



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO
2017**

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 II trimestre Abril - Junio del año 2017.

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 II trimestre Abril – Junio de 2017 mediante los canales electrónicos se registró un total de 111 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 2 no aplican por estar repetidas, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 109 "PQRSDF", de las cuales 19 corresponden a Quejas y 4 a Reclamos. Es pertinente anotar que 9 "PQRSDF" hasta el 30 de Junio que fue cuando se dio cierre al aplicativo para realizar el presente informe, quedaron pendientes por dar respuesta dentro de los términos legales (15 días hábiles) para su respectiva respuesta a los peticionarios.

Por el enlace "Contáctenos" ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 112 solicitudes de información a las que se le realizó su respectivo trámite de distribución a la oficina competente, de las cuales 41 no han tenido respuesta por parte de las oficinas a las cuales se direccionaron, 26 solicitudes que ingresaron por este medio se encuentran por fuera de los términos legales (15 días hábiles) de respuesta y 15 dentro de los términos. Es pertinente anotar que las solicitudes que ingresan por este enlace son solicitudes de información.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	68	62%
Quejas	19	17%
Reclamos	4	4%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	18	17%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	109	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo Abril - Junio 2017

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

Cuadro 2. Clasificación Contáctenos periodo Abril - Junio 2017

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	14

Cuadro 3. Clasificación Denuncias Anónimas periodo Abril - Junio 2017

LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5				
Periodo comprendido entre	MES	Contestadas	No Contestadas	Abandonadas
01 de Abril al 30 de junio	ABRIL	32	13	80
	MAYO	75	9	61
	JUNIO	110	17	144

Cuadro 4. Total de llamadas recibidas por LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5 periodo Abril - Junio 2017

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN				
PERIODO COMPRENDIDO 01-04-2017 AL 30-06-2017				
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
INTERNOS			88	
EXTERNOS			0	
TOTAL			88	
FECHA	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO SOLICITUDES NEGADAS	NUMERO SOLICITUDES TRASLADADAS
01-04-2017 AL 30-06-2017	88	1	0	0

Cuadro 5. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo Abril – Junio 2017

Total PQRSDF Periodo Abril - Junio 2017

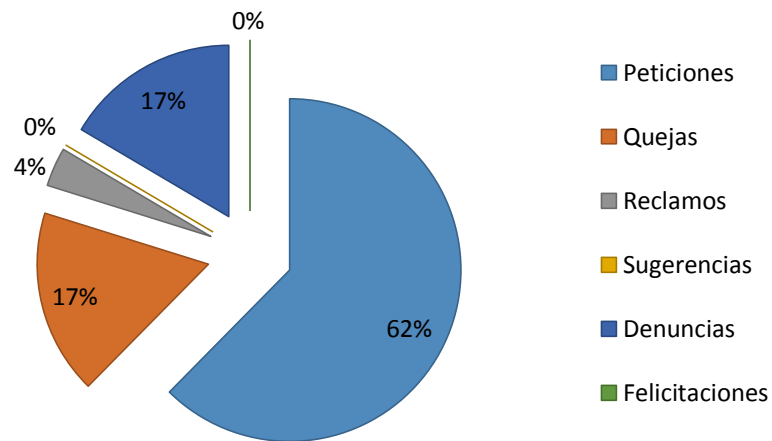


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Abril - Junio 2017

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 II TRIMESTRE DE 2017 (ABRIL - JUNIO)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	ÁREA DE BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	1	1%
2	CENTRO TUTORIAL CALI	0	1	0	0	0	0	1	1%
3	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	1	0	0	0	0	0	1	1%
4	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS DISTANCIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	1	0	0	0	0	0	1	1%
6	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	0	0	0	0	1	0	1	1%
7	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE ALIMENTOS	1	0	0	0	0	0	1	1%
8	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
9	UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES E INTERINSTITUCIONALES	1	0	0	0	0	0	1	1%
10	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	0	1	1%
11	ÁREA GESTIÓN HUMANA	1	1	0	0	0	0	2	2%
12	CENTRO TUTORIAL MANIZALES	2	0	0	0	0	0	2	2%
13	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS	2	0	0	0	0	0	2	2%
14	PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	1	0	0	0	0	2	2%
15	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	1	0	0	0	1	0	2	2%
16	RECTORÍA	0	2	0	0	0	0	2	2%
17	ÁREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1	0	0	2	0	3	3%
18	ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA	1	2	0	0	0	0	3	3%
19	PROGRAMA ARTES VISUALES	0	0	0	0	3	0	3	3%

20	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2	1	0	0	0	0	3	3%
21	DECANATURA FACULTAD DE EDUCACIÓN	1	2	0	0	1	0	4	4%
22	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	0	1	0	0	3	0	4	4%
23	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	1	0	0	0	0	5	5%
24	SECRETARIA GENERAL	4	0	0	0	2	0	6	6%
25	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	7	0	0	0	3	0	10	9%
26	ÁREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	9	1	0	0	1	0	11	10%
27	ÁREA DE MANTENIMIENTO	11	2	1	0	1	0	15	14%
28	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	15	3	2	0	0	0	20	18%
TOTAL		68	19	4	0	18	0	109	100%

Cuadro 6. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Abril – Junio de 2017

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

II TRIMESTRE DE 2017 (Abril - Junio)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Egresados - Docentes - Administrativos - Anónimos)	9	1
	-Quejas: Revisión cámaras de seguridad, Mala atención, Inscripciones, Carga docente, Financiación a asistencia a evento		
	Reclamos: Inscripciones		
2	Estudiantes	10	3
	'-Quejas: Mala atención, Revisión cámaras de seguridad, descuento matrícula, Red WI-FI, reembolso, Metodología docente, Cobro curso intersemestral, Certificado/Constancia'		
	-Reclamos: Reembolso, Revisión cámaras de seguridad, Descuento votación'		
TOTAL		19	4

Cuadro 7. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo Abril - Junio de 2017

5. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF EN EL PERIODO ABRIL- JUNIO DE 2017

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRSDF- II TRIMESTRE 2017 (Abril – Junio)										
N.	No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CODIGO RADICACIÓN	TIPO						FECHA DE REASIGNACIÓN
				P	Q	R	S	D	F	
N/A	N/A	N/A	N/A							N/A

Cuadro 8. Demora en tiempo de respuesta por dependencia de PQRSDF en el periodo Abril – Junio de 2017

Para el segundo trimestre (Abril – Junio) no se presentaron demoras en el tiempo de respuesta por parte de las dependencias de la Universidad a las cuales se les fueron instauradas PQRSDF, por lo tanto, el cuadro de Clasificación PQRSDF demora en tiempo de respuesta en el periodo Abril – Junio, no aplica y se deja plasmado dentro del presente informe a manera de ilustración.

6. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particulares	19	2	1	0	1	0	23
Estudiantes	41	10	3	0	1	0	55
Anónimo	1	1	0	0	14	0	16
Egresados	2	1	0	0	0	0	3
Docente	3	4	0	0	1	0	8
Administrativos	2	1	0	0	1	0	4
Total	68	19	4	0	18	0	109

Cuadro 9. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Abril - Junio de 2017

Clasificación de PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Abril - Junio 2017

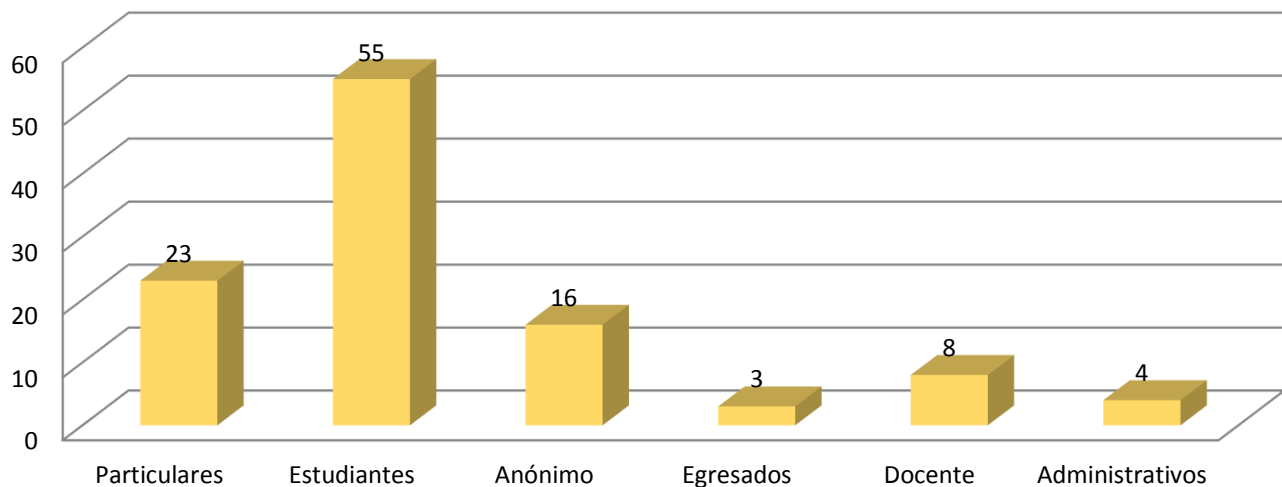


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Abril - Junio de 2017

7. INDICADOR: Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo Abril - Junio 2017

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses Abril - Junio del año 2017, donde el total de Quejas corresponde al 17 % de (19) y el 4% a (4) Reclamos.

Las 19 Quejas corresponden a: Información de Ingresos y Admitidos 4 correspondientes al (21%), Tramitología 3 (16%), Cambio en Registro de materias y publicación de notas 2 (11%), Infraestructura de red Internet WI-FI 1 (5%), Carga docente 2 (11%), Pago de Matricula 2 (11%), Mala Atención e información a Usuarios 4 (21%), Evaluación Desempeño Docente 1 (5%).

Respecto a los 4 Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos 2 correspondientes al (50%), Tramitología 1 (25%) y Revisión Cámaras de seguridad 1 (25%).

Al realizar un balance respecto al segundo trimestre del año 2016 donde se presentaron (27) quejas equivalente a un 32% y (2) reclamos con un 2 %, en comparación al segundo trimestre del año 2017, donde se presentaron (19) quejas equivalente a un 17% y (4) reclamos con un 4%, se evidencia una disminución del 30 % para las quejas y un incremento del 50 % para los reclamos.

A continuación se anexa cuadro comparativo del II Trimestre 2016 y 2017:

COMPARATIVO AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2016	52	27	2	3	1	0	85
% EQUIVALENTE	61%	32%	2%	4%	1%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2017							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2017	68	19	4	0	18	0	109
% EQUIVALENTE	62%	17%	4%	0%	17%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2016 Y TRIMESTRE II 2017)	24%	30%	50%	0%	94%	0%	22%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2017							

Cuadro 10. Comparativo PQRSDF 2016 - 2017 - II trimestre (Abril - Junio)

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 81 encuestas correspondientes a las PQRSDF, y 41 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 (11)								
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	0	9	2	10	1	4	0	7
11		11		11		11		

Cuadro 11. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Abril - Junio 2017

De 122 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta 11 ciudadanos, correspondientes al 9% de la población total encuestada.

De estos 11 ciudadanos:

- 11 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 100%.
- 9 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 81% de las 11 encuestas y 2 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 18%.
- 10 consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 90% de las 11 encuestas contestadas y 1 ciudadano considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 9%.
- 4 ciudadanos encontraron 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 36% de las encuestas respondidas y 7 no dieron respuesta a la pregunta correspondiente al 63% de las 11 encuestas respondidas.

9. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL - JUNIO

El presente informe muestra un aumento del 22% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF" instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, en comparación al II trimestre del año anterior 2016.

Aumento que se atribuye a la aceptación de la herramienta por parte de la ciudadanía que en su gran mayoría instauraron peticiones con una participación porcentual de 62% del total de "PQRSDF", seguido por una participación de las quejas con un 17%, denuncia con un 17% y reclamos con un 4%.

10. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda de manera reiterativa estudiar la posibilidad de unificar el enlace "contáctenos" que se encuentra en la página Web de la Universidad con el aplicativo Feedback, debido al incremento significativo de las solicitudes de información que

llegan por este medio, para que de esta manera le quede un número de radicado y trazabilidad a la solicitud.

Se recomienda nuevamente que el área de Gestión Humana capacite a los estamentos administrativo y docente en el servicio de atención al ciudadano, con el fin de reducir las quejas presentadas de mala atención en las diferentes dependencias de la institución y espacios académicos de los docentes.



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308 - 309
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co