

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

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 PQRSD correspondiente al I trimestre Enero-Marzo de 2015

1. NÚMERO DE PQRSD RADICADAS EN EL PERÍODO

Para el I trimestre Enero - Marzo del año 2015 se radicaron en total 107 PQRSD, registradas por medio del aplicativo <http://www.uniquindio.edu.co/pqsr/login.php> de las cuales 6 no aplican por estar repetidas, por lo cual se presenta el informe con un total de **101 PQRSD**.

Para este primer trimestre de 2015 se recibieron por parte del centro de sistemas 83 solicitudes de información que ingresaron por el enlace contáctenos <http://portal.uniquindio.edu.co/loader.php?lservicio=contactenos> , del nuevo portal web de la universidad, para que se les diera su respectivo trámite.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSD

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSD periodo Enero-Marzo 2015

TIPO DE PQRSD	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	71	70%
Quejas	13	13%
Reclamos	17	17%
Denuncias	0	0%
Sugerencias	0	0%
TOTAL	101	100%

TIPO DE PQRSD	RECIBIDAS
Contáctenos: “Solicitudes de Información”	83

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

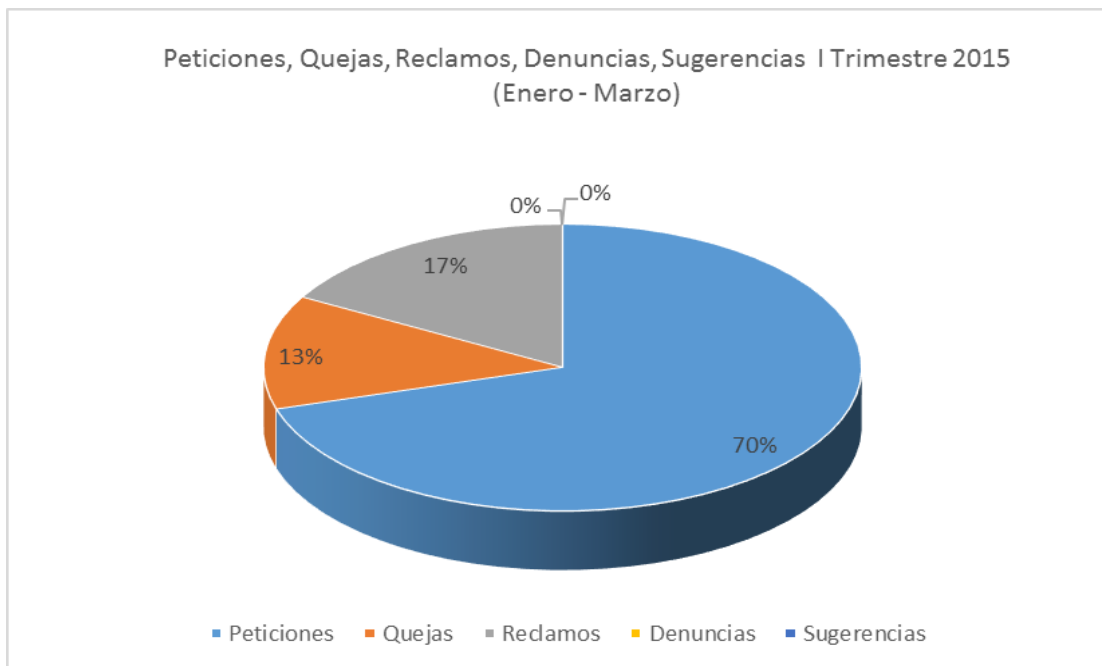


Gráfico 1. Total PQRSD y Otros recibidas en el periodo Enero-Marzo 2015

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

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

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

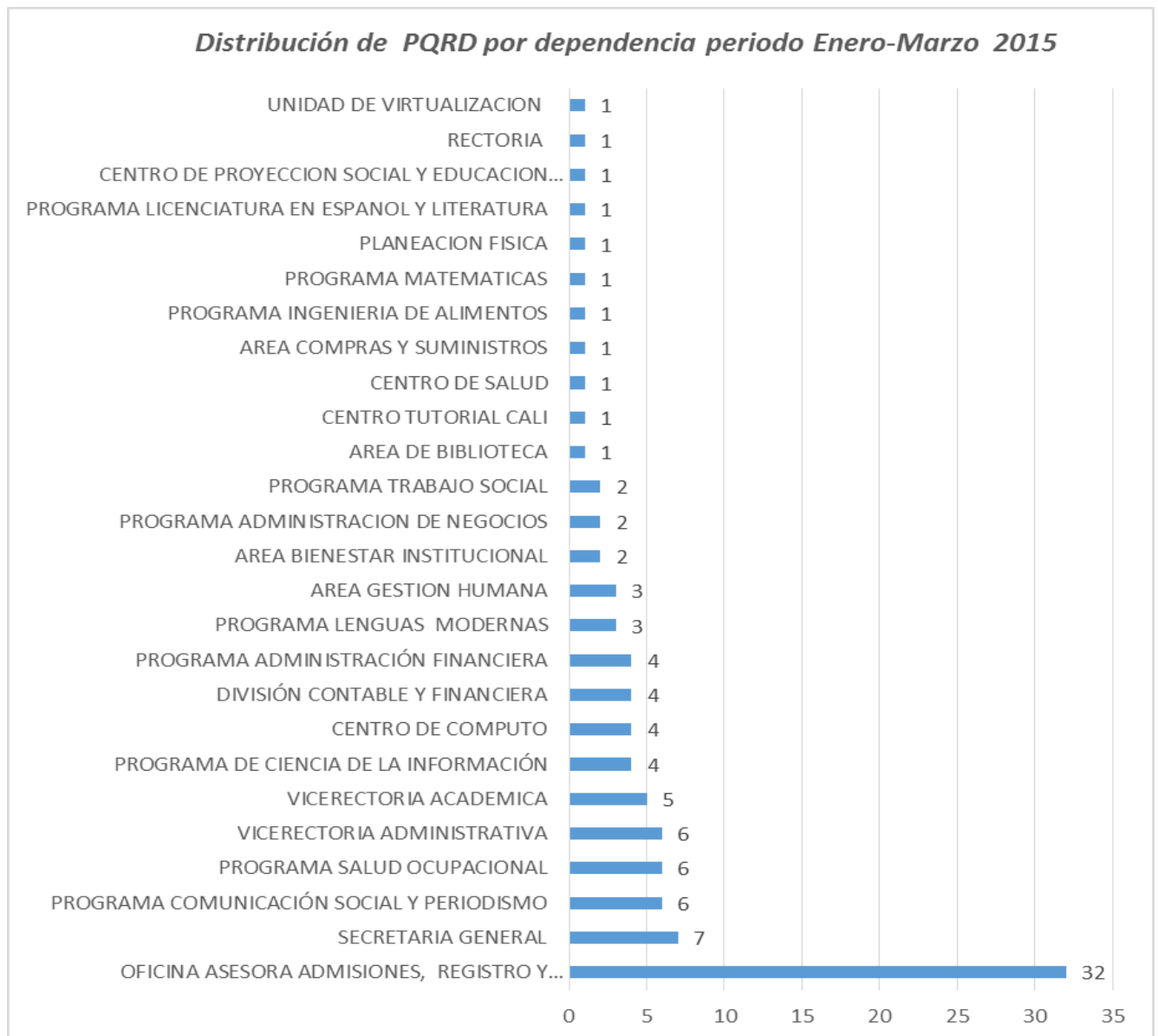
Cuadro 2. Distribución de PQRSD por dependencia periodo Enero-Marzo 2015

PQRSD por dependencia periodo Enero-Marzo 2015							
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	26	1	5		32	31,7%
2	SECRETARIA GENERAL	6	1			7	6,9%
3	PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO	3	3			6	5,9%
4	PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL	6				6	5,9%
5	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5		1		6	5,9%
6	VICERECTORIA ACADEMICA	2	2	1		5	5,0%
7	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	3		1		4	4,0%
8	CENTRO DE COMPUTO	3		1		4	4,0%
9	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	3	1			4	4,0%
10	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	3		1		4	4,0%
11	PROGRAMA LENGUAS MODERNAS	2	1			3	3,0%
12	AREA GESTION HUMANA			3		3	3,0%
13	AREA BIENESTAR INSTITUCIONAL	1		1		2	2,0%
14	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS	1		1		2	2,0%
15	PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	1	1			2	2,0%
16	AREA DE BIBLIOTECA		1			1	1,0%
17	CENTRO TUTORIAL CALI	1				1	1,0%
18	CENTRO DE SALUD		1			1	1,0%
19	AREA COMPRAS Y SUMINISTROS	1				1	1,0%
20	PROGRAMA INGENIERIA DE ALIMENTOS	1				1	1,0%
21	PROGRAMA MATEMATICAS			1		1	1,0%
22	PLANEACION FISICA		1			1	1,0%
23	PROGRAMA LICENCIATURA EN ESPANOL Y LITERATURA	1				1	1,0%
24	CENTRO DE PROYECCION SOCIAL Y EDUCACION CONTINUADA	1				1	1,0%
25	RECTORIA	1				1	1,0%
26	UNIDAD DE VIRTUALIZACION			1		1	1,0%
	TOTAL	71	13	17		101	100,0%

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

Grafico 2. Distribución de PQRSD por dependencia periodo Enero-Marzo 2015



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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR ASUNTOS

Cuadro 3. Número de PQRSD Y OTROS por tipo y asunto en el periodo enero-marzo 2015

CLASIFICACIÓN DE PETICIONES QUEJA Y RECLAMOS POR ASUNTO DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2015 (ENERO - MARZO)							
No.	PQR Y OTROS , TIPO Y ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
1	Información ingreso a la Universidad (Particulares - Egresados): Oferta Académica (pregrados, maestría) Proceso inscripciones: admitidos inscripción, solicitud documentos de egresados, certificado, reingreso, convocatoria, contenidos, convenio, devolución, diploma, fecha de ingreso, homologación, información egresados, matrícula, ingreso, verificación de título	27	1	1		29	28,71%
2	Estudiantes: matrícula, cancelación de semestre, certificados/constancias, libros, registro, pensum, , reingreso, promedio, Aclaración taller, cambio de carrera, cambio de cread, cambio de materias, registro materia, contraseñas, descuentos, devolución, Dificultades para acceder a recibo de pago, financiación de matrícula, formato grados, ICETEX, Inducción, electivas, matrícula, notas academusoft, plazos matrícula, reclamo asignatura, inducción, subsidio estudiantil	41	3	13		57	56,44%
3	Queja del docente JORGE PRUDENCIO LOZANO BOTACHE del Programa Comunicación social		3			3	2,97%
4	Solicitud cambio docente JORGE PRUDENCIO LOZANO BOTACHE del Programa Comunicación Social	3				3	2,97%
5	Nómina de catedráticos			3		3	2,97%
6	Queja medio ambiente, Filtración en los baños del Área Bienestar Institucional		1			1	0,99%
7	Mala prestación de servicio por parte de cread buenaventura		2			2	1,98%
8	Mala atención por funcionario Adalberto López del Área Biblioteca		1			1	0,99%
9	Mala atención parte de la secretaria Johana Muriel del programa lenguas modernas		1			1	0,99%
10	Queja sobre el servicio del centro de salud para la modalidad distancia		1			1	0,99%
TOTAL		71	13	17		101	100,00%

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

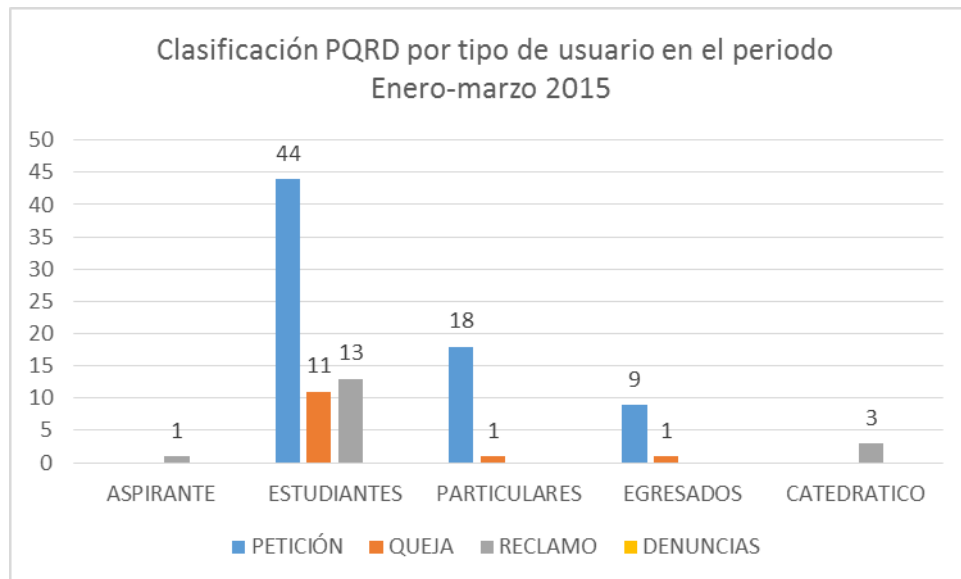
PERIODO: ENERO-MARZO 2015

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSD Y OTRO POR TIPO DE USUARIO

Cuadro 4. Clasificación PQRSD por tipo de usuario en el periodo Enero-marzo 2015

TIPO DE PETICIONARIO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	TOTAL
ASPIRANTE	0	0	1	0	1
ESTUDIANTES	44	11	13	0	68
PARTICULARES	18	1	0	0	19
EGRESADOS	9	1	0	0	10
CATEDRATICO	0	0	3	0	3
TOTAL	71	13	17	0	101

Grafico 3. Clasificación de PQRSD y Otros por tipo de Usuario periodo Enero-Marzo 2015



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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

6. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSD EN EL PERIODO ENERO A MARZO DE 2015

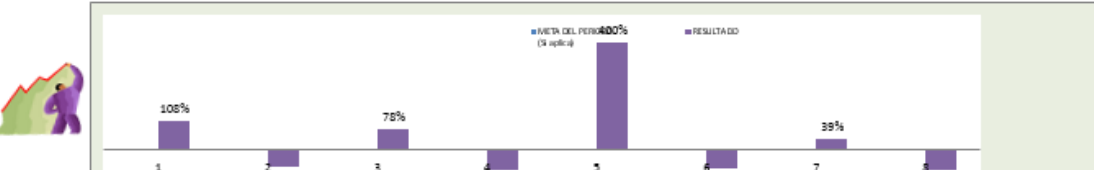
Cuadro 5. Clasificación PQRSD por tipo de usuario en el periodo Enero-marzo 2015

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRD- I TRIMESTRE 2015 (ENERO - MARZO)						
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	RADICACIÓN No.			
			P	Q	R	D
26	Vicerrectoría Administrativa	8757	x			
22	Admisiones y Registros	8765	x			
21	Admisiones y Registros	8768	x			
19	Admisiones y Registros	8772	x			
18	Admisiones y Registros	8777			x	
20	Programa Administración de negocios	8774	x			
20	Programa Administración de negocios	8775			x	
17	Programa Lenguas Modernas	8793	x			

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

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

 UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																					
FICHA TÉCNICA INDICADORES DE																					
Código:	E.GC.FTL01	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, resguardar, clarificar 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 (Líder Macroproceso)																				
RESPONSABLE DE ANALIZAR Y TOMAR DECISIONES:	Analizar: Líder 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																				
D. MEDICIÓN																					
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADOR:	Na. de quejas y reclamos del periodo vigente - Na. de quejas y reclamos del periodo anterior * 100%																			
	DENOMINADOR:	Na. quejas y reclamos del periodo anterior																			
FRECUENCIA RECOLECCIÓN:	TRIMESTRAL	FRECUENCIA REVISIÓN:	TRIMESTRAL																		
FUENTE DE DATOS Y MÉTODO PARA LA MEDICIÓN	La información es suministrada por el macroproceso de Gestión Documental		ESCALA: PORCENTAJE																		
E. GRAFICO																					
 <table border="1"> <caption>Gráfico de Resultados</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>				Periodo	Resultado (%)	1	100%	2	0%	3	75%	4	0%	5	100%	6	0%	7	39%	8	0%
Periodo	Resultado (%)																				
1	100%																				
2	0%																				
3	75%																				
4	0%																				
5	100%																				
6	0%																				
7	39%																				
8	0%																				

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

30/03/2015	No es preciso identificar una meta específica para algún periodo, ya que la tendencia de comportamiento de las PQRS, entre cada uno de ellos varia dependiendo de las situaciones propias de la institución, es decir: Primer trimestre se encuentra matriculas, registros, inscripciones, por otra parte no existe históricos como se puede evidenciar en la ficha de indicadores en periodos anteriores, pero si observamos el número de PQRS del primer trimestre del año 2014, tenemos una base para identificar futuras metas.	17	20	18%	El resultado corresponde al periodo enero a marzo de 2015, donde del total de PQRS que fueron (101), el 13% a Quejas y el 17% a Reclamos. Se presentó un incremento con respecto al IV trimestre (octubre - diciembre de 2014), debido a que en el presente trimestre se dio el proceso de inscripciones y registro de los estudiantes. Lo cual muestra que sigue siendo significativo este resultado en el inicio de cada periodo académico. Con respecto al primer trimestre del año 2014 donde fueron 410 PQRS en comparación al primer trimestre del año 2015 101 PQRS, se presenta una disminución del 75% disminución que se atribuye al nuevo enlace de contáctenos que se encuentra en el portal de la Universidad, en el cual se recibe un número considerable de solicitudes de información.	- Capacitación a jefes como únicos responsables sobre el nuevo aplicativo y secretarías con previa autorización del jefe. - Instructivo virtual y video donde se indica el procedimiento para instaurar una PQRS
------------	--	----	----	-----	---	---

El resultado corresponde al periodo enero a marzo de 2015, donde del total de PQRS que fueron (101), el 13% a Quejas y el 17% a Reclamos. Se presentó un incremento con respecto al IV trimestre (octubre - diciembre de 2014), debido a que en el presente trimestre se dio el proceso de inscripciones y registro de los estudiantes. Resultado significativo en el inicio de cada período académico.

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

Cuadro 6. Comparativo PQRS 2014 - 2015 - I trimestre (Enero - Marzo)

COMPARATIVO 2014						
PQRD/TRIMESTRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	OTROS	DENUNCIAS	TOTAL
I-2014	259	45	100	0	6	410
% EQUIVALENTE	63%	11%	24%	0%	1%	100%
COMPARATIVO AÑO 2015						
PQRD/TRIMESTRE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	OTROS	DENUNCIAS	TOTAL
I-2015	71	13	17	0	0	101
% EQUIVALENTE	70%	13%	17%	0%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2014 Y TRIMESTRE I 2015)	73%	71%	83%	0	0	75%
PORCENTAJE DE DECREMENTO 2015 RESPECTO 2014						

Con respecto al primer trimestre del año 2014 donde fueron 410 PQRS en comparación al primer trimestre del año 2015 101 PQRS, se presenta una disminución del 75%, disminución que se atribuye al nuevo enlace de contáctenos que se encuentra en el portal de la Universidad, en el cual se recibe un número considerable de solicitudes de información, continuidad de las mesas de ayuda, línea 018000, y guía de admisiones.

8. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQRS

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre, se remitieron 101 encuestas correspondientes al total de usuarios del módulo PQRSD y 83 para peticionarios de solicitudes de información por la opción contáctenos del nuevo portal web, para un total de 184 encuestas enviadas. De las cuales se recibieron 14 encuestas diligenciadas correspondientes al 8%, para las cuales se realizó el siguiente análisis:

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSD - Resultado de encuestas Diligenciadas

ENCUESTAS DILIGENCIADAS (14)					
1. El trámite para presentar las PQRSD le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3. Se resolvió la inquietud	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
14	0	11	3	13	1
14		14		14	

- 14 usuarios encontraron el trámite para presentar las PQRSD sencillo correspondiente al 100% de las 14 encuestas contestadas.
- 11 usuarios consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 79% de las 14 encuestas contestadas y 3 personas consideran que no fue oportuna la respuesta dada correspondiente al 21% de las 14 encuestas contestadas.
- 13 usuarios consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 93% de las 14 encuestas contestadas y 1 persona considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 7% de las 14 encuestas contestadas.

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

- Se me resolvió la inquietud planteada pero de todas maneras si quisiera que se le tuviera en cuenta a la persona, los estudios realizados para obtener un título

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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

técnico o tecnológico, ya que a la fecha existe título tecnológico en Salud Ocupacional, y de esta forma no quede perdido en tiempo de estudio realizado. Gracias por su atención.

- Se agradece la gestión, en el caso mencionado vi pertinente este recurso debido a que no se daba respuesta y no había publicación de que se debía hacer, pero igual se agradece la gestión.
- Las vacaciones colectivas impidieron que le diera respuesta oportuna según la normatividad. Además la respuesta a este derecho de petición era para dar respuesta a otro derecho de petición y el municipio de Quimbaya si no podía aplazar la respuesta al no estar en vacaciones agradezco su amable atención.
- La solicitud no ha sido atendida de fondo, ya que a la fecha no tengo el certificado con la información que requiero.
- Agradezco la atención, todo es por el bienestar de todos. Muchas gracias.
- Se publicó la necesidad planteada y estamos en el proceso de recibir hojas de vidas de candidatos para selección del instructor que reúna el perfil.
- La inquietud planteada fue contestada diciendo que se haría un proceso para mejoramiento. No he tenido la oportunidad de dirigirme hacia la secretaria a la cual me referi así que no tengo prueba verídica del cambio, de igual manera estoy agradecida por la respuesta.
- Muchas gracias por atender mi solicitud, todas mis dudas fueron aclaradas y en el menor tiempo posible. Cordialmente
- Les sugiero reconsiderar el envío físico del recibo de pago hasta la ciudad de Armenia, existen medios virtuales de pago y de envío de información digital muy seguros que se pueden utilizar y el departamento de contabilidad o tesorería validar para evitarle a los estudiantes sobre costos y demoras en la entrega de los documentos.
- Las respuestas a mis solicitudes fueron muy someras. Creo que este tipo de respuestas ocasionan la remisión de nuevas peticiones para aclarar las dudas que dejan por la falta de rigurosidad. De todas las Universidades del país que he consultado la Universidad del Quindío ha sido la única en brindarme una respuesta tan coloquial.



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

PERIODO: ENERO-MARZO 2015

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO-MARZO 2015

Al revisar el número de encuestas enviadas con respecto a las diligenciadas por los peticionarios, se evidencia que el 92% de la población, no dio respuesta. Se considera que esta situación se presenta debido al trámite que se debía realizar para contestar la encuesta. Situación que se espera cambie gracias al nuevo aplicativo, donde la respuesta a la encuesta es de forma inmediata.