INFORME DE PQRS

PRIMER TRIMESTRE 2014

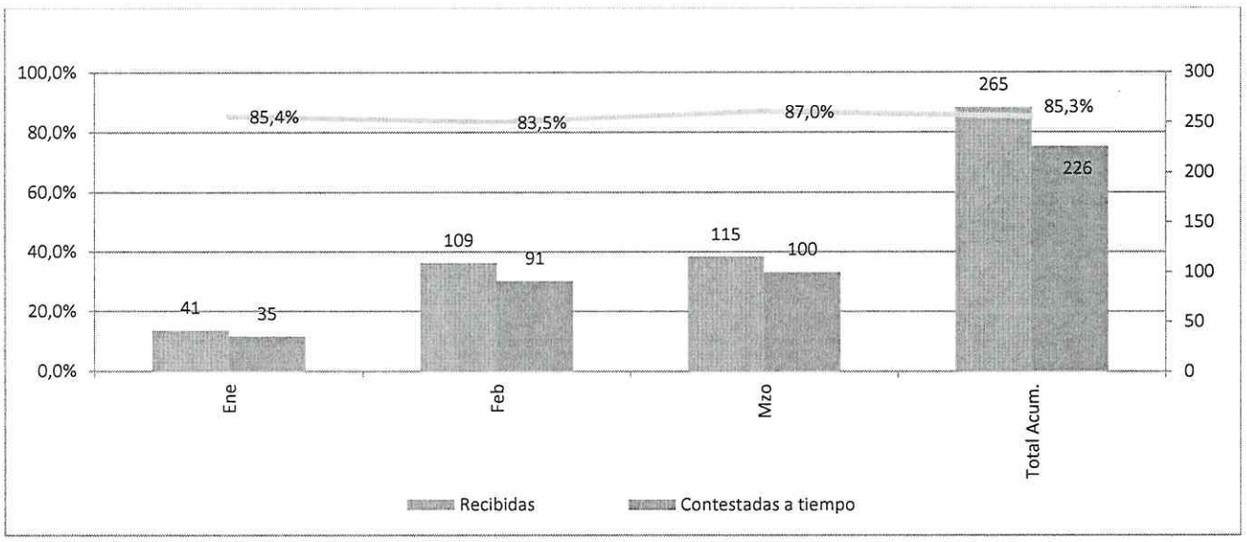
INFORME DE CONTROL INTERNO DE PQRSF
PRIMER TRIMESTRE DE 2014
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

1. ESTADISTICAS DE CUMPLIMIENTO CONSOLIDADAS

El resultado general de cumplimiento se muestra en la siguiente tabla:

PQR'S	Ene	Feb	Mar	1er. Trim.
Recibidas	41	109	115	265
Contestadas a tiempo	35	91	100	226
Porcentaje de Cumplimiento	85,4%	83,5%	87,0%	85,3%

Gráficamente:

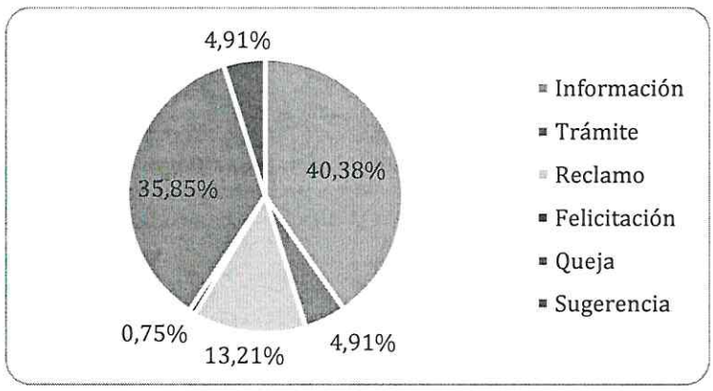


Grafica de cumplimiento primer trimestre 2014

2. CLASIFICACIONES DE PQRSF

Primer Trimestre

	Recibidas	%	Contestados a tiempo	
Información	107	40,38%	82	76,64%
Trámite	13	4,91%	11	84,62%
Reclamo	35	13,21%	33	94,29%
Felicitación	2	0,75%	2	100,00%
Queja	95	35,85%	87	91,58%
Sugerencia	13	4,91%	11	84,62%
TOTALES	265	100,00%	226	85,28%

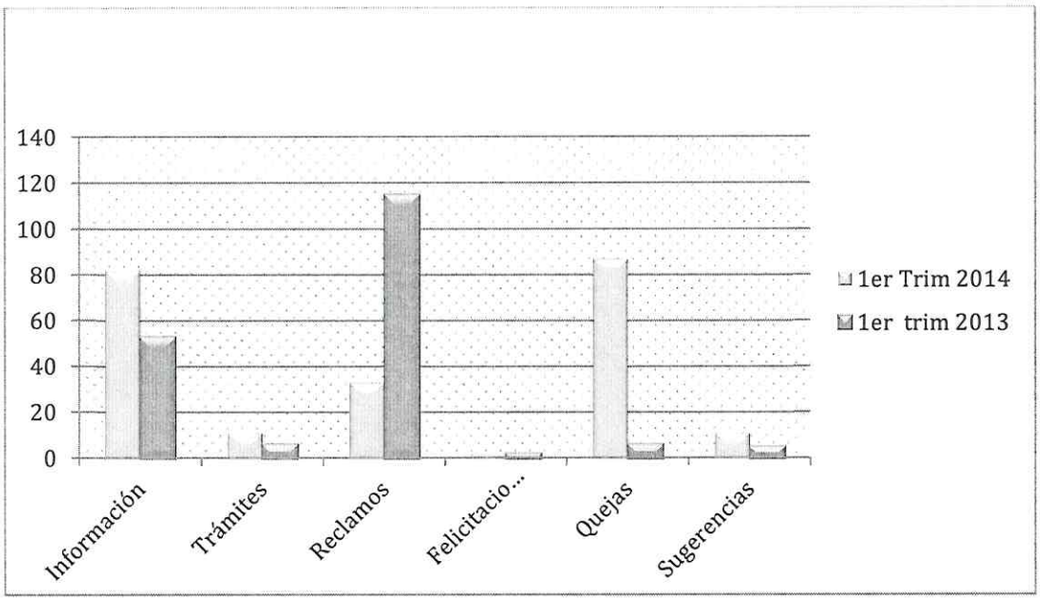


Grafica Clasificación PQRS Recibidas

ANALISIS COMPARATIVO

Se realiza un análisis comparativo con el segundo trimestre del 2012 para obtener el comportamiento del sistema y de la efectividad de las acciones realizadas:

Tipo de PQRSF	**1er trim. 2014**	**1do trim. 2013**
Información	82	53
Trámites	11	6
Reclamo	33	115
Felicitación	2	2
Queja	87	6
Sugerencia	11	5
Total	226	187



Se observa que el número total de PQRSF interpuestas aumentó con relación al primer trimestre del año pasado, así mismo, el nivel de cumplimiento en las respuestas oportunas fue mejor en el periodo 2014, toda vez que se obtuvo un porcentaje del 85.28% en relación al periodo 2013 que fue del 53.9%

Por dependencias en este periodo se refleja una mejora en la oportunidad de las repuestas. En términos generales todas tuvieron buen comportamiento.

DESCRIPCION DE PQRS Y ACCIONES DEL PRIMER TRIMESTRE 2014

Las quejas más significativas son las siguientes:

DOCENCIA				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15387	Queja un estudiante que perdió la asignatura por desconocer la metodología de acceso.	1	Falta de información a los estudiantes, no uso de correos institucionales por los estudiantes	Se le informa que debe llevar su caso ante el concejo académico.
15505	Queja de estudiante que no se puede matricular.	1	El estudiante esta desnivelado académicamente	Se le informa como se puede nivelar
15544	Queja de estudiante a docente por intimidación académica.	1	Desconocida	Al docente actualmente no tiene asignación.

BIENESTAR

Atención	Queja	Cant	Causa	Accion
15367	El día de hoy 20 de diciembre no pudo radicar un documento de renovación de crédito icetex, llego a las 8:40 A.M. encuentro la oficina cerrada	1	Fiesta fin de año	El día 29 de enero de 2014, se le envía un correo al estudiante informándole lo siguiente: Efectivamente el horario de atención de los diferentes Dptos., áreas, oficinas, secciones, etc de la Universidad es a partir de las 8:00 am, sin embargo el día 20 de diciembre de 2013 fue un caso atípico, en cuanto a su petición, la sección de Desarrollo Estudiantil le informa que la renovación de su crédito se llevó a cabo el día 20 de enero de 2014
15529-15531	Retiro de la cafetería a los compañeros estudiantes que nos ofrecían una alternativa para poder tener alimentos sólidos y ahora solo se ven restringidos a vender productos de confitería que en poco ayudan a tener una alimentación adecuada para rendir en nuestra área académica, laboral y profesional.	2	Construcción y adecuación de la Terraza Cafetería del Bloque H	Se le envía un correo al estudiante el día 12/03/2014 informándole lo siguiente: Para la Vicerrectoria de Bienestar es de vital importancia que la comunidad universitaria cuente con un servicio de cafetería óptimo y adecuado. Es por esta razón que el retiro del quiosco metálico de postobon que operaba en el bloque h no fue arbitrario, sino que se realizó para precisamente mejorar las condiciones de servicio a la comunidad. Como es notorio, en el sitio donde estaba ubicado el quiosco, la Universidad está adecuando una cafetería tipo terraza que tendrá mejores condiciones. La oficina de Planeación y su equipo de ingenieros y arquitectos se encuentran actualmente trabajando en este proyecto,

ADMISIONES

Atención	Queja	Cant	Causa	Accion
15375, 15484	El sistema toma las crédito 0 para calcular estado académico. Informática de Registro	2	El sistema no diferencia las asignaturas crédito 0 de las asignaturas con créditos, promedia y asigna los estados incluyéndolas.	Ya que es un impase técnico y la Oficina de Informática no posee una solución, en el DARA se toman los casos que llegan a las ventanillas o por Alania y se les cambia el estado o se promedian de forma manual, lo cual genera filas, inconformidad a los usuarios y reproceso internos.
15412	Sistema SICVI y Alania no funcionan. 14 febrero 2014. Informática Servidor	1	Regularmente en la temporada de matrículas se presenta la caída del servidor (y del fluido eléctrico), en este semestre estas han disminuido considerablemente su frecuencia y no se presentó esa falla en los últimos días de matrícula, como ocurría en semestres anteriores.	En el DARA se llama telefónicamente a la Oficina de Informática, ya no solamente llama uno de los funcionarios encargados del procesos sino que la Jefe del Departamento se comunica directamente con el Jefe de la Oficina de Informática.

15517, 15518, 15623	Demora en la respuesta de un Alania de matrícula 13 días hábiles.	3	Se disminuyó el número de reclamos recibido por la demora en la respuesta de las matriculas académicas (2013-1: 4R), pero se aumentó el número de días de demora de 12 a 13 días.	La funcionaria encargada de Matricula Académica (MA) asignada a Peoplesoft siguió apoyando el proceso durante las primeras semanas y luego sus Alanias fueron distribuidas entre un funcionario encargado de liquidación y una funcionaria de Reingresos con experiencia en respuesta de solicitudes de MA.

FINANCIERA

Atención	Queja	Cant	Causa	Accion
15527	Es mi intención quejarme por el pésimo desempeño del Departamento de Gestión Financiera en cuanto al pago de los honorarios mensuales de los contratistas de la Universidad del Atlántico.	1	La causa es fundamentada en la demora en el pago de los honorarios a nombre de la persona que registró la queja.	Se recopiló toda la información para esclarecer el caso. Se le respondió a la persona a tiempo y con los datos correspondientes de cómo se produjo la demora en dicho pago.
15575	Mi reclamo va dirigido a la Oficina de Financiera: Soy contratista de la Universidad para el convenio interadministrativo entre la universidad y el municipio de Galapa; hasta el día de hoy no he recibido el pago correspondiente al mes de diciembre de 2013(último pago del contrato N° 000267 del 28 de febrero de 2013). A pesar de ser unos recursos de autogestión, y la Cuenta del convenio tener dinero disponible, no se ha realizado el pago.	2	La causa es fundamentada en la demora en el pago de los honorarios a nombre de la persona que registró la queja.	Se procedió a dar respuesta a lo solicitado en el tiempo pertinente y con las anotaciones del caso.
15576	Estoy muy inconforme con el no pago de mi sueldo del mes de Diciembre de 2013 hasta esta fecha y directamente este reclamo lo dirijo a la oficina de Financiera, ya que es ahí donde esta demorado todo , la primera excusa fue que la universidad no había hecho cierre fiscal, pero como ya el cierre lo hicieron ahora no hay ninguna excusa ya que en la cuenta del convenio hay dinero para pagarnos y el jefe de la Oficina no nos da razón de cuando nos pagarán.	3	La causa es fundamentada en la demora en el pago de los honorarios a nombre de la persona que registró la queja.	Se procedió a dar respuesta a lo solicitado en el tiempo pertinente y con las anotaciones del caso.

INFORMATICA

Atención	Queja	Cant	Causa	Accion
15415/15417/15418/15420/15421/15422/15423/15424/15425/15426/15428/15429/15430/15432/15433/15434/15435/15438/15439/15440/15441/15442/15443/15444/15445/15447/15449/15450/15454/15	Bloqueo de sesión de los usuarios en el sistema Académico por concurrencia masiva	30	En épocas de matrículas el sistema académico se colapsa ocasionado bloqueos cuando llega al límite el cual permite su infraestructura de software	Monitoreo permanente en el sistema académico, para detectar los bloqueos y realizar las acciones pertinentes, al mismo tiempo la Universidad dispuso una sala de informática para que los estudiantes realizaran las matriculas, con el fin de solventar el impase al mismo tiempo se espera resolver el inconveniente definitivamente con la puesta en marcha del nuevo sistema académico que se encuentra en implementación

15480	Conectividad en un laboratorio	1	Los usuarios estaban conectados desde un dispositivo personal, una vez se retira el equipo por el propietario hubo ausencia del servicio	Se procede a realizar el soporte adecuado del área por los técnicos de redes de la institución realizando el procedimiento necesario para brindar conectividad a las áreas institucionales, las cuales requieren unos pasos previos que dependen de otras áreas de la universidad.

BIBLIOTECA				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15401	El usuario se queja que no puede acceder a la base de datos IEEE desde su casa o lugar diferente que no sea la universidad del Atlántico.	13	No pueden descargar artículos completos de la base de datos IEEE desde su casa.	Como usuaria de la base de datos debe tener un registro ó crear una cuenta debidamente autenticada además se están haciendo capacitaciones en la biblioteca para el manejo de ella.
15586	El usuario encontró la oficina de procesos técnicos cerrada	1	Las Funcionarias se encontraban asistiendo al taller de promoción y prevención de la salud.	Se tomaran los correctivos del caso.
15617	El estudiante se queja del mal funcionamiento de la biblioteca		Prestación de libros manual y mucha bulla en los salones	Se tomara en cuenta su observación para el buen funcionamiento de la biblioteca.

SECRETARIA GRAL				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15488	El sr. Marlon Alfonso Blanco Alfaro, interpuso queja por no estar de acuerdo con la decisión tomada por el consejo académico, en cuanto a la nota de "motores térmicos" del noveno semestre de Ingeniera Mecánica	1	El desconocimiento del procedimiento por parte del estudiante, en el sentido en que después que la calificación final haya sido asentada en los libros, solo el Consejo Académico mediante Resolución podrá disponer su modificación. Este Consejo Académico no estudiará modificaciones de calificaciones ya asentadas si estas solicitudes no vienen debidamente justificadas o presentadas por el Consejo de Facultad a que pertenece el estudiante. Los estudiantes deberán ser notificados de sus calificaciones definitivas antes de que estas sean remitidas a la Oficina de Registro Académico. La modificación de calificaciones ya comunicadas a la Secretaria Académica, solo podrá efectuarse a solicitud del profesor de la asignatura, previa aprobación del Consejo de Facultad...".	Se le informo y se explicó de porque el consejo académico es el ente competente para aprobar o no aprobar los casos, asimismo, del porqué de la decisión.

C.BASICAS				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15451	Quisiera interponer una queja ya que en el grupo 5 de la asignatura de física electromagnética ingeniería agroindustrial del semestre pasado, el profesor no nos dio notas físicamente sino que las montó en sicvi y las cuales no equivalen a la nota final en el campus, algunos al parecer si tienen su nota pero muchos no quisiera si puede hacer algo ya que ya pasó el tiempo	1		Se comunicó a la coordinadora del programa de física del caso y esta a su vez comunicó al docente, esta fue su respuesta: En dicha PQR se plantea que no hice entrega de los resultados de las calificaciones obtenidas por estudiantes en dicho periodo académico, sin embargo este no ha sido el caso. Todas y cada una de las evaluaciones llevadas a cabo fueron entregadas en fechas previamente acordadas, si este no hubiese sido el caso (entrega de las evaluaciones) el número de PQR recibidos en mi contra hubiese sido mucho mayor. Cabe destacar que si el o la estudiante hubiese solicitado corrección, revisión o verificación de sus calificaciones en los tiempos adecuados, 2013-II, esta situación {inconformidad en la entrega de las evaluaciones} se hubiese tratado de solucionar de la mejor manera, sin violar ningún derecho al estudiante.
15526	Tengo una queja, soy estudiante de biología pura segundo semestre, el profesor JESUS PEÑA GOMEZ que nos dicta laboratorio de química inorgánica los miércoles a las 4 30 pm a 6 30 pm, el docente ya van dos clases que no aparece y no se pronuncia tampoco, la mayoría de estudiantes estamos desde muy temprano para perder tiempo esperando la clase de química y la misma respuesta en la facultad de química nos dice que él no ha llegado, estamos perdiendo tiempo y clases, necesitamos una solución.	1		El laboratorio pendiente quedo asignado para el día jueves 27 de marzo a las 4:30 pm en horario universal, donde no se debería de cruzar con alguna otra actividad a los estudiantes y habría disposición libre del espacio de laboratorios.
15594	La presente es para manifestar nuestra inconformidad sobre la forma como se ha llevado a cabo el proceso de evaluación de trabajo de grado de los estudiantes Saudy Royero Mesino (1.045.681.024) y Julián Darío Castro Barros (1.045.684.898), quien le escribe, por parte del Comité de Investigaciones y Trabajo de grado del departamento de Biología (CIYTG), coordinado por el docente León Andrés Pérez. Asimismo, por la falta de claridad en los procedimientos a seguir para iniciar y culminar la evaluación de nuestra trabajo de grado por parte de la coordinadora del programa Karina Castellanos.	1	Desconocer los términos del reintegro tesista y sus tiempos	Para realizar actividades académicas en la Universidad del Atlántico se debe tener matricula activa en el semestre en curso, cumpliéndose lo establecido en el Reglamento Estudiantil artículo 47: "La relación financiera-académica entre la Universidad y el estudiante, válida hasta la finalización del período académico para el cual se hace". Y se clasifica en: a) Según sus objetivos y procedimientos en: Financiera y Académica. b) Según el período de realización en: Ordinaria y Extraordinaria.

15669	Mi reclamo se debe al estado en que se encuentran los laboratorios, llevo 6 semestres pagando un servicio que se debe a su mejora y cada día va peor, no hay microscopios, no hay reactivos, no tienen ventilación, no existen sillas para todos. No hay mantenimiento a los pocos equipos. Todos los que utilizamos este recinto tienen inconformidad con esto servicio y si no se hace el reclamo es porque desconocemos donde quejarnos	1		1)Los docentes de la Facultad de Ciencias Básicas que tienen a su cargo la parte práctica de los cursos, al iniciar cada semestre entregan la planificación de las actividades académicas a desarrollar en los laboratorios. 2) No existe reporte alguno de incumplimiento de las prácticas de laboratorio como se puede constatar en los formatos de Planificación Vs Control de Practicas. 3) Si bien es cierto que se debe mejorar algunos aspectos en la institución y se está trabajando en ello; no ha sido impedimento para que la mayoría de los docentes cumplan con sus actividades. 4) La Universidad del Atlántico al iniciar el año ha entregado materiales y reactivos que obedecen al plan de compra que se requiere para prácticas de laboratorio.

C. EDUCACION				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15459	Una docente no subió las notas del semestre pasado por que la estudiante estaba en la parte de atrás de la lista		La estudiante no estaba matriculada desde un principio en el grupo llego ya casi a la mitad del semestre por lo que la docente no la tenía en la lista formal	La docente entrego a Admisiones las notas correspondientes y la estudiante pudo matricular normalmente en este semestre.
15605	Un grupo de estudiante estaban molestos por el maltrato de algunos docentes del Área de Francés en la celebración de la Francofonia		El estudiante se queja por que siente que los docentes de Frances los maltratan y después son estos docentes quienes dicen que hacen todo el trabajo de la Francofonia.	El Coordinador de la Licenciatura en Idiomas Extranjeros se reunió con los docentes del área de Frances, el Grupo de estudiantes colaboradores llegando a un acuerdo para el feliz término de la Francofonia.
15592	La estudiante está molesta por que la docente a quien le asignaron para su trabajo de tesis no se ha podido comunicar con ella		La docente no responde el teléfono ni los correos que la estudiante le envía	Se le ha informado a la docente sobre la PQR que tiene por vía email, solicitando haga presencia en la Decanatura
15990	un estudiante se queja del maltrato de una docente en el salón de clases		el estudiante se queja por el maltrato de la docente en el salón de clases	Se cita a la docente se le pone en conocimiento sobre la PQR, la docente se descarga diciendo que sus clases son lúdicas y que no hay cabida para el estudiante que no esté preparado pero que en ningún momento ella maltrata a sus estudiantes que por el contrario les gusta sus clases, se citó al estudiante el cual no ha hecho presencia aun en la Decanatura.

T.HUMANO				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**

15407	Retraso de pago de personal de apoyo	1	Retraso en el proceso de asignación del personal de apoyo (monitores)	Verificación de requisitos para asignación de personal de apoyo, publicación oportuna de la convocatoria y expedición oportuna del acto administrativo.
15468, 15487	Demora en el pago de honorarios de contratista	2	Implementación de nueva documentación requerida por el ministerio de hacienda	Divulgación de nuevos requisitos, verificación de documentación.
15481	asignación como jurado de votación, mas sin embargo se encuentra fuera del país por cuestión académicas	1	solicitud de registraduria de personal estudiantil, docente, administrativo y contratista para la asignación como jurado de votación	La asignación como jurado de votación la realizó la Registraduría Nacional de Estado Civil, la Universidad suministra el personal requerido, realizar una depuración del personal perteneciente a esta institución conforme a su situación actual
	Demora en el pago de honorarios de contratista	31	Implementación de nueva documentación requerida por el ministerio de hacienda	Solicitud de documentación con mayor tiempo, verificación de los requisitos.

Los reclamos más significativos son las siguientes:

DOCENCIA				
Atención	**Queja**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15461	Reclamo de docente por cruce de horario	1	Error de programación	Se corrigió el impase de inmediato por el funcinario responsable
15474	Reclamo de estudiante por dificultades al ingresar al SICVI	1	Desconocimiento de plataforma	Se le informa como ingresar.
15602	Reclamo de docente por asignación académica.	1	Falta en la comunicación con las facultades en la asignación.	Concertación en la asignación docente.
15627	Reclamo de docente conexion a internet en sabanagrande.	1	Variación de energia electrica.	Clases en sede ciudadela
15616	Reclamo de funcionario por prestamo de salas de informatica	1	Desconocimiento de comunicación.	Se le informa los comunicados.

ADMISIONES				
Atención	**Reclamos**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15375, 15484	El sistema toma las credito 0 para calcular estado académico. Informatica de Registro	2	El sistema no diferencia las asignaturas credito 0 de las asignaturas con créditos, promedia y asigna los estados incluyendolas.	Ya que es un impase técnico y la Oficina de Informática no posee una solución, en el DARA se toman los casos que llegan a las ventanillas o por Alania y se les cambia el estado o se promedian de forma manual, lo cuall genera filas, inconformidad a los usuarios y reprocesos internos.

15412	Sistema SICVI y Alania no funcionan. 14 febrero 2014. Informatica Servidor	1	Regularmente en la temporada de matriculas se presenta la caida del servidor (y del fluido electrico), en este semestre estas han disminuido considerablemente su frecuencia y no se presentó esa falla en los últimos días de matricula, como ocurría en semestres anterioress.	En el DARA se llama telefónicamente a la Oficina de Informática, ya no solamente llama uno de los funcionarios encargados del procesos sino que la Jefe del Departamento se comunica directamente con el Jefe de la Oficina de Informática.
15517, 15518, 15623	Demora en la respuesta de un alania de matricula 13 días hábiles.	3	Se disminuyó el número de reclamos recibido por la demora en la respuesta de las matriculas académicas (2013-1: 4R), pero se aumentó el número de días de demora de 12 a 13 días.	La funcionaria encargada de Matricula Académica (MA) asignada a Peoplesoft siguió apoyando el proceso durante las primeras semanas y luego sus Alanias fueron distribuidas entre un funcionario encargado de liquidación y una funcionaria de Reingresos con experiencia en resúesta de solicitudes de MA.

INFORMATICA				
Atención	**Reclamos**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15374	Falla en el sistema de telefonía	1	Por problemas de corriente eléctrica se sufrió un daño en la planta de telefonía IP quedando fuera de servicio	Se procedió a restaurar el servicio tratando de recuperar la actividad normal
15483	Funcionamiento de la pantalla LCD ubicadas en los diferentes edificios de la institución	1	Las pantallas LCD no esta siendo utilizadas en un 100% por inconvenientes en la conectividad entre el sistema central de conexión	Se informa al jefe y a las personas encargadas del proceso con el fin de dar el uso adecuado en la comunicación institucional
15495/15496/15497/15498/15499/15500/15402/15550	Estado de los computadores y conectividad en la sala 101 D	7	Por cambios en el sistema de red institucional hubo necesidad de ajustar la configuración de los equipos de la sala	Se realizó la configuración de los equipos y la conectividad se reestableció
15508/15509/15510/15511/15512/15513/15514/15521/15522/15523/15524/15578/15388/15642	Conectividad en la sala 502 D, Biblioteca y virus, bloque H posgrados	14	Por cambios en el sistema de red institucional hubo necesidad de ajustar la configuración de los equipos de la sala, al mismo tiempo hay bloques que cuentas con wifi y muchas veces los usuarios entran a redes que no están autorizadas	Se realizó la configuración de los equipos y la conectividad se reestableció y se realiza la instalación del software smart con el fin de reduzcan los virus en esta área, se realizó cambio de router

SERVICIOS GENERALES				
Atención	**Reclamos**	**Cant**	**Causa**	**Accion**

15463, 15464, 15465, 15466,15467, 15519, 15530, 15548, 15551, 15570, 15593, 15596, 15598, 15603, 15609, 15643, 15644, 15645, 15646	Reparación AA	19	Vida útil de repuesto	Mantenimiento Correctivo
15470	Insonorización AA	1	Equipo mal ubicado	Insonorización
15472	Ventilador sin funcionar	1	Daño por mal uso	Reparación
15482, 15610,	Tablero sin funcionar	2	Daño por mal uso	Cambio
15503, 15552,15603, 15607, 15608, 15615, 15625, 15628, 15629,	Falta de agua en Unidades Académicas	9	Fugas en piscina	Se establecieron horarios de llenado y aspiración, se solictó estudio de fugas en piscina de clavados
15532, 15543, 15583,	Reclamo sobre vigilante	3	Funciones con respecto a la fuerza publica	Aclaración funciones

C. EDUCACION				
Atención	**Reclamos**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15382	Molestia de un estudiante por graduarse sin la firma en el Diploma y Acta de Grado	1	La Doctora Janeth se encontraba por fuera de la ciudad, representando a la Universidad del Atlántico en una reunión	El estudiante una vez trajo el Diploma para recoger la firma de la Decana, ella se lo firmo y le pidió las disculpas correspondientes.
15614	Las estudiantes reclaman por la aceptación y proyección de la nota de validación extemporáneamente		El docente tenia información sobre las fechas para entregar las notas de la validación pero no lo hizo y aún no ha explicado la causa	Se le escribió un correo comunicándole sobre el problema que tienen las estudiantes sobre esta falta y se le abrirá una no conformidad.

Y las solicitudes de trámite, información o sugerencias más comunes se muestran en la siguiente tabla:

BIENESTAR				
Atención	**Información, sugerencias, felicitaciones**	**Cant**	**Causa**	**Accion**

15365 - 15395- 15397	En vista de que ahora mismo se encuentran arreglando las luces de las piscinas, que es muy bueno y los felicito por eso, les recomiendo que coloquen permitan que se realice una práctica nocturna del deporte natación aproximadamente de 6 a 8 pm, ya que de esta forma muchos nadadores que no les sirven los otros horarios podrían practicar en las noches y mejoraríamos mucho el nivel que ya tenemos.	3	Horario de los estudiantes	Se le envía un correo al estudiante el dia 28/01/2014 a las 9:40am, informándole lo siguiente: Actualmente la Vicerrectoria de Bienestar Universitario desde la sección de deportes está analizando la viabilidad de un horario para practica de natación en jornada nocturna, de 6pm-8pm; sin embargo aun las instalaciones de la piscina se encuentran en mantenimiento y en arreglo de algunos detalles de infraestructura.
15364	La universidad detrás de las gradas de natación cuenta con unos filtros de agua, que al principio funcionaban, pero después dejo de funcionar, la verdad sería muy bueno para todos los deportistas q practican allí cerca que este mismo funcionara, ya que de esta forma podríamos hidratarnos, que es la razón por la cual se creó, así que muy respetuosamente les pido que lo arreglen para beneficio de todos	1	Poca disponibilidad de bebederos de agua en la universidad	Se le envía un correo al estudiante el día 20/01/2014 a las 4:00pm, informándole lo siguiente. Cualmente la Universidad está adelantando un estudio para la reparación de los bebederos de agua ubicados en el coliseo y de igual forma está cotizando con varios proveedores el diseño de nuevos bebederos para instalar en varios puntos estratégicos de la Universidad. Como son varios bebederos que se piensan instalar y con diseños específicos, la oficina de Planeación en apoyo con la Vicerrectoria de Bienestar, actualmente se encuentran en el proceso de la selección del proveedor que cumpla con los requerimientos. Sabemos que es de vital importancia suplir la necesidad de hidratación en toda la comunidad universitaria.
15371	Cordial saludos. Más que un reclamo es una petición. Lo que sucede es lo siguiente: fui admitido en Derecho Extendido en 2013-2, en este primer semestre perdí 3 materias y quedé en bajo rendimiento. Como sabrán una de las materias en primer semestre es Fundamentos de Economía, materia que nunca vi porque estaba matriculado en el grupo No. 6, que daba las clases los lunes a las 6:30AM, y se me imposibilitaba de todas las formas, debido a que yo estudiaba simultáneamente en el SENA, fui a admisiones 4 veces, y fui a la facultad 3 veces para solicitar un retiro de materia, o un traslado de grupo, solicitudes que jamás me fueron resueltas. Solo quedarían dos materias: Sociología Jurídica y Metodología de la Investigación, ambas con el grupo No. 6, estas si las perdí por bajo rendimiento, debido a que soy una persona de escasos recursos, y en ese entonces no laboraba, y por tener mi residencia actual en Malambo, necesitaba $10.000 diarios para transportarme, y muchas veces se me hacía imposible conseguir. Por favor, no quiero perder el cupo en la Universidad, si tengo que pagar un excedente lo haré, ahora estoy laborando y si tengo dinero para ir a clases y pagar lo que tenga que pagar, hice muchos esfuerzos y sacrificios en semestre pasado, no quiero que eso sea en vano. Por favor. ayúdenme	1	Cupo de matrícula académica	Se le envía un correo al estudiante el día 21/01/2014 a las 8:50 am informándole lo siguiente: Para dar respuesta a su petición le informamos que como primera instancia, su caso lo debe trasladar al Consejo Académico, que es el ente encargado de dar solución a este tipo de peticiones, debe llevar todos los soportes de su gestión previa (lo enunciado en la pqr) y anexarlo como soporte ante Consejo Académico. Lo que podría hacer la Vicerrectoria de Bienestar Universitario es hacer seguimiento a su caso, una vez usted lo remita.

15559	Se ha identificado la necesidad de que la enfermería cuente con diferentes implementos para atender emergencias elementales como gasas, alcohol, ampollas y diferentes pastillas de uso común que no necesitan tanta certificación.	1	Insumos disponibles de primeros auxilios	Se envía un correo al estudiante el día 14/03/2014 informándole el Protocolo para suministrar medicamentos que se tienen en stock en la enfermería de la universidad:1- El estudiante debe ingresar a la consulta médica general, para que sea valorado y posteriormente se ejecute el plan que el medico generó para tal caso. Los medicamentos deben ser ordenados por el profesional competente, no por las enfermeras ni auxiliares, así está establecido en la norma colombiana ley 100 de1993 2- Contamos con los insumos necesarios para prestar el servicio como son gasa, algodón, alcohol pero son de uso interno. Ejemplo para curaciones, inmovilizaciones. Recordemos que el alcance de atención en enfermia que está autorizada la universidad a brindar a la comunidad universitaria es de primeros auxilios, para lo cual cuenta con los implementos necesarios para este fin.

ADMISIONES

Atención	Información, sugerencias, felicitaciones	Cant	Causa	Accion
15471	FELICITACIÓN: Funcionamiento de Alania, las homologaciones y la matricula académica	1	Se le contestó a tiempo y se le dió la información necesaria	
varias	Varias: Información sobre registro de notas, sobre aplazamiento de semestre, usuario y contraseña de academusoft, estados académicos, cambios de jornada, fechas de matrícula del Calendario, Alania contestada a tiempo	20	Diferentes inquietudes relacionadas directa e indirectamente con la Matricula Académica	
varias	Liquidación (exoneraciones de estratos bajos, fechas de volantes, orientaciones para ver el volante, solicitud pago x cuotas, reporte de pago (sin caja de compensación:2, con Caja: 2)	10		
15501, 15580	Certificados de egresado antiguo e información certificados caducados	2	Dificultad para encontrar la información al respecto en la web.	
varias	Doble programa (1), Homologaciones (1), R T T (4)	6	Información sobre los procesos y la publicación de sus resultados	
15381	Proceso para cursar las asignaturas crédito cero para un egresado inactivo con deuda	1	Diferentes inquietudes relacionadas directa e indirectamente con grados	
varias	Información inscripciones (estudiante antiguo: 1, desplazados: 1, información general sobre procesos e inconvenientes: 4)	6	Cambio del proceso y por lo tanto del procedimiento, dificultad para encontrar la información a dudas particulares como la de los estudiantes antiguos (reglamento)	

INFORMATICA

Atención	Información, sugerencias, felicitaciones	Cant	Causa	Accion
15402/15404	Mal ingreso a el sitio web institucional	2	Algunos usuarios ingresan utilizando los navegadores, no siendo	Se le explico al usuario de forma correcta de entrar a los sitios web de manera segura

			esta la forma correcta de ingreso	
15413	el usuario confirma haber resuelto el inconveniente	1	Con las instrucciones suministradas el usuario pudo ingresar correctamente y confirmo el haber recibido la información correcta	Verificar que esta información este documentada
15456/15457/15477	Solicitud de correo institucional	3	Para la realización del correo institucional de los estudiantes de primer semestre se necesita que se encuentren matriculados, ya que este proceso se realiza en lote y este proceso algunas veces tiene un pequeño retraso	comunicarle al estudiante la situación y contactarlo a través del mecanismos adecuado la cuenta de soporte@mail.uniatlantico.edu.co, una vez se realice la creación del correo se le informa al estudiante que la encuentra en su campus it
15507/15542	Soporte de correo institucional	2	Solicitud de restablecimiento de contraseña por este medio	se contacta al usuario por medio del correo soporte@mail.uniatlantico.edu.co para solicitar la información completa y realizar el procedimiento

PLANEACION				
Atención	**Información, sugerencias, felicitaciones**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15340	El estudiante sugiere que se arreglen las fuentes (bebedederos de agua), los cuales están ubicados al frente de la Biblioteca. Igualmente, sugiere que arreglen el Coliseo Chelo de Castro.	1	1. No se habían aprobado los recursos del CREE para dar inicio al proceso de contratación de los diferentes proyectos, incluidos los del Bebederos. 2.En cuanto al Coliseo Chelo de Castro habían quedado desierto tres procesos licitatorios, que no permitieron dar solución.	Se coordinó en conjunto con la Vicerrectoría de Bienestar el estudio previo para la contratación del proyecto de los bebederos. 2. Coliseo Chelo de Castro, se iniciará los procesos licitatorios, debido que el día 26 de marzo fue aprobado el presupuesto 2014 por parte de la Junta Ciudadela Universitaria.
15342	El estudiante sugiere que se realice mantenimiento a las fuentes (bebederos de agua). instalados debajo de gradas de natación.	1	No se habían aprobado los recursos del CREE para dar inicio al proceso de contratación de los diferentes proyectos, incluidos los del Bebedeeros	Se coordinó en conjunto con la Vicerrectoría de Bienestar el estudio previo para la contratación del proyecto de los bebederos.

SECRETARIA GENERAL				
Atención	**Información, sugerencias, felicitaciones**	**Cant**	**Causa**	**Accion**
15378	El solicitante en este caso el sr. Luis de Jesús Jurado Rivera, solicita revisión de su matrícula financiera en posgrado de la Maestría de ciencias de las matemáticas	1	El solicitante ya había enviado carta al consejo académico, el cual se pronunció en sesión ordinaria del Consejo Académico de fecha 19 de Diciembre de 2013, en relación al caso No. 76, y el sr Jurado no consulto la respuesta dada por el Consejo Académico.	Toda petición llegada al Consejo Académico son Publicada en la página de la Universidad, más exactamente en la Secretaria General

15469	La Sra. Janisse Coronado Gutiérrez, solicita información sobre la autenticación de firma de su diploma y ante que notaria se realiza dicho procedimiento, asimismo, nos manifiesta que va a realizar una especialización en el exterior y por ende necesita apostillarlo.	1	Para dar respuesta de fondo la Sra. debió colocar el número de registro, folio, libro, acta y fecha de grado para determinar así determinar que procedimiento debía seguir.	Se le informo mediante su correo que se acercara a esta oficina con su diploma para verificación de firma
15579, 15600, 15618, 15620, 15622, 15624, 15626, 15632, 15633,15634, 15637	Solicitan que se le extienda el plazo para entrega documento para los grado por ceremonia, por cuanto les hace falta la resolución de la judicatura	11	El desconocimiento en el proceso de fijación de fecha que se establece en el calendario académico	Se le dio traslado de estas peticiones al consejo académico por competencia tal como lo establece el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011(Enero 18), "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

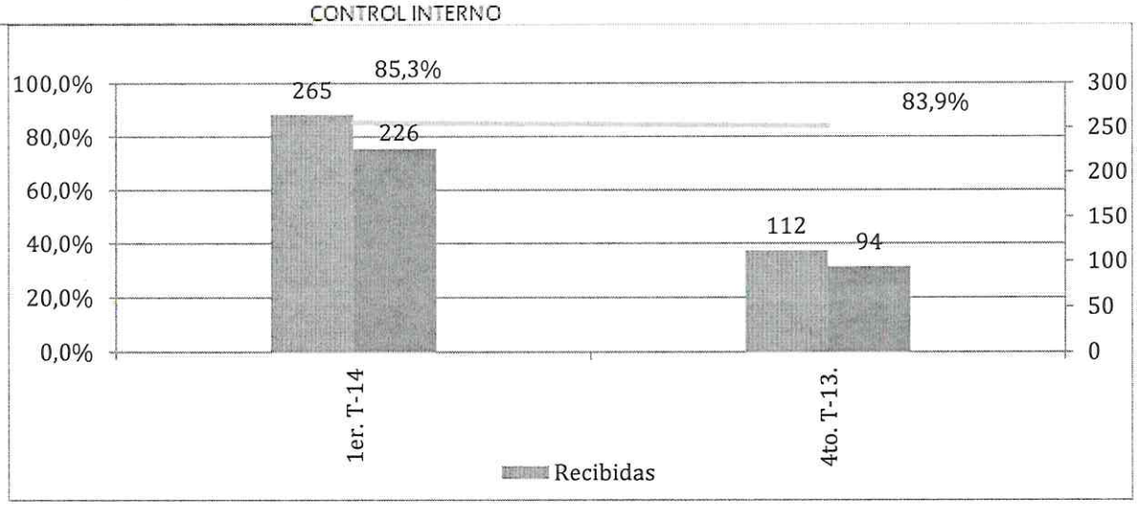
3. ESTADISTICAS COMPARATIVAS

Tomando como base los datos obtenidos en el informe del trimestre anterior, se ha realizado el siguiente análisis comparativo de las PQRSF recibidas y contestadas a tiempo en el cuarto trimestre 2013 y primer trimestre de 2014, de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA COMPARATIVA DE CUMPLIMIENTO

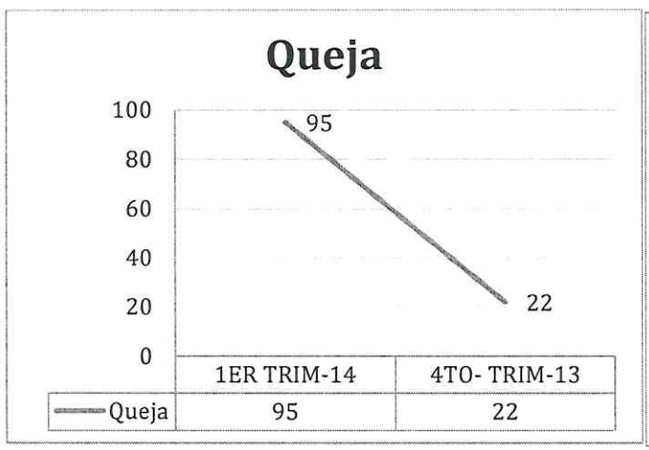
PQR'S	1er. Trim. 2014	4to Trim. 2013
Recibidas	265	112
Contestadas a tiempo	226	94
Porcentaje de Cumplimiento	85.3%	83.9%

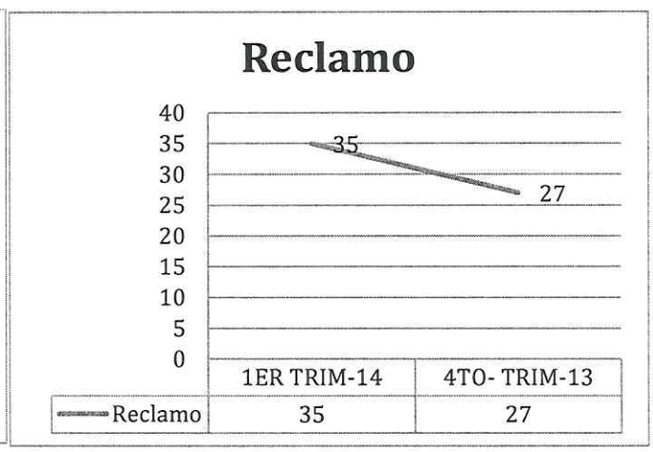
Gráfica comparativa 2do y 1er trimestre 2013

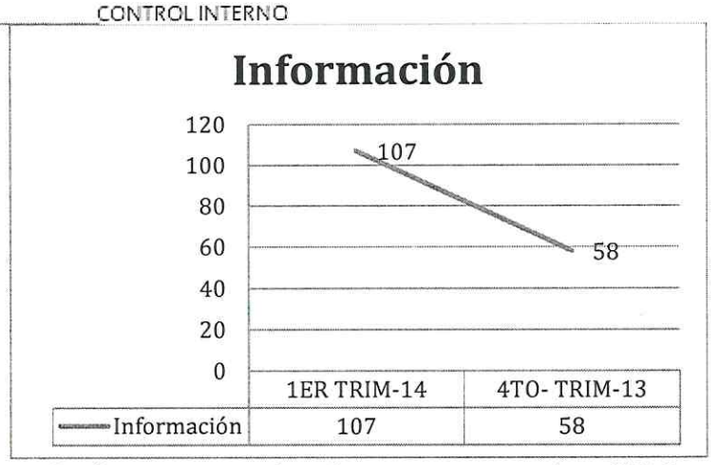


3.1. VARIACION DE LAS PQR REPRESENTATIVAS

La variación gráfica de los ítems más representativos del sistema que ascendieron y descendieron de acuerdo a las mediciones del cuarto trimestre 2013 con relación al primer trimestre 2014, se observa:







Graficas comparativas ítems representativos 2013

PQR RECURRENTES DEL PRIMER PERIODO 2014.

Estas son las PQR interpuestas desde el año 2011 que hasta la fecha que no han tenido acciones correctivas efectivas. Las más comunes son:

PROCESO RESPONSABLE	PQR RECURRENTE	1ER TRIM 2013	SE PRESENTO EN 2013	SE PRESENTÓ EN 2012	SE PRESENTÓ EN 2011
Docencia (Admisiones)	Demora en matrículas-Alania	4	SI	SI	SI
	Solicitud de información en Admisiones	45	SI	SI	SI
Gestión Tecnológica	Conectividad en salas de informática	52	SI	SI	SI
	Solicitud de usuario-contraseña correo electrónico		SI	SI	SI
Servicios generales	Reparación aires acondicionado. Reparaciones bloque G y H.	35	SI	SI	NO
Planeación y Serv. Grales	Estructura Coliseo en mal estado	1	SI	SI	NO

5. CONCLUSION

En este periodo se muestra un avance positivo en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las pqr interpuestas, pero esto no quiere decir que se esté solucionando el requerimiento de nuestros clientes, algunas de las razones obedece a disponibilidades presupuestales por eso se presenta la recurrencia en algunos casos.
Otro aspecto desfavorecedor se da en el atraso y la calidad de la información suministrada por los responsables para la elaboración de este informe, a través de la herramienta compartida GoogleDocs.

6. RECOMENDACIONES

- Continuar la tendencia mostrada en este periodo al cumplimiento de los términos en las respuestas.
- Mejorar la oportunidad y la calidad de la información presentada en el documento compartido.

Proyecto: Vivian Arenas

5. ESTADISTICAS AÑO 2014

TABLA DE CUMPLIMIENTO PQRS 2014

PQR'S	Ene	Feb	Mar	1er. Trim.	Abr	May	Jun	2do. Trim.	Jul	Ago	Sep	3er. Trim.	Oct	Nov	Dic	4to. Trim.	Total Acum.
Recibidas	41	111	116	268	92	66	43	201	81	94	51	226	63	52	29	144	839
Contestadas a tiempo	35	94	102	231	77	51	40	168	63	73	44	180	51	51	22	124	703
Porcentaje de Cumplimiento	85,4%	84,7%	87,9%	86,2%	83,7%	77,3%	93,0%	83,6%	77,8%	77,7%	86,3%	79,6%	81,0%	98,1%	75,9%	86,1%	83,8%

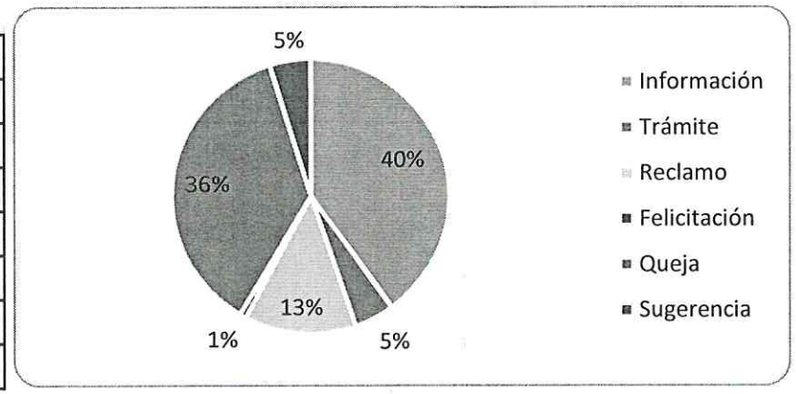
CONSOLIDADO POR TIPO

Consolidado	1er Trim		2do Trim		3er Trim		4to Trim		Acumulado Anual		
Tipo de PQR's	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	Recibidas	Contestadas a tiempo	%
Información	107	83	31	20	48	30	49	44	235	177	75,3%
Trámite	13	11	6	3	6	4	5	2	30	20	66,7%
Reclamo	35	34	66	52	102	84	40	32	243	202	83,1%
Felicitación	2	2	10	10	3	3	11	11	26	26	100,0%
Queja	98	90	79	75	61	53	37	34	275	252	91,6%
Sugerencia	13	11	9	8	6	6	2	1	30	26	86,7%
TOTALES	268	231	201	168	226	180	144	124	839	703	83,8%

TIPOLOGIAS DE PQR TRIMESTRAL

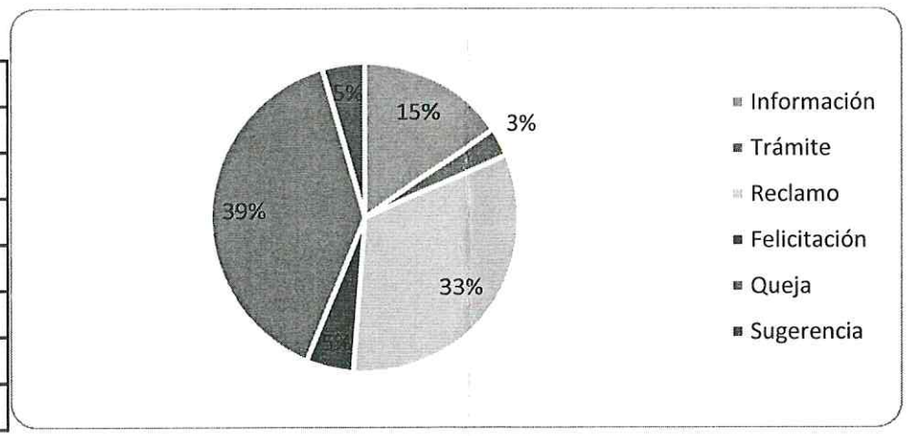
Primer Trimestre

	Recibidas	%	Contestados a tiempo	
Información	107	39,93%	83	77,57%
Trámite	13	4,85%	11	84,62%
Reclamo	35	13,06%	34	97,14%
Felicitación	2	0,75%	2	100,00%
Queja	98	36,57%	90	91,84%
Sugerencia	13	4,85%	11	84,62%
TOTALES	268	100,00%	231	86,19%



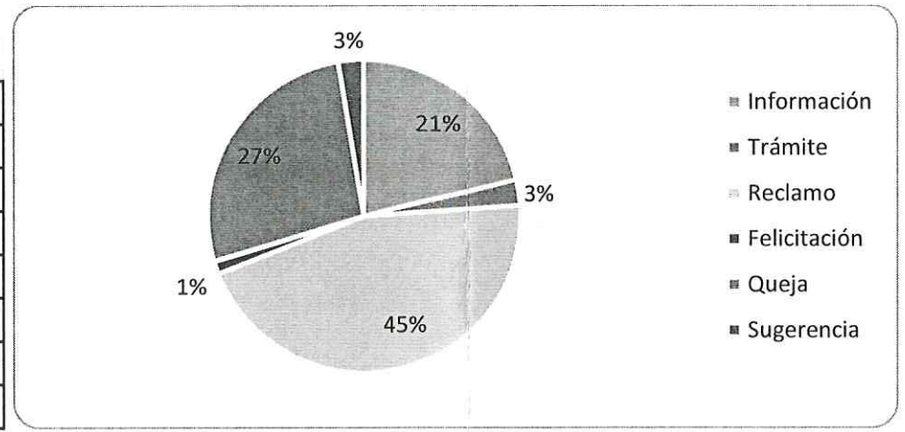
Segundo Trimestre

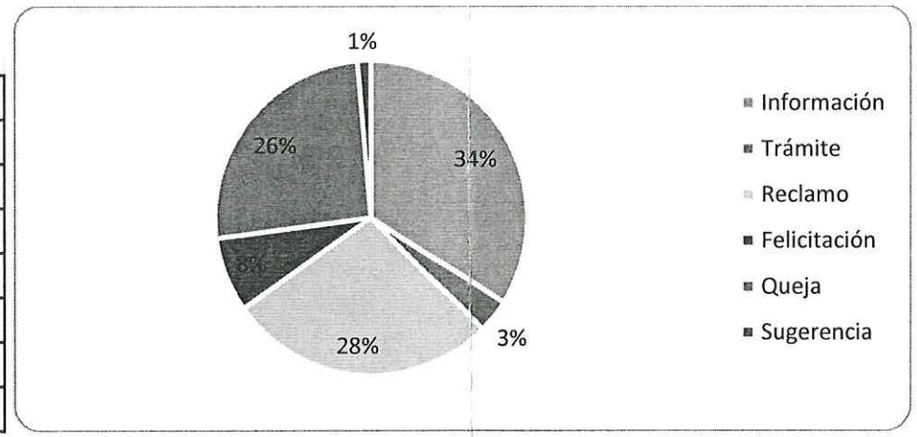
Tipo de PQR's	Recibidas	%	Contestados a tiempo	
Información	31	15,42%	20	64,52%
Trámite	6	2,99%	3	50,00%
Reclamo	66	32,84%	52	78,79%
Felicitación	10	4,98%	10	100,00%
Queja	79	39,30%	75	94,94%
Sugerencia	9	4,48%	8	88,89%
TOTALES	201	100,00%	168	83,58%



Tercer Trimestre

Tipo de PQR's	Recibidas	%	Contestados a tiempo	
Información	48	21,24%	30	62,50%
Trámite	6	2,65%	4	66,67%
Reclamo	102	45,13%	84	82,35%
Felicitación	3	1,33%	3	100,00%
Queja	61	26,99%	53	86,89%
Sugerencia	6	2,65%	6	100,00%
TOTALES	226	100,00%	180	79,65%



Cuatro Trimestre

Tipo de PQR's	Recibidas	%	Contestados a tiempo	
Información	49	34%	44	89,80%
Trámite	5	3%	2	40,00%
Reclamo	40	28%	32	80,00%
Felicitación	11	8%	11	100,00%
Queja	37	26%	34	91,89%
Sugerencia	2	1%	1	50,00%
TOTALES	144	98,61%	124	86,11%