



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO – SEPTIEMBRE DE
2016**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. "Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío", se presenta el informe de PQRSDF correspondiente al III trimestre Julio – Septiembre de 2016.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío "PQRSDF" se implementan en la institución con el fin de brindar al ciudadano las herramientas necesarias para manifestar sus quejas y reclamos en cuanto al servicio en la institución, además de dar cumplimiento con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea.

Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5 - y Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416. Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las PQRSDF y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el III trimestre Julio - Septiembre de 2016 mediante los canales electrónicos se registró un total de 246 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 10 no aplican por estar repetidas y por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 236 "PQRSDF", de las cuales 112 corresponden a Quejas y 17 a Reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 172 solicitudes de información de las cuales 12 no aplican por ser repetidas, por tal motivo se presenta el presente informe con 160 a las que se le realizó su respectivo trámite de distribución a la oficina competente.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	97	41%
Quejas	112	47%
Reclamos	17	7%
Sugerencias	4	2%
Denuncias	6	3%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	236	100%

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico Contáctenos: "Solicitudes de Información"	160

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	67

LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5				
Periodo comprendido entre	MES	Contestadas	No Contestadas	Abandonadas
1 de Julio de 2016 al 30 de Septiembre de 2016	JULIO	596	214	1111
	AGOSTO	119	20	122
	SEPTIEMBRE	39	8	68

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF Contáctenos periodo Julio – Septiembre

Total PQRSDF Periodo Julio - Septiembre 2016

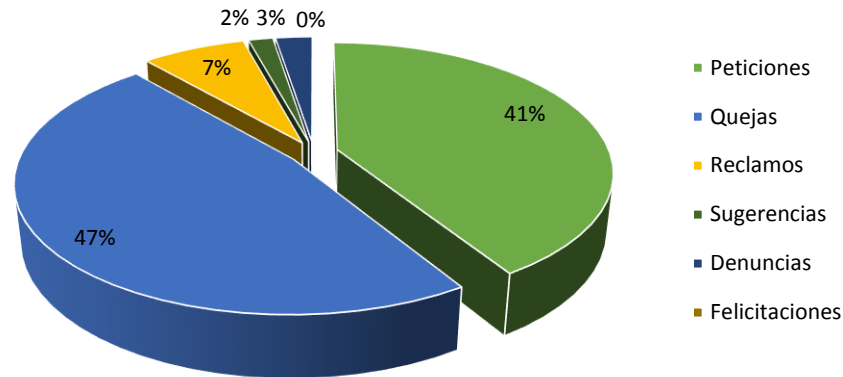


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Julio - Septiembre 2016

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF"

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE DE 2016 (JULIO - SEPTIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	1	0%
2	PROGRAMA DE FISICA	1	0	0	0	0	0	1	0%
3	PROGRAMA DE GERONTOLOGIA	0	1	0	0	0	0	1	0%
4	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	0	0	0	1	0%
5	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	1	0%
6	OFICINA DE PLANEACION FISICA	1	0	0	0	0	0	1	0%

7	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	0	0	0	0	1	0%
8	PROGRAMA TECNOLOGIA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	0	0	1	0	0	0	1	0%
9	UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES E INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	1	0	0	1	0%
10	AREA ACTIVOS FIJOS	0	1	1	0	0	0	2	1%
11	CENTRO TUTORIAL CANDELARIA	0	2	0	0	0	0	2	1%
12	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	0	2	0	0	0	0	2	1%
13	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	1	0	2	1%
14	SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	0	0	2	1%
15	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	2	0	1	0	0	0	3	1%
16	PROGRAMA DE FILOSOFIA	1	2	0	0	0	0	3	1%
17	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	0	4	0	0	0	0	4	2%
18	CENTRO TUTORIAL MANIZALES	2	2	0	0	0	0	4	2%
19	DECANATURA CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	4	0	0	0	0	0	4	2%
20	PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	1	2	0	1	0	0	4	2%
21	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	4	0	0	0	0	0	4	2%
22	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1	2	1	0	0	0	4	2%
23	AREA TESORERIA	3	1	0	0	1	0	5	2%
24	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	4	1	0	0	0	6	3%
25	VICERRECTORIA ACADEMICA	3	3	0	0	1	0	7	3%
26	AREA DE MANTENIMIENTO	1	5	0	1	2	0	9	4%
27	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	7	1	1	0	0	0	9	4%

28	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	9	0	1	1	1	0	12	5%
29	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	9	4	0	0	0	0	13	6%
30	PROGRAMA ARTES VISUALES	4	10	0	0	0	0	14	6%
31	PROGRAMA LICENCIATURA EN ESPANOL Y LITERATURA	0	24	0	0	0	0	24	10%
32	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	1	28	0	0	0	0	29	12%
33	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	37	12	10	0	0	0	59	25%
TOTAL		97	112	17	4	6	0	236	100%

Cuadro 2. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Julio – Septiembre de 2016

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS ESPECIFICANDO LOS MAS RELEVANTES PARA ESTE TRIMESTRE:

III TRIMESTRE DE 2016 (Julio - Septiembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Particulares - Egresados - Administrativos – Anónimos)		
	-Quejas: Mala atención, Recibos de pago, Registros, Horarios, Contratación, Grados'	25	3
	-Reclamos: Matricula, Recibo de Pago'		
	Queja Anónimo : Queja Directora Artes Visuales	7	0
	Queja Anónimo: Metodología Docente	22	0
2	Queja Anónimo: Funcionario Bienestar Institucional	1	0
	Estudiantes		
	'-Quejas: Metodología Docente, Reembolsos, Registros, Recibos de pago, Mal servicio, Matricula, ECAES, Libros, Grados, Infraestructura eléctrica, Reingresos, horario asignatura, queja funcionario, horario oficina	54	14
	-Reclamos: Registro, reingreso, libros, descuento matricula, salones, lista estudiantes, matricula, WIFI, Habilidadación, Carnet'		
	Queja Estudiante: Mala atención Por parte del personal de seguridad de la Institución	1	0
	Queja Estudiante: Mala atención Centro Tutorial Manizales	1	0
	Queja Estudiante: Mala atención Facultad de Ciencias Humanas	1	0
TOTAL		112	17

Cuadro 3. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Julio – Septiembre de 2016

5. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE DE 2016

Cuando se acerca el vencimiento de términos, se envía a través del correo electrónico recordatorio al responsable de dar respuesta a la "PQRSDF", como se evidencia en el siguiente cuadro:

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRSDF- III TRIMESTRE 2016 (Julio - Septiembre)										
N.	No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						OBSERVACIÓN
				P	Q	R	S	D	F	
1	16	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191684	x						Descuento en matrícula financiera, según los promedios obtenidos en el semestre. Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 02/08/2016
2	16	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191707	x						Solicitud de tiempo para pago de matrícula financiera. Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 02/08/2016
3	16	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1191738	x						Solicitud de información sobre diplomado en formación pedagógica para docentes no licenciados Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 02 y 05 /08/2016
4	16	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1192964	x						Solicitud de información respecto a homologación de estudios realizados en el SENA Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 12/09/2016
5	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191509			x				Inconvenientes para el registro de materias. Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 29/07/2016
6	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191592		x					Inconvenientes para el registro de materias Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 29/07/2016
7	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191677	x						Solicitud para verificación de numero de recibo de pago de matrícula financiera Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 02/08/2016

8	17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192315	x						Inconvenientes para el registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 18 y 25/08/2016
9	17	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1193374	x						Solicita aclaración sobre exoneración de matrícula financiera por pertenecer a grupo representativo de la Universidad	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 19 y 18/09/2016
10	17	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1193381	x						Queja funcionario.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 19 y 18/09/2016
11	18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192292	x						Solicitud liquidación de matrícula financiera sin recargo	
12	19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191486	x						Inconsistencias al momento de realizar pago de matrícula	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 29/07/2016
13	21	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191523	x						Inconvenientes para el registro de materias	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 29/07/2016
14	22	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192780	x						Solicitud de información sobre cancelación de semestre de Seguridad y Salud en el Trabajo	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 06/12 y 19 /09/2016
15	23	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1191721	x						Solicitud de paz y salvos para realizar proceso de graduación.	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 02 y 16/08/2016
16	26	VICERRECTORIA ACADEMICA	1192216	x						Solicitud de autorización para graduación	Se envió correo recordando solicitud pendiente el día: 17/24 y 29/08/2016

Cuadro 4. Demora en tiempo de respuesta por dependencia de PQRSDF en el periodo Julio - Septiembre de 2016

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particulares	12	1	3	1	0	0	17
Estudiantes	67	57	14	2	4	0	144
Anónimo	12	53	0	1	1	0	67
Egresados	4	0	0	0	0	0	4
Docente	2	1	0	0	1	0	4
Total	97	112	17	4	6	0	236

Cuadro 5. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Julio – Septiembre de 2016

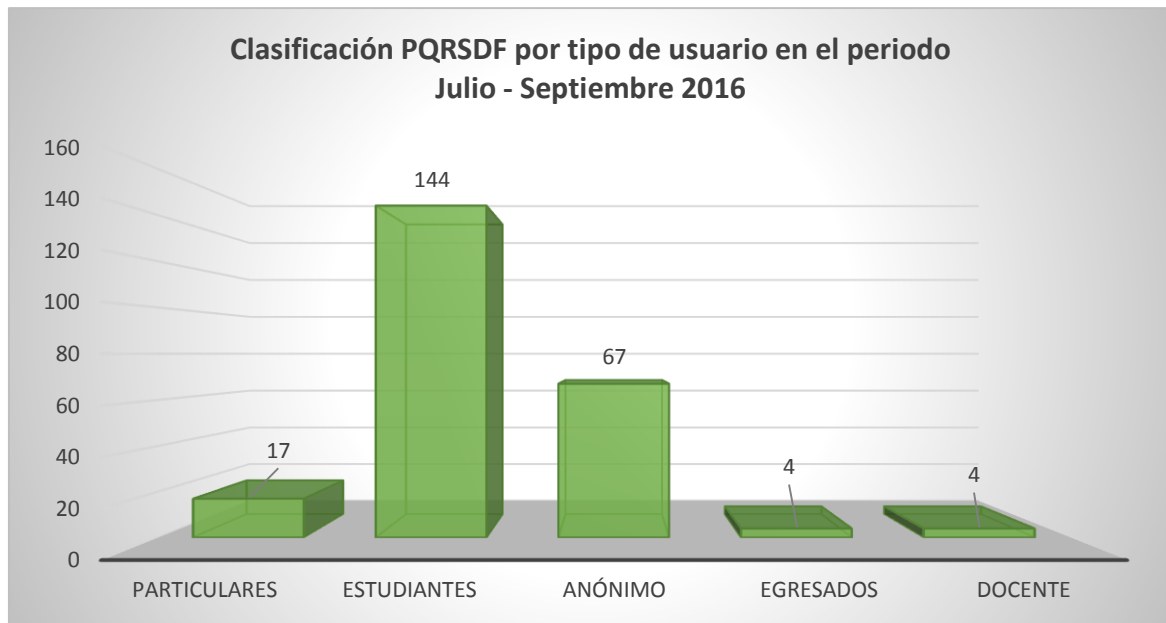


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Julio - Septiembre de 2016

7. INDICADOR: Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo

El análisis al indicador del II trimestre de 2016 hace referencia a lo siguiente:

El resultado corresponde al tercer trimestre de los meses Julio - Septiembre del año 2016, donde el total de Quejas corresponde al 47 % de (112) y el 7% a (17) Reclamos.

Las 112 Quejas corresponden a: Información de Ingresos y Admitidos (6), Tramitología (7), Logística en Registro de materias (8), Logística para grados (2), Logística en el servicio de parqueaderos (1), Infraestructura física (2), Logística entrega de material pedagógico (2), Logística en horarios académicos (40), Mala atención a usuarios (4), Evaluación desempeño docente (29), Contratación (1), Logística en horarios de oficinas (1), Evaluación desempeño administrativo (9).

Respecto a los (17) Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos (7), Tramitología (2), Logística en Registro de materias (4), Logística entrega de material pedagógico (1), Infraestructura física (1), Evaluación desempeño docente (1), Conectividad a Internet (1).

Al realizar un balance respecto al tercer trimestre del año 2015 donde se presentaron (29) quejas equivalente a un 25% y (12) reclamos con un 11 %, en comparación al tercer trimestre del año 2016, donde se presentaron (112) quejas equivalente a un 47% y (17) reclamos con un 7 %, Se evidencia un aumento del 74 % para las quejas y del 29 % para los reclamos.

Aumento que se atribuye, al conocimiento de la ciudadanía de la existencia del aplicativo de "PQRSDF", rutas de acceso, herramientas y a la campaña pedagógica realizada con el apoyo de Bienestar Universitario y grupo representativo teje cuentos.

A continuación se anexa cuadro comparativo del III Trimestre 2015 y 2016, en el cual se puede evidenciar el incremento en las PQRSDF instauradas por los ciudadanos en la vigencia del presente trimestre:

COMPARATIVO AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2015	67	29	12	2	4	0	114
% EQUIVALENTE	59%	25%	11%	2%	4%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2016	97	112	17	4	6	0	236
% EQUIVALENTE	41%	47%	7%	2%	3%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2015 Y TRIMESTRE III 2016)	31%	74%	29%	50%	33%	0%	52%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2015							

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2015 - 2016 - III trimestre (Julio - Septiembre)

8. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre se enviaron mediante el aplicativo Feedback de manera automática y por correo electrónico 216 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 105 encuestas a solicitudes de información recibida por correo electrónico contáctenos que fueron respondidas.

Es pertinente aclarar que la encuesta de satisfacción de usuarios es enviada de manera alterna vía correo electrónico, pero aun así los ciudadanos no dan la importancia suficiente a dicho proceso de medición.

ENCUESTAS (22)								
1. El trámite para presentar las PQR le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3_ La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada		4. La accesibilidad al canal de atención para instaurar una PQRSDF mediante el aplicativo suministrado en el Portal de la Universidad del Quindío, le pareció sencilla y eficaz		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO RESPONDIDA
22	0	20	2	18	4	11	1	10
22		22		22		22		

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Julio - Septiembre 2016

De 321 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta a 22, correspondientes al 6% de la población total.

De estos 22 ciudadanos:

- ★ 22 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 100%.
- ★ 20 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 90% de las 22 encuestas resueltas y 2 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 9%.
- ★ 18 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 81% de las 22 encuestas diligenciadas y 4 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 18%.
- ★ 11 La accesibilidad al canal de atención para instaurar una PQRSDF mediante el aplicativo suministrado en el Portal de la Universidad del Quindío, le pareció sencilla y eficaz correspondientes al 50% de las encuestas respondidas, 1 ciudadano respondió lo contrario, correspondiente al 5% y 10 no dieron respuesta a la pregunta correspondiente al 45%.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE

Al realizar el presente informe se resalta el aumento del número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en la vigencia mencionada, este aumento nuevamente se atribuye a la colaboración que se está prestando por el Área de Bienestar Universitario con el grupo representativo Teje cuentos en la campaña de socialización y divulgación del proceso de PQRSDF en el Campus Universitario, mediante la actividad de saloneo, juego de Cucunuba y entrega de tarjetas con la ruta de acceso.

10. RECOMENDACIONES:

Se reitera la recomendación de unificar el enlace contáctenos con el aplicativo Feedback, debido a que en este tercer trimestre se evidenció un incremento significativo de las solicitudes de información que llegan por este medio.

Es pertinente que el área de Gestión Humana revise estrategias para la capacitación que se debe dar a los funcionarios administrativos en cuanto al servicio al ciudadano, por ser reiterativas las quejas de mala atención. Al igual que Vicerrectoría Académica con los docentes respecto a la metodología y trato que tienen con los estudiantes.



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co