

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

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 IV trimestre Octubre-Diciembre de 2014

1. NÚMERO DE PQRD RADICADAS EN EL PERÍODO

Para el trimestre Octubre-Diciembre de 2014 se radicaron en total 68 P.Q.R.D, recepcionadas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php> de las cuales 10 están repetidas, por lo cual se presenta el informe con un total de **58 PQRD**.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRD

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRD periodo Octubre-Diciembre 2014

TIPO DE PQR	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	38	66%
Quejas	11	19%
Reclamos	6	10%
Denuncias	3	5%
TOTAL	58	100%

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

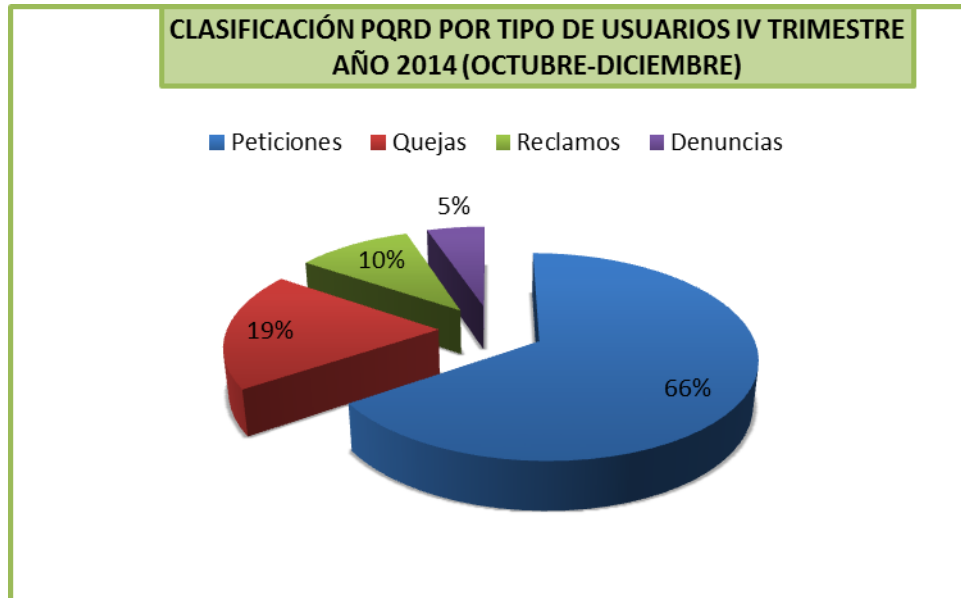


Gráfico 1. Total PQRD y Otros recibidas en el periodo Octubre-Diciembre de 2014

3. DISTRIBUCIÓN DE P.Q.R.D POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por tipo de PQRD: Petición, Queja, Reclamo y Denuncias:

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

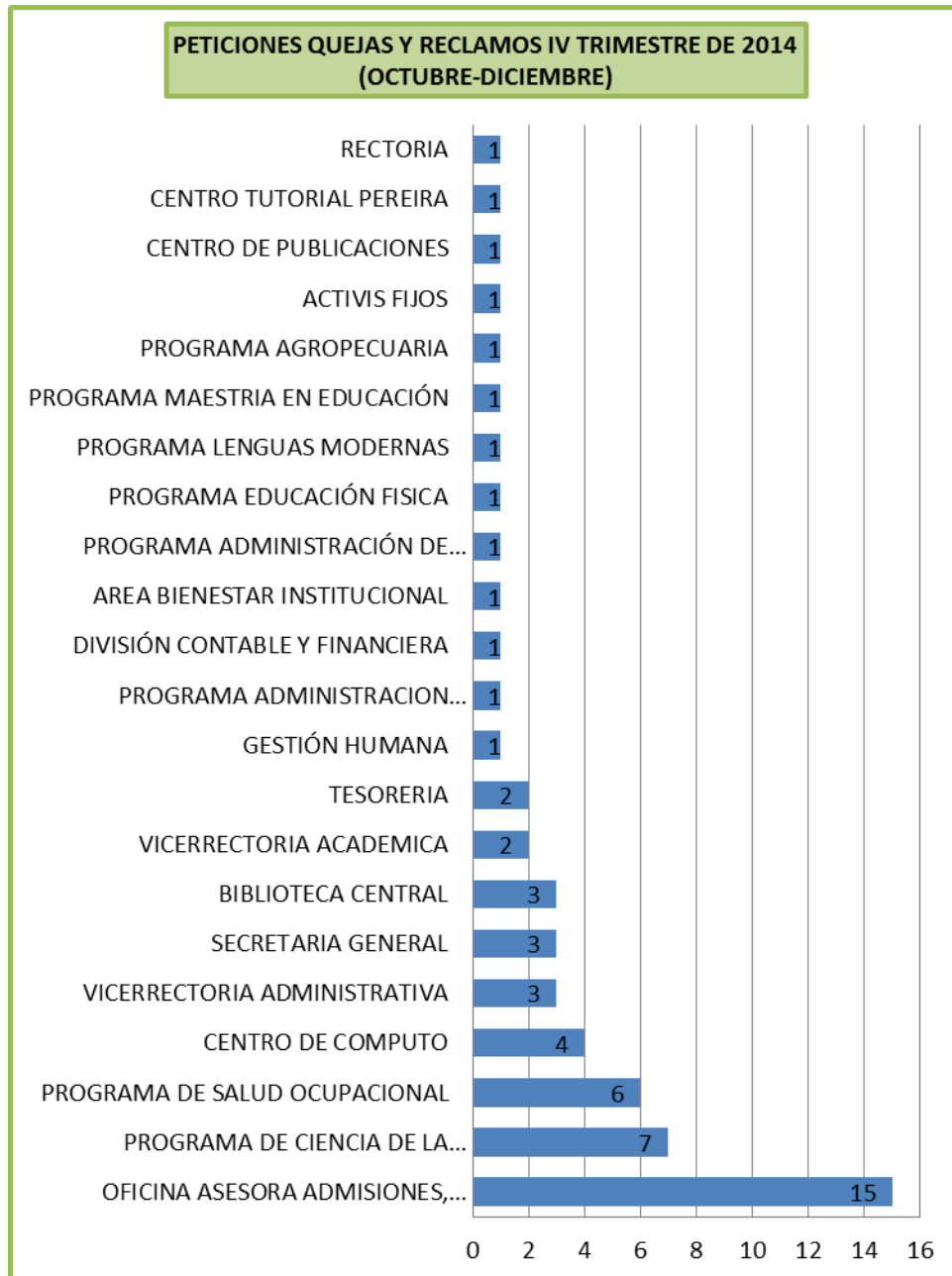
Cuadro 2. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Octubre-Diciembre 2014

PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS IV TRIMESTRE DE 2014 (OCTUBRE-DICIEMBRE)							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	10	2	2	1	15	25,9%
5	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	7				7	12,1%
3	PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	3	3			6	10,3%
9	CENTRO DE COMPUTO	4				4	6,9%
4	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2		1		3	5,2%
2	SECRETARIA GENERAL	2	1			3	5,2%
6	BIBLIOTECA CENTRAL	2	1			3	5,2%
17	VICERRECTORIA ACADEMICA	2				2	3,4%
7	TESORERIA			1	1	2	3,4%
11	GESTIÓN HUMANA	1				1	1,7%
12	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	1				1	1,7%
8	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1				1	1,7%
23	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL		1			1	1,7%
13	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS			1		1	1,7%
24	PROGRAMA EDUCACIÓN FISICA		1			1	1,7%
15	PROGRAMA LENGUAS MODERNAS			1		1	1,7%
18	PROGRAMA MAESTRIA EN EDUCACIÓN	1				1	1,7%
27	PROGRAMA AGROPECUARIA	1				1	1,7%
33	ACTIVIS FIJOS		1			1	1,7%
35	CENTRO DE PUBLICACIONES				1	1	1,7%
36	CENTRO TUTORIAL PEREIRA		1			1	1,7%
37	RECTORIA	1				1	1,7%
	TOTAL	38	11	6	3	58	100,0%

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

Grafico 2. Distribución de PQRD y Otros por dependencia periodo Octubre-Diciembre 2014



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

4. CLASIFICACIÓN DE PQRD POR ASUNTOS

Cuadro 3. Número de PQRD Y OTROS por tipo y asunto en el periodo Octubre-Diciembre 2014

CLASIFICACIÓN DE PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS POR ASUNTO DURANTE EL IV TRIMESTRE DE 2014 (OCTUBRE-DICIEMBRE)							
No.	PQR Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
1	Información ingreso a la Universidad: Oferta Académica (pregrados, maestría) Proceso inscripciones: admitidos inscripción, solicitud documentos de egresados, certificado, reingreso, convocatoria auxiliares, homologación, datos miembros consejo superior	17	3	1	1	22	37,9
2	Estudiantes: matrícula, cancelación de semestre, certificados/constancias, módulos, registro, pago auxiliares, notas, pensum, datos de docentes, fiesta de octubre, reingreso, promedio	7	4	4	1	16	27,6
3	Clave de Correo institucional y de academusoft-carne	4			1	5	8,6
4	Reembolso (inscripción-curso intersemestral	3		1		4	6,9
5	Documentación de graduados: documentos de grado, trabajo de grado, tarjeta profesional, libreta	5				5	8,6
6	solicita que se evalúen los horarios de atención en la biblioteca- mala atención en la biblioteca	2				2	3,4
7	Mala prestación de servicio por parte de Adalberto López de la Biblioteca Central		1			1	1,7
8	Mala atención por parte del funcionario Daniel Barahona de Activos fijos		1			1	1,7
9	Mala atención parte de la funcionaria Jennifer Ramírez de Admisiones y Registros		1			1	1,7
10	mala información por parte del cread Pereira no informan los días de las clases		1			1	1,7
TOTAL		38	11	6	3	58	100

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

6. CLASIFICACIÓN DE PQRD Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

Cuadro 4. Clasificación PQRD por tipo de usuario en el periodo Octubre-Diciembre 2014

CLASIFICACIÓN DE PQRD Y OTRO TIPO DE USUARIO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2014 (OCTUBRE-DICIEMBRE)					
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA	TOTAL
PARTICULARES	17	2	2	1	22
ESTUDIANTES	18	8	4	2	32
EGRESADOS	3	1			4
TOTAL	38	11	6	3	58

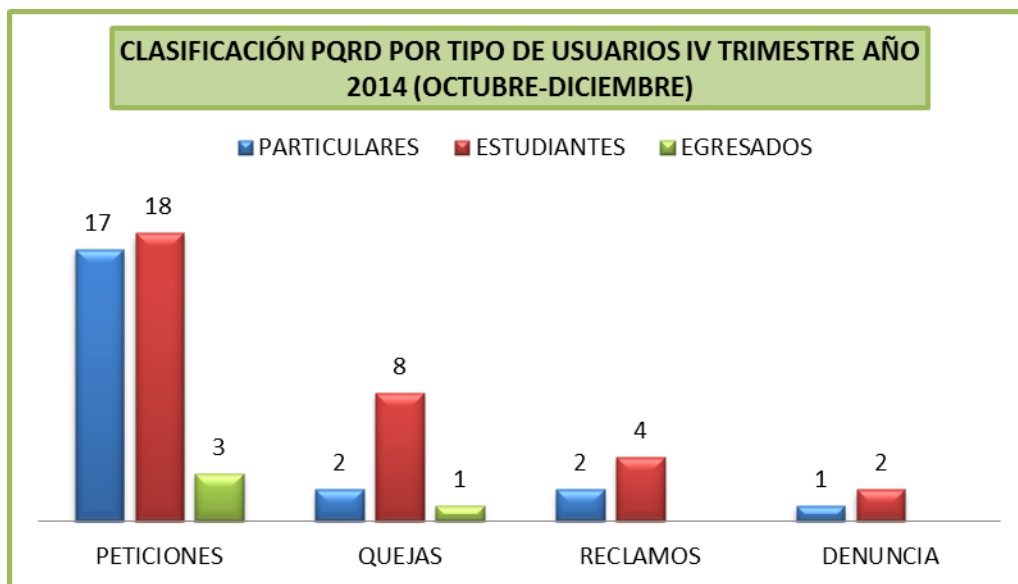


Grafico 3. Clasificación de PQRD y Otros por tipo de Usuario periodo Octubre-Diciembre 2014

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

7. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRDS EN EL PERIODO ABRIL-JUNIO DE 2014

Cuadro 5. Clasificación PQRD por tipo de usuario en el periodo Octubre-Diciembre 2014

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRD-IV TRIMESTRE 2014 (OCTUBRE-DICIEMBRE)						
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	RADICACIÓN No.			
			P	Q	R	D
16	Admisiones y Registros	8681				X
				La oficina de admisiones no está concediendo las menciones de honor		Del total de periodo: 15 se demoró en responder 1

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

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN											
FICHA TÉCNICA INDICADORES DE GESTIÓN											
Código:		E.GC.FTI.01		Versión:		3		Fecha:		04/03/2013	
A. INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN											
NOMBRE DEL INDICADOR:				Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo				CÓDIGO:		IN.04.GD	
FECHA DE:				18/03/2013				VERSIÓN:		1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO				GESTIÓN DOCUMENTAL							
NOMBRE DEL PROCESO:								NIVEL:		DE PROCESO	
OBJETIVO DEL MACROPROCESO				Administrar, custodiar, salvaguardar, clasificar y ordenar la producción documental generada y recibida por las unidades de gestión de la universidad del Quindío, con el fin de garantizar de manera eficaz y eficiente el manejo confiable de la información, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales.							
B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN											
ÁREAS O PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR:				Gestión Documental							
RESPONSABLE CALCULAR:				Gestión Documental (Lider Macroproceso)							
RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:				Analizar: Lider Gestión documental/ Tomar decisiones: Comité Coordinador de Control Interno							
USUARIOS:				COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO, MACROPROCESOS DEL SIG, ICONTEC, ENTES DE CONTROL							
C. CARACTERIZACIÓN											
OBJETIVO/DESCRIPCIÓN:				Mide el porcentaje de disminución de quejas y reclamos de un periodo con respecto al anterior.							
TIPO DE INDICADOR:				Efectividad							
COMPORTAMIENTO:				Indirecto							

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

N°	FECHA DE REGISTRO (dd/mm/aaaa)	META DEL PERIODO (Si aplica)	JUSTIFICACION DE LA META	VALOR NUMERADOR PERIODO ANTERIOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS	ACCIONES DE MEJORA
8	31/12/2014			68	17	-75%	La disminución de las PQRSD durante el IV trimestre (Octubre – Diciembre), Se atribuye a que los usuarios se estaban familiarizando con el nuevo portal de la Universidad y no eran suficientes los enlaces para llegar al aplicativo. Para lo cual se determinó por medio del Comité de Gestión Documental, solicitar al ingeniero encargado del portal, implementar varios enlaces, con el fin de que fueran visibles al usuario y dar inicio a las capacitaciones en las diferentes facultades de la Universidad (Facultad de Ciencias Básicas y Tecnologías, Facultad de Medicina, Facultad de Educación, Facultad de Ciencias Agroindustriales y Facultad de Ciencias Económicas), para dar a conocer el nuevo aplicativo. El resultado del informe corresponde al IV Trimestre de 2014 (octubre-diciembre) con 58 PQRS, donde el 19% correspondió a quejas y el 10% a reclamos. Se presentó disminución con respecto al IV trimestre del año 2013 (192). Las peticiones fueron las que más presentaron incremento durante el IV trimestre del año 2014, siendo los temas que más generaron inconformidades: información de admitidos inscripción, certificado, convocatoria auxiliares, homologación, cancelación de semestre, certificados/constancias, módulos, registro, pensum, reingreso, promedio, documentos de grado, trabajo de grado, y los horarios de atención en la biblioteca, dando un total de 38. Con relación a las quejas se presentó disminución (11) con el IV trimestre del año 2013 (13), siendo las más reiterativas: inscripción, certificado, reingreso, módulos, mala prestación de servicio y mala atención por parte de algunas dependencias de la Universidad en general. Al realizar comparativo entre el IV trimestre del año 2013 (162) con el IV trimestre de 2014	Capacitación personalizada a los responsables de las PQRS, del nuevo aplicativo a partir del mes de febrero de 2015. Continuar con la promoción de mensajes y videos enviados a la comunidad Universitaria (Docentes, Administrativos, Estudiantes).
<i>Nota: Esta ficha técnica del indicador alimenta el Cuadro de Mando Integral de Indicadores de la Universidad del Quindío. Con frecuencia se requiere la disponibilidad de la información para realizar el reporte a la Alta Dirección. Para cualquier sugerencia sobre la ficha técnica del indicador favor comunicarse con el Área de Planeación y desarrollo.</i>								

El resultado del informe corresponde al IV Trimestre de 2014 (octubre-diciembre) en donde el total de PQRDS (58), el 19% correspondió a quejas y el 10% a reclamos. Se presentó disminución con respecto al IV trimestre del año 2013 (192)

Las peticiones fueron las que más presentaron incremento durante el IV trimestre del año 2014, y los temas que más generaron inconformidades fueron las relacionadas con: información de admitidos inscripción, certificado, convocatoria auxiliares, homologación, cancelación de semestre, certificados/constancias, módulos, registro, pensum, reingreso, promedio, documentos de grado, trabajo de grado, y los horarios de atención en la biblioteca, dando un total de 38

Con relación a las quejas se presentó disminución (11) con el IV trimestre del año 2013 (13), siendo las más reiterativas: inscripción, certificado, reingreso, módulos, Mala prestación de servicio y mala atención por parte de algunas dependencias de la Universidad en general.

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

Al realizar comparativo entre el IV trimestre del año 2013 (162) con el IV trimestre de 2014 (58), se evidencia disminución en las PQRDS en un 70%

COMPARATIVO AÑO 2013						
PQRD TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	DENUNCIAS	TOTAL
IV 2013	162	13	16	1	0	192
% equivalente	84%	7%	8%	1%	0	100%
COMPARATIVO AÑO 2014						
PQRD TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	DENUNCIAS	TOTAL
IV-2014	38	11	6	0	3	58
% equivalente	66%	19%	10%	0	5%	100%
% de comportamiento (trimestre III-2013 trimestre III-2014)	76%	15%	62%	0%	0%	70%

9. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQRD

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre, se enviaron 53 encuestas correspondientes al total de usuarios del módulo PQRD. Se recibieron 7 encuestas diligenciadas, de las cuales se realizó el siguiente análisis:

Cuadro 6. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRD - Resultado de encuesta

RESULTADO DE ENCUESTAS III TRIMESTRE 2014 (JULIO-SEPTIEMBRE)					
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
7	0	4	3	5	2
7		7		7	

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

De 58 encuestas enviadas solo respondieron 7, correspondientes al 13% de la población total.

De estos 7 usuarios, 7 encontraron que el trámite fue sencillo, 4 encontraron oportuna la respuesta correspondiente al 0.57% y 5 personas respondieron que fue resuelta la inquietud correspondiente al 0.71%

En términos generales hay satisfacción, sin embargo los usuarios hicieron las siguientes observaciones al responder las encuestas.

- Que para la fiesta universitaria le subsidien los viáticos a los estudiantes que quieran asistir o que se les avise con tiempo para conseguir el dinero.
- Avisar con anticipación la cancelación de clase para no perder tiempo en desplazamiento y dinero.

9.1. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL IV TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE) 2014

Se atribuye la disminución de las PQRD durante el IV trimestre (Octubre – Diciembre), a que los usuarios se estaban familiarizando con el nuevo portal de la Universidad y no eran suficientes los enlaces para llegar al aplicativo.

Para lo cual se determinó por medio del Comité de Gestión Documental, solicitar al ingeniero encargado del portal, implementar varios enlaces, con el fin de que fueran visibles al usuario.

Además, se dio inicio a las capacitaciones en las diferentes facultades de la Universidad (Facultad de Ciencias Básicas y Tecnologías, Facultad de Medicina, Facultad de Educación, Facultad de Ciencias Agroindustriales y Facultad de Ciencias Económicas), para dar a conocer el nuevo aplicativo y recordar a estas dependencias los tiempos establecidos para dar respuesta a las PQRSD, teniendo en cuenta que los funcionarios responsables podrían verse involucrado en procesos disciplinarios por silencio administrativo.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PERIODO: OCTUBRE-DICIEMBRE 2014