

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
AREA DE GESTION DOCUMENTAL

INFORME

P.Q.R

I - TRIMESTRE

2013

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

PRIMER TRIMESTRE ENERO-MARZO 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 correspondiente al I trimestre de 2013 (Enero-Marzo).

RESULTADOS DE LAS P.Q.R

Durante el trimestre (Enero-Marzo) del año 2013 se radicaron en total 674 P.Q.R.s, de las cuales 70 están repetidas, quedando un total de 604 PQR, número con el cual se presenta el presente informe. Estas PQR fueron recepcionadas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php>.

CLASIFICACIÓN DE PQR RECIBIDAS

De las 604 P.Q.R recibidas el 67% fueron Peticiones, el 16% fueron Quejas, Reclamos el 10% y Otros el 7% restante, para un total del 100%.

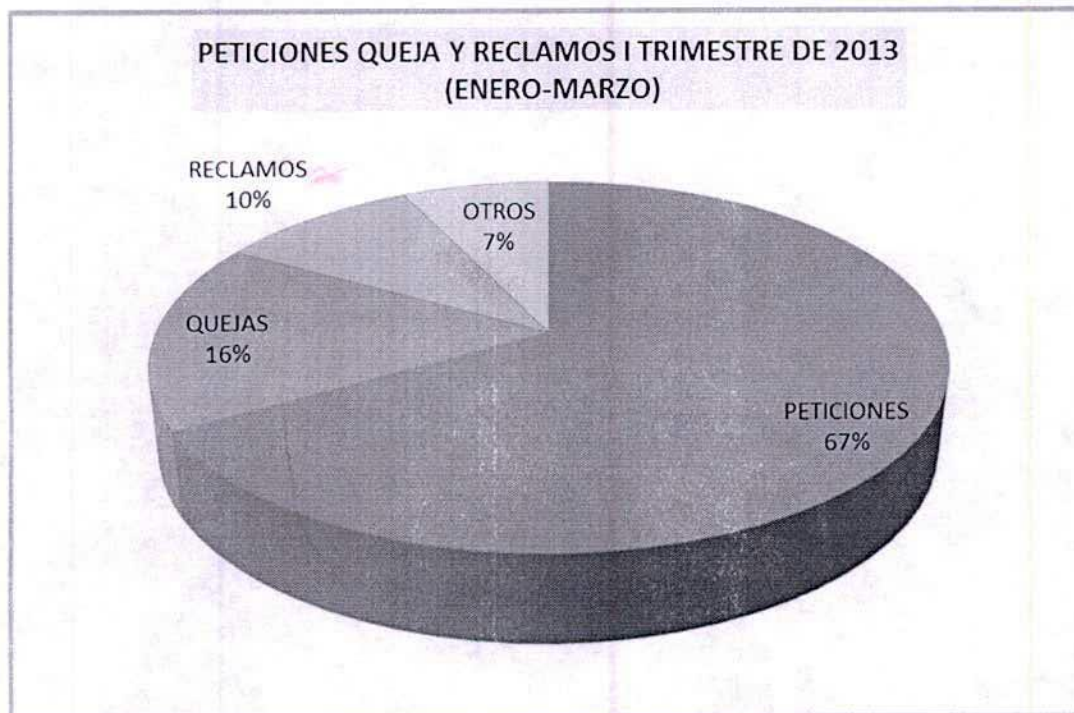


Gráfico 1. Total PQR y Otros recibidas en el periodo enero-marzo 2013



DISTRIBUCIÓN DE P.Q.R POR DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

A continuación se presenta la relación de PQR clasificadas por dependencias y tipo, es decir, si son Petición, Queja, Reclamo u Otro:

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2013 (Enero-marzo)							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otros	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	167	30	27	21	245	40,6%
2	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	45	12	6	6	69	11,4%
3	PROG. ADMINISTRACION NEGOCIOS	26	7	6	1	40	6,6%
4	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	30	10			40	6,6%
5	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	22	5	2	2	31	5,1%
6	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	8	8			16	2,6%
7	VICERRECTORIA ACADEMICA	9	4	1		14	2,3%
8	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	7	2	4		13	2,2%
9	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	8	1	1	2	12	2,0%
10	CENTRO DE COMPUTO	8		1	2	11	1,8%
11	SECRETARIA GENERAL	9				9	1,5%
12	TESORERIA	6		2		8	1,3%
13	PEDAGOGIA INFANTIL	7	1			8	1,3%
14	PROGRAMA ESPAÑOL Y LITERATURA	4	2	1		7	1,2%
15	PROGRMA INGENIERÍA DE SISTEMAS	5	1	1		7	1,2%
16	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN	6				6	1,0%
17	PROGRAMA DE PEDAGOGIA SOC	3	1		2	6	1,0%
18	PROGRAMA OBRAS CIVILES	2	1	1	1	5	0,8%
19	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	1	1	1	2	5	0,8%
20	PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	4	1			5	0,8%
21	PROGRAMA DE CONTADURÍA	1	3		1	5	0,8%
22	ATENCIÓN AL EGRESADO	3		1		4	0,7%
23	PROGRAMA DE MEDICINA	3				3	0,5%
24	GESTIÓN HUMANA	2				2	0,3%
25	AREA GESTION DOCUMENTAL		1	1		2	0,3%
26	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	1	1			2	0,3%
27	PROGRAMA INGENIERIA ELECTRÓNICA	2				2	0,3%
28	PROGRAMA DE ECONOMIA	2				2	0,3%
29	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	1			1	2	0,3%
30	RECTORIA		2			2	0,3%
31	COMPRAS Y SUMINISTROS	1			1	2	0,3%
32	PLANEACIÓN FISICA			1		1	0,2%
33	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		1			1	0,2%
34	PROYECCIÓN SOCIAL Y EDUC CONTINUADA	1				1	0,2%

35	ASUNTOS DISCIPLINARIOS		1			1	0,2%
36	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES BUENAVENTIA	1				1	0,2%
37	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES PEREIRA	1				1	0,2%
38	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES BUGA		1			1	0,2%
39	AREA DE BIBLIOTECA		1			1	0,2%
40	FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1				1	0,2%
41	FACULTAD CIENCIA BASICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS		1			1	0,2%
42	PROGRAMA EDUCACIÓN FISICA				1	1	0,2%
43	PROGRAMA AGROPECUARIA	1				1	0,2%
44	PROGRAMA DE BIOLOGÍA			1		1	0,2%
45	PROGRAMA A DE FISICA		1			1	0,2%
46	POSGRADOS	1				1	0,2%
47	PROGRAMA DE FILOSOFIA	1				1	0,2%
48	SEMILLERO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	1				1	0,2%
49	MAESTRIA EN QUIMICA	1				1	0,2%
50	MAESTRIA EN EDUCACIÓN	1				1	0,2%
	TOTAL	403	100	58	43	604	100,0%

Cuadro 1. Distribución de PQR y Otros por dependencia periodo Octubre-Diciembre 2012



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2013 (ENERO-MARZO) AREAS Y PROGRAMAS

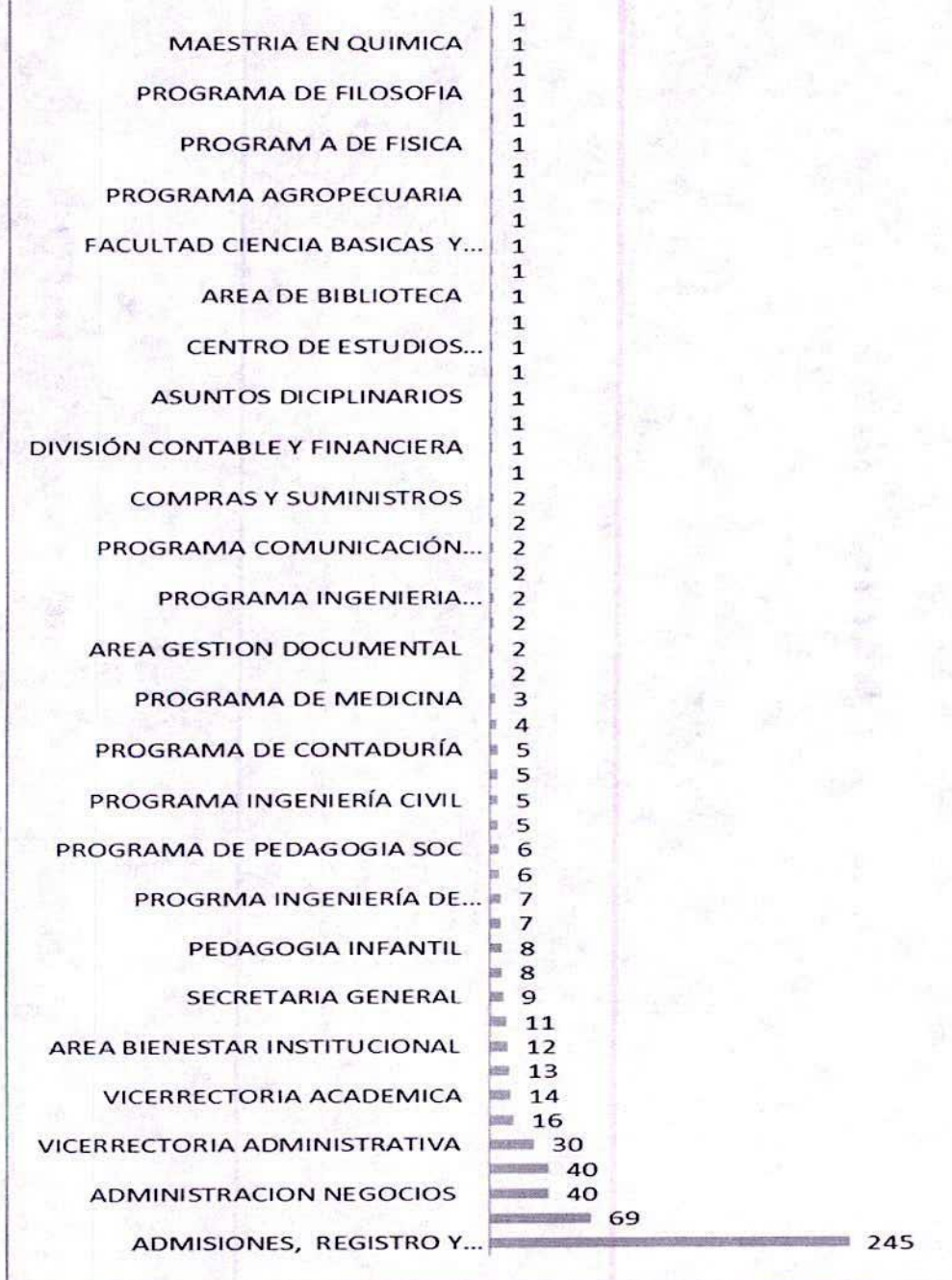


Grafico 2. Distribución de PQR y Otros por dependencia periodo Octubre-Diciembre 2012

CLASIFICACIÓN DE PQR ASUNTOS

No.	PQR Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	TOTAL	PORCENTAJE
1	Información ingreso a la Universidad: Oferta Académica (pregrados, postgrados, especializaciones, diplomados, premédico, cursos, ciclo profesional de tecnologías.. Proceso inscripciones: metodologías distancia, presencial y virtual, recepción de documentos, admitidos, matrícula financiera (becas, auxilios, recibos de pago, descuentos, desplazados, cesantías), transferencia externa, cupos, teléfonos, acreditación, acuerdo consejo académico, retirado bajo promedio, pensul, tarjeta profesional	160	12	20	27	219	36,3
2	Matrícula Académica: matrícula extemporánea, Financiación, icetex, cancelación de semestre, cancelación de asignaturas, cancelación créditos, homologaciones, corrección de nombre, certificados/constancias, carne estudiantil, publicación notas, cambio de cread, Apoyo económico, servicios de comedor, crédito cultural, estado académico, estudiante especial, trabajo de grado, descuento votación, reclamo de aulas, recibí de pago, módulos, faltan salas de computación en contaduría, inducción.	134	34	20	6	194	32,1
3	Clave y Correo institucional -Contraseña academusoft	21		1	2	24	4,0
4	Inconformidad Registros: no se encuentran cupos, preregistros manuales, los horarios no concuerdan, imposible la comunicación para realizar registro, la plataforma no permite registrar, falencias a la hora de registrar, registro extemporáneo	56	32	14	5	107	17,7
5	Reembolso (inscripción-descuento-matrícula-becas - inscripción, registros, poca demanda programa)	13	5	2		20	3,3
6	Documentación de graduados: Actas de grado, verificación títulos, programación grados	11	2			13	2,2
7	Oferta laboral- comunicador social- estructura metálicas	2				2	0,3
8	Admisiones no contestan teléfono y dan mala información	1				1	0,2
9	Mala atención y no cumple con los horarios laborales la secretaria del Programa de Enfermería Lucero Espitia		1			1	0,2
10	Mala atención por parte de la secretaria del programa de contaduría Dianey Sofía Castro Peñaloza		2			2	0,3
11	Mal trato y mala atención de parte de la secretaria Fac ciencias Humanas Miriam sabogal.		2			2	0,3
12	Mal servicio de comunicación telefónica cread Pereira		1	1		2	0,3
13	Falta de atención y no cumple horario laboral en el Cread Buga		1			1	0,2
14	Mala atención y no da información la secretaria del programa de Ingeniería civil Luz Elena Holguín		1			1	0,2

15	Inconformidad con la insistencia de reintegro por parte del programa Español y Literatura		1			1	0,2
16	Inadecuado comportamiento por parte del investigador Edgar Arbey Villegas Gómez		1			1	0,2
17	Mal proceder de la docentes Diana Juliet Hincapié Guerrero - ing sistemas		1			1	0,2
18	Negligencia para revisar trabajo de grado profe Juan Carlos Ospina-prog admón. Negocios	1				1	0,2
19	mal trato por parte del funcionario que maneja los loker de la biblioteca		1			1	0,2
20	Inconformidad con la respuesta a la pqr por parte del Programa de Ciencia de la Información	1				1	0,2
21	Disculpas por la petición generada por parte de una madre de familia				1	1	0,2
22	Agradecimiento por la pronta respuesta				1	1	0,2
23	Queja falta iluminación y los perros en las porterías		1			1	0,2
24	Falta de seriedad en la programación de seminarios-programa salud ocupacional		1			1	0,2
25	Inversión en deporte	1				1	0,2
26	Honores Egresada				1	1	0,2
27	Informe de nomina	1				1	0,2
28	Convocatoria de docentes	1	1			2	0,3
TOTAL		403	100	58	43	604	100

Cuadro 2. Número de PQR Y OTROS por tipo y asunto en el periodo enero-marzo 2013

CLASIFICACIÓN DE PQR Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS I TRIMESTRE DE 2013 (Enero-marzo)					
USUARIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	OTROS	TOTAL
ESTUDIANTES	248	92	49	23	412
PARTICULAR	123	6	8	16	153
EGRESADOS	31	2	1	4	38
ADMINISTRATIVOS	1				1
TOTAL	403	100	58	43	604

Cuadro 3. PQR por tipo de usuario en el periodo Enero-marzo 2013



Grafico 3. Clasificación de PQR y Otros por tipo de Usuario periodo Enero-marzo 2013

SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQR:

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios se enviaron encuestas al total de usuarios del módulo PQR en el trimestre, sólo se recibieron 43 encuestas diligenciadas, las que se presentan a continuación:

ENCUESTAS (73)					
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
70	2	59	13	51	21
72		72		72	

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

A continuación se relacionan las observaciones realizadas por los usuarios que respondieron las encuestas de la atención a las Peticiones, Quejas, reclamos y Otros, Primer Trimestre (enero-marzo 2013)

ENCUESTAS											
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	
16	01	2013	ANA BOLENA COLLAZOS CHARRIA 5896	67002851	X		X		X		Como estudiantes nuevos en el programa requerimos más información sobre notas y registro académico y proceso de matrícula, también habilitar el código para revisar las notas en línea.
16	01	2013	MEKANO ESTRUTURAS METALICAS 5920	900339014	X		X		X		
16	01	2013	JAIRO ARMANDO RINCON JARAMILLO 5909	9696235	X		X			X	
17	01	2013	JOSE WILHELM ALONSO GAVIRIA 5986	9777609	X		X		X		Quede satisfecho con la oportuna respuesta, comunicación inmediata y contacto continuo. considero de todas maneras que frente al caso nuestro de los impedimentos para hacer efectivo el registro de materias para el noveno semestre de lenguas modernas de mi hija Nadia valentina Alonso Castañeda, se debe tener alguna prelación para acceder al servicio en el momento oportuno y reglamentario.
17	01	2013	ANDREA GUERRERO ZULUAGA 6020	1094924161	X		X		X		El servicio es bastante bueno y las personas muy amables, quede muy contenta.
17	04	2013	FEDERMAN MEDINA JARAMILLO 5934	94407452	X		X		X		gracias a la oportuna respuesta y la terminología empleada aclarar muchos interrogantes, gracias por la información
7	17	01	2013	PAULA ANDREA RIOS AGUDELO 5956	1054921031	X		X		X	Les recomiendo que al momento de realizar la inscripción y entrega de los documentos requeridos den la información correspondiente de los pasos a seguir después de esto, a parte de las fechas de consignación, ya que en ningún momento nos explicaron lo de la inscripción de materias o creación del usuario, y la pagina en ninguna parte encontré esta información, ya que no cuentan con una línea telefónica para resolver estas inquietudes
8	17	01	2013	LAURA SANTA CRUZMEJIA 5895	2147483647	X		X		X	Me parece que no fue la respuesta que esperaba por parte de la universidad, ya que me parece ilógico la forma de limitar las renovaciones de las matrículas por el icetex, y que no se deben escudar diciendo que mandaron correos institucionales, porque por lo menos a mí no me llegó, y esto no es nada raro debido a que muchas veces he recibido correos que son para otras personas, y la información que enviaron sobre estas renovaciones debieron haberla publicado en la página de la universidad así como informan sobre inscripciones y todo el tema relacionado. deberían tener en cuenta lo que pasó en este semestre para el mejoramiento continuo de los procesos, porque sé que no soy la única que tuvo este inconveniente

9	18	01	2013	MILBIA NAYIBE MADROÑERO RANGEL 5931	1113518335	X		X	X		La señora Sandra me dio una opción para ingresar a registrar las materias pero definitivamente no fue posible resolverlo, así que le envíe un correo a ella nuevamente y me colaboro con el registro de las materias, de esta manera quedo resuelto el inconveniente, pero lo que sí deberían de prestarle bastante atención es al sistema o manera de registrar las materias ya que varios de mis compañeros incluyéndome tuvimos muchos inconvenientes, al igual que el semestre pasado, ojala para el siguiente semestre sea más fácil y practico el registro académico y más aún para los que estamos estudiando en los cread.
10	18	01	2013	YOLIDA DELGADO MOSQUERA 6010	66732349	X		X		X	Me informa que me comuniqué a varios números que me dan, llamo desde buenaventura, pero jamás responden. o están ocupados o sencillamente, dicen llame más tarde
11	18	01	2013	ISIS JULIETH MONTEALEGRE PEREA 5947	25174030	X		X	X		Me informan que se lo remitieron a otra dependencia pero no me ha llegado la respuesta definitiva
12	21	01	2013	CARMEN LEIDY OCAMPO CRISTANCHO 5906	52839520	X		X	X		Me pareció que la respuesta a mi inquietud fue rápida, oportuna y clara.
13	21	01	2013	TATIANA MONTAÑO VELASQUEZ 5916	66903884	X		X		EN PARTE	Me queda una inquietud, en cuanto si dejo por el momento todo como esta ya que aparezco como excluida <i>bajo rendimiento y la verdad no entiendo eso</i>
14	21	01	2013	FELIOE ANDRES GARCÍA PUERTA 6068	9772750			X	X	X	
15	21	01	2013	CAROLINA CAIRASCO AGUDELO 6008	42145235	X		X	X		
16	21	01	2013	YOLANDA DELGADO MOSQUERA 5902	66732349	X		X		X	La respuesta es inmediata, pero me remiten la solicitud a otra dependencia lógicamente, pero no he recibido respuesta y me informan de unos números de teléfonos que paso más de 5 horas sentadas frente al teléfono intentando comunicarme y es imposible.
17	22	01	2013	SANDRA YANET SUAREZ GAVIRIA 5954	25164282	X			X	X	A la fecha no he recibido respuesta a mi solicitud, sigo esperando el documento solicitado que es de carácter urgente.(certificado de estudios efectuados en Dosquebradas tecnología en obras civiles)
18	22	01	2013	LUZ ANGELA RODRIGUEZ PERLAZA 6051	1113788008	X		X	X		La respuesta a la información que solicite fue muy oportuna y clara, ya que aclare satisfactoriamente mis dudas sobre la licenciatura en educación infantil. muy agradecida con ustedes uq.
19	22	01	2013	SLAIN AGUSTO LEGUIZAMO GUEVARA 5948	79860084	X			X	X	Aun no se ha dado respuesta a mi solicitud luego de más de 15 días he hecho el requerimiento
20	22	01	2013	MARIA YECENY GARZON VALENCIA 5840	42013036	X		X	X		

21	23	01	2013	GUSTAVO DE JESUS CASTAÑO CASTAÑEDA 6102	70325121	X		X		X	Parece que no entendieron la solicitud y me dan una respuesta descontextualizada, es decir yo solicitaba que se me solucionara un problema de registro de materias en un día específico, en el cual la falla era del sistema o más bien de mala información, toda vez que se manifestó que se podrían realizar los registros de materias en el día indicado desde las 00:00 y desde esa hora trate de registrarme y no está habilitada la opción, este fue el motivo de la solicitud, para beneficio mío como a las 9 de la mañana de ese día fue habilitada esta opción de inscripción y logre hacer mi registro dentro de los parámetros o lineamientos de la universidad y si pueden observar la respuesta que me dan es resumiendo que debo hacer un pago extra para poder inscribir materias y eso que es sujeto a cupos disponibles... que tal que no me hubiera logrado inscribir, según eso yo debía asumir el error de plataforma o mala información suministrada por la universidad a los alumnos, que tal esto, eso me parece grave, porque uno acude buscando una solución a un problema y al final resulta el alumno siendo el problema injustamente. creo que se debe leer muy bien el objeto de las quejas o solicitudes antes de dar una respuesta, pues antes de orientar desorientan. Espero de forma respetuosa una respuesta y aclaración con lo sucedido ya que considero que el usuario debería ser la razón de ser de la universidad.	
22	23	01	2013	FERNANDA ANDREA GONZALEZ RENGIFO 5780	1130617128	X			X	X	El tiempo de respuesta es muy extensión, en mi caso solicite una clave la cual requería para descargar notas y realizar matricula académica	
23	23	01	2013	ROMEL ALFREDO OVALLE CASTIBLANCO 6172	10280621	X		X		X	La respuesta fue corta y clara, pero sería bueno que cuando uno inicie la tecnología de obra civil fueran explicitos que es una carrera terminal y que la universidad no cuenta con la profesionalización de los egresados, así tenga uno los recursos para continuarla e indicarle a uno como me respondieron que egresados en busca de la profesionalización han encontrado diversas oportunidades en otras universidades; ya que para mí, en mi vida profesional fue fundamental realizar esta tan importante tecnología. (gracias por la atención y espero que mi comentario no esté fuera de lugar, ya que hace años culmine.	
24	24	01	2013	DINA AMARIA TORRES PAVAS 6081	30402670	X		X		X	Me parece que el sistema para manifestar cualquier tipo de duda, sugerencia o queja, es realmente excelente, no solo porque es de una manera fácil sino, por que la respuesta fue oportuna y acorde a la inquietud planteada, orientándose hacia la dependencia pertinente	
25	25	01	2013	VALENTINA MARIA TOLOZA 6028	52425548	X		X		X	Me parece una excelente universidad y espero formar parte de ella	
26	25	01	2013	NANCY CAROLINA MARULANDA 6166	60449796	X		X		X	Es una excelente servicio y una herramienta invaluable para quienes apenas estamos conociendo los procesos en la universidad, mil gracias	
27	25	01	2013	LILIAN ACARDONA 6187	66761224	X		X		X		
28	25	01	2013	ALEJANDRO SOTO GIRALDO 5799	1115191027	X			X		X	Llamar a la universidad al programa es horrible nunca contestan, escribirles al correo o al de vicerrectoría peor no responden hay que pagar por cualquier papel. esta es la hora que no he podido registrar materias y no sé si pueda mandar a alguien a que me haga el favor porque no puedo no vivo en armenia además trabajo y no contestan los correos ni el fijo la universidad muy buena la calidad de los profesores pero para peticiones y reclamos es complicado

29	28	01	2013	CARLOS OROZCO CARDONA 5891	18504532	X		X	X	Quiero conocer mi condición académica con la universidad para terminar y graduarme. no recibí respuesta. no se me dijo lo que requería conocer
30	28	01	2013	JHON ALEJANDRO HERMAMDEZ 6007	1094913588	X		X	X	Muy agradecido con la respuesta.
31	29	01	2013	ALEJANDRO GOMEZ RAMIREZ 6148	1114453055	X		X	X	
32	28	01	2013	LUIS ANGEL BANGUERA PEREA 6147	16498855	X		X	X	Recomiendo mejorar las comunicaciones con el creador en relación a que el personal del creador trata en múltiples veces comunicarse telefónica e informáticamente para solucionar problemas de los estudiantes y los funcionarios en armenia no responden oportunamente o cuando lo realizan la respuesta a la solución se demora cuando menos 24 horas.
33	31	01	2013	GUSTAVO LOPEZ BLANDON 6254	2147483647	X		X	X	
34	08	02	2013	CARLOS ARMANDO GONZALES ESPINOSA 6067	14218035	X		X	X	La respuesta sí resolvió mi inquietud, pero quiero hacerle una observación a la oficina de registro de la universidad o, mejor dicho, a la universidad del Quindío. Resulta que yo inscribí a mi hijo en varias universidades y la única universidad que no reportó en su página web los resultados de los estudiantes clasificados de acuerdo con sus puntajes icfes fue la universidad del Quindío. en todas las universidades salían los listados, las posiciones ocupadas, los puntajes obtenidos, los llamados que iba haciendo la universidad a medida que pasaban los días, etc. esto me parece que es una muestra de transparencia en los resultados. Sin embargo, la universidad del Quindío se limitó a decir en la página al estudiante, no fue admitido y pare de contar. de ahí en adelante, aunque todos los días abría la página de la universidad, nunca encontré nada diferente a esto. la sugerencia es que lo hagan como las otras universidades, como les digo, como muestra de transparencia en los procesos.
35	11	02	2013	MELVA LUCY MAPURA 6034	24989987	X		X	X	La colaboración por parte de quejas y reclamos fue rápida pero se dificultó la colaboración por parte de admisiones aún tengo problemas, esto me tiene muy inquieta esta es la fecha en la cual no he registrado mis materias porque al ingresar el sistema me solicita un usuario y contraseña que no me han entregado por parte de la universidad
36	12	02	2013	CAROLINA JARAMILLO CANO 6343	30233183	X		X	X	
37	12	02	2013	CLAUDIA PATRICIA DEVIA ALMAZA 6109	52146910	X		X	X	Según lo informado por la Dra. Erika Paola Lugo, directora del programa de administración de negocios de la universidad del Tolima y después de la reunión que sostuvo en la universidad del Quindío, a comienzos de febrero, teníamos dos opciones para el grado una era en ceremonia privada en las instalaciones del Idead y la otra era esperar hasta el 26 de abril del año en curso para hacerlo junto con la ceremonia de los grados ordinarios.... mi compañera y yo decidimos esperar para recibir el grado hasta el 26 de abril de 2013.

38	12	02	2013	JOHANNY RAMIREZ ARBELAEZ 6336	1094897566	X		X		X		Me pareció muy oportuna la respuesta ya que solucionó la duda que tenía en un tiempo aceptable
	12	02	2013	LORENA ORTIZ 6083	1130634716	X		X		X		
	13	02	2013	AMPARO PATIÑO DE PUERTO 6293	24329902	X		X		X		Agradezco inmensamente su oportuna respuesta a mi solicitud. Me gusta su compromiso con la universidad, felicitaciones
	14	02	2013	TANIA DEL MAR VALENCIA CASTAÑO 6358	1144154052	X		X		X		
	14	02	2013	LOLA ESPERANZA MOLINA IMABACHI 6173	34316756	X			X		X	Tengo el honor de trabajar en una entidad educativa y donde también se tienen a cargo muchas actividades administrativas pero donde se trata de solucionar con prontitud y eficiencia las inquietudes de los usuarios, me resta decirles que quede muy inconforme con la respuesta dada por ustedes, no obstante aún tengo en mis planes iniciar mis estudios profesionales con una de las pocas instituciones que brindan está la posibilidad de estudiar de forma virtual, o sea ustedes.
	15	02	2013	LEIDY MILENA FLOREZ TOCORA5987	67006667	X		X		X		Eexcelente la calidad de servicio al cliente y respuesta que tienen la solución a mi requerimiento fue oportuna, muchas gracias!
	15	02	2013	NORMAN WILMAR DEL RIO GIL 5900	10197375	X			X		X	Hasta el momento no se ha dado la respuesta a la pqr, pero el trámite que requería se realizó satisfactoriamente
	15	02	2013	ANDREA GUERRERO 6237	1094924161	X		X		X		excelente servicio, ojala me hubiera enterado antes de este servicio
	15	02	2013	ANDREA GUERRERO 6245	1094924161	X		X		X		excelente servicio, ojala me hubiera enterado antes de este servicio
	15	02	2013	Oscar Fabián pachón acero 6082	11275748	X		X		X		
	15	02	2013	MARIBEL DOMINGUEZ OSORIO 6363	66656634	X		X			X	No se me resolvió mi petición ya que mi falta a la clase de todas maneras me toca pagar el supletorio a pesar que fue una falta justificada por el trabajo
	16	02	2013	MONICA LAEJANDRA MARTINEZ MUÑOZ 6313	1020418690	X		X		X		
50	20	02	2013	CARLOS CAJIAO ALCAZAR 6365	94531680	X		X			X	Seguí las indicaciones recibidas en el correo de wbmaster@uniquindio.edu.co y no resolvió la petición realizada, al leer el correo me dio la sensación que es una respuesta genérica para cualquier correo, sería bueno que se diera respuesta enfocada a la petición realizada, las indicaciones recibidas son para estudiantes de la universidad y en la actualidad soy egresado

51	22	02	2013	YOLIMA DELGADO MOSQUERA	66732349	X		X		X	los programas para realizar matrícula financiera, es demasiado complicado, se había que hacer el registro en determinada fecha, el sistema no lo permitía y luego se tuvo que pagar por registro extemporáneo y no lo veo justo, además aunque se pagara registro extemporáneo, ha sido un problema realizar dicha matrícula.
52	22	02	2013	VICTOR JAVIER RUIZ ZAPATA 6282	1059785956	X		X		X	
53	22	02	2013	SOCORRO RUIZ		X		X		X	Presento mi saludo y una SINCERAS FELICITACIONES por su interés, información y por hacemos sentir tan importantes dentro de la UNIVERSIDAD DEL QUINDIO, ello indica que todos sus empleados gozan de excelentes relaciones humanas y sociales, GRACIAS MIL por su atención. Deseo pertenecer a la Universidad, pero en el momento debo cumplir con el requisito del puntaje de pruebas icfes
54	22	02	2013	JOSE LUIS FERNANDEZ RUBIANO 6379	94476392	X		X		X	Es desilusionante tener que llegar a estas instancias cuando ya se había solicitado con anterioridad la información, ojala las personas encargadas de cada una de las diferentes áreas de la universidad, le den la importancia merecida a los correos que les envían y no se tengan que generar este tipo de inconformidades. El servicio dado por el punto de atención al usuario fue satisfactorio.
55	25	02	2013	ALBA LUCIA AGUIRRE FRANCO 6014	41915376	X		X		X	La respuesta fue acertada y oportuna, además pude evidenciar que realmente se dio solicitud al requerimiento que presenté en el PQR. Además la atención recibida fue amable por parte de las personas que me guiaron en el proceso.
56	28	02/	2013	FREDY ORLANDO MONTIOYA SANCHEZ 6381		X		X		X	buenas noches a la fecha no he encontrado una solución a mi solicitud, sigo a la espera debido a que me dijeron que me iban a llamar y no me han llamado y reviso la calificación extendida y no me aparece la nota. Anexo la petición enviada inicialmente a la señora Martha Gaña Comedidamente solicito de su amable colaboración, debido a que me aparece matemática 1 perdida y yo la vi en el año 2010 con el profesor Iván Giraldo en el primer semestre, acudo a su ayuda debido a que la señora Ana no me ha podido solucionar desde el primer semestre del 2012 se presentó el reclamo pero a la fecha no ha sido posible una solución, motivo por el cual me está atrasando varias materias como lo son matemática financiera, negocios internacionales 1 y 2 y seminario de introducción a los énfasis. Agradezco su amable y pronta colaboración estaré atento a sus comentarios, le anexo mi número de CC 1087488122. Nota: es de aclarar que yo la perdí en el último semestre del 2009 pero la repetí en el primer semestre del año 2010 con el profesor Iván Giraldo.
57	28/	02	2013	GABRIELA UTIMA TABORDA 6185	1059698244	X		X		X	Por parte de la atención de pqr's mi inconformidad fue resuelta de forma inmediata, por el contrario en el cread donde radique y puse en conocimiento la novedad no se me fue informado nada al respecto, ni siquiera recibí una asesoría de qué hacer con la situación, quedo muy agradecido con la universidad por la solución del problema



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

58	28	02	2013	DIANA PATRICIA REYES ARANGO 6288	41945137	X			X	X	Presente una queja y solicite una petición de respuesta a una pregunta por medio electrónico y nunca me dieron respuesta. La queja era por las nuevas líneas telefónicas que llegan al conmutador pero no tienen traslado a las dependencias, la línea 01 8000 tampoco me dio resultado. La solicitud era en cuanto a una materia que registre en un horario y apareció en otro y solicite que me dejaran en el horario inicial pero nunca tuve respuesta.
59	28	02	2013	SELENNE HERRERA FLOREZ 6135	66759867	X			X	X	El trámite es muy sencillo pero la respuesta todavía la estoy esperando porque no se resolvió el problema de ninguna manera, de todas formas me toca pagar más para poder matricularme entonces me parece a mí que no es muy eficiente el trámite de quejas y reclamos.
60	28	02	2013	NORMAN MUÑOZ VARGAS 5926	16364676	X		X		X	Para los Creados por fuera de la Universidad, la información no es oportuna y la comunicación telefónica se hace difícil, ya que o no contestan o empiezan a rotar la llamada por todas las extensiones.
61	28	02	2013	YAMILE ALARCON PEERZ 6382	52155609	X			X	X	MUCHAS GRACIAS POR SU INFORMACION, QUEDO A GUSTO CON LA MISMA
62	01	03	2013	DEIBYS FRANK MEDINA RIOS 6159	94070214					X	Entiendo que la ley permite un plazo de respuesta muy generoso, pero en los sistemas informáticos el tiempo es fatal. Una sencilla consulta de "dónde puedo ubicar la información" no debería ser tan demorada, pues lo que busca es retroalimentar las plataformas para que se actualicen mostrando mejor la información que el usuario necesita. Me siento muy insatisfecho con este servicio.
63	04	03	2013	HENRY SANCHEZ CHIRIBI 6434	16665107	X		X		X	No he recibido respuesta de la solicitud en cuanto cual es trámite para obtener mi tarjeta profesional como ADMINISTRADOR FINANCIERO, cual es costo y que documentos debo enviar.
64	07	03	2013	CECILIA ROA NUÑEZ 6440	51972838	X		X		X	Bendiciones para todo el equipo de la U del Quindío tengo las mejores referencias y por eso tome la decisión de estudiar virtualmente estoy muy feliz y se que ustedes son lo mejor un feliz día pronto seremos compañeros hasta pronto un feliz día y felicitaciones a todos por su respuesta tan oportuna y clara
65	07	03	2013	NATALIA RIVERA CAMPO 6446	2147483647	X		X		X	Les agradezco enormemente el poder atender tan oportunamente mi solicitud ...Muchas Gracias ...La satisfacción fue plena
66	07	03	2013	YANET HOLGIN NIETO 6169	31285440	X		X		X	
67	15	03	2013	TATIANA CARVAJAL 6348	37844002	X		X		X	me gustaría saber que puntaje del icfes se necesita para la carrera en modalidad virtual y cuantos horas al día gracias



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

68	15	03	2013	JHONEIMAR GUERRERO CAÑAS 6436	1094908683	X			X	X	La universidad debería tener en cuenta aquellos estudiantes que por alguna razón no pueden culminar sus estudios apoyarlos como en mi caso con buenas notas un alumno sobresaliente que por cosas de la vida se quedó sin trabajo y no se pudo matricular para VIII semestre en negocios brindar la opción de estudiar ayudándole a financiar la matrícula en plazos o algo así para que pueda seguir sus estudios ya que hoy día quien no es profesional o tecnólogo no puede ingresar a trabajar
69	20	03	2013	KRISTIAN ORIOI CASTAÑEDA 6412	9737441	X		X		X	Me parece bien su celeridad en el proceso de cumplir mi solicitud y quiero anotar que falta acondicionar las locaciones en la Universidad del Quindío, entidad que amo puesto que antes del suceso que determino mi discapacidad, me movía por todas las instalaciones sin problema cuando hice mi pregrado y el ahora verme limitado para acceder a ellas es frustrante. Además, no entiendo como el bloque donde se encuentra ciencias de la salud carece de rampas de acceso
70	04	04	2013	ALEXANDRA YEPEZ CEBALLOS 6551	24675535	X		X		X	Excelente el tiempo de respuesta, gracias
71	10	04	2013	CESAR DANOYS CARDENAS GONZAÑES 6583	1094907113	X		X		X	Muy buena la respuesta
72	11	04	2013	PAULA MARCELA VALENCIA OROZCO 6505	1088255956	X		X		X	RAPIDO, EFICAZ Y EFECTIVO

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios de PQR