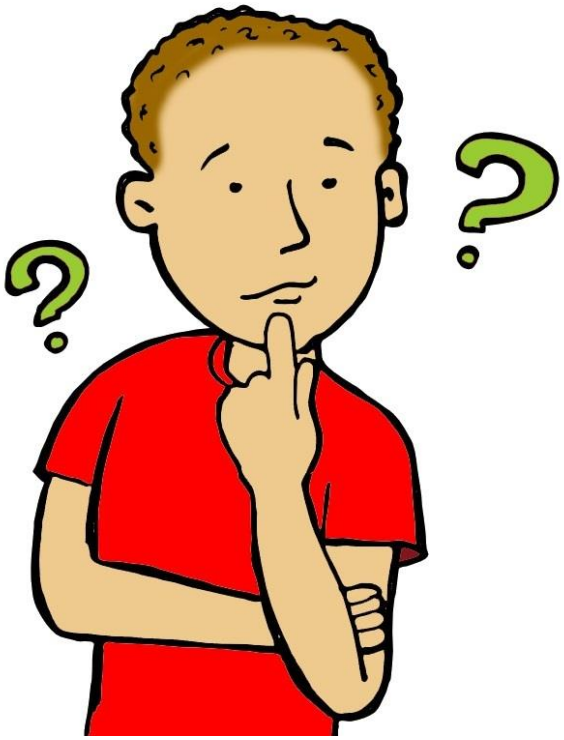
INFORME ESTADÍSTICO DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

OCTUBRE – DICIEMBRE 2014

Nivel de participación

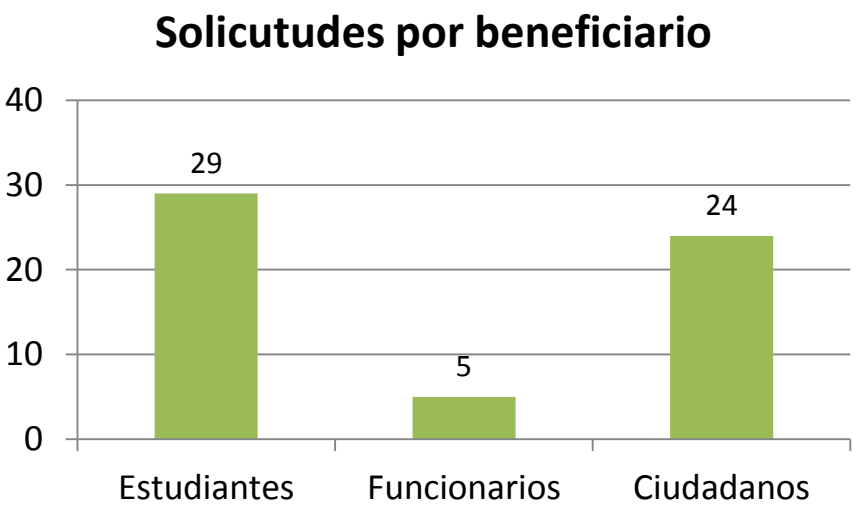
Durante el periodo de Octubre a Diciembre de 2014 se recibieron en el Sistema de Información:

58 PQRS



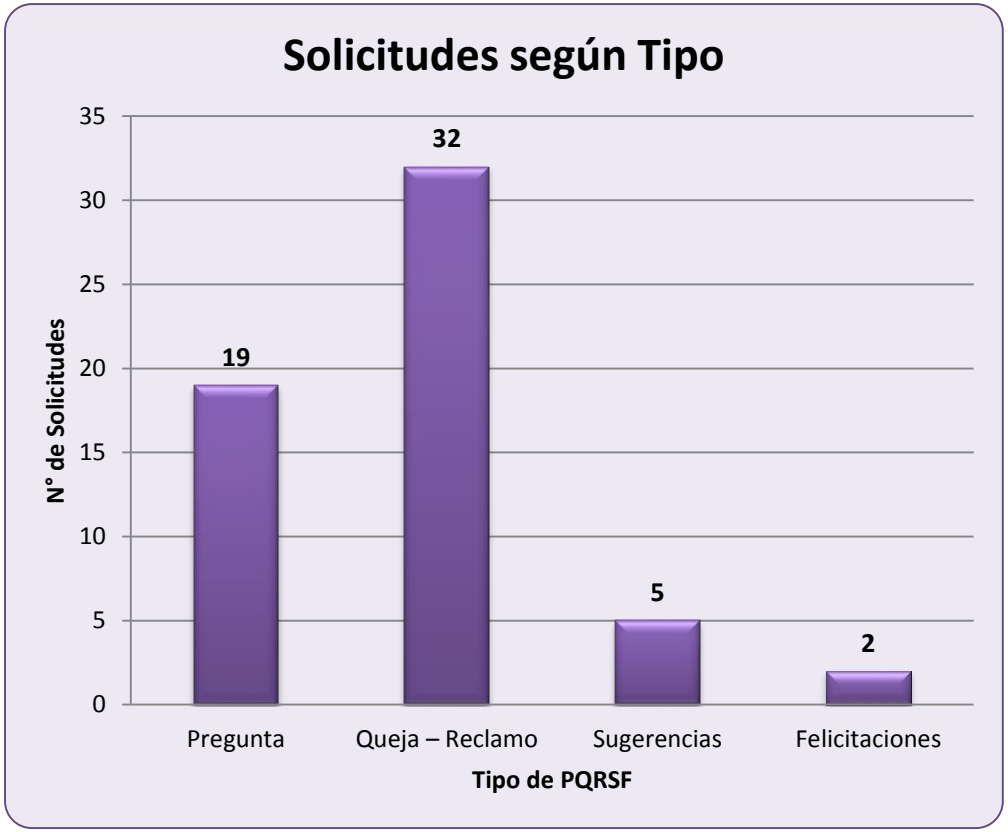
Nivel de participación por Beneficiario

Nivel de Participación	
Beneficiarios	**Solicitudes**
Estudiantes	29
Funcionarios	5
Ciudadanos	24
TOTAL	**58**



Total PQRSF por Tipo de Solicitud

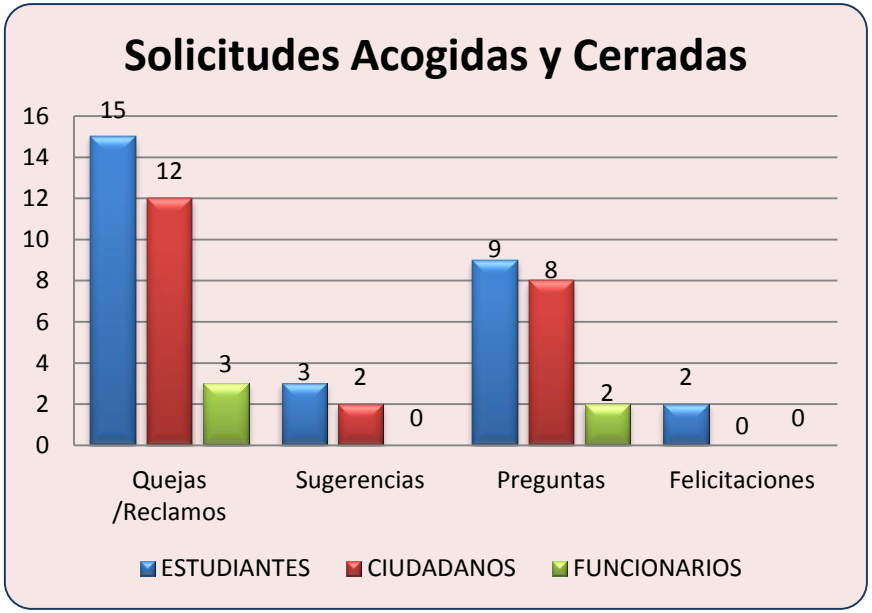
Tipo Solicitud	4° trimestre
Pregunta	19
Queja – Reclamo	32
Sugerencias	5
Felicitaciones	2
TOTAL	**58**



Solicitudes Acogidas, Cerradas y en Trámite por Tipo y Beneficiario

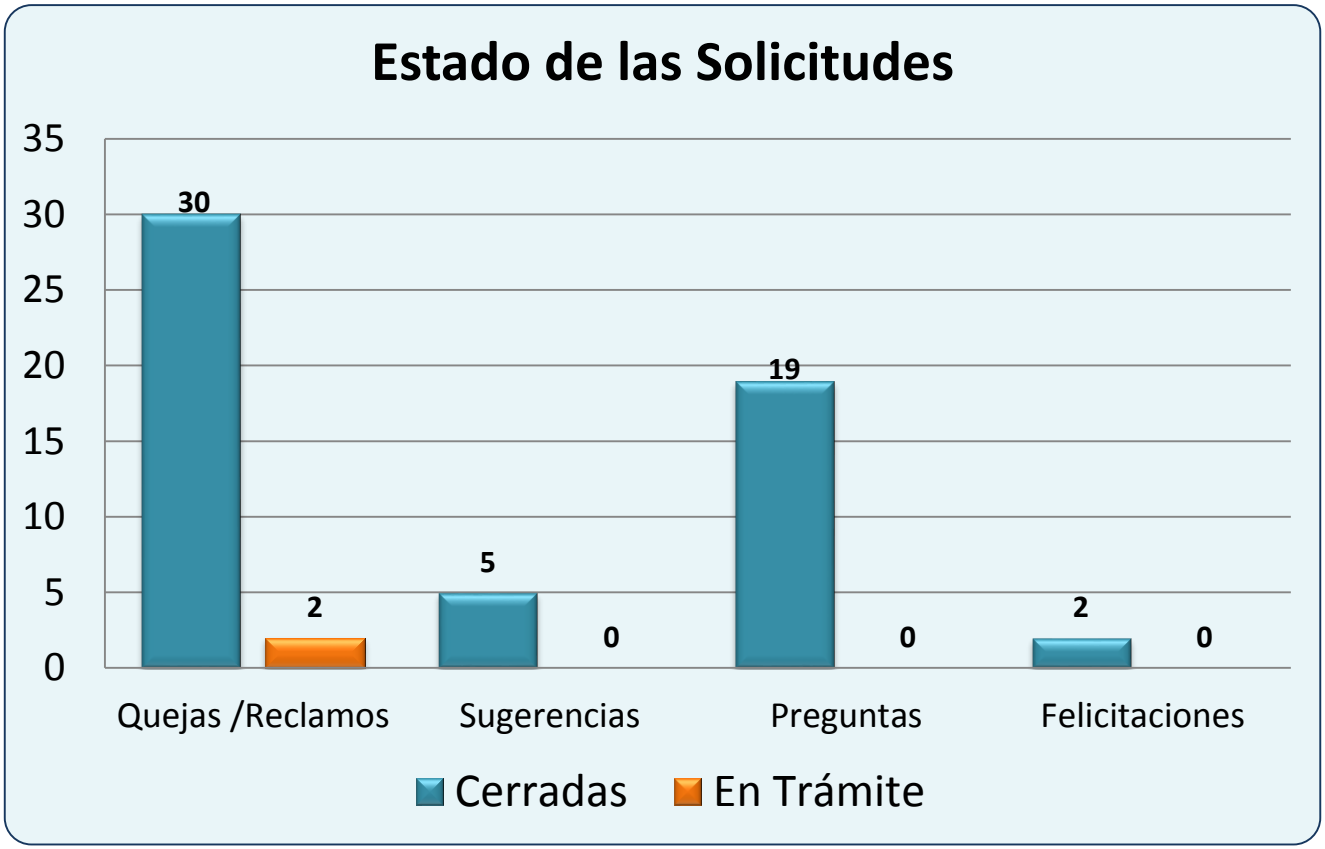
CUARTO TRIMESTRE 2014						
ESTADO	TIPO DE SOLICITUD	ESTUDIANTES	CIUDADANOS	FUNCIONARIOS	TOTAL	
CERRADAS	Quejas /Reclamos	15	12	3	30	56
	Sugerencias	3	2	0	5	
	Preguntas	9	8	2	19	
	Felicitaciones	2	0	0	2	
EN TRÁMITE	Quejas /Reclamos	0	2	0	2	2
	Sugerencias	0	0	0	0	
	Preguntas	0	0	0	0	
	Felicitaciones	0	0	0	0	
TOTAL		29	24	5	58	

Solicitudes por Beneficiario Acogidas, Cerradas y en Trámite



El 96,6% de las solicitudes fueron atendidas en el periodo de Octubre a Diciembre del 2014.

PQRSF por Tipo, Acogidas, Cerradas y en Trámite



Solicitudes por Tipo de UAA

Las UAA que recibieron preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones según el análisis realizado, fueron en su mayoría de tipo administrativas:

PQRSF recibidas por UAA					
Tipo de Unidades	Quejas/ Reclamos	Sugerencias	Preguntas	Felicitaciones	Total
Administrativas	25	3	15	2	45
Académicas	7	2	4	0	13

ANÁLISIS POR UAA

Quejas y Reclamos recibidas por Atributo y UAA

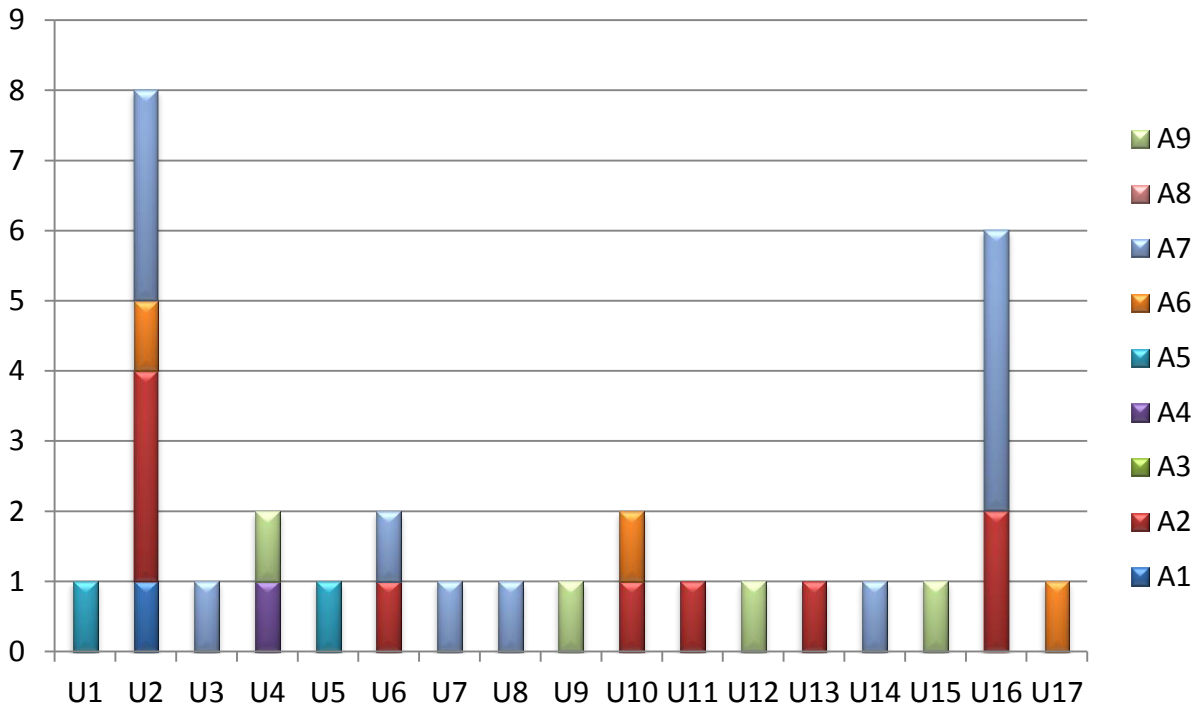
SIGLA	ATRIBUTO
A1	Calidad del Servicio
A2	Atención al Usuario
A3	Disponibilidad de Recursos
A4	Estado de la Infraestructura Física
A5	Oportunidad en el Servicio
A6	Suministro de Información
A7	Trámites administrativos
A8	Transparencia en el manejo de Recursos
A9	Otro

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	TOTAL
U1					1					1
U2	1	3				1	2			7
U3							1			1
U4				1					1	2
U5					1					1
U6		1					1			2
U7							1			1
U8							1			1
U9									1	1
U10	1	1				1				3
U11		1								1
U12									1	1
U13		1								1
U14							1			1
U15									2	2
U16		2					3			5
U17						1				1
TOTAL	2	9	0	1	2	3	10	0	5	32

SIGLA	UNIDAD	SIGLA	UNIDAD
U1	Dirección Cultural	U10	Escuela de Ing. De Petróleos
U2	Dirección de Admisiones y Registro Académico	U11	Escuela de Ing. Metalúrgica y Ciencia de Mat.
U3	División de Mantenimiento Tecnológico	U12	Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia
U4	División Planta Física	U13	Sección de Comedores y Cafetería
U5	División de Recursos Humanos	U14	Sección de Inventarios
U6	División Financiera	U15	Sección de Recaudos
U7	Escuela de Derecho y Ciencia Política	U16	Sección de Tesorería
U8	Escuela de Historia	U17	Secretaría General
U9	Escuela de Idiomas		

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR ATRIBUTO Y UAA

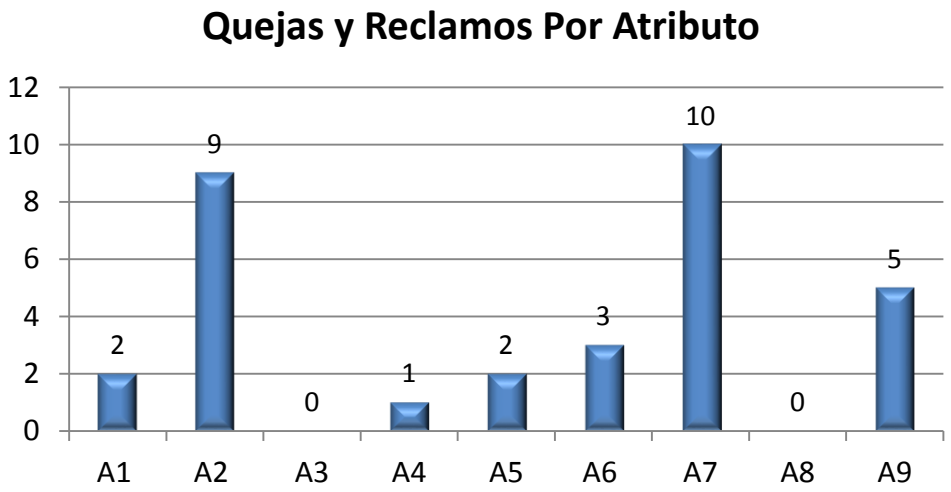
SIGLA	UNIDAD	SIGLA	UNIDAD
U1	Dirección Cultural	U10	Escuela de Ing. De Petróleos
U2	Dirección de Admisiones y Registro Académico	U11	Escuela de Ing. Metalúrgica y Ciencia de Materiales
U3	División de Mantenimiento Tecnológico	U12	Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia
U4	División Planta Física	U13	Sección de Comedores y Cafetería
U5	División de Recursos Humanos	U14	Sección de Inventarios
U6	División Financiera	U15	Sección de Recaudos
U7	Escuela de Derecho y Ciencia Política	U16	Sección de Tesorería
U8	Escuela de Historia	U17	Secretaría General
U9	Escuela de Idiomas		



SIGLA	ATRIBUTO
A1	Calidad del Servicio
A2	Atención al Usuario
A3	Disponibilidad de Recursos
A4	Estado de la Infraestructura Física
A5	Oportunidad en el Servicio
A6	Suministro de Información
A7	Trámites administrativos
A8	Transparencia en el manejo de Recursos
A9	Otro

Dirección de Admisiones y Registro Académico (U2) y la Sección de Tesorería (U16) fueron las unidades que más quejas y reclamos recibieron en el periodo.

Quejas y Reclamos recibidas por Atributo

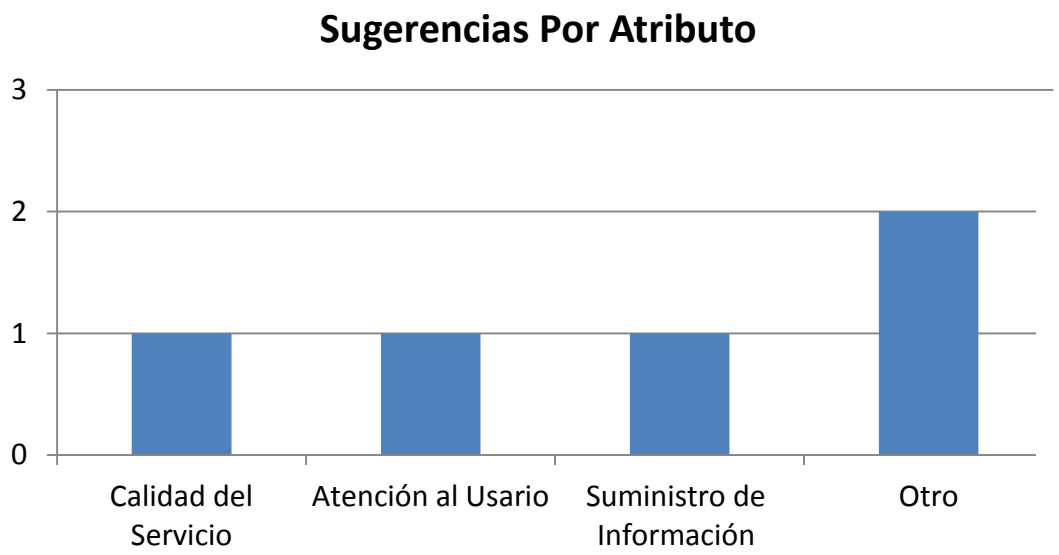


SIGLA	ATRIBUTO	PORCENTAJE
A1	Calidad del Servicio	6,3%
A2	Atención al Usuario	28,1%
A3	Disponibilidad de Recursos	0%
A4	Estado de la Infraestructura Física	3,1%
A5	Oportunidad en el Servicio	6,3%
A6	Suministro de Información	9,4%
A7	Trámites administrativos	31,3%
A8	Transparencia en el manejo de Recursos	0%
A9	Otro	15,5%

Motivos más frecuentes:

- ✓ Problemas con demoras para realizar la baja de equipos.
- ✓ Lentitud en los trámites administrativos, rembolsos por concepto de matrícula, error con el PIN de inscripción e inclusión de materias.
- ✓ Mala atención en la dirección de la Escuela de Ingeniería de Petróleos
- ✓ Problema con inclusión de asignaturas en la Escuela de Ingeniería Metalúrgica.
- ✓ Mala atención en la Sección de Tesorería

Sugerencias Recibidas por Atributo



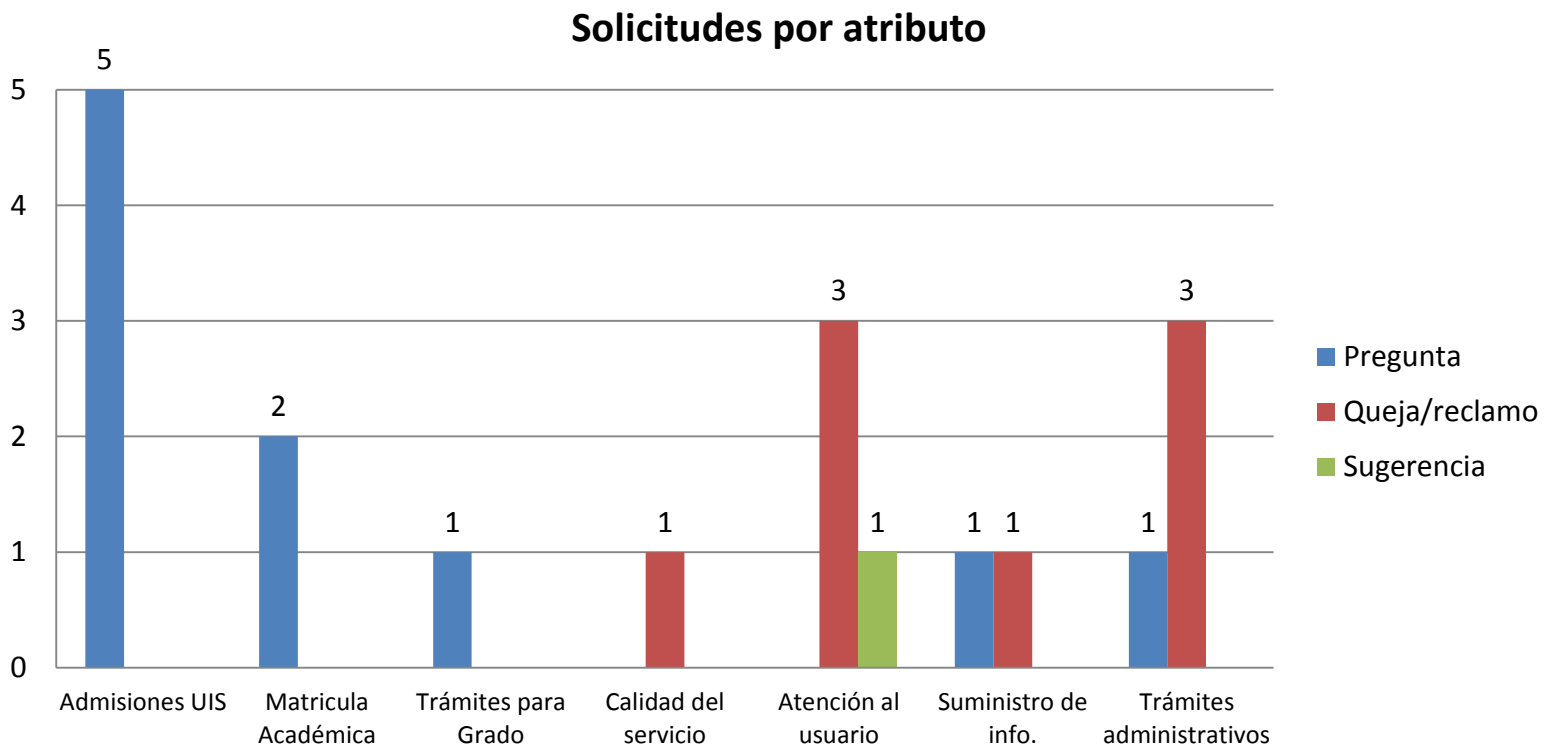
Las sugerencias fueron realizadas para:

- Mejorar los accesos del Auditorio de la Escuela de Ingeniería Mecánica.
- Que biblioteca siga prestando el servicio de acompañamiento para los estudiantes que están empezando a escribir el proyecto de grado, como lo ha venido haciendo.
- Seguimiento a los estudiantes que repiten muchas veces la misma materia.

Unidades con mayor número de Quejas/Reclamos y Sugerencias

U.A.A	Quejas y Reclamos	Sugerencias
Dirección de Admisiones y Reg. Académico	8	1
Sección de Tesorería	6	0
Escuela de Ingeniería de Petróleos	2	0
Vicerrectoría Académica	1	3

Dirección de Admisiones y Registro Académico

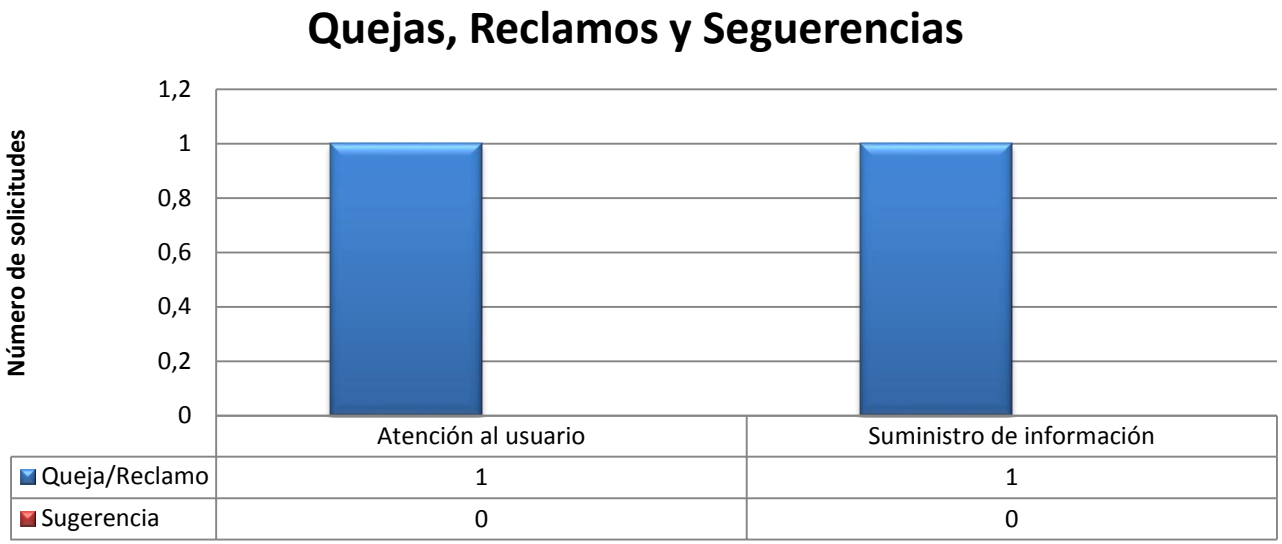


SOLICITUD	TOTAL
Pregunta	10
Queja- reclamo	8
Sugerencia	1

Sección de Tesorería

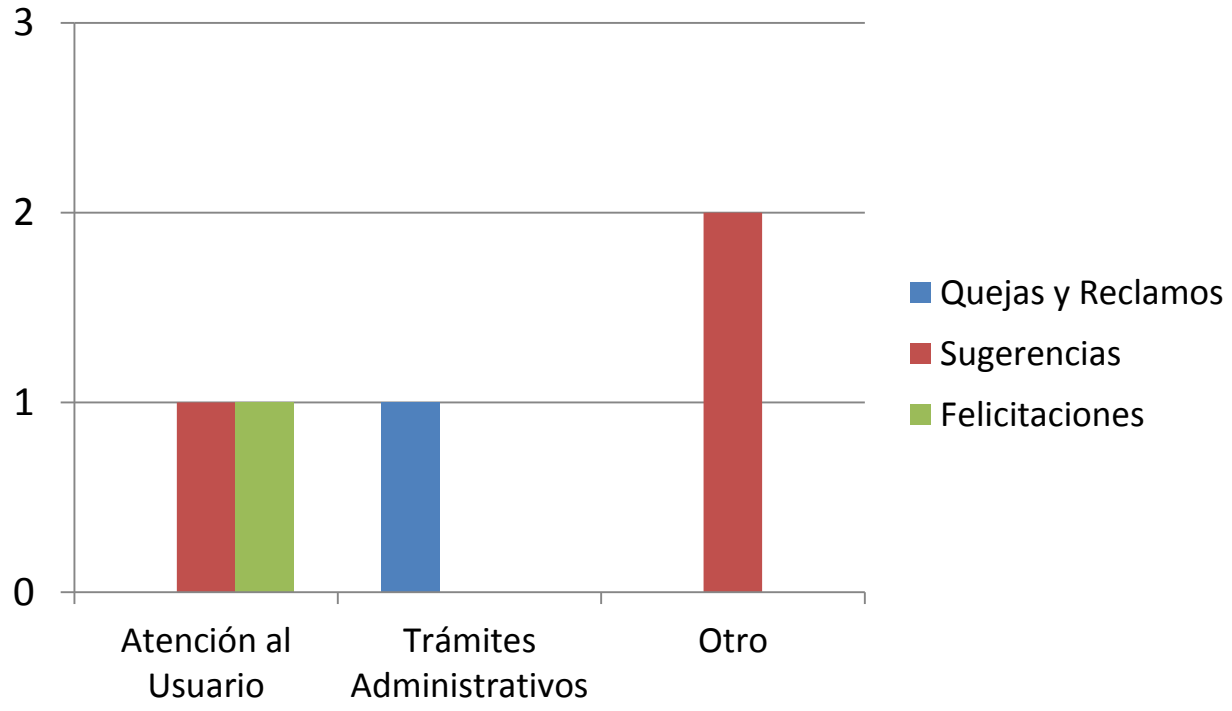
SOLICITUD	TOTAL
Quejas y Reclamos	6
Sugerencias	0

Escuela de Ingeniería de Petróleos



SOLICITUD	TOTAL
Quejas y Reclamos	2
Sugerencias	0

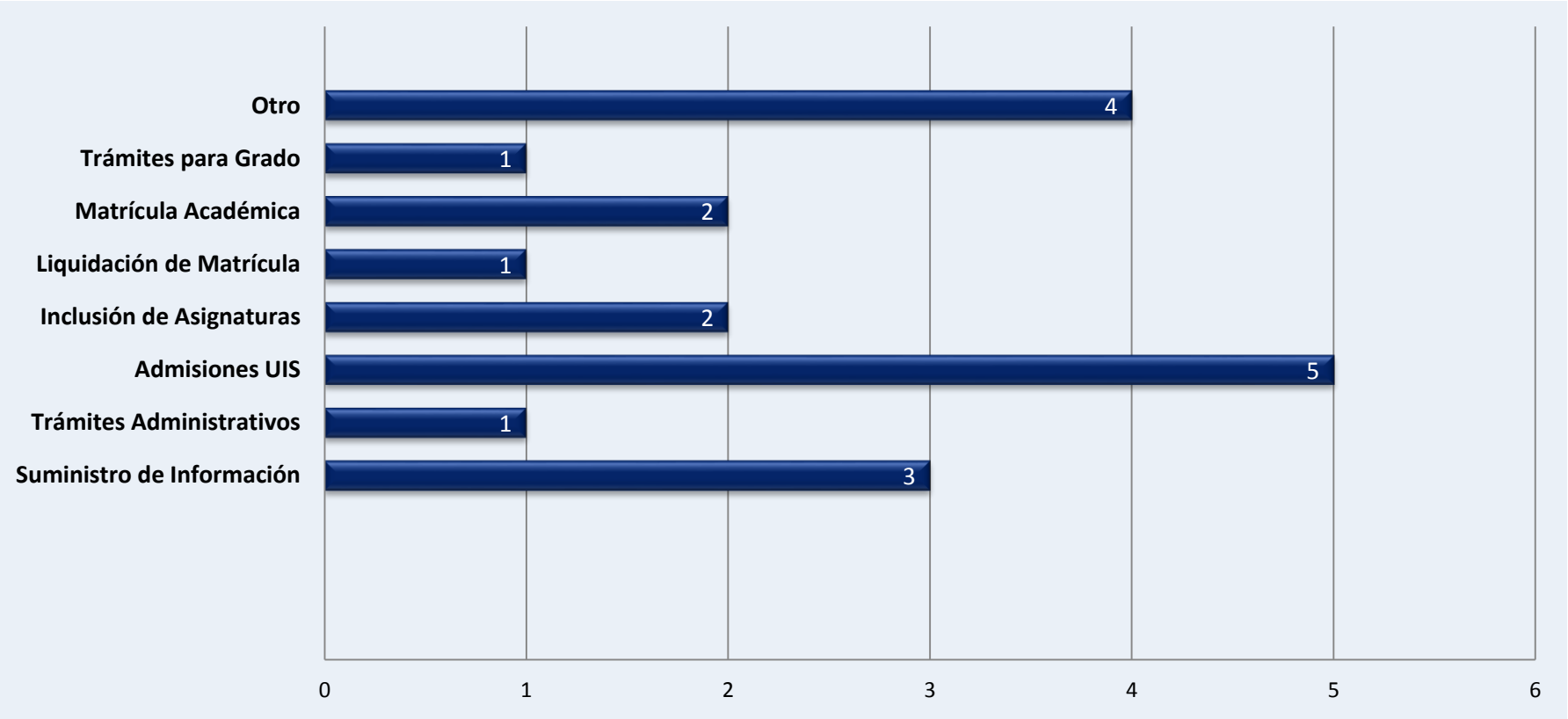
Vicerrectoría Académica



SOLICITUD	TOTAL
Quejas y Reclamos	1
Sugerencias	3
Felicitaciones	1

PREGUNTAS Y FELICITACIONES

Preguntas por Atributo



Felicitaciones

Durante el período de Octubre a Diciembre se recibieron dos Felicitaciones para:

Biblioteca

Encuestas

Durante el proceso de recepción y atención de las diferentes solicitudes se realizan encuestas a los solicitantes para obtener sus opiniones sobre el desarrollo del proceso.

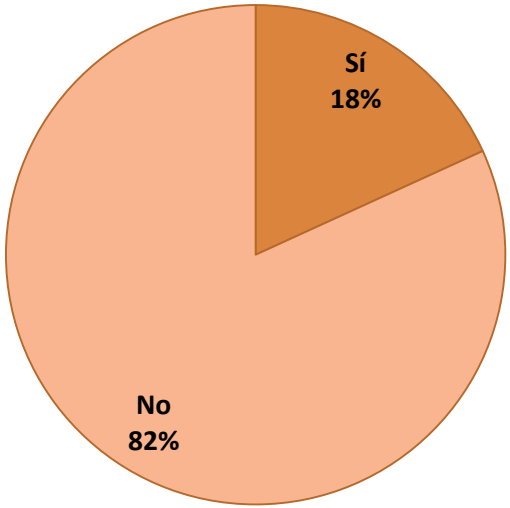
En el CUARTO TRIMESTRE del 2014 se recibieron un total de 58 solicitudes de las cuales se atendieron totalmente 56

De este total de solicitudes atendidas, 11(18,96 %) usuarios realizaron la encuesta de satisfacción al final de su proceso de solicitud.

Encuestas

- ¿Se atendió su Pregunta, Queja, Reclamo o Sugerencia oportunamente (15 días hábiles posteriores a su registro)?

Pregunta 1.



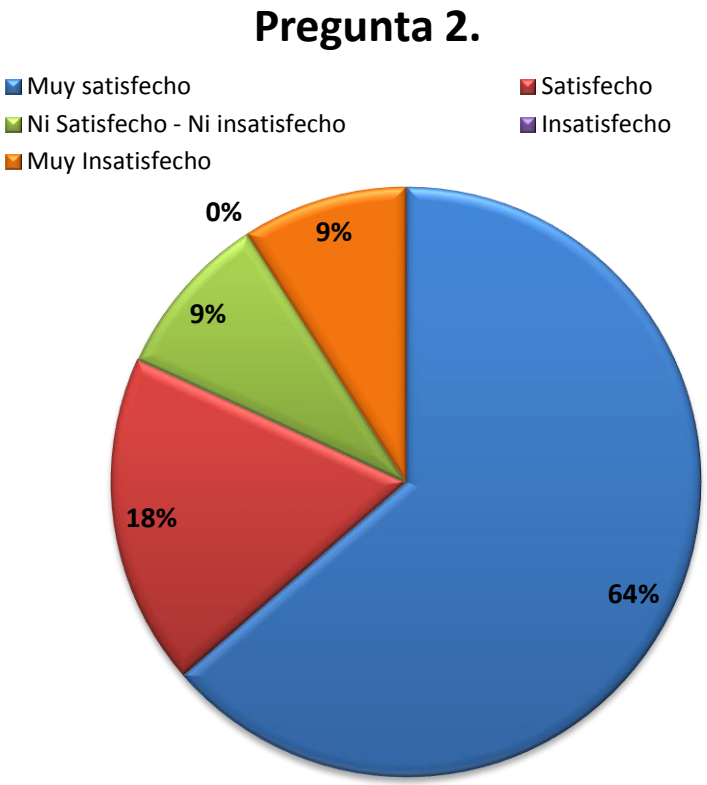
Respuesta	Cantidad de personas
Sí	2
No	9
TOTAL	**11**

- El 18,2% de las personas que participaron en la encuesta contestaron que Sí recibieron una respuesta oportuna.

Encuestas

- ¿La respuesta enviada atiende a su pregunta, queja, reclamo o sugerencia?

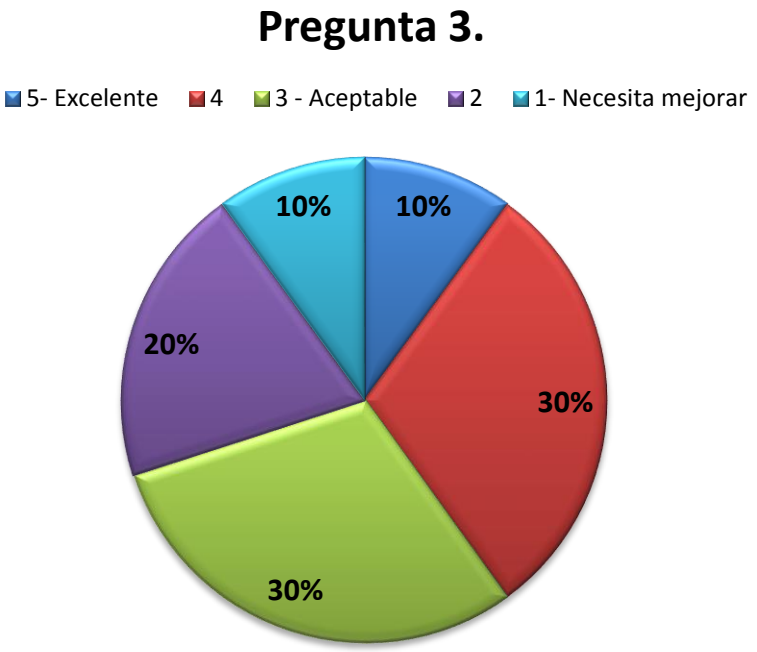
Respuesta	Cantidad de personas
Muy satisfecho	7
Satisfecho	2
Ni Satisfecho - Ni insatisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy Insatisfecho	1
Total	11



Encuestas

- Califique de 1 a 5 su percepción del servicio de atención a la pregunta, queja, reclamo o sugerencia recibida, siendo 5 Excelente.

Respuesta	Cantidad de personas
5- Excelente	6
4. Alta	2
3 – Aceptable	2
2.	0
1- Necesita mejorar	1
Total	11



Observaciones a las Encuestas

777

- VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA
- DIVISION DE MANTENIMIENTO TECNOLOGICO
- DIVISION DE PLANTA FISICA

"Entiendo que se hace lo posible, pero son problemas de fondo que tiene el Edificio de Ciencias Humanas. Por lo pronto seguiremos trabajando en las condiciones actuales."

873

- VICERRECTORIA ACADEMICA
- DIVISION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
- DIVISION DE RECURSOS HUMANOS
- ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

"Los tiempos de respuesta son muy largos, lo que no soluciona de manera oportuna alguna de las situaciones que en el momento esté atravesando el alumno."

915

- DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
- ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

"Si aplican la ley anti-trámites y los mínimos del derecho de petición por favor re direccionen las peticiones si el peticionario se equivoco, esto atasca las solicitudes y no permite un buen servicio del sistema."

Gracias