



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO DE 2016**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. "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 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, ubicada 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 II trimestre Marzo – Junio de 2016 mediante los canales electrónicos se registró un total de 105 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 20 no aplican por estar repetidas y por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 85 "PQRSDF", de las cuales 27 corresponden a Quejas y 2 a Reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 130 solicitudes de información de las cuales 6 no aplican por ser repetidas, por tal motivo se presenta el presente informe con 124 a las que se le realizó su respectivo trámite de distribución a la oficina competente.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

| TIPO DE PQRSDF | RECIBIDAS | PARTICIPACIÓN % |
|----------------|-----------|-----------------|
| Peticiones | 52 | 61% |
| Quejas | 27 | 32% |
| Reclamos | 2 | 2% |
| Sugerencias | 3 | 4% |
| Denuncias | 1 | 1% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| TOTAL | 85 | 100% |

| TIPO | RECIBIDAS |
|--|-----------|
| Correo electrónico Contáctenos: "Solicitudes de Información" | 124 |

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF Contáctenos periodo Abril – Junio 2016

Total PQRSDF Periodo Abril - Junio 2016

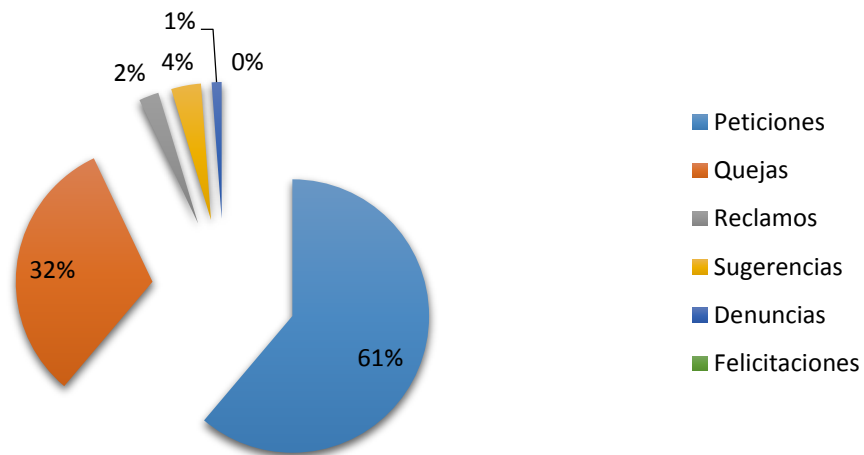


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Abril – Junio 2016

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, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES II TRIMESTRE DE 2016 (ABRIL - JUNIO) | | | | | | | | | |
|---|---|------------|--------|----------|-------------|-----------|----------------|-------|----|
| No. | ÁREA-PROGRAMA | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Felicitaciones | TOTAL | % |
| 1 | ÁREA DE BIBLIOTECA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 2 | ÁREA BIENESTAR UNIVERSITARIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 3 | CENTRO INVESTIGACIONES EN BIODIVERSIDAD (CIBUQ) | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 4 | CENTRO TUTORIAL CALI | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 5 | DECANATURA FACULTAD DE EDUCACIÓN | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 6 | PROGRAMA DE ECONOMÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 7 | PROGRAMA LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 8 | PROGRAMA DE GERONTOLOGÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 9 | PROGRAMA LICENCIATURA EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 10 | ÁREA DE MANTENIMIENTO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 11 | PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 12 | PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 13 | OFICINA DE PLANEACIÓN FÍSICA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 14 | ÁREA GESTIÓN HUMANA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 15 | RECTORÍA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 16 | PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 17 | PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 18 | ÁREA TESORERÍA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 19 | VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| 20 | PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |
| 21 | DECANATURA CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLÓGICAS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |
| 22 | PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2% |

| | | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| 23 | VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4% |
| 24 | PROGRAMA DE FILOSOFÍA | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 5% |
| 25 | SECRETARIA GENERAL | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5% |
| 26 | PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 6% |
| 27 | PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 9% |
| 28 | ÁREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 13% |
| 29 | OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 20 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 25 | 29% |
| | TOTAL | 52 | 27 | 2 | 3 | 1 | 0 | 85 | 100% |

Cuadro 2. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Abril - Junio de 2016

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS ESPECIFICANDO LOS MAS RELEVANTES PARA ESTE TRIMESTRE:

| II TRIMESTRE DE 2016 (Abril - Junio) | | | |
|--------------------------------------|---|-----------|----------|
| No. | QUEJA Y RECLAMOS | QUEJAS | RECLAMOS |
| 1 | (Particulares - Egresados - Administrativos – Anónimos) -Quejas: Tramitología, Inscripción, verificación de título, convocatorias -Reclamos: Inscripción | 9 | 1 |
| | Queja Administrativo: Vicerrector Académico | 1 | 0 |
| | Queja Anónimo : Mal servicio en el Centro de Tutoría Buenaventura | 1 | 0 |
| | Queja Anónimo: Metodología docente | 2 | 0 |
| | Queja Particular : Mal servicio en el Centro de Tutoría Cartago | 1 | 0 |
| | Queja Particular: Funcionario Centro Investigaciones en Biodiversidad (CIBUQ) | 2 | 0 |
| 2 | Estudiantes -Quejas: Coordinador de Pasantías, Listas de clase, Reembolsos, Área de Fumadores, Ecaes, Segundo Calificador, limpieza piscinas -Reclamos: Parqueaderos | 7 | 1 |
| | Queja Estudiante: Mala atención por parte de la Secretaria Centro tutorial Cali | 1 | 0 |
| | Queja Estudiante: Metodología docente Programa Administración Financiera | 1 | 0 |
| | Queja Estudiante: Metodología docente Programa Ingeniería de Sistemas | 1 | 0 |
| | Queja Estudiante: Mala Atención Por parte de la Jefe de la UR II | 1 | 0 |
| TOTAL | | 27 | 2 |

Cuadro 3. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Abril - Junio de 2016

5. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO ABRIL - JUNIO 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- II TRIMESTRE 2016 (Abril - Junio) | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|------|---|---|---|---|---|---------------|--|---|
| No. DE DÍAS RESPUESTA | DEPENDENCIA | CODIGO RADICACIÓN | TIPO | | | | | | CLASIFICACIÓN | OBSERVACIÓN | |
| | | | P | Q | R | S | D | F | | | |
| 17 | PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1190762 | x | | | | | | | Solicitud de pensum académico, equivalente a la carrera de Profesional en Salud Ocupacional. | Se registra respuesta por correo electrónico dos (2) días después del tiempo estipulado, debido a que se presentó un inconveniente con la funcionalidad del aplicativo Feedback, las evidencias se encuentran en el correo electrónico pqr sdf@uniquindio.edu.co |

Cuadro 4. Demora en tiempo de respuesta por dependencia de PQRSDF en el periodo Abril - Junio de 2016

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

| Tipo de usuario | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Felicitaciones | Total |
|-----------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|----------------|-------|
| Particulares | 20 | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 | 28 |
| Estudiantes | 27 | 11 | 1 | 3 | 0 | 0 | 42 |
| Anónimo | 1 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 |
| Egresados | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Administrativos | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Total | 52 | 27 | 2 | 3 | 1 | 0 | 85 |

Cuadro 5. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Abril – Junio 2016

Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Abril - Junio 2016

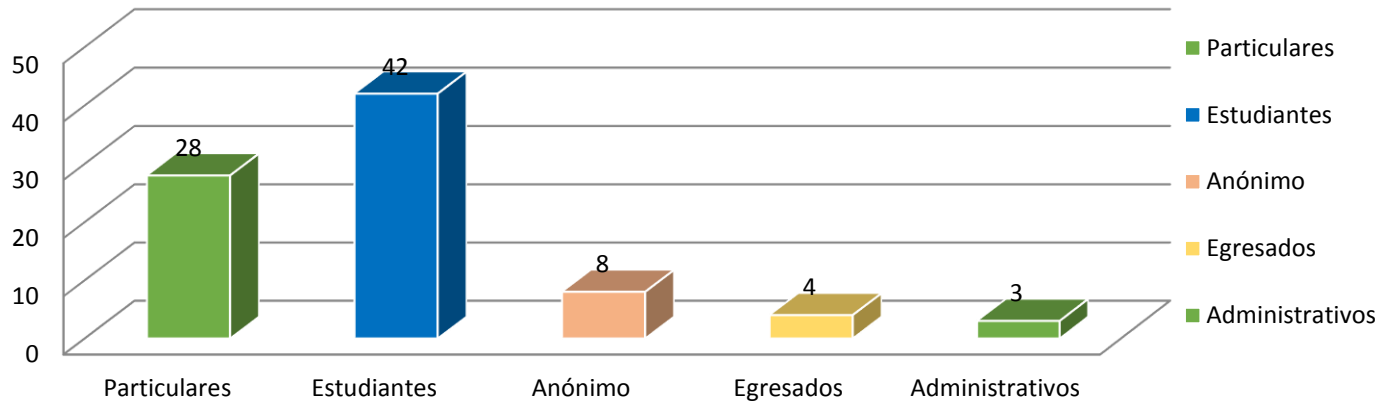


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Abril – Junio de 2016

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

El análisis al indicador del II trimestre de 2016 hace referencia a los siguiente:

Las 27 Quejas con una participación porcentual de un 32% corresponden a: Información Ingresos y Admitidos (4), Logística en Registro de materias (1) Tramitología (4), Logística área de fumadores (1), Evaluación desempeño docente (8), Mala Atención a Usuarios (5), Reembolsos (1), Convocatorias (2), Logística en mantenimiento de la piscina (1).

Los 2 Reclamos con una participación porcentual de un 2% pertenecen a: Información Ingresos y Admitidos (1), Logística en Parquaderos (1).

Al realizar el balance respecto al segundo trimestre del año 2015 donde se instauraron por parte de los ciudadanos un total de 82 PQRSDF en comparación al segundo trimestre del año 2016 con 85 PQRSDF, se evidencia un incremento del 4%, dicho aumento se atribuye a la campaña pedagógica realizada en los meses de Abril a Junio con el apoyo del Área de Bienestar Universitario.

A continuación se anexa cuadro comparativo del II Trimestre 2015 y 2016, donde se da a conocer el incremento en las PQRSDF instauradas por los ciudadanos en la vigencia 2016:

| 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% |
| COMPARATIVO AÑO 2016 | | | | | | | |
| PQRSDF/TRIMESTRE | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | TOTAL |
| II-2016 | 52 | 27 | 2 | 3 | 1 | 0 | 85 |
| % EQUIVALENTE | 61% | 32% | 2% | 4% | 1% | 0% | 100% |
| % COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2015 Y TRIMESTRE II 2016) | 12% | 56% | 75% | 33% | 0% | 0% | 4% |
| PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2015 | | | | | | | |

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2015 - 2016 - II trimestre (Abril - Junio)

8. 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 85 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 94 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 (12) | | | | | | | |
|--|----|------------------------------|----|--|----|---|----|
| 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 | | 4. La accesibilidad al canal de atención para instaurar una PQRSDF mediante el aplicativo suministrado en el Portal de la Universidad del Quindío, le pareció sencilla y eficaz | |
| SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 12 | 0 | 11 | 1 | 11 | 1 | 6 | 0 |
| 12 | | 12 | | 12 | | 6 | |

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Abril - Junio 2016

De 179 encuestas enviadas a los peticionarios, solo dieron respuesta a 12, correspondientes al 6% de la población total.

De estos 12 ciudadanos:

- ❖ 12 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 100%.
- ❖ 12 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 91% de las 12 encuestas resueltas y 1 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 8%.
- ❖ 11 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 91% de las 12 encuestas diligenciadas y 1 ciudadano considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 8%.
- ❖ 6 Hallaron La accesibilidad al canal de atención para instaurar una PQRSDF mediante el aplicativo suministrado en el Portal de la Universidad del Quindío, le pareció sencilla y eficaz correspondientes al 50% de las encuestas respondidas, es de aclarar que en esta pregunta se tuvo una abstinencia del 50% debido a que no fue diligenciada.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL – JUNIO

Realizando un balance general del número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas en el trimestre Abril – Junio de 2015 y 2016, se evidencia un incremento del 4%, dicho aumento se atribuye al apoyo brindado por el Área de Bienestar Institucional con su grupo representativo Teje Cuentos en la campaña de socialización y divulgación del proceso de PQRSDF en el Campus Universitario, mediante juego del Cucunuba y la entrega de tarjetas de presentación a los canales de acceso a las PQRSDF.

10. RECOMENDACIONES:

Se recomienda tener en cuenta unificar el enlace contáctenos con el aplicativo Feedback, debido a que en este segundo trimestre se evidencio un incremento significativo de las solicitudes de información que llegan por este medio.



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