



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO - MARZO
2017**

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 I trimestre Enero – Marzo del año 2017.

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 I trimestre Enero - Marzo de 2017 mediante los canales electrónicos se registró un total de 152 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 5 no aplican por estar repetidas, por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 147 "PQRSDF", de las cuales 39 corresponden a Quejas y 10 a Reclamos. Es importante anotar que 11 PQRSDF hasta el 31 de marzo que fue cuando se dio cierre al aplicativo quedaron pendientes por dar respuesta a los peticionarios dentro de los términos legales. Sin embargo a la fecha fueron atendidas.

Por el enlace "Contáctenos" ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 137 solicitudes de información de las cuales 4 no aplican por ser repetidas, por tal motivo se presenta el informe con 133 a las que se le realizó su respectivo trámite de distribución a la oficina competente y de las cuales 52 solicitudes de información quedaron pendientes de dar respuesta, 44 se encuentran por fuera de los términos legales y 8 dentro de los términos.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	88	60%
Quejas	39	27%
Reclamos	10	7%
Sugerencias	5	3%
Denuncias	5	3%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	147	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo Enero – Marzo 2017

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico "Contáctenos": "Solicitudes de Información"	137

Cuadro 2. Clasificación Contáctenos periodo Enero – Marzo 2017

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	7

Cuadro 3. Clasificación Denuncias Anónimas periodo Enero – Marzo 2017

LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5				
Periodo comprendido entre	MES	Contestadas	No Contestadas	Abandonadas
18 de Enero al 31 de Marzo	ENERO	177	53	277
	FEBRERO	39	29	186
	MARZO	32	5	83

Cuadro 4. Total de llamadas recibidas por LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5 periodo Enero – Marzo 2017

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN				
PERIODO COMPRENDIDO 02-02-2017 - 28-03-2017				
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
INTERNOS			42	
EXTERNOS			21	
TOTAL			63	
FECHA	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO SOLICITUDES NEGADAS	NUMERO SOLICITUDES TRASLADADS
02-02-2017 al 28-03-2017	63	1 DÍA	0	0

Cuadro 5. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo Enero – Marzo 2017

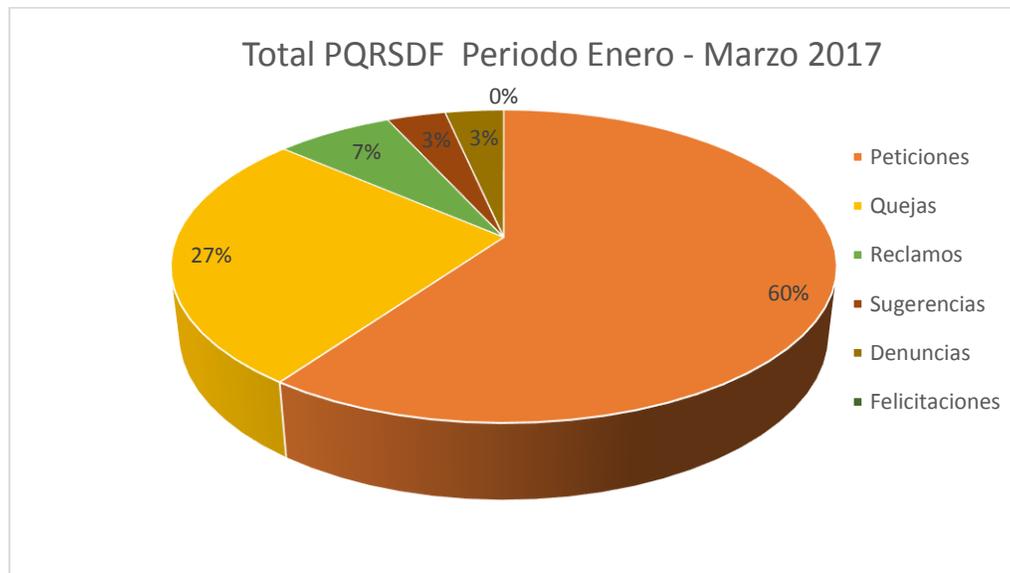


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Enero – Marzo 2017

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 I TRIMESTRE DE 2017 (ENERO - MARZO)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	AREA ACTIVOS FIJOS	0	1	0	0	0	0	1	1%
2	AREA DE MANTENIMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	1%
3	AREA GESTION HUMANA	0	0	1	0	0	0	1	1%
4	CENTRO TUTORIAL PEREIRA	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	CENTRO DE TUTORIA MANIZALES	0	0	0	0	1	0	1	1%
6	PROGRAMA DE BIOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE ECONOMIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
8	PROGRAMA DE ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	1	1%
9	PROGRAMA DE GERONTOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
10	PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	1	0	0	0	0	0	1	1%
11	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	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	RECTORIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
14	UNIDAD DE VIRTUALIZACION	1	0	0	0	0	0	1	1%
15	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	2	1%
16	AREA TESORERIA	0	1	1	0	0	0	2	1%
17	DECANATURA FACULTAD DE EDUCACION	0	2	0	0	0	0	2	1%
18	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	0	2	0	0	0	0	2	1%

19	VICERRECTORIA ACADEMICA	1	1	0	0	0	0	2	1%
20	AREA DE BIBLIOTECA	3	0	0	0	0	0	3	2%
21	CENTRO TUTORIAL CANDELARIA	1	0	1	1	0	0	3	2%
22	OFICINA DE PLANEACION FISICA	0	2	0	1	0	0	3	2%
23	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS	2	1	0	0	0	0	3	2%
24	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	3	0	0	0	0	0	3	2%
25	PROGRAMA LICENCIATURA BIOLOGIA Y EDUCACION AMBIENTAL	2	1	0	0	0	0	3	2%
26	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	2	2	0	0	0	0	4	3%
27	SECRETARIA GENERAL	3	1	0	0	0	0	4	3%
28	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	4	0	1	0	0	0	5	3%
29	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	4	1	0	0	0	0	5	3%
30	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0	0	2	1	0	6	4%
31	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	4	2	0	0	0	0	6	4%
32	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	8	1	0	0	0	0	9	6%
33	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6	3	1	0	1	0	11	7%
34	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	16	1	0	0	1	0	18	12%
35	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	16	15	5	1	0	0	37	25%
TOTAL		88	39	10	5	5	0	147	100%

Cuadro 6. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Enero – Marzo de 2016

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

I TRIMESTRE DE 2017 (Enero - Marzo)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Egresados - Docentes - Administrativos - Anónimos)	8	1
	- Quejas: Tramitología Certificado de notas, Atención telefónica, Infraestructura eléctrica, Tramitología, Diploma y acta de grado, Auxilios docentes, Metodología Docente Reclamos: Nomina		
2	Estudiantes	31	9
	- Quejas: Pago de Matrícula, Registro de materias, descuento de votación, Pago Póliza de Maternidad, asistencia e información, tramitología certificado de estudio, Horario de oficinas, Tramitología Grados, Logística en entrega de material pedagógico, logística en parqueaderos, metodología docente, validación asignatura -Reclamos: Metodología docente, Convenio, Ingreso Academusoft, Descuento por Votación'		
TOTAL		39	10

Cuadro 7. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Enero - Marzo de 2017

5. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO ENERO - MARZO DE 2017

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- IV TRIMESTRE 2016 (Enero - Marzo)													
N.	No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						CLASIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	FECHA DE REASIGNACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN
				P	Q	R	S	D	F				
1	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1196122			x				Registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 13 – 17 – 27 de Febrero	06/02/2017 03:55 pm	01/03/2017 11:49 am
2	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1196115	x						Inscripciones	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 13 – 17 – 27 de Febrero	06/02/2017 03:46 pm	01/03/2017 11:34 am

3	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1196092	x						Registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 13 - 17 - 27 de Febrero	06/02/2017 09:23 am	01/03/2017 11:11 am
4	18	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1195521	x						Solicitud de notas	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 3 de febrero	18/01/2017 10:02 am	10/02/2017 10:44 am
5	19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1196054	x						Descuento por votación	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 13 - 17 - 27 de Febrero	03/02/2017 09:51 am	01/03/2017 10:48 am
6	19	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	1195675	x						Pago de Matricula	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 3 - 13 de Febrero	18/01/2017 11:09 am	13/02/2017 05:53 pm
7	20	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1195484	x						Registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 3 - 13 de Febrero	18/01/2017 09:23 am	14/02/2017 10:46 am
8	21	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1195804	x						Pago de Matricula	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 6 - 13 - 17 de Febrero	19/01/2017 09:02 am	17/02/2017 09:32 am
9	22	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1195996						x	Descuento por votación	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 6 - 13 - 17 - 23 de Febrero	30/01/2017 04:44 pm	01/03/2017 10:45 am
10	22	PROGRAMA DE BIOLOGIA	1195828	x						Registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días:	19/01/2017 03:13 pm	22/02/2017

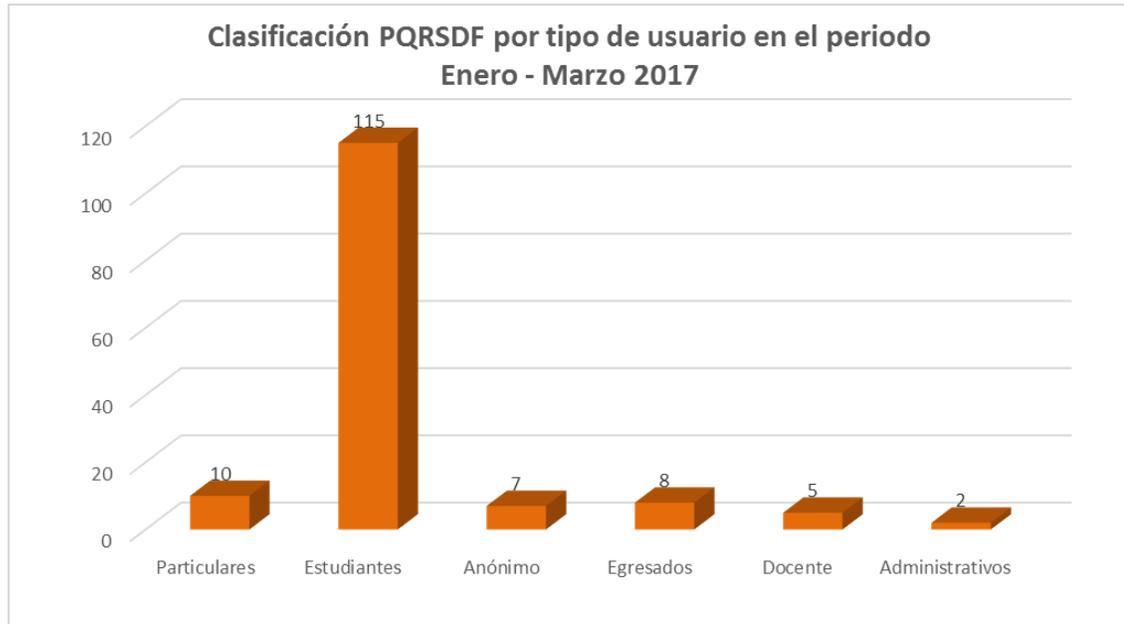


Gráfico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Enero - Marzo de 2017

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

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses Enero – Marzo del año 2017, donde el total de Quejas corresponde al 27 % de (39) y el 7% a (10) Reclamos.

Las 39 Quejas corresponden a: Información de Ingresos y Admitidos 5 correspondientes al (13%), Tramitología 8 (21%), Logística en Registro de materias 3 (8%), Logística para grados 1 (3%), Infraestructura física 3 (8%), validación asignatura 1 (3%), Pago de Matricula 11 (28%), Mala Atención e información a Usuarios 2 (5%), Evaluación Desempeño Docente 3 (8%), Revisión Cámaras de seguridad 1 (3%) y Logística en entrega de material pedagógico 1 (3%).

Respecto a los 10 Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos 4 correspondientes al (40%), Actualización guías académicas 1 (10%), Logística en Registro de materias 2 (20%), Pago de Matricula 1 (10%), Inconsistencias en nómina 1 (10%) y Logística en entrega de material pedagógico 1 (10%).

Al realizar un balance respecto al primer trimestre del año 2016 donde se presentaron (53) quejas equivalente a un 45% y (9) reclamos con un 7%, en comparación al primer trimestre del año 2017, donde se presentaron (39) quejas equivalente a un 27% y (10) reclamos con un 7%, Se evidencia una disminución del 26 % para las quejas y un incremento del 10 % para los reclamos.

A continuación se anexa cuadro comparativo del I Trimestre 2016 y 2017, en el cual se puede evidenciar el incremento en las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias,

Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" instauradas por los ciudadanos:

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%
COMPARATIVO AÑO 2017							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2017	88	39	10	5	5	0	147
% EQUIVALENTE	60%	27%	7%	3%	3%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (Trimestre I 2016 Y Trimestre I 2017)	39%	26%	10%	80%	20%	0%	18%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2017 RESPECTO 2016							

Cuadro 10. Comparativo PQRSDF 2015 - 2016 - I trimestre (Enero - Marzo)

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 y por correo electrónico 136 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 67 encuestas a 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 (22)								
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	NO RESPONDIDA
20	2	18	4	19	3	8	3	11
22		22		22		22		

Cuadro 11. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Enero – Marzo 2017

De 203 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta 22 ciudadanos, correspondientes al 11% de la población total.

De estos 22 ciudadanos:

- ★ 20 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 91% y 2 ciudadanos opinaron lo contrario correspondiente al 9%.
- ★ 18 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 82% de las 22 encuestas resueltas y 4 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 18%.
- ★ 19 consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 86% de las 22 encuestas diligenciadas y 3 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 14%.
- ★ 8 ciudadanos encontraron 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 36% de las encuestas respondidas, 3 ciudadanos opinaron lo contrario, correspondiente al 14% y 11 no dieron respuesta a la pregunta correspondiente al 50% de las 22 encuestas respondidas.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO - MARZO

El presente informe muestra un aumento del 18% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, en comparación al I trimestre de la vigencia 2016.

Aumento que se atribuye a las diferentes campañas de socialización del aplicativo de las "PQRSDF" realizadas en el año 2016 en los centros de tutoría y campus universitario, con el acompañamiento del Área de Bienestar Universitario a través del grupo representativo Teje cuentas.

10. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda nuevamente unificar el enlace "contáctenos" que se encuentra en la página Web de la Universidad con el aplicativo Feedback, debido al incremento significativo de las solicitudes de información que llegan por este medio, para que de esta manera le quede un número de radicado a la solicitud.

Se recomienda que el área de Gestión Humana capacite a los estamentos administrativo y docente en el servicio de atención al ciudadano, con el fin de reducir las quejas presentadas de mala atención en las diferentes dependencias de la institución y espacios académicos de los docentes.

Recomendamos a la oficina de Admisiones y Registros para que busquen una estrategia de comunicación con los estudiantes tanto para los nuevos como para los antiguos, mediante los diferentes medios electrónicos (Correo electrónico, Portal Uniquindio, Plataforma Academusoft, entre otros), debido al incremento que se da de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" repetitivas al inicio de cada semestre.



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308 - 309
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co