



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: OCTUBRE – DICIEMBRE 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 IV trimestre Octubre - Diciembre 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 IV trimestre Octubre - Diciembre de 2016 mediante los canales electrónicos se registró un total de 146 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 14 no aplican por estar repetidas, por ser de prueba y 1 por solicitud del ciudadano, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 132 "PQRSDF", de las cuales 46 corresponden a Quejas y 8 a Reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 119 solicitudes de información de las cuales 7 no aplican por ser repetidas, por tal motivo se presenta el presente informe con 112 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	67	51%
Quejas	46	35%
Reclamos	8	6%
Sugerencias	3	2%
Denuncias	8	6%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	132	100%

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico Contáctenos: "Solicitudes de Información"	112

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	24

LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5				
Periodo comprendido entre	MES	Contestadas	No Contestadas	Abandonadas
el 01 de Octubre al 23 de Diciembre	OCTUBRE	67	26	188
	NOVIEMBRE	129	37	168
	DICIEMBRE	52	20	116

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF Contáctenos periodo Octubre – Diciembre

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PERIODO COMPRENDIDO 01-10-2016 - 23-12-2016				
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
INTERNOS			54	
EXTERNOS			8	
TOTAL			62	
FECHA	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO SOLICITUDES NEGADAS	NUMERO SOLICITUDES TRASLADADS
01-10-2016 31-10-2016	21	20 SOLICITUDES - 1 DÍA 1 SOLICITUD- 6 DÍAS	0	0
01-11-2016 30-11-2016	28	27 SOLICITUDES - 1 DÍA 1 SOLICITUD- 4 DÍAS	0	0
01-12-2016 23-12-2016	13	13 SOLICITUDES - 1 DÍA	0	0

Cuadro 2. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo Octubre – Diciembre

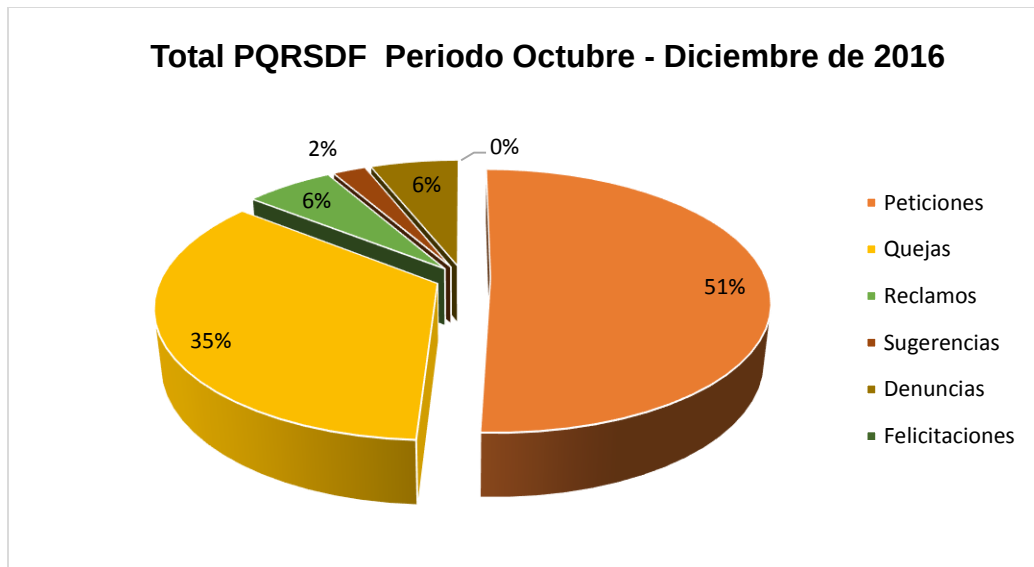


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Octubre – Diciembre 2016

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 IV TRIMESTRE DE 2016 (OCTUBRE - DICIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	AREA DE BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	1	1%
2	CENTRO TUTORIAL BUENAVENTURA	0	1	0	0	0	0	1	1%
3	OFICINA DE ASUNTOS DOCENTES	1	0	0	0	0	0	1	1%
4	PROGRAMA DE BIOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	PROGRAMA DE FILOSOFIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
6	PROGRAMA DE TECNOLOGIA AGROPECUARIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	1	1%
8	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
9	PROGRAMA TECNOLOGIA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
10	RECTORIA	0	0	0	0	1	0	1	1%
11	UNIDAD DE VIRTUALIZACION	0	1	0	0	0	0	1	1%
12	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	0	0	1	1%
13	AREA GESTION HUMANA	1	1	0	0	0	0	2	2%
14	CENTRO TUTORIAL MANIZALES	1	1	0	0	0	0	2	2%
15	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	2	0	0	0	0	0	2	2%
16	GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	0	0	0	0	2	2%
17	PROGRAMA LICENCIATURA EDUCACION FISICA Y DEPORTES	2	0	0	0	0	0	2	2%

18	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1	1	0	0	0	0	2	2%
19	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1	1	1	0	0	0	3	2%
20	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	2	1	0	0	0	0	3	2%
21	PROGRAMA DE ECONOMIA	0	3	0	0	0	0	3	2%
22	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1	1	1	0	0	0	3	2%
23	AREA DE MANTENIMIENTO	0	2	0	0	2	0	4	3%
24	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	2	0	1	1	0	5	4%
25	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	1	0	0	1	0	6	5%
26	PROGRAMA ARTES VISUALES	0	9	0	0	0	0	9	7%
27	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	9	0	1	0	0	0	10	8%
28	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	0	10	0	0	0	0	10	8%
29	SECRETARIA GENERAL	8	1	0	0	1	0	10	8%
30	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	4	4	1	0	2	0	11	8%
31	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	20	5	4	2	0	0	31	23%
TOTAL		67	46	8	3	8	0	132	100%

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Octubre - Diciembre de 2016

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

IV TRIMESTRE DE 2016 (Octubre - Diciembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Particulares - Egresados - Administrativos - Docentes – Anónimos)		
	-Quejas: Prestación deficiente de distintos servicios públicos, solicitud respuesta, Contratación docente, Metodología Docente, inscripciones, inconvenientes ingreso a plataformas virtuales, Calendario de Ceremonias de Grado, Notas'	22	4
	-Reclamos: Carnet, Inscripciones		
	Queja: Mal trato por parte de personal de vigilancia	1	0
	Queja: Mala Información por parte de funcionaria del programa Comunicación Social	1	0
	Queja Mala Información por parte de funcionaria del programa Trabajo Social	1	0
2	Queja Mala atención por parte de funcionaria del Área de gestión Humana	1	0
	Estudiantes		
	'-Quejas: Descuento matricula, Metodología docente, Descuento materias, Infraestructura física, Cambio de documento, Ubicación Semestral, Cancelación de materia	20	4
	-Reclamos: Metodología docente, Convenio, Ingreso Academusoft, Descuento por Votación'		
TOTAL		46	8

Cuadro 4. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Octubre – Diciembre 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- IV TRIMESTRE 2016 (Octubre – Diciembre)												
N.	No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						CLASIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
				P	Q	R	S	D	F			
1	17	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	1194227		X						Metodología docente	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 31/10/2016 y 08 y 21/11/2016
2	17	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	1194234		x						Metodología docente	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 31/10/2016 y 08 y 21/11/2016
3	19	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1193992	x							Publicación de información de índole privado	Se envió correo recordando solicitud pendiente los días: 13 y 31 /10/2016

Cuadro 5. Demora en tiempo de respuesta por dependencia de PQRSDF en el periodo Octubre - Diciembre de 2016

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particulares	18	5	3	0	0	0	26
Estudiantes	42	20	4	0	3	0	69
Anónimo	1	18	0	1	4	0	24
Egresados	3	1	1	0	0	0	5
Docente	2	1	0	0	0	0	3
Administrativos	1	1	0	2	1	0	5
Total	67	46	8	3	8	0	132

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Octubre – Diciembre 2016

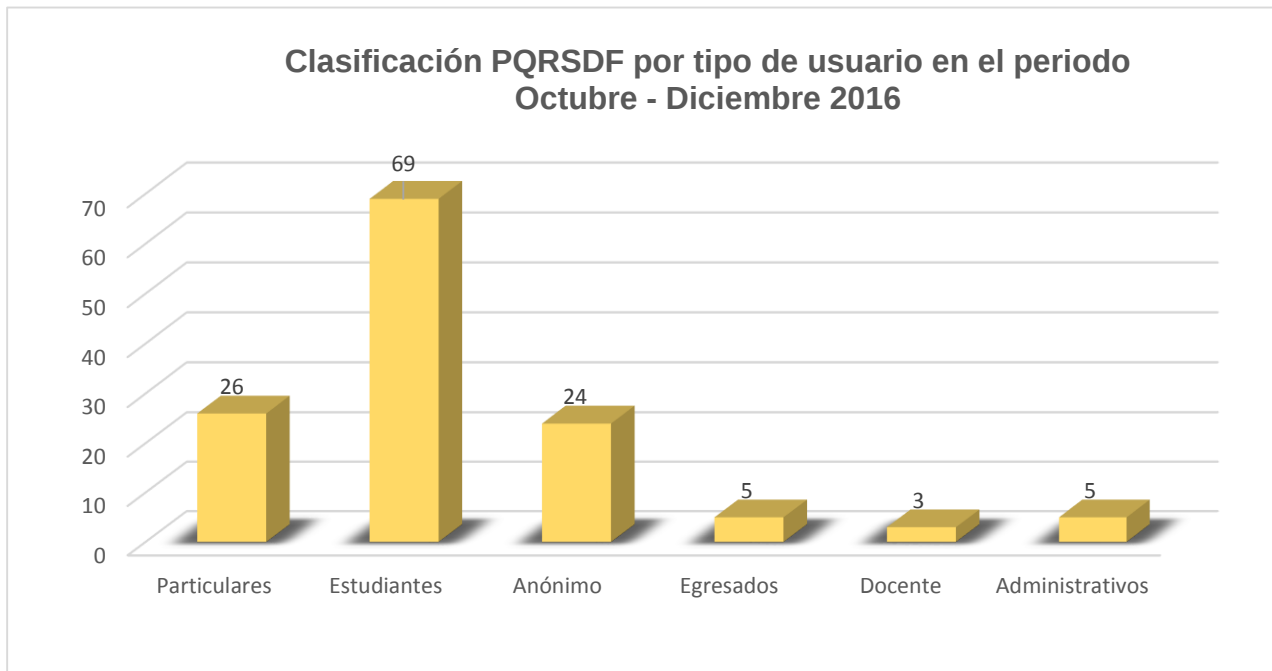


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Octubre - Diciembre de 2016

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

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

El resultado corresponde al cuarto trimestre de los meses Octubre – Diciembre del año 2016, donde el total de Quejas corresponde al 35 % de (46) y el 6% a (8) Reclamos.

Las 46 Quejas corresponden a: Información de Ingresos y Admitidos (8), Tramitología (5), Logística en Registro de materias (2), Logística para grados (1), Infraestructura física (2), Logística en Muebles y Enceres (1), Mala atención a usuarios (4), Evaluación desempeño docente (19), Contratación (3), Inconsistencia ingresos a plataformas virtuales (1).

Respecto a los (8) Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos (4), Tramitología (2), Inconsistencia ingresos a plataformas virtuales (1), Evaluación desempeño docente (1).

Al realizar un balance respecto al cuarto trimestre del año 2015 donde se presentaron (6) quejas equivalente a un 15% y (5) reclamos con un 13 %, en comparación al tercer trimestre del año 2016, donde se presentaron (46) quejas equivalente a un 35% y (8)

reclamos con un 6%, Se evidencia un aumento del 87 % para las quejas y del 37 % para los reclamos.

Dicho aumento se relaciona con las diferentes campañas pedagógicas de sensibilización realizadas en los Centros de Tutoría de la Universidad, al igual que en la sede principal del alma mater con el apoyo del grupo representativo teje cuentos.

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

COMPARATIVO AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2015	26	6	5	1	2	0	40
% EQUIVALENTE	65%	15%	13%	3%	5%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2016	67	46	8	3	8	0	132
% EQUIVALENTE	51%	35%	6%	2%	6%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2015 Y TRIMESTRE IV 2016)	61%	87%	37%	67%	75%	0%	70%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2015							

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2015 - 2016 - IV trimestre (Octubre - Diciembre)

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 126 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 88 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 (12)								
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
11	1	10	2	9	3	5	2	5
12		12		12		12		

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Octubre - Diciembre 2016

De 214 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta 12 ciudadanos, correspondientes al 6% de la población total.

De estos 12 ciudadanos:

- 11 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 92% y 1 ciudadano opinó lo contrario correspondiente al 8%.
- 10 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 83% de las 12 encuestas resueltas y 2 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 17%.
- 9 consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 75% de las 12 encuestas diligenciadas y 3 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 25%.
- 5 hallaron 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 42% de las encuestas respondidas, 2 ciudadanos opinaron lo contrario, correspondiente al 17% y 5 no dieron respuesta a la pregunta correspondiente al 42%.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE

Como resultado del presente informe del periodo Octubre – Diciembre de 2016, se destaca el aumento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF" respecto al mismo periodo del año 2015 instauradas por los ciudadanos que de alguna u otra han encontrado en los canales de atención un medio de colaboración para presentar sus opiniones y solicitudes referentes a los servicios que se prestan dentro de la Universidad del Quindío;

Una vez más, es importante resaltar la colaboración que se ha tenido por parte del Área de Bienestar Universitario con el grupo representativo Teje cuentos, el cual ha sido de vital ayuda con sus campañas de socialización de este proceso.

10. RECOMENDACIÓN:

Se hace necesario reiterar la recomendación de unificar el enlace contáctenos con el aplicativo Feedback, debido a que en este cuarto trimestre se evidencio un incremento significativo de las solicitudes de información que llegan por este medio; Al igual que El área de Gestión Humana y La Vicerrectoría Académica encuentren estrategias de capacitación que mejoren el servicio al ciudadano que prestan los funcionarios administrativos y docentes de la institución.



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