

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

En cumplimiento a 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, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío”, se presenta el informe de PQRSDF correspondiente al IV trimestre Octubre – Diciembre de 2015.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el IV trimestre Octubre – Diciembre de 2015 se registraron en total 44 PQRSDF por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 4 no aplican por estar repetidas y por ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 40 PQRSDF, de las cuales 6 corresponden a quejas y 5 a reclamos.

Por el enlace Contáctenos ubicado en el Portal Web de la Universidad, se recibió un total de 45 solicitudes de información, a las que se le realizó su respectivo trámite.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	26	68%
Quejas	6	13%
Reclamos	5	13%
Sugerencias	1	3%
Denuncias	2	5%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	40	100%

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico Contáctenos: “Solicitudes de Información”	45

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF Contáctenos periodo Octubre - Diciembre 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

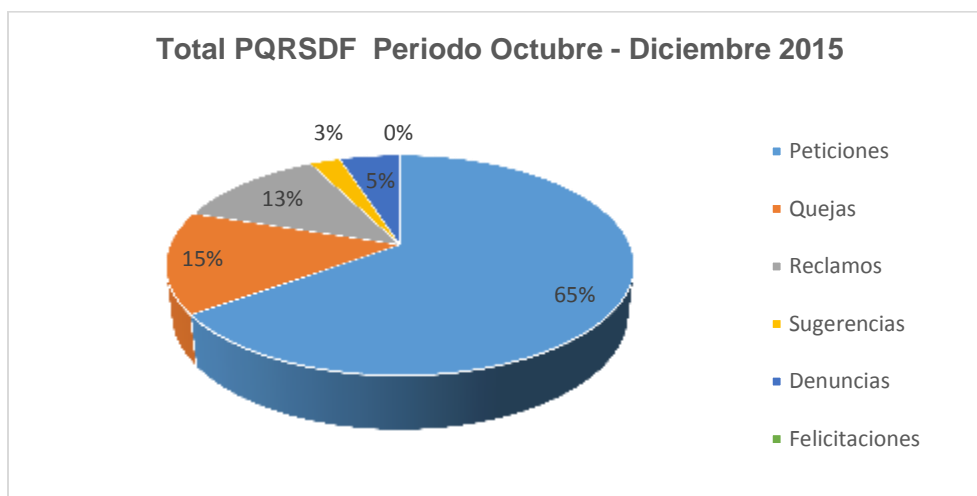


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo Octubre - Diciembre 2015

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF”

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE DE 2015 (OCTUBRE - DICIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA	14	1	3	0	0	0	18	45%
2	AREA DE MANTENIMIENTO	2	3	0	0	1	0	6	15%
3	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	4	0	0	0	0	0	4	10%
4	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	1	0	1	1	0	0	3	8%
5	PROG. CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	0	1	1	0	0	0	2	5%
6	CENTRO DE SALUD	0	0	0	0	1	0	1	3%
7	ÁREA BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	1	3%
8	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	0	1	0	0	0	0	1	3%
9	OFICINA RELACIONES INTERNACIONALES	1	0	0	0	0	0	1	3%
10	AREA GESTION HUMANA	1	0	0	0	0	0	1	3%
11	PROG. LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1	0	0	0	0	0	1	3%
12	ÁREA TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	3%
	TOTAL	26	6	5	1	2	0	40	100%

Cuadro 2. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Octubre - Diciembre 2015

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

3. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS

IV TRIMESTRE DE 2015 (Octubre - Diciembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Información ingreso a la Universidad (Particulares - Egresados - Aspirantes): Queja: Inscripción Reclamos: Inscripción	1	1
2	Estudiantes: Quejas: Limpieza de Piscina, sillas Reclamos: Notas, Reembolso, Descuento Votación	3	4
3	Estudiantes: Queja en contra de la Docente Olga Lucia Hincapié del Programa Administración de Negocios	1	0
4	Estudiante: Queja relacionada con mala información brindada por el Programa Ciencia de la Información	1	0
TOTAL		6	5

Cuadro 3. Número de PQRSDf Y OTROS por tipo y asunto en el periodo octubre - Diciembre 2015

4. DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDf EN EL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2015

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRD- IV TRIMESTRE 2015 (OCTUBRE - DICIEMBRE)										
No. DE DÍAS RESPUESTA	DEPENDENCIA	CÓDIGO RADICACIÓN	TIPO						CLASIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
			P	Q	R	S	D	F		
N.A	N.A	N.A							N.A	N.A

Cuadro 4. Clasificación PQRSDf demora en tiempo de respuesta en el periodo Octubre - Diciembre 2015

Para el cuarto trimestre Octubre – Diciembre 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 Octubre - Diciembre 2015, no aplica .

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

TIPO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
PARTICULAR	11	0	1	0	0	0	12
ESTUDIANTES	14	6	4	1	1	0	26
DOCENTES	1	0	0	0	0	0	1
ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1

Cuadro 5. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Octubre - Diciembre 2015

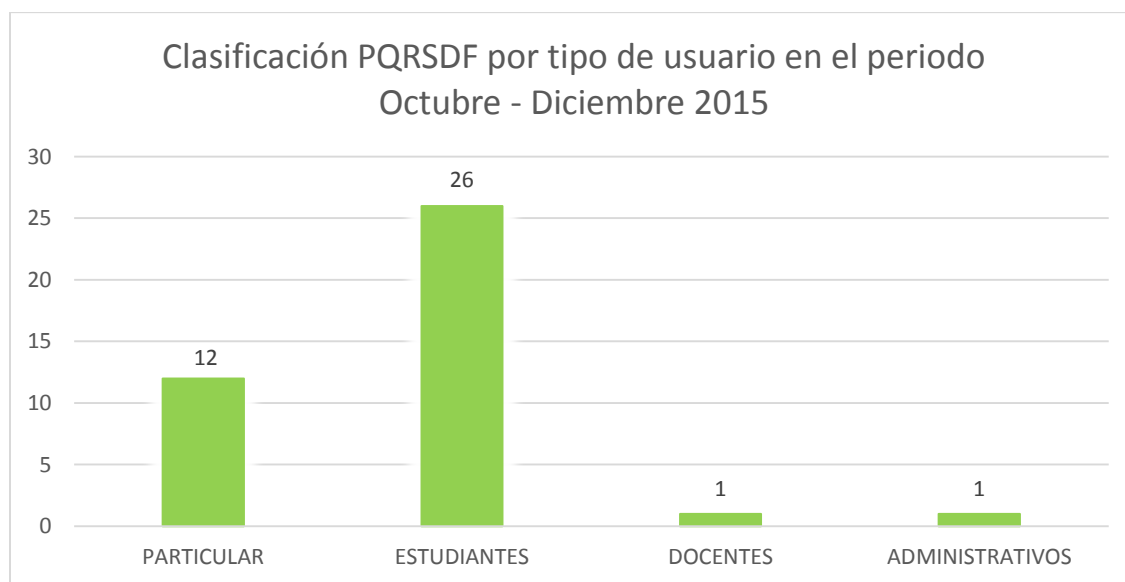


Grafico 3. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Octubre - Diciembre 2015

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

El resultado corresponde al Cuarto trimestre de los meses Octubre - Diciembre de 2015, donde el total de Quejas corresponde al 15% y el 13% a Reclamos.

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

Las 6 Quejas corresponden a: Información Ingresos y Admitidos (1), Mala Atención a Usuarios (1), Evaluación Desempeño Docente (1), Logística en Muebles y Enceres (1), Logística en espacios deportivos (2).

En relación a los Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos (1), Tramitología (3), Reembolsos (1).

Al realizar un balance respecto al cuarto trimestre del año 2014 donde se presentaron 58 PQRSDF en comparación al cuarto trimestre del año 2015 con 40, se evidencia una disminución del 31%, disminución que se atribuye a que el último trimestre no es época de registros académicos ni liquidación de matrícula financiera, además, a la suspensión de términos mediante la resolución 1186 del 30 de noviembre de 2015.

COMPARATIVO AÑO 2014							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2014	38	11	6	0	3	0	58
% EQUIVALENTE	66%	19%	10%	0%	5%	0%	100%
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%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2014 Y TRIMESTRE IV 2015)	32%	45%	17%	0%	33%	0%	31%
PORCENTAJE DE DECREMENTO 2015 RESPECTO 2014							

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2014 - 2015 - IV trimestre (Octubre - Diciembre)

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en el presente trimestre se envió por el aplicativo Feedback de manera automática 40 encuestas correspondientes a las PQRSDf, y 45 solicitudes de información recibida por correo electrónico.

ENCUESTAS (12)					
1. El trámite para presentar las PQR le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3. <u>La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada</u>	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	1	10	2	9	3
12		12		12	

Cuadro 7. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDf Octubre - Diciembre 2015- Resultado de encuesta

De 85 encuestas enviadas a los peticionarios, solo dieron respuesta a 12, correspondientes al 14% de la población total, donde 9 fueron a través del aplicativo Feedback y 3 por el correo electrónico.

De estas 12 personas:

- ✓ 11 encontraron el trámite para presentar las PQRSDf sencillo, correspondiente al 92% de las 12 encuestas contestadas y 1 correspondiente al 8% opina lo contrario.
- ✓ 10 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 83% de las 12 encuestas contestadas y 2 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 17% de las 12 encuestas contestadas.
- ✓ 9 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 75% de las 12 encuestas contestadas y 3 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 25% de las 12 encuestas contestadas.

Respecto a la satisfacción con el servicio brindado por la institución, los usuarios realizaron las siguientes observaciones al responder las encuestas, las cuales fueron reenviadas a los jefes de las diferentes dependencias implicadas:

- Sería bueno que tuvieran servicio de chat en línea, a veces tenemos inquietudes para resolver inmediatamente. En General el servicio muy bueno. Gracias.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

- Muchas Gracias me brindaron una información muy completa y mis dudas fueron despejadas. **(Respuesta enviada por correo electrónico a la Oficina Asesora Admisiones y Registros).**
- Observaciones atención: Mi petición es una petición. Que me ha tocado hacer 3 veces, debido que me decían que ya me habían solucionado, pero no lo hacían. Observaciones mejoras: Las peticiones no sólo pueden ser respondidas rápidamente, si no puestas en práctica de la misma manera. **(Respuesta enviada por correo electrónico a la Oficina de Mantenimiento).**
- La coordinadora del centro de salud Me atendió de una forma muy cordial, presento disculpas por el inconveniente presentado y a su vez resalto la importancia que tiene la buena atención por lo cual iba a hablar con la higienista mencionada y también programo 2 citas para analizar la solicitud y poder proceder de forma indicada. ¿Cómo podemos atenderle mejor en el futuro?: Considero que en este caso la atención fue adecuada, sin embargo la mejor forma de atender en el futuro es consolidar el proceso de atención al cliente a nivel de la universidad para que no se presenten nuevamente inconvenientes, es decir prevenir el uso de estas alternativas de opinión. **(Respuesta enviada por correo electrónico al Centro de Salud).**
- la atención fue excelente de parte de los funcionarios que ayudaron en la búsqueda de información EL PROBLEMA ES QUE LAS CAMARAS DE SEGURIDAD DEL PARQUEADERO ADMINISTRATIVO , ESTA EN UNA MALA UBICACIÓN, SON INSUFICIENTES PARA LA NECESIDAD DEL PARQUEADERO, OCULTAN CIRCUNSTANCIAS QUE PODRIAN RESOLVER UN ROBO, UN CHOQUE, O EN CASO GRAVE UNA AGRESION FISICA, EN MI CASO NO PUDE RESOLVER EL PROBLEMA YA QUE LAS CAMARAS NO EVIDENCIAN TODOS LOS RINCONES ESPACIOS DEL PARQUEADERO, Y LA CAMARA QUE GIRA MIENTRAS DA SU RECORRIDO DESPROTEJE SIERTOS PUNTOS. QUEDE CON EL MISMO PROBLEMA NO SE PUDO HALLAR LA PERSONA HOMBRE O MUJER QUE CON SU CARRO DAÑO EL MIO Y AHORA ME TOCA ASUMIR LOS DAÑOS CAUSADOS POR OTROS EN EL PARQUEADERO ADMINISTRATIVO. ¿Cómo podemos atenderle mejor en el futuro?:--REPITO LA ATENCION ES EXCELENTE, PERO SU SISTEMA TECNOLOGICO DE CAMARAS ES OBSOLETO. MUY GRAVE. **(Respuesta enviada por correo electrónico a la Oficina de Mantenimiento).**
- la atención fue muy buena ya que respondió mi duda en muy poco tiempo.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

- Fue fácil y rápido para una persona que maneje bien las TIC, pero para una que no esté al tanto, se le puede complicar. **(Respuesta enviada por correo electrónico a la Oficina Asesora Admisiones y Registros).**

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2015

Al realizar un comparativo de los 4 informes realizados durante el año 2015, se evidencia una disminución representativa en cuanto a las quejas y reclamos, lo que muestra que el ciudadano se ha identificado con el nuevo aplicativo Feedback y con las diferentes herramientas publicadas en la página.

Para el IV trimestre se ajustó la encuesta al ciudadano según requerimientos de transparencia, buscando conocer la percepción que tiene el ciudadano con los servicios prestados en la Universidad y de esta manera prestarle un mejor servicio.