

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
AREA DE GESTION DOCUMENTAL

INFORME
PQRD
IV TRIMESTRE
2013



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2013

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 y reclamos en la Universidad del Quindío", se presenta el informe de P.Q.R.D correspondiente al IV trimestre de 2013 Octubre-diciembre.

NÚMERO DE PQRD RADICADAS EN EL PERÍODO

Para el trimestre Octubre-diciembre del año 2013 se radicaron en total 211 P.Q.R.D, recepcionadas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php> de las cuales 19 están repetidas, por lo cual se presenta el informe con un total de 192 PQRD.

CLASIFICACIÓN DE PQRD

De las 192 P.Q.R.D recibidas el 84% fueron Peticiones, el 7% fueron Quejas, Reclamos el 8% y Denuncias el 1% restante, para un total del 100%.

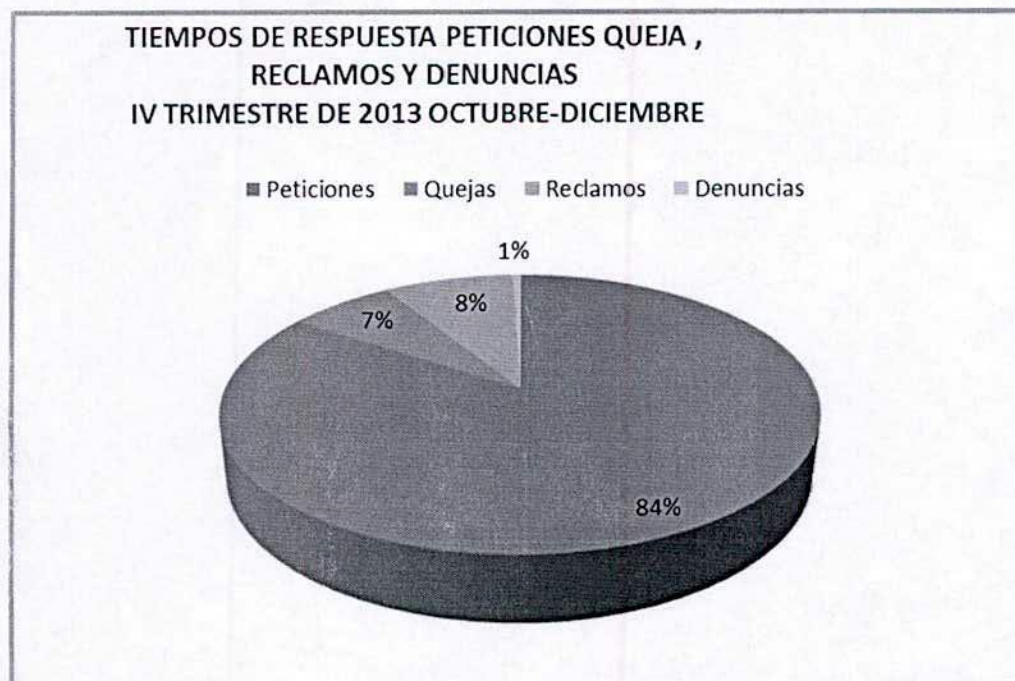


Gráfico 1. Total PQRD y Otros recibidas en el periodo octubre-diciembre 2013

DISTRIBUCIÓN DE P.Q.R.D POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por tipo de PQRD: Petición, Queja, Reclamo y Denuncias:

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2013 (OCTUBRE-DICIEMBRE 2013)							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	77	3	7		87	45,3%
2	CENTRO DE COMPUTO	13		1		14	7,3%
4	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	11				11	5,7%
19	TESORERIA	4	3	3		10	5,2%
3	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	7				7	3,6%
5	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	5		2		7	3,6%
20	AREA GESTION DOCUMENTAL	7				7	3,6%
9	SECRETARIA GENERAL	5	1			6	3,1%
6	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	3		1		4	2,1%
8	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	1	2		1	4	2,1%
11	VICERRECTORIA ACADEMICA	3	1			4	2,1%
15	PROGRAMA DE LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES	2	1	1		4	2,1%
7	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	1			2	1,0%
13	GESTIÓN HUMANA	1	1			2	1,0%
23	PROGRAMA LENGUAS MODERNAS	2				2	1,0%
24	PROGRAMA OBRAS CIVILES	2				2	1,0%
25	FACULTAD DE EDUCACIÓN	2				2	1,0%
29	PROGRAMA EDUCACIÓN FISICA	2				2	1,0%
32	RECTORIA	2				2	1,0%
10	PROGRAMA DE PEDAGOGÍA INFANTIL	1				1	0,5%
12	PROGRAMA DE CONTADURÍA	1				1	0,5%
14	ATENCIÓN AL EGRESADO	1				1	0,5%
16	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	1				1	0,5%
17	PROGRA MATEMÁTICAS	1				1	0,5%
18	PROGRAMA INGENIERÍA DE SISTEMAS	1				1	0,5%
21	PLANEACIÓN FISICA	1				1	0,5%
22	PROGRAMA INGENIERÍA ELECTRONICA	1				1	0,5%
26	CENTRO TUTORIAL CALI			1		1	0,5%
27	PROGRAMA INGENIERIA CIVIL	1				1	0,5%
28	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	1				1	0,5%
30	PROGRAMA LIC ESPAÑOL Y LITERATURA	1				1	0,5%
31	FACULTAD CIENCIA BASICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	1				1	0,5%
	TOTAL	162	13	16	1	192	100,0%

Cuadro 1. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo octubre-diciembre 2013

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2013 (OCTUBRE- DICIEMBRE) AREAS Y PROGRAMAS

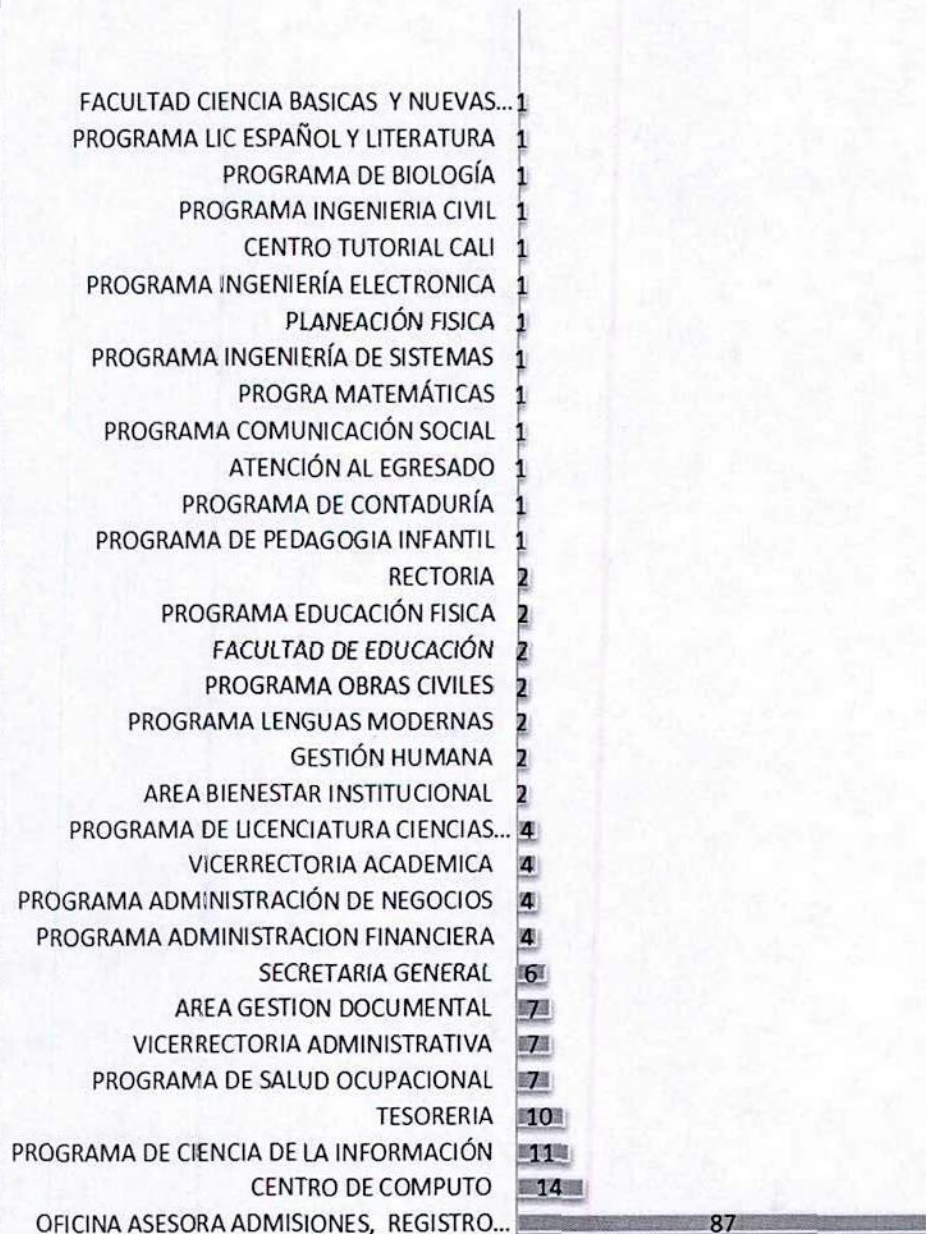


Grafico 2. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Octubre-diciembre 2013

CLASIFICACIÓN DE PQRD POR ASUNTOS

No.	PQR Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
1	Información ingreso a la Universidad: Oferta Académica (pregrados, maestría) Proceso inscripciones: metodologías distancia, presencial y virtual, admitidos, matrícula, cupos, pin, reingreso acuerdo 006, créditos, icetex, dirección cread, certificado de notas, reembolso dinero, convenio	82	8	8		98	51,0
2	Matrícula Académica : matrícula, Financiación, icetex, cancelación de semestre, cancelación de asignaturas, cancelación de electivas, homologaciones, certificados/constancias, carne estudiantil, notas, cambio tarjeta identidad, validación, horarios, transferencia, pensum, pasantías, modificación inscripción, implementos laboratorio	60	1	5		66	34,4
3	Clave de Correo institucional y de academusoft	13				13	6,8
4	Reembolso (-material pedagógico- matrícula-intersemestral,)			3		3	1,6
5	Documentación de graduados: verificación título, programación de grados	3				3	1,6
6	Inconformidad con la calificación de trabajo de grado programa administración Financiera	1				1	0,5
7	inconformidad con el docente Victor Cerón administración de negocios				1	1	0,5
8	inconformidad con la profesora Sandra Leal-Comunicación Social y periodismo	1				1	0,5
9	Inconformidad con salida de campo por invierno con el profesor Cristian Felipe Murillo del programa Educación Física	1				1	0,5
10	Inconformidad atención centro tutorial Pereira, Sra. Ana María en el proceso para cancelar materias		1			1	0,5
11	Inconformidad con el cread Cali		1			1	0,5
12	Inconformidad por la falta de presencia del Director del Ceres Quimbaya		1			1	0,5
13	Inconformidad con los casilleros de la piscina, se volvieron elementos privados		1			1	0,5
14	se requiere aire acondicionado en los salones de clase	1				1	0,5
TOTAL		162	13	16	1	192	100

Cuadro 2. Número de PQRD Y OTROS por tipo y asunto en el periodo Octubre-Diciembre 2013

CLASIFICACIÓN DE PQRD Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

PETICIONES QUEJA, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL IV TRIMESTRE DE 2013 (OCTUBRE-DICIEMBRE)					
USUARIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	TOTAL
ESTUDIANTES	63	5	8	1	77
PARTICULAR	88	6	8		102
EGRESADOS	11	2			13
TOTAL	162	13	16	1	192

Cuadro 3. PQR por tipo de usuario en el periodo Octubre-Diciembre 2013



Grafico 3. Clasificación de PQRD y Otros por tipo de Usuario periodo Octubre-Diciembre 2013

SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQRD:

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre, se enviaron encuestas al total de usuarios del módulo PQRD, sólo se recibieron 51 encuestas diligenciadas, las que se presentan a continuación:

ENCUESTAS (16)					
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
15	1	13	3	12	4
16		16		16	

Cuadro 4. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRD - Resultado de encuesta

A continuación se relacionan las observaciones realizadas por los usuarios que respondieron las encuestas de las Peticiones, Quejas, reclamos y denuncias, IV Trimestre octubre-diciembre de 2013

	Fecha			Nombre	Doc. Identidad	El trámite para presentar la queja le pareció fácil		La respuesta fue oportuna		Se resolvió la inquietud planteada		Observaciones
	Día	Mes	Año			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	02	10	2013	CAROLINA QUINTANA MARTINEZ 7441	31602436	X		X		X		Se resolvió aunque lo docentes lo tomaron a mal, en ningún momento lo hice por mala fe, solo para mejorar. Agradezco su colaboración y atención.
2	04	10	2013	SULY PAOLA PERALTA RODRIGUEZ 7499	1069731519	X		X		X		La eficiencia en la respuesta me gusto, además, no solo me sacaron de dudas si no que adicional a esto me brindaron más información de interés.
3	18	10	2013	ALCIRA PALACIO 7533	41740052	X		X		X		
4	21	10	2013	7515	1088262273	X		X		X		Necesito saber que materias son homologables y cuales no; envíe un correo con las notas y el título obtenido en el Sena Regional Risaralda y hasta el momento no he tenido respuesta; necesito de su pronta colaboración para poder entrar en las inscripciones que son hasta este próximo primero de Noviembre. Muchas gracias quedo al pendiente de su respuesta. Me encuentro en la ciudad de Pereira donde tienen oficina o donde me puedo dirigir.
5	31	10	2013	LEIDY JOHANA MARIN ARBOLEDA 7567	1060651492		X	X		X		Me senti afectada con el paro que hubo de la universidad en armenia, tenia aparte de esta petición de mi clave, otra para un certificado de estudio, el cual me pide la empresa con suma urgencia para darme permiso para estudiar, y yo pensé que ya me lo estaban tramitando desde la semana pasada, pero según entiendo apenas hoy empezaron labores normales, eso lo entiendo yo pero no la empresa que van a creer que yo les estoy mintiendo y por consiguiente no me darán el permiso que requiero

6	06	11	2013	DIANA LIZETH AHUMADO FOLLECO 7602	1061725061	X		X	X	No sé si por cuestiones del paro que se llevó a cabo en dicha universidad, no se atención al público en general sobre todo vía telefónica, porque trate de comunicarme de manera infructuosa con ustedes. Me parece que también es importante que actualicen constantemente su página web.
7	08	11	2013	DIANA ACOSTA MELO 7531	1024466901	X		X	X	Ninguna la respuesta fue rápida y efectiva
8	08	11	2013	HENRY WILLIAM UNI YUGCHA 7541	7698786	X		X	X	Aunque se tomaron el mayor plazo para dar la respuesta recuerde que los funcionarios públicos deben ser eficientes y eficaces
9	08	11	2013	DANIELAS OTO ZAPATA 7560	1112627954	X		X	X	La demora fue mucha, la información me llegó tarde, cuando ya no tenía tiempo de hacer nada
10	14	11	2013	GLORIA BERGINY VALENCIA GONZALEZ 7581	38467308	X		X	X	Esperaba obtener respuesta directa de las razones por las que la nota de Proficiencia en Español no aparece en academusoft. Por lo contrario fui remitida al profesor Félix Adrián para que me diera razón, finalmente hoy me pude comunicar con el profesor y me dice que él no se explica porque no aparece si el ya hizo el debido registro, que tiene entendido que hay un error en el sistema y al parecer no lo han solucionado. En consecuencia siento que he quedado en las mismas porque no veo solucionada mi inquietud.
11	21	11	2013	BIBIANA CARDONA GRISALES 7622	38794396	X		X	X	Inicialmente no recibí respuesta, pero luego de solicitar nuevamente la información la respuesta fue inmediata. Excelente, aclaradas mis dudas.
12	25	11	2013	LUIS FELIPE MURILLO AGUALIMPIA 7640	4463787	X		X	X	
13	10	12	2013	DANIELA ARESNAS CARDONA 7666	2147483647	X		X	X	Aun no recibo respuesta a mi solicitud, pero si no se ha presentado la respuesta por épocas de fin de año, me excuso y pido que por favor me la den cuando puedan. Gracias.
14	13	12	2013	DIANA MILENA BONILLA ACOSTA 7695	38565754	X		X	X	Muchas gracias, por estar pendiente de las PQR, gracias, por llamarme, para tener conocimiento, de que no había llegado mi solicitud, me sirvió demasiado, su asesoría, espero siga así, puesto que me resolvieron a cabalidad mis preguntas y Dios mediante me pondré en contacto para el II semestre virtual 2014, ya que para el I semestre no alcance. DE NUEVO MUCHAS GRACIAS...
15	14	12	2013	JOHANA ANDREA ZAPATA BERMUDEZ 7694		X		X	X	
16	19	12	2013	RAUL MONTAVO SANTOS 7713	88211915	X		X	X	

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios de PQR