

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 III trimestre Julio – Septiembre de 2015.

1. NÚMERO DE PQRSDf RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el III trimestre Julio - Septiembre del año 2015 se registraron en total 137 PQRSDf por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 23 no aplican por estar repetidas y por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 114 PQRSDf, de las cuales 29 corresponden a quejas y 12 a reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 77 solicitudes de información, a las que se le realizó su respectivo trámite.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDf

TIPO DE PQRSDf	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	67	59%
Quejas	29	25%
Reclamos	12	11%
Sugerencias	2	2%
Denuncias	4	4%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	114	100%

TIPO	RECIBIDAS
Contáctenos: “Solicitudes de Información”	77

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDf Contáctenos periodo Julio - Septiembre 2015

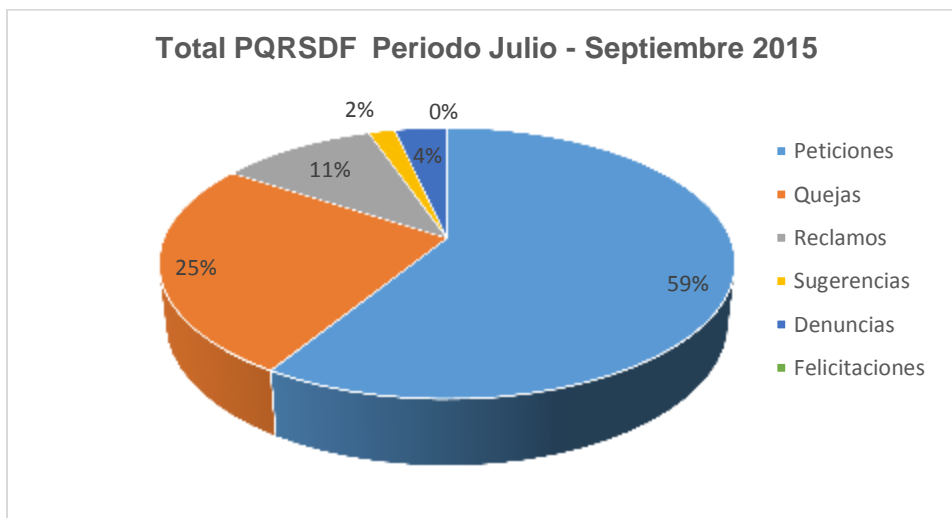


Gráfico 1. Total PQRSD PQRSDF periodo Julio - Septiembre 2015

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

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

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2015 (JULIO - SEPTIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	21	4	5	1	0	0	31	27%
2	PROG. CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	11	4	1	0	0	0	16	14%
3	AREA GESTION HUMANA	4	5	0	0	1	0	10	9%
4	AREA DE MANTENIMIENTO	4	2	0	0	0	0	6	5%
5	OFICINA ACTIVOS FIJOS	4	0	0	0	0	0	4	4%
6	PROGR. COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	1	3	0	0	0	0	4	4%
7	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	3	0	0	0	0	0	3	3%
8	DECANATURA FACULTAD DE EDUCACION	3	0	0	0	0	0	3	3%
9	OFICINA DE ATENCION AL EGRESADO	2	1	0	0	0	0	3	3%

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2015

10	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1	0	2	0	0	0	3	3%
11	PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2	1	0	0	0	0	3	3%
12	SECRETARIA GENERAL	2	1	0	0	0	0	3	3%
13	ÁREA AUDIOVISUAL	1	0	0	0	1	0	2	2%
14	PROGRAMA DE GERONTOLOGIA	1	1	0	0	0	0	2	2%
15	PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	1	0	1	0	0	0	2	2%
16	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0	0	0	2	2%
17	INSTITUTO BELLAS ARTES	0	1	0	0	0	0	1	1%
18	ÁREA BIBLIOTECA	0	1	0	0	0	0	1	1%
19	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1	0	0	0	0	1	1%
20	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	1%
21	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1	1%
22	PROG. LICENCIATURA EDUCACION FISICA Y DEPORTES	0	1	0	0	0	0	1	1%
23	CENTRO DE PROYECCION SOCIAL Y EDUCACION CONTINUADA	0	1	0	0	0	0	1	1%
24	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1	0	0	0	0	0	1	1%
25	PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA	0	0	1	0	0	0	1	1%
26	PROGRAMA DE INGENIERIA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	1	0	1	1%
27	PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICAS	0	0	0	1	0	0	1	1%
28	OFICINA ASESORA PLANEACION Y DESARROLLO	0	0	0	0	1	0	1	1%
29	OFICINA DE PLANEACION FISICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
30	PROG. LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
31	AREA TESORERIA	0	1	0	0	0	0	1	1%
32	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	0	0	1	0	0	0	1	1%
33	VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
TOTAL		67	29	12	2	4	0	114	100%

Cuadro 2. Distribución de PQRSDf por dependencia periodo Julio - Septiembre 2015

3. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS

CLASIFICACIÓN DE QUEJA Y RECLAMOS			
III TRIMESTRE DE 2015 (Julio – Septiembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Información ingreso a la Universidad (Particulares - Egresados - Aspirantes): Quejas: Horario de atención, Teléfonos, Mala Información, Zona Fumadores Reclamos: Inscripción, Devolución, Pensum	3	4
2	Egresado: Queja relacionada con mala información brindada en la Oficina de Egresados	1	0
3	Estudiantes: Quejas: Recibos, Libros, registro materias, clave CIDBA, notas, inicio clases, grado, saber pro, cámaras, notas, acceso base de datos, sillas Reclamos: Notas, Registro materias, reingreso, notas, Pre médico	15	8
4	Estudiante: Queja mala atención Centro Tutorial Buenaventura	2	0
5	Estudiante: Queja Mala atención Centro tutorial Pereira	1	0
6	Estudiantes: Queja en contra de la Docente Isabel Clemencia Martínez perteneciente al Programa Comunicación Social y Periodismo	3	0
7	Estudiantes: Queja en contra de la docente Gloria... Perteneciente al Programa de Gerontología	1	0
8	Particular: Queja debido al horario atención en el Centro tutorial Cartago	1	0
9	Docentes: Mala atención por parte de la funcionaria Lucero Espitia del Centro de Extensión	1	0
10	Anónimo: Queja en contra de los docentes Paula Andrea Cortes y Jose Enver Ayala pertenecientes al Programa Licenciatura en Educación Física y Deportes	1	0
TOTAL		29	12

Cuadro 3. Número de PQRSDF Y OTROS por tipo y asunto en el periodo Julio - Septiembre 2015

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

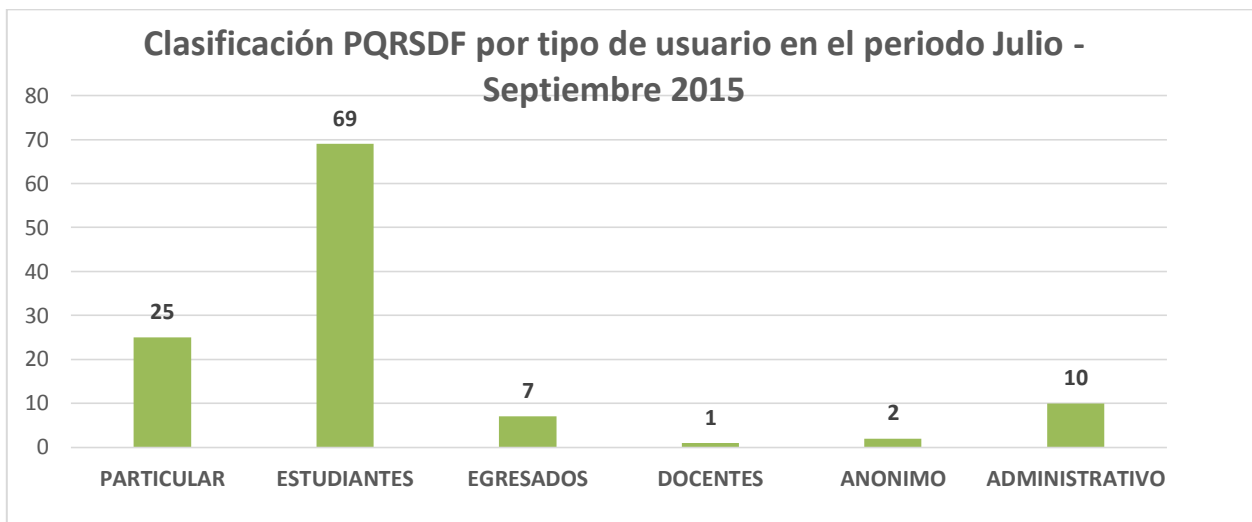


Grafico 3. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Julio - Septiembre 2015

6. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE DE 2015

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRD- III TRIMESTRE 2015 (JULIO - SEPTIEMBRE)										
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						CLASIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
			P	Q	R	S	D	F		
24	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1187021	x						Corrección de Registro extendido de notas	
20	OFICINA DE PLANEACION FISICA	1188028	x						Solicitud de verificación las condiciones y el estado de estructura de diferentes instalaciones de la Universidad	

Cuadro 5. Clasificación PQRSDF demora en tiempo de respuesta en el periodo Julio - Septiembre 2015

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

El resultado corresponde al tercer trimestre de los meses Julio - Septiembre de 2015, donde el total de Quejas corresponde al 25% y el 11% a Reclamos.

Las 29 Quejas corresponden a: Información Ingresos y Admitidos (3), Tramitología (3), Logística en Horarios de Atención (3), Dificultades en Software Académico (6), Mala Atención a Usuarios (6), Evaluación Desempeño Docente (5), Logística en Vigilancia (1), Logística en Muebles y Enceres (1), Logística en Puntos de Venta de Comida (1).

Respecto a los Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos (4), Tramitología (5), Dificultades en Software Académico (1), Evaluación a Estudiantes (1), Reembolsos (1).

Al realizar un balance respecto al tercer trimestre del año 2014 donde se presentaron 233 PQRSDF en comparación al tercer trimestre del año 2015 con 114, se evidencia una disminución del 51%, disminución que se atribuye a las capacitaciones tanto en grupo como personalizadas y a las herramientas publicadas en el portal de la Universidad, donde se da las directrices para que el ciudadano identifique los diferentes conceptos relacionados con las PQRSDF.

Además, de la existencia del enlace contáctenos en el portal de la Universidad del Quindío.

COMPARATIVO AÑO 2014							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2014	162	31	37	0	3	0	233
% EQUIVALENTE	70%	13%	16%	0%	1%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2015	67	29	12	2	4	0	114
% EQUIVALENTE	59%	25%	11%	2%	4%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2014 Y TRIMESTRE II 2015)	59%	6%	68%	0%	25%	0	51%
	PORCENTAJE DE DECREMENTO 2015 RESPECTO 2014						

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2014 - 2015 - III trimestre (Julio - Septiembre)

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre se envió por el aplicativo Feedback de manera automática 114 encuestas correspondientes a las PQRSDf, y 56 solicitudes de información recibida por el enlace Contáctenos.

ENCUESTAS (18)					
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
18	0	16	2	12	6
18		18		18	

Cuadro 6. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDf Julio - Septiembre 2015- Resultado de encuesta

De 170 encuestas enviadas a los peticionarios, solo dieron respuesta 18, correspondientes al 11% de la población total, donde 13 fueron a través del aplicativo Feedback y 5 por el correo electrónico contactenos@uniquindio.edu.co

De estas 18 personas:

- ✓ 18 encontraron el trámite para presentar las PQRSDf sencillo, correspondiente al 100% de las 18 encuestas contestadas.
- ✓ 16 personas consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 89% de las 18 encuestas contestadas y 2 personas consideran que no fue oportuna la respuesta dada correspondiente al 11% de las 18 encuestas contestadas.
- ✓ 12 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 67% de las 18 encuestas contestadas y 6 persona considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 33% de las 18 encuestas contestadas.

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:

- ✓ “Hasta la fecha no se ha resuelto el problema. **(Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Programa CIDBA.)**”
- ✓ “Observaciones atención: el diligencia miento fue oportuno, pero la respuesta no es acorde a lo que se pidió. Observaciones mejoras: muy sencillo, que nos digan cuándo tendremos el material pedagógico en nuestro poder. **(Respuesta enviada por correo electrónico al Jefe de Activos fijos.)**”



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2015

- ✓ “me hubiese gustado que la respuesta a mi solicitud fuera más amplia para mayor claridad. **(Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Programa CIDBA.)**”
- ✓ “mi solicitud fue atendida oportunamente, pero no obtuve una respuesta de fondo, pues no me dieron la información que solicite. Efectivamente el profesor Andry me envió las instrucciones para el trámite de las pruebas Saber Pro, una de ellas es descargue el recibo y guárdelo pero no me indico por donde lo descargo. Por eso solicité la ruta para descargar el recibo. Muchas gracias y feliz día para todos. Liliana Ma. **(Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Programa CIDBA.)**”
- ✓ “Observaciones atención: Bien, pero después de llama tres veces. Observaciones mejoras: respondiendo con claridad, en mi caso se me dijo que comenzábamos con las clases el 13 de agosto día jueves y para mí es como si comenzáramos el día 18 ya que el diplomado en artes plásticas tiene clase solo de lunes a miércoles. **Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Instituto Bellas Artes).**”
- ✓ “Observaciones atención: Fue mucho más efectiva la solución que ustedes me pudieron brindar además de ser demasiado rápida...Estoy muy agradecida Observaciones mejoras: Se que todo se puede mejorar pero por ahora todo está MUY bien **Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Programa Administración de Negocios).**”
- ✓ “Observaciones atención: Yo no espero que me coloquen la información la cual ya conozco y se cuándo la colocaron, realmente lo que espero es que el Señor Andry Moreno, que en este caso fue el responsable de dar la información y que llego a mi correo 3 minutos antes de vencerse el plazo para el registro y por el cual tuve que pagar 100.000 pesos de mas, sea responsable de sus funciones dentro de la Universidad, para que ningún estudiante tenga que pagar de más por la demora de la información dada por el. Observaciones mejoras: La solución no es enviar copia de la información que se registra en la plataforma, ya que todos los estudiantes tenemos acceso a esta, la solución es hacerle un llamado de atención al responsable de los tramites, en este caso el señor Andry Moreno, porque sé que en cuanto al dinero, no será devuelto, y este se tuvo que pagar por la demora en la información que él debía enviar a los estudiantes. **Respuesta enviada por correo electrónico al Director del Programa CIDBA.)**”
- ✓ “Gracias por resolver la inquietud planteada sobre homologación del programa académico licenciatura pedagogía infantil pero lastimosamente los centros de tutoría no se encuentran para la costa que es donde resido.”



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2015**

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2015

Al presentarse una disminución tan representativa en las quejas y reclamos del III trimestre, Se evidencia que el ciudadano está identificando los diferentes conceptos relacionados con las PQRSDF, y que está haciendo uso de las diferentes herramientas publicadas en el portal de la Universidad. Además, de que en este trimestre la Universidad no se encuentra en época de inscripciones.