

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
AREA DE GESTION DOCUMENTAL

INFORME

PQRD

III TRIMESTRE

2013

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

TERCER TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE 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 Julio - Septiembre del año 2013 se radicaron en total 483 P.Q.R.D, recepcionadas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php> de las cuales 53 están repetidas, por lo cual se presenta el informe con un total de 430 PQRD.

CLASIFICACIÓN DE PQRD

De las 430 P.Q.R.D recibidas el 69% fueron Peticiones, el 14% fueron Quejas, Reclamos el 10% y Otros el 7% restante, para un total del 100%.



Gráfico 1. Total PQRD y Otros recibidas en el periodo Julio-Septiembre 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 III TRIMESTRE DE 2013 (JULIO-SEPTIEMBRE)							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otros	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	105	13	15	13	146	34,0%
2	CENTRO DE COMPUTO	34	11	5		50	11,6%
3	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	27	6	3	2	38	8,8%
4	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	22	4	2	2	30	7,0%
5	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	19	6	3	1	29	6,7%
6	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	10	3	2		15	3,5%
7	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	9	2	1	2	14	3,3%
8	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	7	1	2	2	12	2,8%
9	SECRETARIA GENERAL	6	2			8	1,9%
10	PROGRAMA DE PEDAGOGIA INFANTIL	5			2	7	1,6%
11	VICERRECTORIA ACADEMICA	3	3	1		7	1,6%
12	PROGRAMA DE CONTADURÍA	2	2	1		5	1,2%
13	PROGRAMA DE MEDICINA	5				5	1,2%
14	GESTIÓN HUMANA	3		1		4	0,9%
15	ATENCIÓN AL EGRESADO	2		2		4	0,9%
16	PROGRAMA DE LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES	2	1		1	4	0,9%
17	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	3				3	0,7%
18	PROGRAMA INGENIERÍA CIVIL	2			1	3	0,7%
19	PROGRAMA INGENIERÍA DE SISTEMAS	2		1		3	0,7%
20	TESORERIA		1	1	1	3	0,7%
21	AREA GESTION DOCUMENTAL	2	1			3	0,7%
22	CENTRO TUTORIAL PEREIRA		1	1		2	0,5%
23	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2				2	0,5%
24	PROGRAMA AGROPECUARIA	2				2	0,5%
25	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	2				2	0,5%
26	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN	2				2	0,5%
27	FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1	1			2	0,5%
28	PLANEACIÓN FISICA	1	1			2	0,5%
29	RELACIONES INTERNACIONALES	1			1	2	0,5%
30	PROGRAMA INGENIERÍA ELECTRONICA	2				2	0,5%
31	PROGRAMA LENGUAS MODERNAS		1	1		2	0,5%
32	OFICINA JURIDICA	1	1			2	0,5%
33	PROGRAMA OBRAS CIVILES	2				2	0,5%
34	FACULTAD CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	1				1	0,2%



35	AREA DE BIBLIOTECA	1				1	0,2%
36	CENTRO DE STUDIOS REGIONALES CEIR	1				1	0,2%
37	CENTRO TUTORIAL BUGA	1				1	0,2%
38	MAESTRIA EN BIOMATEMATICAS	1				1	0,2%
39	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	1				1	0,2%
40	PROGRAMA EDUCACIÓN FISICA	1				1	0,2%
41	PROGRAMA GERONTOLOGÍA	1				1	0,2%
42	PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	1				1	0,2%
43	FACULTAD CIENCIA BASICAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS			1		1	0,2%
44	OBSERVATORIO SISMOLOGICO	1				1	0,2%
45	MANTENIMIENTO		1			1	0,2%
46	RECTORIA				1	1	0,2%
	TOTAL	296	62	43	29	430	100,0%

Cuadro 1. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Julio-Septiembre 2013

**PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS III TRIMESTRE DE 2013
(JULIO-SEPTIEMBRE) AREAS Y PROGRAMAS**

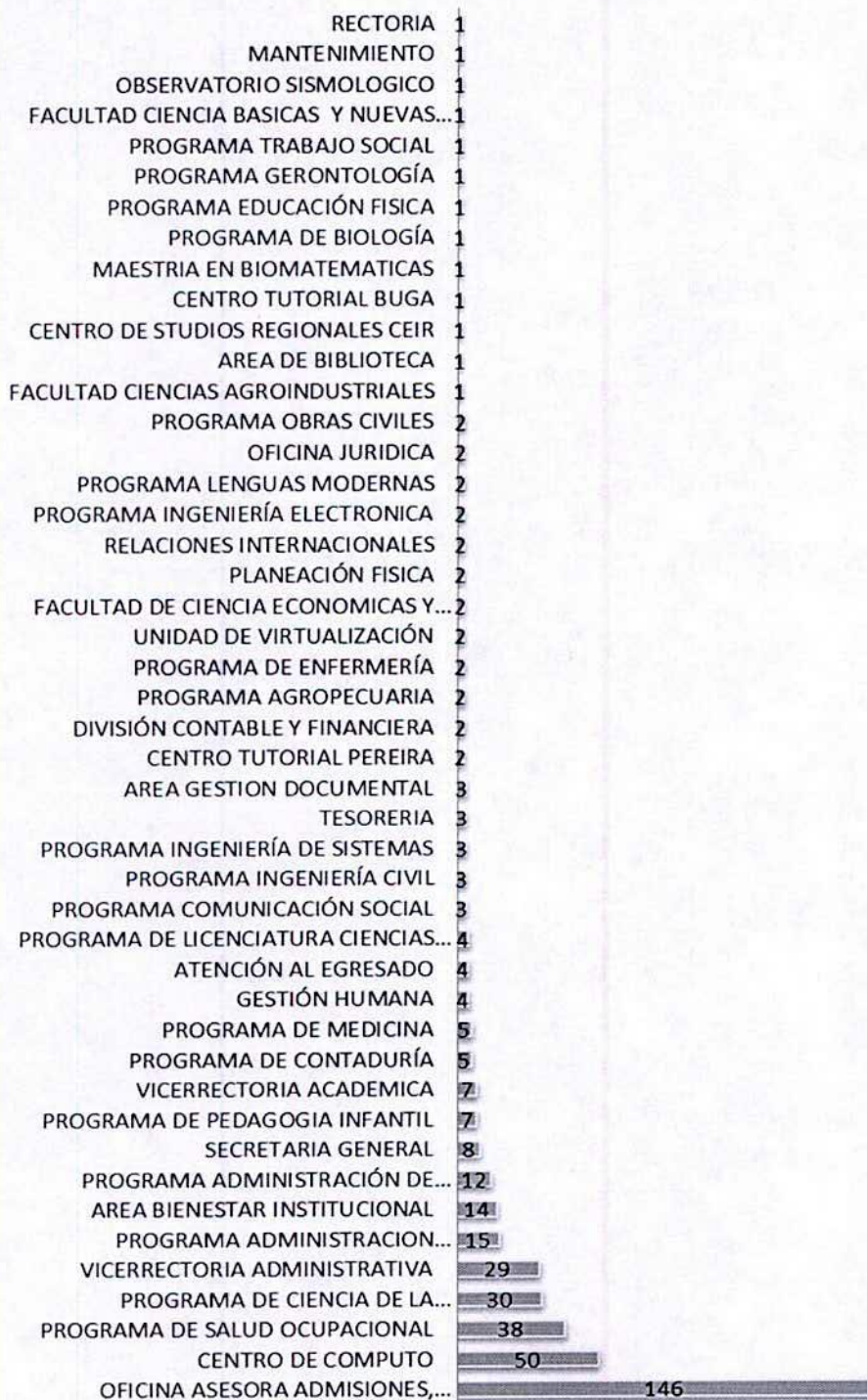


Grafico 2. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Julio-Septiembre 2013

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, maestría, cursos, diplomado, especialización, primeros auxilios) Proceso inscripciones: metodologías distancia, presencial y virtual, admitidos, matrícula extemporánea (becas, descuentos), cupos, reingreso acuerdo 006, tarjeta profesional, convenios, puntajes icfes, inducción, reingreso, servicio peluquería, apoyo psicológico, contenidos, cread Bogotá, créditos, cultivos sábila, cuentos niños, icetex, afiliación egresados, semillero, ecaes, devolución documentos, revista universitaria, certificado de notas	123	13	15	18	169	39,3
2	Matrícula Académica : matrícula, Financiación, icetex, cancelación de semestre, cancelación de asignaturas, cancelación de electivas, homologaciones, certificados/constancias, carne estudiantil, notas, Apoyo económico, módulos, intercambio de estudiantes, asignaturas , registro extemporáneo, cambio tarjeta identidad, servicio comedor, internado, validación, horarios, transferencia, plan de estudios, pasantías	110	29	17	8	164	38,1
3	Clave de Correo institucional y de academusoft	29	2	2	1	34	7,9
4	Reembolso (inscripción-descuento- matrícula-becas diplomado)	13	4	4	1	22	5,1
5	Documentación de graduados: Actas de grado, duplicados de diploma, libreta militar, convalidación título, verificación título, tarjeta profesional	9	2	2	1	14	3,3
6	Oferta laboral- Salud Ocupacional- Ingeniero industrial, administración financiera	5				5	1,2
7	Cread Cali no hay quien de información		1			1	0,2
8	Mala prestación de servicio por parte de la secretaria Isabel Cristina Buitrago			1		1	0,2
9	Mala atención por parte de la secretaria de cultura Bienestar Institucional		1			1	0,2
10	Mala atención de parte de la funcionaria de Admisiones y Registros Bibiana Carvajal			1		1	0,2
11	mala atención por parte de funcionarios del programa administración financiera		1			1	0,2
12	construcción del bloque sin parqueaderos, falta cielo raso	1	1			2	0,5
13	Mal comportamiento docente de baile Uriel Vásquez		1			1	0,2
14	Mala atención de la funcionaria de Admisiones y Registros Luz Elena Peña		1			1	0,2

15	inconformidad de docente por aporte a pago pensional			1		1	0,2
16	inconformidad con trato de la funcionaria de la oficina Jurídica Sandra Isabel Sánchez Gálvez		1			1	0,2
17	Inconformismo con el cobro de los parqueaderos en el cread de Pereira		1			1	0,2
18	preocupación con la presencia de perros en el campus	1	2			3	0,7
19	Afiliación egresados	1				1	0,2
20	Inconformidad con la labor de los egresados de Gerontología	1				1	0,2
21	solicitud de certificado de retención en la fuente-docente	1				1	0,2
22	se requiere iluminación en los salones de clase		1			1	0,2
23	servicio de sismología, certificado	1				1	0,2
24	en el parqueadero de ciencias básicas hay goteras		1			1	0,2
25	información Hondas electromagnéticas	1				1	0,2
TOTAL		296	62	43	29	430	100

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

CLASIFICACIÓN DE PQRD Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

PETICIONES QUEJA, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEL III TRIMESTRE DE 2013 (JULIO-SEPTIEMBRE)					
USUARIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	OTROS	TOTAL
ESTUDIANTES	174	44	31	15	264
PARTICULAR	98	12	7	14	131
EGRESADOS	21	1	4		26
DOCENTES	1	1			2
ADMINISTRATIVOS	2	4	1		7
TOTAL	296	62	43	29	430

Cuadro 3. PQR por tipo de usuario en el periodo Julio-septiembre 2013



Grafico 3. Clasificación de PQRD y Otros por tipo de Usuario periodo Julio-Septiembre 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 (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
49	2	43	8	37	13
51		51		51	

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, Tercer Trimestre, Julio-Septiembre 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	06	07	2013	NANCY ESTHER LAVERDE SOLANO 7027	57415321	X		X		X		Muchas gracias por la calidad de sus servicios al responderme prontamente, me gustaría conservar mi hoja de vida por si en algún momento deciden llevar la formación que imparten presencial a una virtual
2	12	07	2013	YINA MARGARITA GÓNZALEZ VERGARA 7063	42205918	X		X		X		
3	13	07	2013	YENNI PAOLA GRAJALES VANEGAS 7049	1093222708	X		X		X		
4	16	07	2013	ELECTRICAS DE MEDELLIN COMERCIAL 6946	900482757	X			X	X		El tiempo de respuesta fue muy lento ya que mi requerimiento fue realizado un mes el día 17 de Junio 2013 y la respuesta fue entregada el 16 Julio.
5	16	07	2013	LINA MARIA PABON MORALES 7026	1053816925	X		X		X		
6	17	07	2013	LINA MARI RESTREPO SUAZA 7130	42681443	X		X			X	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
7	17	07	2013	LINA MARCELA TORRES MURICILLO 7001	1111783900	X		X			X	No me dan justificación de base de por qué consideran que esa sea mi nota. Si es están las listas y no aparece mi firma. Me gustaría saber si esas listas están en poder de ustedes y del director de tal forma que corroboren lo dicho por ambos involucrados y además me gustaría que tengan en cuenta por favor a todos mis compañeros que me vieron recibir la clase y rendir muy bien en ella.
8	17	07	2013	MILVIA MATOMA CUMACO 7132	1094894212	X		X		X		señores de la uniuquindio les agradezco por su pronta respuesta que fue excelente
9	18	07	2013	YENNY BARON SUESCU 6980	42142960	X		X			X	la respuesta se resolvió telefónicamente
10	19	07	2013	TATIANA LEON RAMIREZ 7099	2147483647	X		X		X		gracias por su colaboración
11	19	07	2013	MONICA OSPINA HURTADO 7127	1143852804	X		X		X		
12	19	07	2013	DIEGO ALEJANDRO AGREDO CAMPOS 7075	4526077	X		X		X		
13	22	07	2013	JULIAN GUTIERREZ OCAMPO 7167	98658095	X		X		X		Apenas unas horas después de enviar el requerimiento, recibí un mensaje de correo electrónico donde se me informaba que la solicitud se resolvería en un plazo de 15 días, afortunadamente recibí respuesta al día siguiente, lo cual fue, no sólo muy oportuno y pertinente, sino también muy objetivo

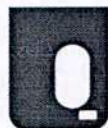
14	25	07	2013	MARIA ISABEL POSSO HERNANDEZ 7187	1130681409	X		X	X	Fueron los únicos que pudieron dar solución a mi petición después de enviar varios correos a diferentes dependencias porque no sabía a quién dirigirme ni conocía este medio para hacer peticiones o reclamos, llame a la línea de admisiones y me contesto una sra. muy grosera diciendo que ella no podía hacer nada por mí, voy a poner una queja sobre ella porque mis compañeros también han sido mal atendidos por ella. muchas gracias por su pronta respuesta, he quedado muy satisfecha
15	26	07	2013	JOHN EDUAR TORRES GONZALEZ 7188	1097400724	X		X	X	Que buena atención recibí, me siento muy agradecido porque me escucharon y me dejaron defender mis razones. Solo tengo agradecimientos y felicitarlos por la manera tan rápida y oportuna como se resolvió mi caso
16	29	07	2013	SILVANA PARRA 7197	42016639	X		X	X	Me preocupa un poco que la plataforma no es muy clara para los que hasta ahora la conocemos, sería bueno por medio del correo electrónico me hicieran llegar los pasos a seguir en este primer proceso de inscripción de materias y primeros pasos a seguir. Gracias
17	29	07	2013	JAIME ALBERTO GUTIERREZ MEJIA 7142	9733675	X		X	X	
18	29	07	2013	IVONNE FERNNADEZ MONTES 7174	66841104	X		X	X	La respuesta dada por el señor Jaime Andrés y remitida a mi correo el día 26 de Julio. No explica de manera adecuada lo expuesto en la queja interpuesta. Me contesta una información dada ya en un correo anterior donde me mencionaba la devolución del dinero del pin y la posible fecha de devolución de los documentos entregados para así continuar con el proceso de inscripción. Cuando lo que realmente estaba yo solicitando en mi queja era una explicación del porque si la documentación inicial, la carta de cambio de programa se entregó de manera oportuna porque el área de contabilidad o a la que correspondía no pudo efectuar la liquidación a tiempo para el proceso de matrícula. En verdad no saben lo que nos perjudican con esta decisión, ya que atrasamos de esta manera un semestre más nuestro proceso de formación académica. La verdad esta situación deja un mal sin sabor sobre la persona a cargo de la sede Cali. Porque en verdad pareciera que fuera responsabilidad nuestra de la NO liquidación a tiempo de la matrícula. Cuando realmente cierto es que toda la documentación se entregó de manera oportuna como lo pueden corroborar según correos enviados y recibidos por parte del señor Jaime Andrés Puerta.
19	29	07	2013	MARLY PASCUAS SABOGAL 7515	40781580	X		X	X	Gracias por su oportuna información y por tan eficiente servicio.
20	30	07	2013	MARTHA PATRICIA FUENTES 7098	46457809	X		X	X	
21	31	07	2013	GLORIA INES ASPINOSA SANCHEZ 7216	65758283		X	X	X	Aún no he recibido respuesta de mi petición no me parece que sea el trato que se merece un estudiante de la Universidad más cuando esta es fundamental para poder alcanzar las metas es mi futuro como profesional
22	01	08	2013	FREDY GUERRERO LOSADA 7182	4516353		X	X	X	a la fecha no he recibido información clara y concreta

23	01	08	2013	MARIA BEATRIZ MORENO MONTAÑO 7269	25213440	X			X	X	Buen día, la verdad no acostumbro a utilizar estos medios para hacer mis solicitudes, siempre he tratado de hacerlas directamente al programa, pero al no obtener respuesta al correo enviado, acudí a esta opción, la cual es primera vez que utilizo, quiero agradecer su interés. Espero no tener que volver a utilizar este medio para obtener respuesta a alguna consulta relacionada con mi Programa. Muchas gracias por atenderme y colaborarme.
24	02	08	2013	EDGAR SALAZAR RIOS 7265	7530450	X		X		X	
25	06	08	2013	YENNY PAOLA GRAJALES VILLEGAS 7250	1093222708	X		X		X	
26	09	08	2013	DARNELY POSSO MIRANDA 7301	31982134	X		X		X	No sabía de la existencia de la oficina de Egresados, me parece excelente, mucha gracias
27	09	08	2013	FRANCISNEY OSORIO QUINTERO 7296	41929025	X		X		X	
28	09	08	2013	ANGELA AMRIA SANTA GAVIRIA 7118	42823222	X		X		X	El proceso de comunicación con la Universidad del Quindío es atendido oportunamente
29	09	08	2013	MONICA MARTINEZ MUÑOZ 7323	1020418690	X		X		X	Sigo esperando la respuesta sobre mis materias matriculadas. Hoy viajo de Medellín a Manizales y no se con que profesores es que tengo clase,
30	13	08	2013	MARIA CRISTINA MERCHAN GARCIA 7316	66717882	X		X		X	
31	14	08	2013	CAROLINA MEDINA DELGADO 7286	52850604	X			X	X	Desde hace aproximadamente un mes estoy esperando que la universidad me colabore con el reembolso de mi dinero por pago de un Pin que no fue utilizado, ya que por la mala información brindada en servicio al cliente se realizó este pago, el día 01/08/2013 la vicerrectora administrativa me confirmo que se realizaría la consignación sin que a la fecha esta sea efectiva, solicito por favor colaboración ya que es poco dinero pero en este momento se necesita de forma urgente
32	15	08	2013	CLAUDIA MARCELA BLANCO BARRERA 7360	52281329	X		X		X	Fue oportuna y necesaria la información Gracias
33	16	08	2013	LUIS ARBEY GOMEZ CABRERA 7333	12199878	X		X		X	
34	20	08	2013	CESAR AUGUSTO TABORDA RAMIREZ 7343	15918555	X		X		X	Es un buen servicio, es atendido muy oportunamente y gracias por tenerlo. atte Cesar Augusto T.R.
35	20	08	2013	LINA MARIA ORREGO CASTAÑEDA 7373	1088286633	X		X		X	
36	22	08	2013	DIANA CRISTINA CSTRILLON ORTIZ 7232	33967247	X		X		X	Me pareció muy ágil la respuesta

37	28	08	2013	JULIO CESAR OSPINA OSORIO 7402	94230643	X		X		X		
38	28	08	2013	VANESSA RESTREPO 7291	1097036622	X		X		X		Muchas gracias por la atención prestada a la petición hecha en nombre de mis compañeras y mía de Lic. En Pedagogía Infantil de VII semestre en Ceres Quimbaya. Solo esperamos que sea pronto Subir la nota a Academosoft.
39	28	08	2013	LINA MARIA ORREGO CASTAÑEDA 7373	1088286633	X			X		X	Buena Noche en dos oportunidades he presentado PQR la primera vez fue debido a un inconveniente con la plataforma por lo cual no pude registrar las asignaturas en la fecha correspondiente no me arrojó la información y la respuesta no fue oportuna, no que de conforme con la solución... igualmente envían la encuesta antes de dar la solución, y ahora el inconveniente que tengo también es con la plataforma debido a que no me permite ver las notas actuales, el horario, nada no me deja ver nada, la información que me arroja es " Aún no tienes contenidos visibles en esta sección." Y no he tenido solución
40	29	08	2013	ANDRES HURTADO 7411	1094901763	X		X			X	Me pareció muy grosera la respuesta ya que me parece q no tomaron la queja de buena forma como si fuera mentiras mi queja por así decirlo o lo tomaron de forma muy personal al respecto debo decir que el día 23 de agosto no había ninguna persona con la información necesaria para dicho diplomado de inglés los sábados ni telefónicamente ni el 2 piso del bloque de educación donde estuve y como bien lo dicen en la respuesta las inscripciones eran hasta el 23 de agosto entonces chévere que tengan hasta las fechas límites personal informadas para que no sucedan este tipo de cosas gracias de todos modos.
41	31	08	2013	ANGI XIMENA OVALLE MARTINEZ 7386		X		X		X		
42	31	08	2013	DIANA CRISTINA CASTRILLON ORTIZ 7232	33967247	X		X		X		Sólo respondo la encuesta el día de hoy, porque solo hasta el día de ayer me fueron entregados los libros. Gracias por su colaboración al respecto
43	03	09	2013	GUSTAVO COQUECO LANDAZURY 7381	94447485	X		X			X	LA RESPUESTA NO FUE LA ESPERADA.
44	04	09	2013	JAIME ANDRES LOPEZ GIL 7421	1094880101	X		X		X		
45	10	09	2013	OLGA LUCIA QUINAYAS 7431	1061692968	X		X		X		La información recibida fue muy clara y útil, gracias por su colaboración.
46	12	09	2013	IVONNE FERNANDEZ MONTES 7405	66841104	X			X		X	Me parece que la gestión en mi caso no fue la más ágil.... Ya que envié a tiempo dentro de los términos la información para la devolución de un dinero de pin.. y después de casi un mes me informan que en sus archivos no aparece evidencias de la compra del pin.. Cuando en los archivos enviados y documentos soportes he enviado copia del recibo impreso por el banco con su respectivo sello. En verdad me parece una falta de respeto.
47	12	09	2013	OLGA LUCIA QUINAYAS COLLAZOS 7431	1061692968	X		X		X		La información recibida fue muy clara y útil, gracias por su colaboración
48	16	09	2013	LEYLA BEATRIZ ALARCON MARTINEZ 7387	32700158	X		X		X		

49	17	09	2013	MARI ANGELICA GIRALDO GUINAND 7335	1094934221	X		X		X		
50	24	09	2013	ANGELA MARIA GALLEGO VELEZ 7434	52363652	X		X			X	LA VERDAD ES QUE LO QUE ME RESPONDIO EL AREA DE CONTADURIA ES ALGO QUE YA SABIA DESDE QUE ESTUDIABA EN LA UNIVERSIDAD, SOLO ESTABA RECLAMANDO UNA AUTORIZACION QUE ME DIO LA UNIVERSIDAD CON RESPECTO A UNA ENCUESTA Y EVALUACION QUE HIZO BIENESTAR UNIVERSITARIO CON RESPECTO A MI SITUACIÓN ACADÉMICA, DONDE ME INFORMARON QUE ME IBAN A EVALUAR PROPORCIONANDOME UNOS CUESTIONARIOS DE TODAS LAS AREAS Y PRESENTAR LAS CORRESPONDIENTES EVALUACIONES DEBIDO A MI EXPERIENCIA LABORAL, LA CUAL FUE VERIFICADA PARA SABER EN QUE SEMESTRE CONTINUABA PARA TERMINAR LA CARRERA O SI PODIA GRADUARME, ESOS ES LO QUE HE ESTADO SOLICITANDO DESDE EL 2005 QUE ME VISITARON Y QUE AÚN NO TENGO RESPUESTA, SI DEBO PRESENATRME A LA UNIVERSIDAD PARA REALIZAR LOS CUESTIONARIOS Y LAS EVALUACIONES POR FAVOR CONFIRMARLO PARA PODER SOLICITAR EL PERMISO PARA PODER VIAJAR O SI LO PUEDO TRAMITAR POR MEDIO DE SECRETARIA DE EDUCACIÓN PARA PRESENTARLOS EN ALGUNA DE LAS UNIVERSIDADES AQUÍ EN LA CIUDAD DE MEDELLIN, IGUALMENTE YO ESCRIBI A LA JUNTA CENTRAL DE CONTADORES LO QUE ME SUCEDIÓ ALLA EN LA UNIVERSIDAD PARA MIRAR SI ELLOS TAMBIEN ME PUEDEN AYUDAR, PORQUE EL CONTADOR Y REVISOR FISCAL DE LA EMPRESA QUIEN ES DOCENTE PUEDE CERTIFICAR MI EXPERIENCIA.
51	27	09	2013	ANONIMO	999999999	X		X				INDEPENDIENTE DE SI LA QUEJIA ES UN ANONIMO O NO CREO QUE ESTO NO DEBERIA SER CUESTIONADO, PUESTO QUE AUNQUE LOS PROFESORES MANISIESTEN SIEMPRE QUE HAY UNA VOLUNTAD, ESO NO ES TAN REAL Y POR ESO NOS TOCA SALTARNOS CONDUCTOS REGULARES Y PROTEGER LOS NOMBRES. PERO EN TERMINOS GENERALES EL PROCESO ES ADECUADO.

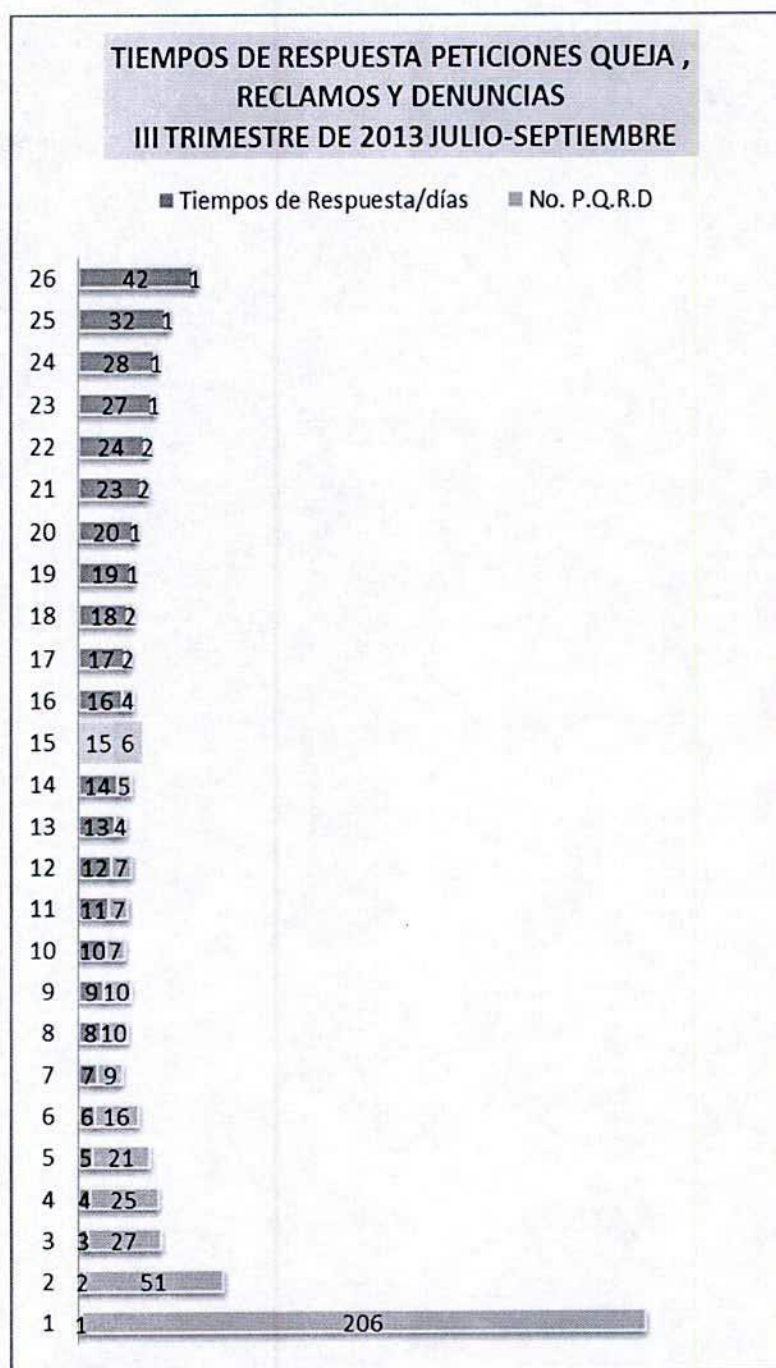
Cuadro 5. Nivel de Satisfacción de los usuarios de PQR



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

**TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS –
III TRIMESTRE DE 2013 Julio-Septiembre**

Tiempos de Respuesta/días	No. P.Q.R.D
1	206
2	51
3	27
4	25
5	21
6	16
7	9
8	10
9	10
10	7
11	7
12	7
13	4
14	5
15	6
16	4
17	2
18	2
19	1
20	1
23	2
24	2
27	1
28	1
32	1
42	1
	429





De acuerdo a los datos relacionados en el diagrama anterior se observa que persiste en los responsables de atender las PQRD de mora en los tiempos de respuesta, que comparado con el trimestre anterior (abril-junio), se incrementó el número de días en los tiempos de respuesta paso de 40 a 42 como máximo.

Se considera importante resaltar esta situación teniendo en cuenta que los funcionarios responsables podrían verse involucrados en procesos disciplinarios por silencio administrativo.

CONCLUSIONES

Durante el III trimestre del año 2013, Julio-Septiembre, dos peticiones no tuvieron respuesta:

Petición 7450 enviada al Programa de Administración de Negocios el 12 de septiembre, el día 30 de septiembre se envió recordatorio y a la fecha no se ha obtenido respuesta.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS UQ <pqr@uniquindio.edu.co> 12 sep
para MARTHA

Buenos días.

Me permito remitirle PQRD 7450, 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 PQRD. El tiempo para responderlo es de 15 días hábiles. Para tener evidencia de su respuesta por favor envía copia al correo electrónico pqr@uniquindio.edu

Código	7450
Cédula	1059785956
Nombres	victor javier
Apellidos	ruiz zapata
Correo	vicz9210@hotmail.com
Ciudad	pereira
Dirección	rafael uribe 1
Teléfono	310449398888
Tipo de Solicitud	Peticion
Dependencia	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS
Descripción	Buenas tardes, mi nombre es victor javier ruiz soy estudiante del cread pereira los domingos, mi situación es la siguiente: realice la inscripción de materias de investigación, pensando que la iba a ver en el bloque B de 7 semestre, sin embargo no me percate que había una de 5 investigación con nombre similar e inscribi esa, por tanto no la vi ya que supuestamente la iba a ver en bloque b, ahora q miro mis notas la tengo en 0 por inasistencia, y mi petición es que si me pueden ayudar para hacer algo respecto a esa materia, ya que tengo matrícula condicional y me preocupa mi situación, ya que en semestre pasado mi promedio fue bueno, estaba viendo administración financiera y no me fue muy bien y la tratare de habilitar, pero necesito de verdad de todo corazón una ayuda con esta situación. Se que es un error mio pero fue una confusion entre estas dos asignaturas con nombre similar, de haber sabido que era así creanme que hubiera asistido. No quiero perder la oportunidad que la universidad me dio y estoy muy agradecido por ello y de todo corazón espero una respuesta, muchas gracias por la atención prestada
Fecha	2013-09-10 18:33:35

Cordial Saludo,
DORIS JULIET MELCHOR GALLEGU
Técnico Administrativo



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

30 sep ☆



Buen día, me permito recordarle enviar copia de la respuesta dada a la PQRD No. 7450 remitida a su oficina el 12 de septiembre 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: 12 de septiembre de 2013 08:28

Asunto: Petición 7450

Para: MARTHA CECILIA GAÑAN OSPINA <mcganan@uniquindio.edu.co>