



# UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES  
PERIODO: ENERO – MARZO DE 2016**

**Área de Gestión Documental**

Por una Universidad  
**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

En cumplimiento a 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 I trimestre Enero – Marzo de 2016.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío "PQRSDF" se implementan en la institución con el fin de brindar al ciudadano las herramientas necesarias para manifestar sus quejas y reclamos en cuanto al servicio en la institución, además de dar cumplimiento con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea.

Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5 - y Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416. Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las PQRSDF y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además se cuenta con un punto de atención presencial, ubicado en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

## **1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:**

Para el I trimestre Enero – Marzo de 2016 mediante los canales electrónicos se registró un total de 137 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 16 no aplican por estar repetidas y por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 121 "PQRSDF", de las cuales 53 corresponden a quejas y 9 a reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 52 solicitudes de información, a las que se le realizó su respectivo trámite

## 2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	54	45%
Quejas	53	44%
Reclamos	9	7%
Sugerencias	1	1%
Denuncias	4	3%
Felicitaciones	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico Contáctenos: "Solicitudes de Información"	52

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF Contáctenos periodo Enero – Marzo 2016

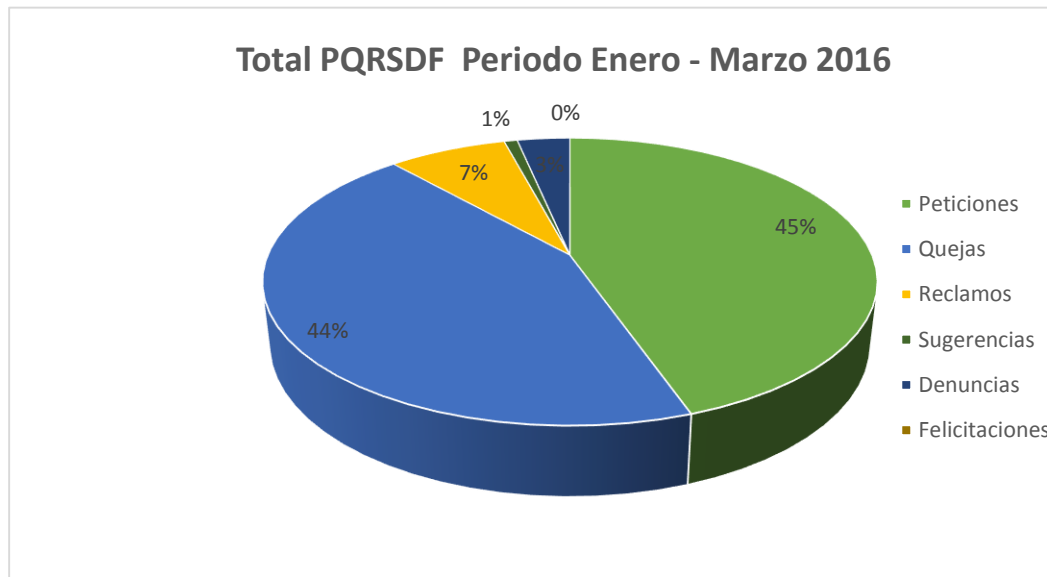


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Enero – Marzo 2016

### 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, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES I TRIMESTRE DE 2016 (ENERO - MARZO)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	AREA DE BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	1	1%
3	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	1%
4	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	CENTRO DE SALUD	1	0	0	0	0	0	1	1%
6	CENTRO TUTORIAL PEREIRA	0	1	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA LICENCIATURA BIOLOGIA Y EDUCACION AMBIENTAL	1	0	0	0	0	0	1	1%
8	PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICAS	0	1	0	0	0	0	1	1%
9	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	0	0	1	0	0	0	1	1%
10	PROGRAMA DE QUIMICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
11	RECTORIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
12	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
13	VICERRECTORIA ACADEMICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
14	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	1%
15	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	0	0	1	1%
16	AREA COMPRAS Y SUMINISTROS	1	0	1	0	0	0	2	2%
17	AREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	1	0	2	2%
18	SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0	0	0	2	2%
19	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0	0	1	0	0	3	2%
20	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	2	0	2	0	0	0	4	3%
21	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	4	1	0	0	1	0	6	5%
22	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	20	16	2	0	0	0	38	31%
23	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	15	30	3	0	2	0	50	41%
	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Cuadro 2. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Enero – Marzo de 2016

### 3. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS

I TRIMESTRE DE 2016 (Enero - Marzo)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	<b>Docentes Queja:</b> Personal de seguridad <b>Docente Reclamo:</b> Pago auxiliares	1	1
2	<b>Estudiantes Quejas:</b> Registro de materias, Recibo matricula, Recibo para continuidad, Recibo de pago/ Descuento votación, Queja asignatura, Material pedagógico, Inicio de clases, Formulario para grado <b>Estudiante Reclamos:</b> Registro materias, Recibo de pago, Descuentos médicos, Material pedagógico, descuento de votación	52	8
<b>TOTAL</b>		<b>53</b>	<b>9</b>

Cuadro 3. Número de PQRSDF Y OTROS por tipo y asunto en el periodo Enero – Marzo de 2016

### 4. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO ENERO – MARZO DE 2016

Cuando se acerca el vencimiento de términos, se envía a través del correo electrónico recordatorio al responsable de dar respuesta a la "PQRSDF", como se evidencia en el siguiente cuadro:

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRSDF- I TRIMESTRE 2016 (Enero - Marzo )										
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						CLASIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
			P	Q	R	S	D	F		
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1188967	x						Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>08/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189155		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>08/02/2016</b>

18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189162		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>08/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189179		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>08/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189278		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189285							Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189292		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189315		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189322		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189339		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189346		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189483			x				Dificultades presentadas al momento de realizar descarga del recibo de pago de la matrícula financiera.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189490	x						Dificultades presentadas al momento de realizar descarga del recibo de pago de la matrícula financiera.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189506		x					Dificultades presentadas al momento de realizar descarga del recibo de pago de la matrícula financiera y liquidación del descuento de votación.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189520	x						Dificultades presentadas con la liquidación del recibo de matrícula financiera, respecto al descuento de votación.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>09/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189582		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189599		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>

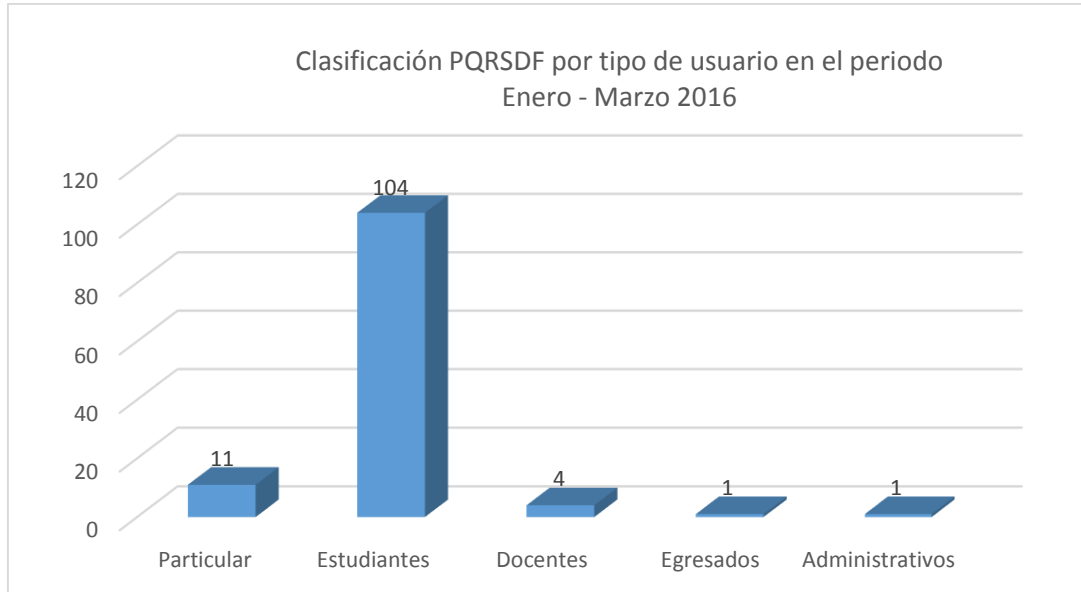
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189605		x					Dificultades relacionadas con el registro materias en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>
19	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1188981		x					Material Pedagógico entregado a los estudiantes de distancia, no es utilizado por un docente del cual no referencian Nombre, Programa ni asignatura.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>08/02/2016</b>
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189575	x						Solicitud de Certificados/Constancias	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189629		x					Dificultades presentadas al momento de realizar descarga del recibo de pago de la matrícula financiera	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1189643			x				Dificultades presentadas al momento de realizar descarga del recibo de pago de la matrícula financiera., respecto a liquidación de los derechos médicos.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: <b>10/02/2016</b>
27	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1189469	x						Dificultades con el registro de materias y liquidación de recibo de pago de matrícula financiera.	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 09,16 y 26 /02/2016

**Cuadro 4. Demora en tiempo de respuesta por dependencia de PQRSDF en el periodo Enero – Marzo de 2016**

## 5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particular	9	0	0	0	2	0	11
Estudiantes	42	52	8	1	1	0	104
Docentes	2	1	1	0	0	0	4
Egresados	0	0	0	0	1	0	1
Administrativos	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>121</b>

**Cuadro 5. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Enero - Marzo 2016**



*Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Enero – Marzo de 2016*

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

**El resultado hace referencia al primer trimestre de los meses Enero – Marzo de 2016, donde el total de Quejas corresponde al 44% y Reclamos al 7%.**

Las 53 Quejas corresponden a: Información Ingreso s y Admitidos (5), Logística en Registro de materias (44) Tramitología (1), Evaluación desempeño docente (2), Mala Atención a Usuarios (1).

Los 9 Reclamos pertenecen a: Logística en Registro de materias (4), Información Ingresos y Admitidos (3), Evaluación desempeño docente (1).

Al realizar un balance respecto al primer trimestre del año 2015 donde se presentaron 101 PQRSDF en comparación al primer trimestre del año 2016 con 121, se evidencia un incremento del 17%, dicho aumento se atribuye a que en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío, se programaron lo registros de materias.

A continuación se anexa cuadro comparativo del I Trimestre 2015 y 2016:

COMPARATIVO AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
I - 2015	71	13	17	0	0	0	101
% EQUIVALENTE	70%	13%	17%	0%	0%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
I - 2016	54	53	9	1	4	0	121
% EQUIVALENTE	45%	44%	7%	1%	3%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2015 Y TRIMESTRE I 2016)	24%	75%	47%	0%	0%	0%	17%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2015							

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2015 - 2016 - I trimestre (Enero - Marzo)

## 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre se enviaron mediante el aplicativo Feedback de manera automática 137 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 31 solicitudes de información recibida por correo electrónico contáctenos que fueron respondidas.

Es pertinente aclarar que la encuesta de satisfacción de usuarios es enviada de manera alterna vía correo electrónico, pero aun así los ciudadanos no dan la importancia suficiente a dicho proceso de medición.

ENCUESTAS (16)					
1. El trámite para presentar las PQR le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3. La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	1	12	4	7	9
16		16		16	

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Enero – Marzo 2016

De 168 encuestas enviadas a los peticionarios, solo dieron respuesta a 16, correspondientes al 9% de la población total.

De estos 16 ciudadanos:

- ❖ 15 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 93% de las 16 encuestas contestadas y 1 correspondiente al 6% opina lo contrario.
- ❖ 12 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 75% de las 16 encuestas contestadas y 4 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 25% de las 16 encuestas contestadas.
- ❖ 7 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 44% de las 16 encuestas contestadas y 9 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 56% de las 16 encuestas contestadas.

## **8. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO – MARZO**

Al realizar el comparativo respecto al primer trimestre del año 2015 se evidencia un incremento del 17% con respecto a las quejas y reclamos del primer trimestre del año 2016, dicho aumento se atribuye a que los procesos académicos (registros de materias y matrículas de los estudiantes nuevos), fueron programados en el periodo de vacaciones colectivas del personal administrativo de la Universidad del Quindío.

Se evidencia que el proceso de divulgación de las PQRSDF mediante afiches publicados en las redes sociales, correo electrónico y carteleras de la Universidad, incluyendo los Centros Tutoriales realizado en el IV trimestre de 2015 obtuvo una buena acogida por parte de los estudiantes

## **9. RECOMENDACIONES:**

Planear los procesos administrativos que continúan en época de vacaciones relacionados con la parte académica, e identificar el personal que debe permanecer en las dependencias, con el fin de dar cumplimiento y solución a los requerimientos realizados por los estudiantes en el momento.

Realizar campaña pedagógica apoyada en el área de Bienestar Universitario, con el fin de dar a conocer el proceso de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones a la comunidad académica (docentes, estudiantes) de la institución.



Por una Universidad  
**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**



## ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308  
Carrera 15 Calle 12 Norte  
Armenia, Quindío – Colombia  
[gdocumental@uniquindio.edu.co](mailto:gdocumental@uniquindio.edu.co)