

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y OTROS
AÑO 2012**

En el presente informe se analiza la atención a los usuarios que presentaron peticiones, quejas, reclamos y Otros a la Universidad del Quindío frente a los servicios requeridos, en el marco de los procesos y procedimientos internos, en los parámetros fijados por la normatividad vigente y directrices de la institución durante el año 2012

1. TOTAL DE PQR

Durante el año 2012, se recibieron un total de 1.438, Peticiones, Quejas, Reclamos y otros (PQR), a través de la página web(<http://www.uniquindio.edu.co/uniquindio/pqrs/servicioCliente.php>). (Ver tabla 2).

TIPO DE PQR	No.	%
	RECIBIDAS	Resueltas
Peticiones	1060	100%
Queja	106	100%
Reclamo	83	100%
otros	189	100%
TOTAL	1.438	100%

TABLA 2.

2. CLASIFICACIÓN DE LAS PQR Y OTROS EN LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

2.1. PETICIONES: A continuación se resumen los aspectos más relevantes que han presentado los usuarios en el campo de peticiones.

PETICIONES
• Oferta académica • Reingresos • Homologaciones • Pago de matrícula por medio de cesantías o créditos con ICETEX, • Pre registro de materias • Descuento por votación • Puntaje ICFES para Medicina • Certificados

- Actas de grado
- Cancelación de semestre
- Cambio de pregrado
- Problema página web para descargar el recibo de matrícula
- Financiación matrícula.
- Oferta académica
- Reingreso

2.2 QUEJAS: En el siguiente cuadro se relaciona la clasificación de las quejas más recurrentes en la universidad.

QUEJAS
• Registro de asignaturas • Demora en el envío de certificados y constancias fuera de la ciudad. • Problemas con la clave ingreso a Academusoft • Asignación de aulas • Mala atención por teléfono cuando solicita información sobre inscripción, • Demora en corrección de notas.

2.3 RECLAMOS. En el siguiente cuadro se relaciona la clasificación de los reclamos que se han presentado en la Universidad.

RECLAMOS
• Falta de comunicación con los aspirantes a ingresar a la universidad • Descuento por renuncia a servicios médicos o por votación • Problemas en el recibo de pago de matrícula • Mala liquidación en el pago de una matrícula • Problemas con el registro de materias. • Clave de Academusoft incorrecta • Corrección de nota, Registros de notas.

2.4 OTROS: en el siguiente cuadro se relaciona la clasificación de los Otros que se han presentado en la Universidad.

OTROS
Solicitudes de: • Oferta académica • Proceso recibo pago de matrícula • Corrección en la liquidación de un cobro de matrícula • Homologaciones • Cursos de verano • Cursos de inglés

CONCLUSION:

En el año 2012 se recibieron en la Universidad del Quindío un total de 1.438 PQR y otros las cuales se direccionaron a las diferentes áreas de la Institución en un promedio de 3 días, lo que muestra que hay cumplimiento en la meta por parte del área de Gestión Documental, igualmente los líderes responsables de las diferentes áreas a las cuales les corresponde dar respuesta a las PQR han manejado oportunamente los tiempos de respuesta al usuario, dentro de los términos de Ley.

RECOMENDACIONES:

Realizar inducción y campañas de difusión a la comunidad universitaria relacionado con el Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos, enfatizando en la diferencia entre estos conceptos, con el fin de hacer más eficaz el uso del Sistema, a través de medios electrónicos, página web, correo electrónico, periódicos y emisora.

Concientizar a las diferentes instancias de la Universidad de la responsabilidad que se tiene respecto a la respuesta efectiva y oportuna de las PQR.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y OTROS
AÑO 2012