

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
AREA DE GESTION DOCUMENTAL

INFORME
PQRD
II TRIMESTRE
2013



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDOTRIMESTRE ABRIL-JUNIO 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 II trimestre de 2013 Abril-Junio.

NÚMERO DE PQRD RADICADAS EN EL PERÍODO

Para el trimestre Abril-Junio del año 2013 se radicaron en total 486 P.Q.R.D, recepcionadas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php> de las cuales 32 están repetidas, por lo cual se presenta el informe con un total de 454 PQRD.

CLASIFICACIÓN DE PQRD

De las 454 P.Q.R.D recibidas el 75% fueron Peticiones, el 8% fueron Quejas, Reclamos el 5% y Otros el 12% restante, para un total del 100%.



Gráfico 1. Total PQRD y Otros recibidas en el periodo Abril-Junio 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 I TRIMESTRE DE 2013 (Enero-marzo)							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otros	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	110	6	6	21	143	31,5%
2	CENTRO DE COMPUTO	37	1	2		40	8,8%
3	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	31		1	5	37	8,1%
4	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	25	2		6	33	7,3%
5	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	16	6	3	3	28	6,2%
6	PROG. ADMINISTRACION NEGOCIOS	17	3	3	3	26	5,7%
7	AREA GESTION DOCUMENTAL	12			1	13	2,9%
8	SECRETARIA GENERAL	9		1	2	12	2,6%
9	VICERRECTORIA ACADEMICA	7	3		1	11	2,4%
10	TESORERIA	7	1	2	1	11	2,4%
11	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES PEREIRA	6			1	7	1,5%
12	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	5	1		1	7	1,5%
13	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	4		1		5	1,1%
14	ATENCIÓN AL EGRESADO	4				4	0,9%
15	PEDAGOGIA INFANTIL	3	1			4	0,9%
16	PROGRAMA LIC CIENCIAS SOCIALES	3	1			4	0,9%
17	PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	2	1		1	4	0,9%
18	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	2		1	1	4	0,9%
19	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES BUGA	2	1		1	4	0,9%
20	PROGRMA INGENIERÍA DE SISTEMAS	3				3	0,7%
21	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	3				3	0,7%
22	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES BUENAVENTURA	2	1			3	0,7%
23	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	2	1			3	0,7%
24	FACULTAD DE EDUCACIÓN	2	1			3	0,7%
25	GESTIÓN HUMANA	1	2			3	0,7%
26	PROGRAMA INGENIERIA ELECTRÓNICA	1	1		1	3	0,7%
27	FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1			2	3	0,7%
28	PROGRAMA ESPAÑOL Y LITERATURA	2				2	0,4%
29	OFICINA RELACIONES INTERNACIONALES	2				2	0,4%
30	PROGRAMA DE CONTADURÍA	2				2	0,4%
31	PROGRAMA DE MEDICINA	2				2	0,4%
32	AREA DE BIBLIOTECA	2				2	0,4%
33	PROGRAMA TEC AGROINDUSTRIA	2				2	0,4%

34	PROGRAMA EDUCACIÓN FÍSICA	1		1		2	0,4%
35	PLANEACIÓN FÍSICA			1	1	2	0,4%
36	PROGRAMA OBRAS CIVILES	1				1	0,2%
37	PROGRAMA LENGUAS MODERNAS	1				1	0,2%
38	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	1				1	0,2%
39	PLANTAS PILOTO	1				1	0,2%
40	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES CARTAGO	1				1	0,2%
41	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES VILLAMARIA	1				1	0,2%
42	PROGRAMA TEC AGROPECUARIA	1				1	0,2%
43	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	1				1	0,2%
44	PROGRAMA DE FÍSICA	1				1	0,2%
45	PROGRAMA INGENIERIA DE ALIMENTOS	1				1	0,2%
46	PROGRAMA LICENCIATURA EN BIOLOGIA Y EDU AMBIENTAL	1				1	0,2%
47	EXTENSIÓN INGENIERÍA	1				1	0,2%
48	RECTORIA		1			1	0,2%
49	COMPRAS Y SUMINISTROS		1			1	0,2%
50	OFICINA JURIDICA		1			1	0,2%
51	SEMILLERO Y NUEVAS TECNOLOGÍAS				1	1	0,2%
52	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN		1			1	0,2%
	TOTAL	342	37	22	53	454	100,0%

Cuadro 1. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Abril-Junio 2013

**PETICIONES QUEJA, RECLAMOS Y DENUNCIAS II
TRIMESTRE DE 2013 (ABRIL-JUNIO) AREAS Y PROGRAMAS**

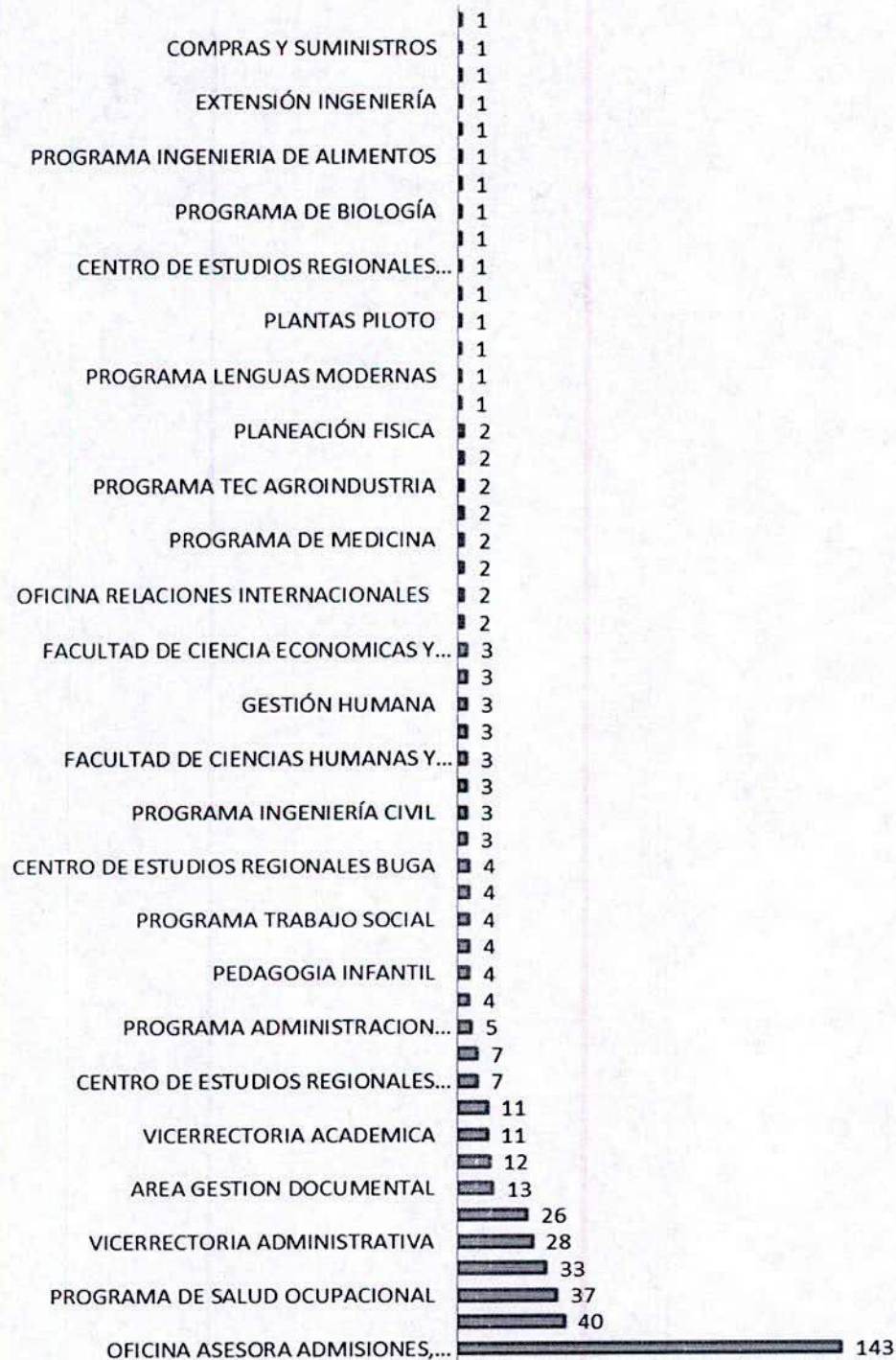


Grafico 2. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Abril-Junio 2013

CLASIFICACIÓN DE PQRD POR ASUNTOS

No.	PQR Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	TOTAL	PORCENTAJE
1	Información ingreso a la Universidad: Oferta Académica (pregrados, postgrados, especialización, diplomados, pre médico, cursos semilleros , congresos) Proceso inscripciones: metodologías distancia, presencial y virtual, admitidos, matrícula financiera (becas, auxilios, beneficios deportista recibos de pago, icetex descuentos, desplazados y etnias), cupos, acreditación, reingreso acuerdo 006, pensul, tarjeta profesional, convenios, puntajes icfes, calendario académico, dirección Cread, certificado COPNIA, dirección universidad.	146	7	9	29	191	42,1
2	Matricula Académica : matrícula, Financiación, Icetex, cancelación de semestre, cancelación de asignaturas, cancelación de electivas, Homologaciones, certificados/constancias, carne estudiantil, publicación notas, Apoyo económico, tiquetes de transporte, crédito de salsa, descuento por medallista, trabajo de grado asesor, matrícula sin módulos, intercambio de estudiantes, asignaturas virtuales, cambio de carrera, recibos de habilitaciones, exoneraciones, validación	126	9	5	18	158	34,8
3	Clave de Correo institucional y de academusoft	39	1	1		41	9,0
4	Reembolso (inscripción-descuento- matrícula-supletorio-becas -habilitación, poca demanda programa)	14		3	1	18	4,0
5	Documentación de graduados: Actas de grado, duplicados de diploma, verificación títulos, ecaes	9	3	2	2	16	3,5
6	Oferta laboral- Salud Ocupacional-administradores trabajador social	4				4	0,9
7	Cread Buenaventura no hay quien de información, no cumple con los horarios laborales		2		1	3	0,7
8	Mala prestación de servicio en las salas de informática e internet - errores en la página dela Universidad	1	2			3	0,7
9	Mala atención por parte de la secretaria del programa de Ingeniería Civil Luz Elena Holguín		1			1	0,2
10	Mala atención de parte de la persona que atiende la ventanilla 9 de admisiones y Registros		1			1	0,2
11	Mala atención por parte de la señora Adriana Orozco Icetex		1			1	0,2
12	No cumple horario laboral en el Cread Cartago		1			1	0,2

	Mala atención por parte de la Secretaria del programa de Lenguas Modernas		1			1	0,2
13	Mala atención y no dan la información a estudiantes -cread Pereira		1	1		2	0,4
14	Inconformidad y mal atendida con la respuesta de la PQR 6381- Administración de negocios		1			1	0,2
15	Falta de información con el pago de los monitores	1				1	0,2
16	Inconformidad con el pico y placa en los parqueaderos				1	1	0,2
17	Inconformidad con la presencia de perros en la institución		2			2	0,4
18	Falta de respeto y de privacidad que otras persona sepa la clave de academusoft - estudiante Oscar Andrés Herrera (Alba Patricia Herrera utilizó la clave de este estudiante), fue dada por la Secretaria de Ingeniería Electrónica.		1			1	0,2
19	Inconformidad con la iluminación en las noches y poca seguridad para los estudiantes		1			1	0,2
20	Falta de cortesía y de retroalimentación por parte de la Profesora MARIA CLEMENCIA RIVERA CRUZ de CIDBA		1			1	0,2
21	Falta de atención - tutor ANA LUCIA DURAN			1		1	0,2
22	Convocatoria docente-Negocios, Ing. alimentos	1			1	2	0,4
23	Dificultad con los procedimiento en el link de proveedores		1			1	0,2
24	Invitación a los estudiantes de enfermería para asistir a práctica comunitaria.	1				1	0,2
TOTAL		342	37	22	53	454	100

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

CLASIFICACIÓN DE PQRD Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

PETICIONES QUEJA, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL II TRIMESTRE DE 2013 (ABRIL-JUNIO)					
USUARIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	OTROS	TOTAL
ESTUDIANTES	143	23	7	18	191
PARTICULAR	163	10	13	30	216
EGRESADOS	34	2	1	4	41
DOCENTES	2	1	1		4
ADMINISTRATIVOS		1	1		2
TOTAL	342	37	23	52	454

Cuadro 3. PQR por tipo de usuario en el periodo Abril – Junio 2013

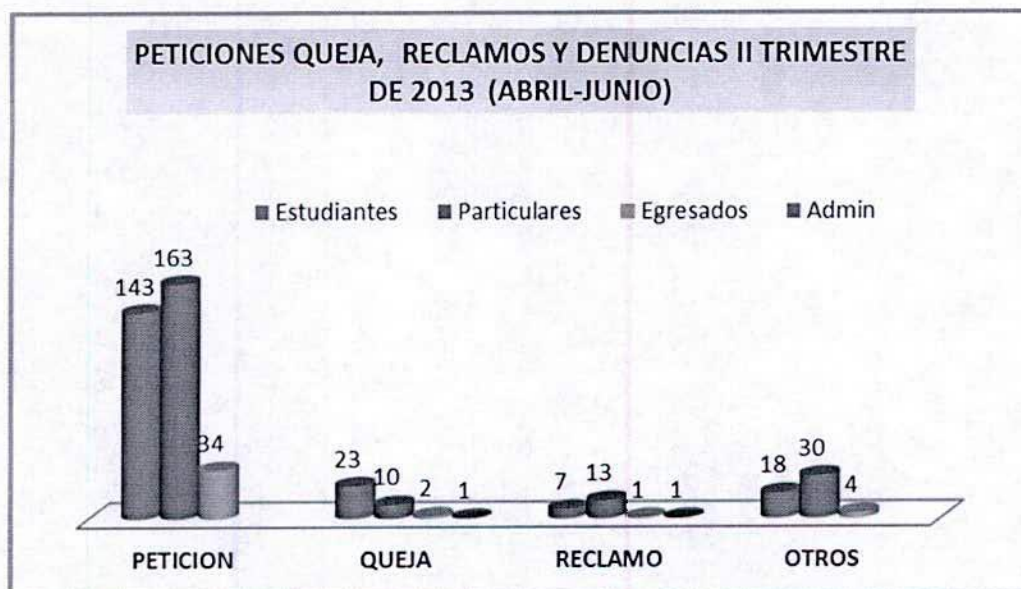


Grafico 3. Clasificación de PQRD y Otros por tipo de Usuario periodo Abril-Junio 2013

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 43 encuestas diligenciadas, las que se presentan a continuación:

ENCUESTAS (42)					
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
39	3	36	6	30	12
42		42		42	

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, Segundo Trimestre, Abril-Junio 2013

ENCUESTAS ABRIL-JUNIO-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	16	04	2013	GEMAN ANOTNIO HOYOS QUICENO 6509	16765494		X	X		X		La dificultad de comunicación con la Universidad conduce al malestar del cliente. Considero que es pertinente para cualquier institución de hoy, no perder el contacto directo con sus usuarios. Los mensajes en el teléfono y la pérdida de tiempo para comunicarse de forma telefónica, causado por un circuito de mensajes telefónicos, pueden conducir a rechazo de un usuario que requiere atención, aunque su solución esté fuera del alcance de la persona que atiende. Debido a lo anterior, me vi obligado a escribir a muchas personas y oficinas de la Universidad para tratar de obtener respuesta. Recomiendo respetuosamente evaluar la pertinencia con los objetivos de la Institución, de la utilización de un sistema telefónico de autorespuesta. Puede parecer obsoleto y costoso, pero el cliente no se le puede delegar a una máquina. Su respuesta es fundamental para la implementación de mejoramiento continuo en nuestros servicios y procesos. Se debe revisar la comunicación con el cliente de las regionales, ya que esta es una ventaja comparativa entre las universidades delante de un sistema creciente y actual. Las personas necesitan acceder a los programas a distancia, y universidades que tienen calidad superior en sus programas como Uniquindio, están abandonando el acceso al cliente, perdiendo posición en el mercado. La inquietud que generó mi reclamo, se debe evitar, ya que procede de un proceso de rutina no clarificado y de acciones reactivas y no proactivas como debería de ser. NOTA: Me siento muy feliz de que mi esposa se encuentre en UNIKINDIO. Y espero mis notas no generen malestar, ya que representan la óptica externa de una acción que se pudo evitar, y tienen carácter constructivo. Felicitación y agradecimiento por su gestión
2	16	04	2013	JULIET ANDREA VELEZ ALBA 6536	1077085098	X		X		X		
3	19	04	2013	MARIA ISABEL CARDENAS RUIS 6574	66774120	X		X		X		
4	19	04	2013	LEIDY JOHANA COLORADO 6606	1128389026	X		X		X		
5	19	04	2013	CLAUDIA PATRICIA DEVIA ALMANZA 6602	52146910	X		X		X		

6	20	04	2013	LAURA SANCHEZ VALENCIA 6566	2147483647	X		X		X		RESPONDER LAS INQUIETUDES MAS RAPIDO.
7	23	04	2013	MAURICIO VELEZ MURILLO 6610	1130635098	X			X		X	La persona correspondiente a dar solución para corregir la nota oportunamente, no lo ha hecho, se le informo a la Dra Marta Gafan que si se había cursado la materia y la respuesta por parte de ella es que la metería no se había cursado y que no me podía graduar. A la fecha sigo esperando que realicen el cambio de nota ya que ha sido imposible la comunicación con la Docente Adriana debido a que no responde correos electrónicos ni contesta el celular.
8	29	04	2013	NANCY JOVANA VELEZ VLELEZ 6625	36312447	X		X			X	Está en proceso de solución lo cual les agradezco mucho la atención prestada.
9	05	05	2013	KAURA GOMEZ ARIAS 6605	1094921906	X		X		X		Hacer un poco más de difusión con relación al servicio ya que hay estudiantes que no lo conocen o no saben cómo realizar el trámite. Gracias
10	10	05	2013	LAURA ALEJANDRA SANCHEZ VALENCIA 6615	2147483647	X		X		X		se demoraron para responder mas del tiempo establecido
11	15	05	2013	WILLIAN RAMIREZ CASTILLO 6671	80280905	X		X		X		MUY EFICIENTES EN LA RESPUESTA. MUCHAS GRACIAS
12	15	05	2013	SANDRA CATALINA OSORIO CARDONA 5960	25180022	X		X		X		
13	18	05	2013	JORGE ELIECER OSORIO GIRLADO 6626	10275075	X		X			X	Porque, lo que necesito es si me pueden homologar materias para estudiar contaduría, soy administrador de empresas
14	21	05	2013	LUIS EDUARDO ANGULO ACERO 6743	13509312	X		X		X		
15	16	05	2013	YENNY MAGNOLIA RAMIREZ 6622	36380487	X			X		X	Mi queja fue referente a la demora en la firma de convenio de pasantía para mi hijo, esperamos dos meses para al final perder la oportunidad de trabajo, porque no firmaron a tiempo y con las correcciones solicitadas, además cuando mi hijo se acercó le dijeron en la oficina de jurídica que colocando quejas no se hacían las cosas, desafortunadamente para nosotros fue peor, es triste ver que la Universidad tenga personal tan negligente y peor aún reacio a aceptar un error y aceptar cambios para mejoramiento, tengo sentido de pertenencia por la Universidad porque mis dos hijos estudian allí pero no es justo tanto trámite para nada, y sobre todo la pérdida económica: llamadas, viajes desde Filandia a Armenia y a Tuluá (Empresa Centro Aguas), pérdida de contrato y todo el tiempo perdido, esa funcionaria no debería trabajar allí o por lo menos exigirle rendimiento, calidad humana y mayor colaboración para con los estudiantes. Espero esta queja sirva en verdad para aplicar correctivos necesarios y urgentes
16	23	05	2013	HEBER ANDRES ISAZA VALENCIA 6667	6241324	X		X		X		Buenas tardes, por medio de la presente quiero informarles que deberían dar más información cuando se presente algún caso parecido ya muchas veces uno no tiene el tiempo suficiente, y cuando va a pedir información no se la dan de manera oportuna, en el caso de Colegio Académico que es donde está ubicada el CREAD, hicieron esperar una hora sin dar solución al asunto y en ningún momento se nos informó que la directora no nos podía atender, la idea es que puedan generar más oportunidades de estudio en la ciudad de Cartago, y si se siguen presentando estos inconvenientes, las personas van a optar por ir a otra Ciudad o Universidad. De antemano gracias a la atención prestada.
17	23	05	2013	CLAUDIA LILIANA NIÑO PEDROZA 6728	66971749	X		X		X		_Sensillamente_felicitarlos_por_la_acepcibilidad_a_ustedes_y_la_op ortuna_solucion_a_las_inquietudes_que_tenemos_sea_ cual_sea MUCHAS_GRACIAS!!!

18	24	05	2013	JENNY GARCIA 6585	30322449		X		X		X	Originalmente se había solicitado información sobre algunos profesionales en un área específica pero nunca nos dieron respuesta al respecto
19	29	085	2013	ADRIANA LOAIZA GARCIA 6773	1094926471	X		X		X		me encuentro muy satisfecha con el servicio de atención al estudiante por vía virtual pues mis inquietudes se han resuelto de manera más sencilla que cuando las hago personalmente
20	30	05	2013	TATIANA MONTOYA AGUDELO 6803	1036651333	X		X		X		la información fue bastante oportuna pero debería de ser más amplios en la información que suministran
21	31	05	2013	PAULA ANDREA CASTAÑEDA ISAZA 2229	31430315	X		X			X	Debería haber tarifas especiales para que la población desplazada tenga la oportunidad de tener una digna formación profesional, y tener mejores oportunidades laborales
22	31	05	2013	SONIA MARIA PLAZA HERNANDEZ 6549	66821964	X		X		X		Los felicito; la información ha sido oportuna y muy clara
23	31	05	2013	LINA ISABEL ARCILA GARCES 6769	1055836084	X		X			X	Deberían responder lo que explícitamente se pregunta, y mandar al usuario de vuelta a la página de internet mediante un link que resuelva el requerimiento o la pregunta planteada
24	06	06	2013	NATALIA RODRIGUEZ CANO CANO 6817	2147483647		X		X		X	Hice un comunicado a vicerrectoría administrativa ya que efectué el pago de inscripción para la carrera de medicina la cual no se encuentra programada para estas fechas, pese a ello he pedido el favor de que me reintegren el dinero y no he obtenido respuesta alguna, esto ya lleva varios días y no he recibido ninguna respuesta, necesito las indicaciones para este trámite. Les agradecería me respondieran.
25	06	06	2013	DIANA MARCELA SERNA AGUIRRE 6836	41920818	X		X		X		
26	06	06	2013	PAULA ANDREA JIMENEZ SANCHEZ 6837	29819989	X		X		X		Mi petición fue acerca de las estampillas para una constancia de estudio, de la oficina de PQR me comunicaron con la persona encargada de dar trámite a estos documentos y quedo de enviarme una dirección electrónica para que le enviara el recibo de pago teniendo en cuenta que vivo en Sevilla valle mientras se reclama el certificado para entregar el pago original que se puede hacer allí, o a quien le puedo escanear el pago gracias.
27	06	06	2013	RAFA RAMIREZ 6821	2147483647	X		X		X		
28	07	06	2013	CONSORCIO INTERCOSECCIONES 6853	2147483647	X		X			X	Nos encontramos muy agradecidos con su gestión; la causa de la respuesta en el numeral tres, es debido a que se ha enviado la solicitud de personal, pero aún no sabemos si tendrá eco, pero si ha sido muy satisfactoria la atención recibida de parte de Ustedes.
29	11	06	2013	YULI STEPHANYA GONZALEZ REDONDO 6823	1144155904	X		X		X		
30	12	06	2013	XIMENA PATRICIA AVILA DIAZ 6876	52879401	X		X		X		
31	12	06	2013	LUZ MARINA CORREA MOSQUERA 6872	41948876	X		X		X		La Calidad de servicio es excelente como usuaria me encantaría poder seguir contando con este buen servicio

32	13	06	2013	JAEQUELINE SARMIENTO ORTEGA 6887	52536624	X		X	X	Desde el día 28 de mayo del presente año, envié un correo a la secretaria de la UQ, para que fueran resueltas algunas dudas sobre el proceso de grado y hasta el día de hoy no he recibido respuesta, por otro lado le estuve realizando una serie de preguntas al director del programa de CIDBA, el profesor Fernando pero fueron contestadas por encima sin emitir detalles a un proceso delicado como lo es el grado, la profesora Amparo Betancurt fue quien me re direcciono para hablar con Cristina la secretaria del programa, pero como no tengo su correo me vi en la obligación de enviar el correo de nuevo a la secretaria de la UQ, para que lo re direccionen y en ese proceso estoy todavía. Si ustedes me pueden colaborar les agradezco ya que poseo muchas inquietudes en este procedimiento
33	19	06	2013	LEYDY ESPERANZA GONZALES CALDERON 6700	52047797	X		X	X	Con el propósito de realizar el Registro como proveedores en la Universidad del Quindío a través de la página de la universidad se inició siguiendo el paso a paso, pero al momento de escoger la actividad de la empresa, no permite escoger el código y la actividad porque se encuentra bloqueada la aplicación, lo que no permite terminar el registro. Por tal motivo se colocó la queja el día 03 de mayo de 2013 a través del correo electrónico computo@uniquindio.edu.co, el cual fue respondido por FRANCY JULIETH OSPINA Auxiliar Administrativo del Centro de Sistemas y Nuevas Tecnologías, informándonos que la queja fue remitida a la Sección de Bienes con el Sr. César Bonilla. El día 10 de Mayo se envió la queja a través de pqr@uniquindio.edu.co y se recibió respuesta el día 14 de Mayo indicándonos que la queja realizada a través del portal Web con número interno 6700, se ha direccionado al Área de Compras y suministros , para los fines pertinentes e indicándonos que el tiempo establecido por la Ley para darle respuesta es hasta 15 días hábiles, el cual fue enviado por DORIA JULIETH MELCHOR GALLEGUE Técnico Administrativo Punto de Atención al Usuario PQR Gestión Documental UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO. Del correo bienes@uniquindio.edu.co recibimos respuesta el día 21 de Mayo de 2013 en el cual nos informan que están solucionando el inconveniente del registro en el aplicativo de la información tributaria (actividad económica) y que en el momento que sea resuelto se nos notificará vía e-mail para que procedamos a continuar con el proceso. Hoy intente nuevamente continuar con el proceso de registro pero aun no lo permite. Estamos atentos a que sea solucionado dicho inconveniente. Atentamente Leidy Esperanza González, coordinadora Comercial de Electroequipos Colombia SAS Su respuesta es fundamental para la implementación de mejoramiento continuo en nuestros servicios y procesos.
34	19	06	2013	MARIA ELENA CASTAÑEDA BERNAL 6949	30291630	X		X	X	Agradezco la atención prestada pues quedo satisfecha con la respuesta que me dan y también me agrada que puedan mejorar la atención ya que muchas veces cometemos errores por no tener una buena orientación e información a tiempo. Porque siempre es necesario una buena atención para sentirse siempre cómodo y no tener inconvenientes a la hora de preguntar y considero que se debe tener siempre una buena actitud hacia el solicitante.
35	20	06	2013	REINALDO SIERRA PRIETO 6791	328307	X		X	X	Es necesario que el campo donde uno expone su queja o petición se puedan anexas archivos en formato que ustedes definan
36	26	06	2013	MARIA FERNANDA CABARERA 6995	38867729	X		X	X	Excelente atención, ágil y oportuna
37	26	06	2013	CAROLINA JARAMILLO CANO 6942	30233183	X		X	X	SUGIERO QUE LOS FUNCIONARIOS AL CONTESTAR LLAMADAS CON ALGUNA PREGUNTA SEAN MAS AMABLES, NO SABEN DE SERVICIO AL CLIENTE.



38	27	06	2013	FREDY MONTOYA MONTOYA 6953	1087488122	X		X		X		Posibilidad de implementar números móviles o aumentar líneas telefónicas para brindar información
39	28	06	2013	DIANA PAOLA AVENDAÑO AGUILAR 7012	53907623	X		X		X		Sería interesante adelantar un posible convenio con el SENA, ya que mucho de nosotros deseamos continuar nuestros estudios a nivel profesional y la falta de este tipo de oportunidades, nos hace descartar su institución
40	28	06	2013	LINA MARCELA OBANDO CARO 6722	1088246912	X			X		X	Quiero resaltar la labor de la universidad por tener un departamento especial para solucionar nuestras inquietudes y reclamos, pero con todo respeto para la queja que formulé solo recibí una justificación muy efímera al respecto de mi caso mi interés no era saber algo que yo sabía sino más bien tener una respuesta oportuna y solución a lo solicitado. Gracias por su atención
41	28	06	2013	YULI STEFANNYA González RENDON 6958	1144155904	X		X		X		
42	28	06	2013	GLORIA INES OCAMPO GUTIERREZ 6857	41906267	X		X			X	A pesar de que mi petición no me la resolvió la Universidad, al dar respuesta no se tomaron la molestia de ofrecer una alternativa para la solución de mi problema ni mostraron el mas mínimo interés en resolverlo y aquello de la interinstitucionalidad no les opera por consiguiente como que no les aplica lo de la ley antitrámite y de gobierno en línea

Cuadro 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios de PQR



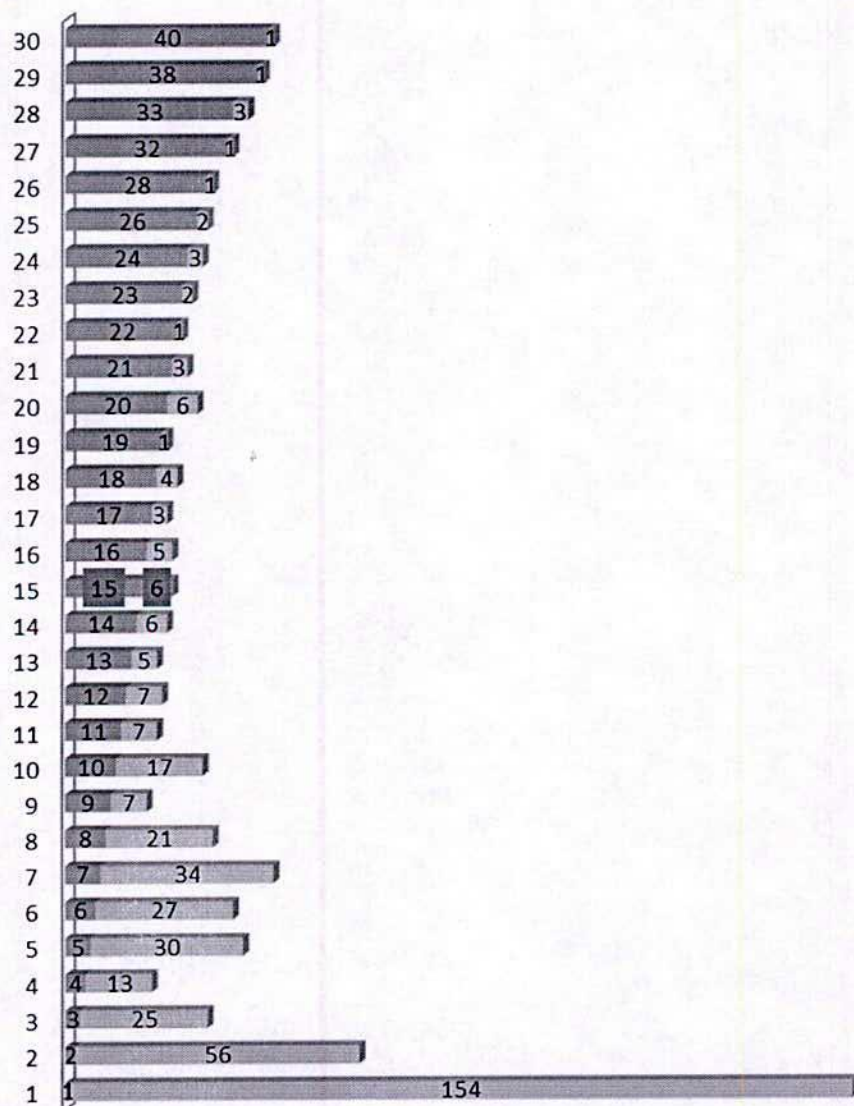
UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

**TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS –
II TRIMESTRE DE 2013 Abril-Junio**

Tiempos de respuesta/días	No. P.Q.R.D
1	154
2	56
3	25
4	13
5	30
6	27
7	34
8	21
9	7
10	17
11	7
12	7
13	5
14	6
15	6
16	5
17	3
18	4
19	1
20	6
21	3
22	1
23	2
24	3
26	2
28	1
32	1
33	3
38	1
40	1
	452

**TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIONES QUEJA , RECLAMOS
Y DENUNCIAS
II TRIMESTRE DE 2013 ABRIL-JUNIO**

■ Tiempos de Respuesta/días ■ No. P.Q.R.D





CONCLUSIONES

Durante el II trimestre del año 2013, Abril-Junio, dos peticiones no tuvieron respuesta:

Petición 6741 enviada al Programa de Administración de Negocios el 20 de mayo; el 14 de junio se envió un correo recordando la urgencia en la respuesta.

Petición 6741— OTRA 6525

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
para MARTHA

20 may

Código	6741
Cédula	4518202
Nombres	Jhon Henry Florez
Apellidos	Florez Munera
Correo	quaciropio@hotmail.es
Ciudad	pereira
Dirección	manz 16 casa 1 malga parque industrial
Teléfono	3298667
Tipo de Solicitud	petición
Dependencia	PROG. ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS DISTANCIA
Descripción	muy buenos días me dirijo muy respetuosamente por segunda vez para solicitarles me permitan matricular y asistir a las tutorías ingles I y deporte formativo que he tratado de matricular 2 veces por la plataforma en dos fines de semana diferentes y en físico siendome negada la posibilidad. tome este recurso por un comentario de un compañero que me lo aconsejo por casualidad pues cuando fui en físico me dijo la rectora que era imposible y si había algo que hacer este medio la respuesta fue negativa y hablando por casualidad con un amigo de que estudia derecho me recomendo utilizar el derecho de petición pues la universidad es una entidad publica nuevamente por casualidad no por informacion de los funcionarios de la universidad entiendo que es tarde pero si hubiese tenido conocimiento desde un principio lo hubiese hecho la casualidad fue mi unico aliado que pena ser tan insistente pero me siento vulnerado en el artículo 67 de la constitucion politica nacional invocando el derecho a la educaion que poseemos todos los colombianos mil gracias por la atencion prestado y de antemano agradezco el enriquecer mis conocimientos y habilidades
Documento	Descargar
Fecha	2013-05-20 10:50:48

Cordial Saludo,

DORIS JULIET MELCHOR GALLEGO
Técnico Administrativo
Punto de Atención al Usuario PQR
Gestión Documental
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
pqr@uniquindio.edu.co
Teléfono (6) 7359300

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
para MARTHA

14 jun

Buen día, me permito recordarle enviar copia de la respuesta dada a la PQR No. 6741 remitida a su oficina el 20 de mayo de 2013; atendiendo lo establecido en la Resolución No. 1124 de 2008.

Agradezco la atención prestada

----- Mensaje reenviado -----

De: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
Fecha: 20 de mayo de 2013 14:27
Asunto: Petición 6741— OTRA 6525
Para: MARTHA CECILIA GANAN OSPINA <mrganan@uniquindio.edu.co>

petición 6741.docx
14 kb Ver Descargar



Petición 6778 enviada al Programa de Tecnología Agropecuaria interpuesta el 27 de mayo, el día 21 de junio.



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
para Julian ▾

27 may ☆



Buenos días.

Me permito remitirle PQR, En razón a que el asunto está relacionado con la dependencia a su cargo. La respuesta debe dirigirla al correo electrónico del solicitante el cual aparece en el formato de PQR. El tiempo para responderlo es de 15 días hábiles. Para tener evidencia de su respuesta por favor envíe copia al correo electrónico pqr@uniquindio.edu

Código	6778
Cédula	41908238
Nombres	gloria patricia
Apellidos	rodriguez cifuentes
Correo	gprcifuentes@hotmail.com
Ciudad	armenia
Dirección	rincon del yulima bloque 4 apto 102
Teléfono	3127770474
Tipo de Solicitud	peticion
Otro	visita finca
Dependencia	PROGRAMA DE TECNOLOGIA AGROPECUARIA
Descripción	buenos días necesito saber si de la universidad pueden hacer pasantias en la finca como estudiando el suelo para saber como esta el pasto para el ganado que le falta que le sobra quiero saber si alli hacen esten trabajo muchas gracias
Fecha	2013-05-27 08:11:29

Cordial Saludo,

DORIS JULIET MELCHOR GALLEGO
Técnica Administrativa
Punto de Atención al Usuario PQR
Gestión Documental
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
pqr@uniquindio.edu.co
Teléfono (6) 7359300



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
para Programa, Julian ▾

21 jun ☆



Buen día, me permito recordarle enviar copia de la respuesta dada a la PQR No. 6778 remitida a su oficina el 27 de mayo de 2013; atendiendo lo establecido en la Resolución No. 1124 de 2008.

Agradezco la atención prestada

----- Mensaje reenviado -----

De: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co>
Fecha: 27 de mayo de 2013 13:31
Asunto: Petición
Para: Julian Tobon Velasquez <jtozon@uniquindio.edu.co>

[\[ver\]](#)

--

[\[ver\]](#)