



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

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

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

0 .INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío, 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 IV trimestre octubre - diciembre del año 2017.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSDF allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Universidad a través de servicios y temas de su competencia, en cumplimiento a políticas de estado: Eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, Transparencia, Gobierno Digital (antes Gobierno En Línea) , Anticorrupción, gestión de calidad todas ellas inmersas en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las entidades del estado y normas específicas aplicables.

El análisis tiene el objetivo de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos/macropcesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Universidad y con ellas, fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones.

1. ANÁLISIS

1.1 Clasificación de las PQRSDF registradas

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	50	52%
Quejas	30	31%
Reclamos	5	5%
Sugerencias	3	3%
Denuncias	5	5%
Denuncias Anónimas	3	3%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	96	100%

Tabla No.1

Cómo se puede apreciar en los datos registrados en la tabla No.1, el mayor porcentaje de registros corresponde a peticiones, seguido de Quejas; sin embargo, dentro de estos datos podrían quedar clasificadas solicitudes y otro tipo de registros relacionados con PQRSDF, debido a que la clasificación no se reforma a fin de definir claramente si el usuario lo clasificó correctamente.

1.2. Tipos de Quejas y Reclamos

IV TRIMESTRE DE 2017 (Octubre - Diciembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Egresados - Docentes - Administrativos - Anónimos)	9	2
	-Quejas: Velocidad en parqueadero, Cambio diploma y acta de grado, Control guardas de seguridad horario parqueadero, queja lineamientos del programa, solicitud de notas, metodología docente, solicitud apoyo económico, inscripción, Logística para grados		
	Reclamos: Inscripciones		
2	Estudiantes	21	3
	-Quejas: Mala atención, logística para grados, mantenimiento de pavimento, ingreso ecotic, revisión de cámaras, pago derechos pecuniarios, mala información, certificados/constancias, correo institucional, pagos auxiliares		
	-Reclamos: Revisión de cámaras, reingreso, inscripción		
TOTAL		30	5

Tabla No. 2

El resultado corresponde al cuarto trimestre de los meses Octubre - diciembre del año 2017, donde el total de Quejas corresponde al 31 % de (30) y el 5% a (5) Reclamos.

Las 30 Quejas corresponden a: Metodología docente 5, correspondiente al (17%), Información Ingresos y admitidos 1 (3%), Tramitología 8 (27%), Logística en campus universitario 4 (13%), Logística para grados 6 (20%), Inconsistencias plataforma virtual 1(3%), Acceso a correo institucional 2 (7%), Mala información a usuarios 2 (7%) y Revisión de cámaras de seguridad 1 (3%).

Respecto a los 5 Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos (4) correspondientes al (80%), y Revisión de cámaras de seguridad (1) (20%).

Al realizar un balance respecto al cuarto trimestre del año 2016 donde se presentaron (46) quejas equivalente a un 35% y (8) reclamos con un 6%, en comparación al primer cuarto trimestre del año 2017, donde se presentaron (30) quejas equivalente a un 31% y (5) reclamos con un 5%, Se evidencia una disminución del 35 % para las quejas y un 37 % para los reclamos.

Según la información contenida en la tabla No.2; dentro de las dos clasificaciones se encuentran inmersas los mismos tipos de quejas, lo que muestra que los usuarios no se toman el tiempo de analizar el asunto (queja y/o reclamo), sino que clasifican al azar, con tal de registrar el requerimiento en el aplicativo

1.3 Tiempos de Respuesta

Los tiempos empleados por las dependencias en responder las PQRSDF remitidas, en mayor porcentaje está dentro de los establecido en las normas legales, correspondiente al 96% de PQRSDF atendidas a tiempo.

Es de aclarar que dentro del análisis no se encontró ninguna PQRSDF a la que se le haya negado acceso a la información, ya que esta corresponde en general a proceso cuya información no es clasificada como información confidencial.

De igual manera no se presentaron requerimientos cuya respuesta no estuviera en manos de la Universidad y se tuviera necesidad de ser trasladada a otra entidad.

1.4 Información por tipo de Usuario

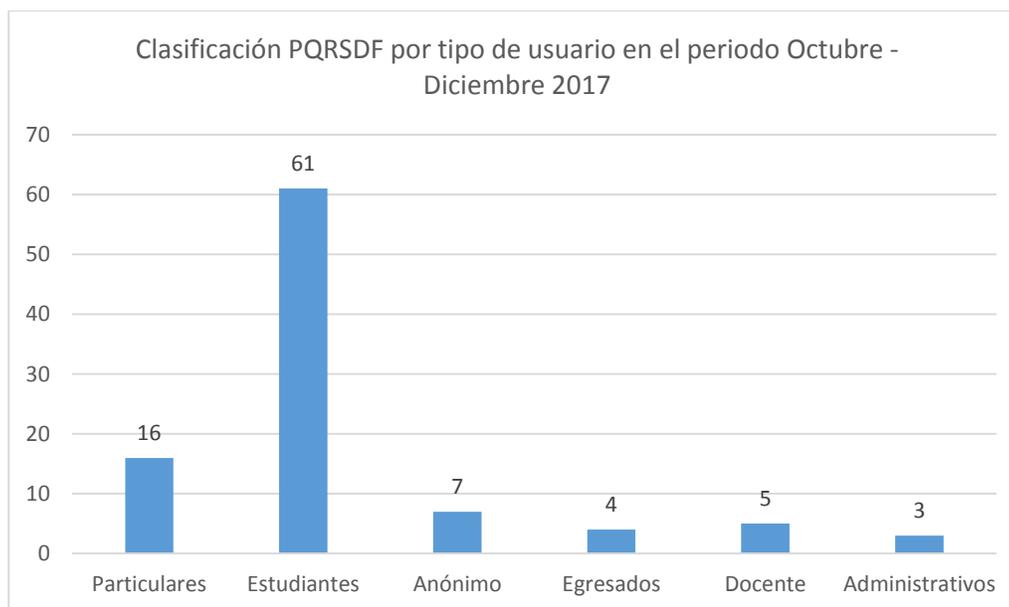


Tabla No. 3

Como se observa en la tabla la mayor cantidad de requerimientos fueron realizadas por los estudiantes, seguido de particulares.

1.5 Indicador: Porcentaje de disminución de PQRSDF

COMPARATIVO AÑO 2016								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	Denuncias Anónimas	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2016	67	46	8	3	8	0	0	132
% EQUIVALENTE	51%	35%	6%	2%	6%	0%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2017								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	Denuncias Anónimas	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2017	50	30	5	3	5	3	0	96
% EQUIVALENTE	52%	31%	5%	3%	5%	3%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2016 Y TRIMESTRE IV 2017)	25%	35%	37%	0%	37%	0%	0%	27%
PORCENTAJE DE DECREMENTO 2016 RESPECTO 2017								

Tabla No.4

Comparando los datos del IV trimestre de 2016, con el IV trimestre de 2017, se puede observar una disminución del 27% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF" instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre. Lo que está fundamentado en el fortalecimiento de los sistemas de información y la calidad de la misma, además de los medios de acceso o divulgación de la información.

1.6 Canales de Atención al Usuario

Para ello, la Universidad se apoya en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5, 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.

Igual, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y medios electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater y el aplicativo <https://www.uniquindio.edu.co/feedback.php?id=57172>.

CONCLUSIONES

- Se presentó disminución en los reportes de PQRSDF en un 27%, generado por el fortalecimiento de factores que generaban mayor registro de éstas.
- La Universidad para el último trimestre los estudiantes contaron con acompañamiento telefónico y web por parte de la nueva herramienta Centro de Servicio al Usuario "CSU", alojada en la aplicación ecotic, permitiendo que en el presente trimestre las solicitudes de información fueran resueltas de manera inmediata y no se convirtieran en una PQRSDF.

RECOMENDACIONES

Identificar los puntos álgidos que generan confusión o inconformidad de los usuarios, a fin de generar estrategias que permitan *minimizar las quejas y reclamos que ingresan a la Universidad*



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

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

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA