el 1% a Denuncias. Se presentó un decremento con respecto al I trimestre (Enero – Marzo de 2015) de 66% con respecto al anterior, debido a que en el presente trimestre fue adjudicado el correo contáctenos, donde los usuarios realizan solicitudes de información.</p> <p>Con respecto al segundo trimestre del año 2014 donde se presentaron 239 PQRSDF en comparación al segundo trimestre del año 2015 con 82, se evidencia una disminución del 34%, disminución que también se atribuye al nuevo enlace de contáctenos que se encuentra en el portal de la Universidad, en el cual se recibe un número considerable de solicitudes de información al igual que por la línea. 018000 96 35 78 opción 5.</p> <p>Al realizar comparativo entre el II trimestre de 2014 con el II trimestre de 2015, se evidencia disminución en las PQRSDF de un 66%.</p>	<p>*Comunicado a la comunidad universitaria informando sobre la apertura al nuevo aplicativo de PQRSDF.</p> <p>*Actualización de la base de datos con los nuevos jefes.</p> <p>*Capacitación personalizada en el manejo del nuevo aplicativo a los nuevos jefes.</p> <p>*Inducción en la opción de respuestas al peticionario, a los jefes que lo han solicitado.</p>
----	------------	--	--	----	----	------	---	---

El resultado corresponde al segundo trimestre de los meses Abril – Junio de 2015, donde el total de PQRSDF fue de 82, donde el 72% corresponde a Peticiones, el 15% a Quejas, el 10% a reclamos, el 2% a Sugerencias y el 1% a Denuncias. Se presentó un decremento con respecto al I trimestre (Enero – Marzo de 2015) de 66% con respecto al anterior, debido a que en el presente trimestre fue adjudicado el correo contáctenos, donde los usuarios realizan solicitudes de información.

Con respecto al segundo trimestre del año 2014 donde se presentaron 239 PQRSDF en comparación al segundo trimestre del año 2015 con 82, se evidencia una disminución del 34%, disminución que también se atribuye al nuevo enlace de contáctenos que se encuentra en el portal de la Universidad, en el cual se recibe un número considerable de solicitudes de información al igual que por la línea. 018000 96 35 78 opción 5

Al realizar comparativo entre el II trimestre de 2014 con el II trimestre de 2015, se evidencia disminución en las PQRSDF de un 66%, como se muestra en el siguiente cuadro:

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

COMPARATIVO AÑO 2014							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2014	186	24	25	4	0	0	239
% EQUIVALENTE	78%	10%	10%	2%	0%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2015	59	12	8	2	1	0	82
% EQUIVALENTE	72%	15%	10%	2%	1%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2014 Y TRIMESTRE II 2015)	68%	50%	68%	50%	0	0	66%
PORCENTAJE DE DECREMENTO 2015 RESPECTO 2014							

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2014 - 2015 - II trimestre (Abril - Junio)

8. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQRD

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre se enviaron 82 encuestas, de las cuales respondieron 11 correspondientes al 13% de peticionarios de PQRSDF y para peticionarios de solicitudes de información por la opción CONTACTENOS del nuevo portal web se enviaron 115 encuestas de las cuales se recibieron 14 correspondientes al 12%, para las cuales se realizó el siguiente análisis:

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

ENCUESTAS (22)					
1. El trámite para presentar las PQR le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3. Se resolvió la inquietud	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	0	19	3	16	6
22		22		22	

Cuadro 6. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF - Resultado de encuesta

De 197 encuestas enviadas a los peticionarios, solo dieron respuesta 22, correspondientes al 11% de la población total.

De estas 22 personas:

- 22 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 100% de las 22 encuestas contestadas.
- 19 personas consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 87% de las 22 encuestas contestadas y 3 personas consideran que no fue oportuna la respuesta dada correspondiente al 13% de las 22 encuestas contestadas.
- 16 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 73% de las 22 encuestas contestadas y 6 persona considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 13% de las 22 encuestas contestadas.

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

En términos generales hay satisfacción respecto a los medios de contacto y gestión de solicitudes, sin embargo los usuarios hicieron las siguientes observaciones al responder las encuestas:

- A mi parecer las respuestas las dan siempre con un mismo “molde” por así decirlo, no se fijan bien en la verdadera pregunta que se realiza y por esto no se da la solución esperada. He presentado 3 peticiones distintas y siempre obtengo la misma respuesta... es decir, no me resuelven mi duda. (Reenviado el 07 de mayo a la oficina de admisiones)
- Excelente atención muchas gracias.
- A pesar de que es mi primera vez ingresando a la plataforma de la universidad fue oportuna la respuesta respecto a las dudas que tenía, espero y aspiro hacer parte de la misma este semestre, tengo una pregunta respecto al formulario de inscripción que llene, será posible que se modifique? Es que me equivoque en dos datos ayer, Gracias. Respuesta dada por contáctenos.
- Desafortunadamente la respuesta es insuficiente, ya que es la misma respuesta que he recibido desde hace un año. Es una respuesta vacía, carece de argumentos. Si como aspirante me responde de la misma manera desde hace un año... creo saber las razones del porque en la visita de los pares de NO otorgaron la renovación del registro. Esto sólo por no profundizar más en lo que desde esta perspectiva de aspirante puedo visualizar, no quiero imaginar cómo estará el plan de mejoramiento de autoevaluación y acreditación del programa. Es una pena, porque de acuerdo a la investigación que hice sobre la oferta de un programa como este en el país, la Universidad del Quindío es la única Universidad que ofrece el programa en modalidad virtual y con un derecho pecuniario accequible. Y estoy completamente segura que, en caso dado (y ojalá así sea), les renueven el registro y oferten el programa; la cifra de inscripciones será voluminoso. Agradezco el servicio prestado por esta dependencia, “Oficina de Atención al Usuario PQRYs”. Atenta, Trudy Jane Calderón Hortúa Aspirante. (Reenviada el 11 de mayo al programa CIDBA).
- Muchas gracias excelente servicio.
- Mi pregunta fue concreta, pero la respuesta no lo fue. (Respuesta dada por contáctenos Registro calificado CIDBA).
- En ningún momento el funcionario de la oficina de mantenimiento se interesó por conocer mi situación particular. En las fotos se muestran algunos puestos de trabajo

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: ABRIL – JUNIO 2015

cubiertos, lastimosamente mi oficina no se incluyó en este ejercicio preventivo. La idea de este tipo de solicitudes es que revisen que pueden mejorar. Faltó supervisión por parte de Uds. como los responsables por realizar este proceso.

- Buena tarde la verdad he tratado de ingresar a la universidad en varias ocasiones y no lo he logrado siempre como que los puntajes son muy altos o no sé pero no he podido hacerlo y pues no tengo los medios para entrar a una privada mi sueño fue ingresar a la universidad del Quindío pero no es posible igual les agradezco la atención brindada.
- Excelente atención.
- Gracias por su colaboración me fue de mucha ayuda.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL - JUNIO 2015

Se atribuye la disminución de las PQRSDP durante el II trimestre del año 2015 (Abril - Junio) a los diferentes medios de comunicación utilizados por la Universidad para dar a conocer los trámites académicos y administrativos como (guía de admisiones, mesa de ayuda, línea gratuita 018000, comunicados por la oficina de relaciones públicas, y el nuevo enlace de contáctenos. Al igual, que a las capacitaciones dadas a las diferentes facultades de la Universidad y a las capacitaciones personalizadas en el manejo del nuevo aplicativo por el área de Gestión Documental.