



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE
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 III trimestre Julio-Septiembre 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 III trimestre Julio – septiembre de 2017 mediante los canales electrónicos se registró un total de 147 "PQRSDF", por medio del aplicativo Feedback, de las cuales 19 no aplican por estar repetidas, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 128 "PQRSDF", de las cuales 18 corresponden a Quejas y 10 a Reclamos. Es pertinente anotar que 8 "PQRSDF" hasta el 30 de septiembre 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 68 solicitudes de información a las que se le realizó su respectivo trámite de distribución a la oficina competente. Es pertinente anotar que las solicitudes que ingresan por este enlace son solicitudes de información.

Para un total de 196 "PQRSDF" y contáctenos recibidas.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	87	68%
Quejas	18	14%
Reclamos	10	8%
Sugerencias	3	2%
Denuncias	10	8%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	128	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo Julio - septiembre 2017

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico "Contáctenos": "Solicitudes de Información"	68

Cuadro 2. Clasificación Contáctenos periodo Julio - septiembre 2017

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	7

Cuadro 3. Clasificación Denuncias Anónimas periodo Julio - septiembre 2017

LINEA DE PQRSDF 018000 96 35 78 opción 5				
Periodo comprendido entre	MES	Contestadas	No Contestadas	Abandonadas
01 de Julio al 30 de Septiembre	JULIO	466	22	188
	AGOSTO	126	13	50
	SEPTIEMBRE	44	8	62

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

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN				
PERIODO COMPRENDIDO 01-07-2017 AL 30-09-2017				
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS				
INTERNOS			61	
EXTERNOS			5	
TOTAL			66	
FECHA	SOLICITUDES RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO SOLICITUDES NEGADAS	NUMERO SOLICITUDES TRASLADADAS
01-07-2017 AL 30-09-2017	66	1 día	0	0

Cuadro 5. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo Julio - septiembre 2017

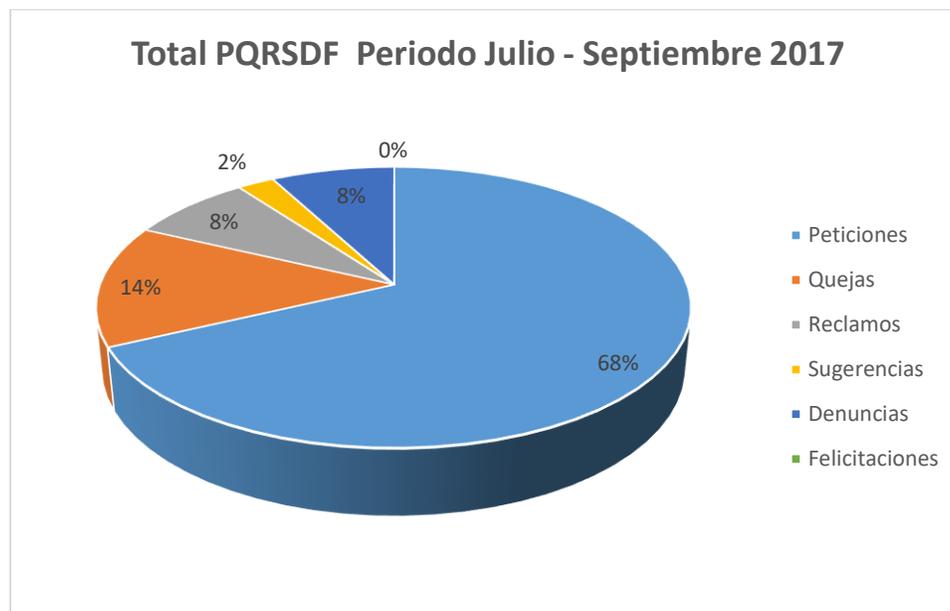


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo Julio - septiembre 2017

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									
III TRIMESTRE DE 2017 (JULIO - SEPTIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	AREA COMPRAS Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	1	1%
2	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	1%
3	AREA DE MANTENIMIENTO	10	1	0	0	6	0	17	13%
4	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	8	1	0	0	1	0	10	8%
5	AREA TESORERIA	0	0	1	0	0	0	1	1%
6	CENTRO TUTORIAL CANDELARIA	0	2	0	0	0	0	2	2%
7	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	1	0	0	0	0	0	1	1%
8	DECANATURA FACULTAD DE INGENIERIA	1	0	0	0	1	0	2	2%
9	GESTIÓN DOCUMENTAL	3	0	0	0	0	0	3	2%
10	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	15	6	5	1	0	0	27	21%
11	OFICINA DE PLANEACION FISICA	0	0	0	1	0	0	1	1%
12	OFICINA DE PUBLICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	1%
13	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS PRESENCIAL	2	1	1	0	0	0	4	3%
14	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	7	1	0	0	0	0	8	6%

15	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS DISTANCIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
16	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	8	1	2	1	0	0	12	9%
17	PROGRAMA DE CONTADURIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
18	PROGRAMA DE ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
19	PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	0	0	0	0	1	0	1	1%
20	PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
21	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	1	1%
22	PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	1	0	0	0	0	0	1	1%
23	PROGRAMA LICENCIATURA EDUCACION FISICA Y DEPORTES	2	0	0	0	0	0	2	2%
24	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	0	1	0	2	2%
25	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	2	0	0	0	0	0	2	2%
26	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5	4	1	0	0	0	10	8%
27	VICERRECTORIA ACADEMICA	6	1	0	0	0	0	7	5%
28	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	6	0	0	0	0	0	6	5%
29	VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	1	1%
TOTAL		87	18	10	3	10	0	128	100%

Cuadro 6. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo Julio - septiembre de 2017

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

III TRIMESTRE DE 2017 (Julio - Septiembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Particular - Administrativos)	0	1
	-Quejas: N/A		
	Reclamos: Inscripciones		
2	Estudiantes	18	9
	-Quejas: Registro De Materias, Revisión De Cámaras, Recibo De Pago, Pago Matrícula, Material Pedagógico, Inconsistencia Plataforma Virtual, Programación Docente, Convenios, nota asignatura, Reconocimiento de Título'		
	-Reclamos: certificado/constancia, Registro de materias, Pago de matrícula, Recibo de Pago, Cambio de grupo, ecaes, Material pedagógico'		
TOTAL		18	10

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

Para el segundo trimestre (Julio- septiembre) 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 Julio - septiembre, no aplica y se deja plasmado dentro del presente informe a manera de ilustración.

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particulares	12	0	1	1	0	0	14
Estudiantes	67	17	9	1	3	0	97
Anónimo	0	0	0	0	7	0	7

Egresados	4	1	0	0	0	0	5
Docente	2	0	0	0	0	0	2
Administrativos	2	0	0	1	0	0	3
Total	87	18	10	3	10	0	128

Cuadro 8. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo Julio - septiembre de 2017

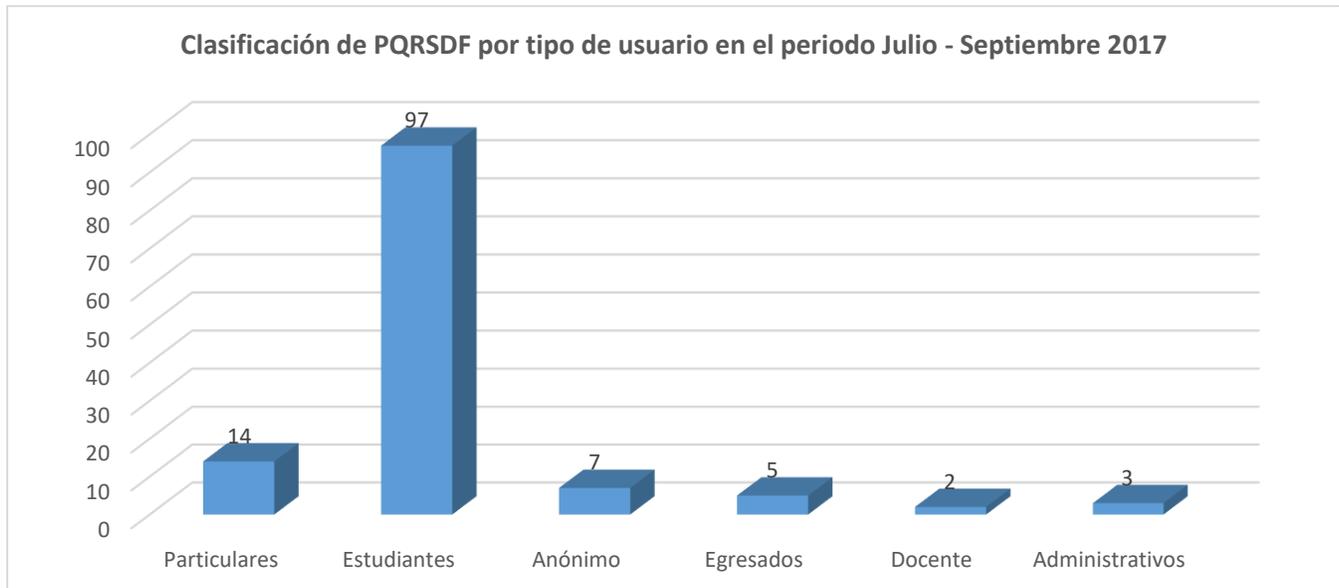


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo Julio - septiembre de 2017

6. INDICADOR: Porcentaje de disminución de quejas y reclamos en el periodo Julio – septiembre 2017

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses Julio - septiembre del año 2017, donde el total de Quejas corresponde al 14 % de (18) y el 8% a (10) Reclamos.

Las 18 Quejas corresponden a: Tramitología 4 correspondientes al (22%), Logística en Registro de materias 7 (39%), Inconsistencia plataforma virtual 1 (6%), Pago de Matricula 2 (11%), Programación Docente 1 (6%), Revisión Cámaras de seguridad 1 (6%), Logística en entrega de material pedagógico 2 (11%)

Respecto a los 10 Reclamos, las situaciones identificadas fueron: Información Ingresos y Admitidos 1 correspondientes al (10%), Tramitología 2 (20%), Pago de Matricula 4 (40%), Logística en entrega de material pedagógico 1 (10%), Logística en Registro de materias 1 (10%) y Logística en asignación de grupos 1 (10%).

Al realizar un balance respecto al tercer trimestre del año 2016 donde se presentaron (112) quejas equivalentes a un 47% y (17) reclamos con un 7%, en comparación al tercer trimestre del año 2017, donde se presentaron (18) quejas equivalentes a un 14% y (10) reclamos con un 8%, se evidencia una disminución del 84 % para las quejas y del 41 % para los reclamos.

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

COMPARATIVO AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2016	97	112	17	4	6	0	236
% EQUIVALENTE	0	47%	7%	2%	3%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2017							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2017	87	18	10	3	10	0	128
% EQUIVALENTE	1	14%	8%	2%	8%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2016 Y TRIMESTRE III 2017)	10%	84%	41%	25%	40%	0%	46%
PORCENTAJE DE INCREMENTO 2016 RESPECTO 2017							

Cuadro 9. Comparativo PQRSDF 2016 - 2017 - III trimestre (Julio - septiembre)

7. 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 128 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 (17)								
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 RESPONDIDAS
13	4	10	7	8	9	5	0	12
17		17		17		17		

Cuadro 10. Nivel de Satisfacción de los usuarios PQRSDF Julio - Septiembre 2017

De 128 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta 17 ciudadanos, correspondientes al 13% de la población total encuestada.

De estos 17 ciudadanos:

- ❖ 13 encontraron el trámite para presentar las PQRSDF sencillo, correspondiente al 76% de las 17 encuestas contestadas y 4 correspondiente al 24% opina lo contrario.
- ❖ 10 ciudadanos consideran que la respuesta fue oportuna correspondiente al 59% de las 16 encuestas contestadas y 7 que no fue oportuna la respuesta dada, correspondiente al 41%.
- ❖ 8 personas consideran que se les resolvió su inquietud correspondiente al 47% de las 17 encuestas contestadas y 9 ciudadanos considera que no se resolvió su inquietud correspondiente al 53%.
- ❖ 5 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 29% de las encuestas respondidas y 12 no dieron respuesta a la pregunta correspondiente al 71% de las 17 encuestas respondidas.

8. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO – SEPTIEMBRE

El presente informe muestra una disminución del 46% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre (Julio – Septiembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2016.

Dicha disminución se atribuye a que entre trimestre no se realizó procesos de inscripciones, reingresos y registros de materias, lo que llevo a que las quejas tuvieran una participación de 14% y los reclamos un 8%.

La mayoría de quejas y reclamos corresponden a inquietudes relacionadas con las funciones que desempeña la oficina de Admisiones y Registros, con una participación de:

- Quejas corresponden a: Logística en Registro de materias 7 (39%), y Pago de Matricula 2 (11%).
- Reclamos a: Información Ingresos y Admitidos 1 correspondientes al (10%), Pago de Matricula 4 (40%), Logística en Registro de materias 1 (10%).

9. RECOMENDACIÓN:

Debido al número significativo de solicitudes de información que ingresan por el enlace contáctenos de la página, se recomienda se unifique con el nuevo Centro de Servicio al Usuario con el fin de que todas las solicitudes queden con número de radicado y trazabilidad a la solicitud realizada por el ciudadano.



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