

**II INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2020**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  uniquindioconectada

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 4001 del 16 de enero de 2018. "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 de 2020.

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 3 - y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4. Atendiendo las sugerencias 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, Nivel 1 Gestión Documental 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 2020 mediante los canales electrónicos se registró un total de 196 "PQRSDF", de las cuales 17 corresponden a Quejas, 9 a Reclamos, 1 a Denuncias, 1 a Felicitaciones y 168 a Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

Etiquetas de fila	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Denuncias	1	0,51%
Peticiones	168	85,71%
Quejas	17	8,67%
Reclamos	9	4,59%
Felicitaciones	1	0,51%
Total general	196	100,00%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo ABRIL - JUNIO de 2020

TIPO	RECIBIDAS
Ciudadano Anónimo	0

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo ABRIL - JUNIO de 2020

PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL - JUNIO DE 2020	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	87
EXTERNOS	2
TOTAL	89

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo ABRIL - JUNIO 2020

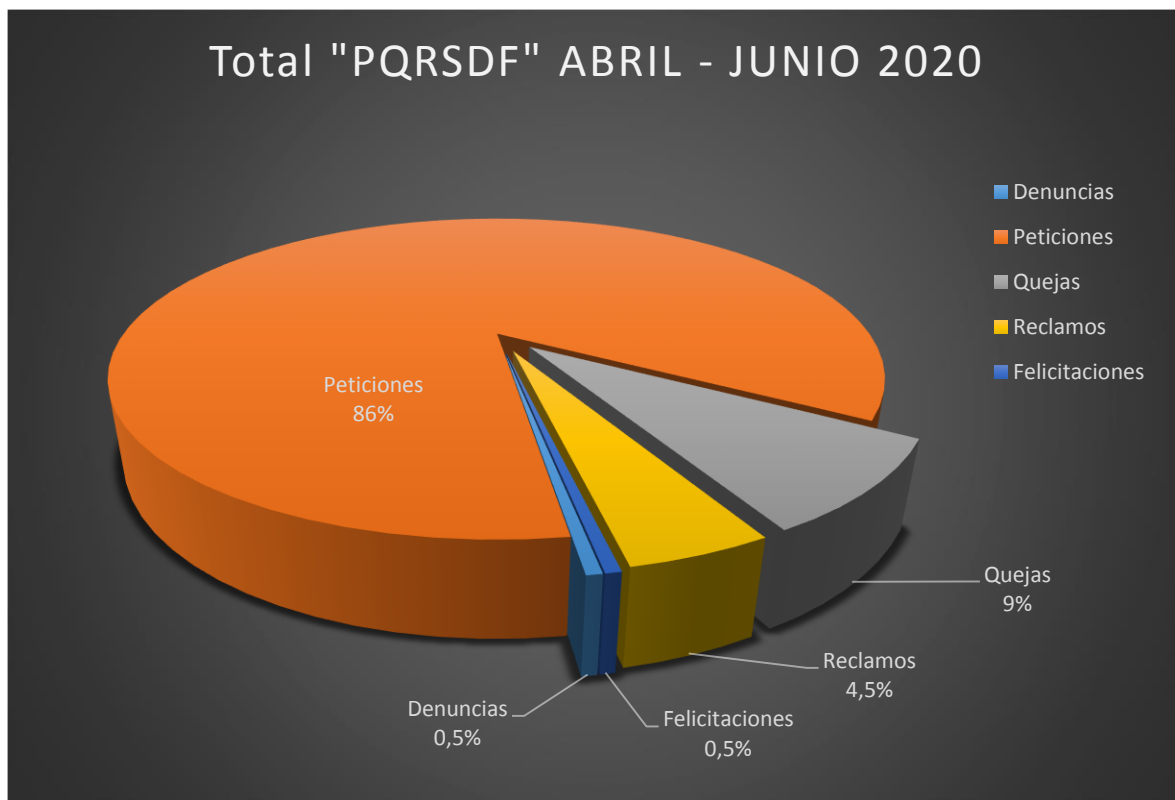


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo ABRIL - JUNIO de 2020

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de asunto. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF".

No.	AREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL
1	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	3		1			4
2	ÁREA FINANCIERA	1	1				2
3	ÁREA GESTIÓN HUMANA	3					3
4	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	108	2	1			111
5	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	14	3	1			18
6	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	2					2
7	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	1	1			3
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1		1			2
9	RECTORÍA	1					1
10	SECRETARÍA GENERAL	9	1	1			11
11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2				1	3
12	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3		1			4
13	VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1					1
14	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1					1
15	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION	2	1				3
16	PROGRAMA DE BIOLOGÍA			1			1
17	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL		1				1
18	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1					1
19	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA	1					1
20	PROGRAMA DE QUÍMICA		1				1
21	OFICINA ASUNTOS DOCENTES	2	1				3
22	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1					1
23	ÁREA TESORERÍA	1					1
24	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA	1					1

25	PROGRAMA DE ECONOMÍA				1		1
26	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3					3
27	PROGRAMA DE GERONTOLOGÍA		1				1
28	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2	1				3
29	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS			1			1
30	MAESTRÍA EN BIOLOGÍA VEGETAL		1				1
31	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	1					1
32	PROGRAMA DE FILOSOFÍA		1				1
33	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	1					1
34	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1					1
35	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL		1				1
36	OFICINA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1					1
37	TOTAL	168	17	9	1	1	196

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo ABRIL - JUNIO 2020

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

II TRIMESTRE DE 2020 (ABRIL - JUNIO)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	4	1
	Queja: Tramitología, comportamiento de docente, falta de información.		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	13	8
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información.		
	Reclamo: Tramitología, falta de información.		
TOTAL		17	9

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo ABRIL - JUNIO de 2020

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de Usuario	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Total general
Docente		5	1			6
Estudiante	1	99	13	8		121
Particular		61	3	1		65
Administrativo		3			1	4
Total general	1	168	17	9	1	196

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo ABRIL - JUNIO de 2020

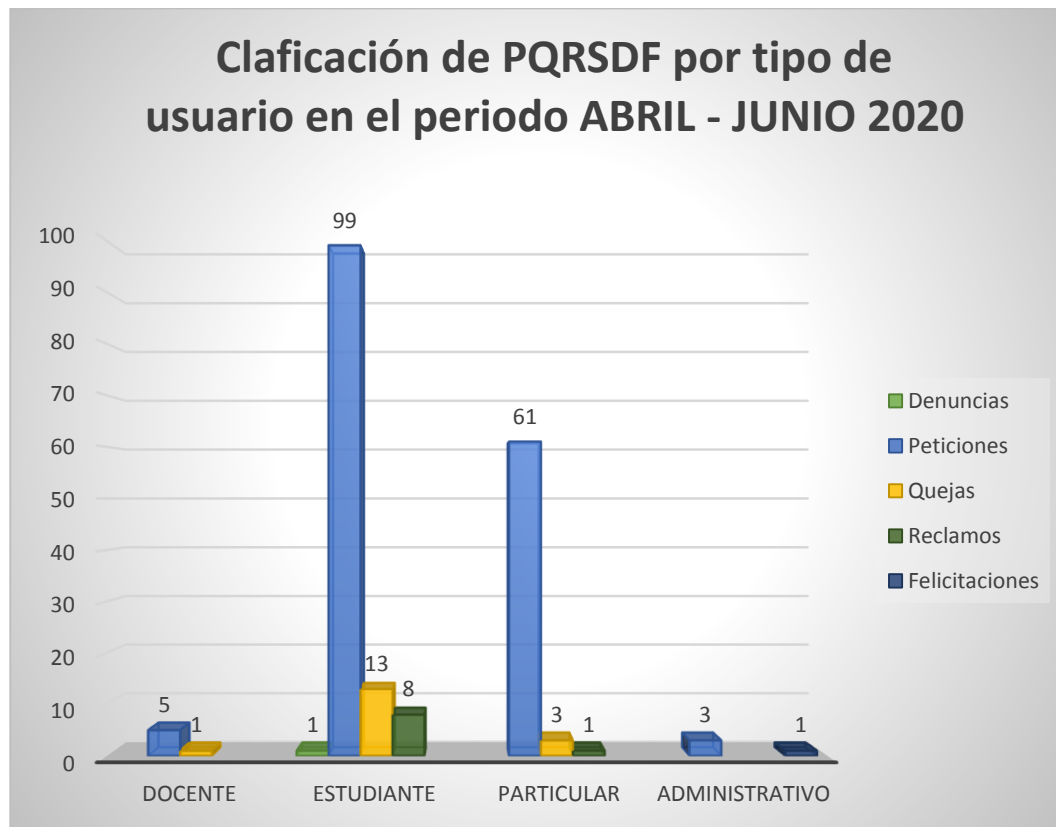


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo ABRIL - JUNIO 2020

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo ABRIL – JUNIO de 2020

El resultado corresponde al segundo trimestre de los meses ABRIL - JUNIO del año 2020, donde el total de Quejas (17) corresponde al 9% y el 4,5% a (9) Reclamos.

Las (17) Quejas corresponden a: Metodología docente 7(41%), Tramitología 6(35%), Falta de información 3(18%), Mal comportamiento de docente 1(6%).

Para los (9) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 5(56%), Falta de información 4(44%).

Al realizar el balance respecto al segundo trimestre del año 2019 donde se presentaron (17) quejas con una participación porcentual del 14% y (5) reclamos con un 4%, en comparación con el segundo trimestre del año 2020, donde se presentaron (17) quejas equivalentes al 9% y (9) reclamos con una participación porcentual del 4,5%, se evidencia un aumento del 12,5% para los reclamos y una disminución de 35,7% para las quejas.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II trimestre 2019 y II trimestre 2020:

COMPARATIVO AÑO 2019								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2019	82	17	5	3	12	0	1	120
% EQUIVALENTE	68,3%	14,2%	4,2%	2,5%	10%	0%	0,8%	100%
COMPARATIVO AÑO 2020								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2020	168	17	9	0	1	0	1	196
% EQUIVALENTE	85,7%	8,7%	4,6%	0%	0,5%	0%	0,5%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2019 Y TRIMESTRE I 2020)	51,2%	0%	44,4%	-300%	-1100%	0%	0%	38,7%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2019 - 2020 - II trimestre (ABRIL - JUNIO)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL - JUNIO 2020

El presente informe muestra un incremento general del 38,7 % en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (ABRIL - JUNIO), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2019.

En cuanto a las quejas y reclamos instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, corresponden a:

- Quejas relacionadas con: Tramitología 6(35%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 5(56%)

Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es creciente en 12,5% para el II trimestre del año 2020 en comparación con el II trimestre del año 2019.

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda llevar a cabo programas de divulgación de la utilización del nuevo portal web de la Universidad, ya que muchas de las PQRSDF' instauradas en este trimestre tuvieron que ver con el desconocimiento del portal (una opción sería enviar el link de video tutoriales sobre el portal a todos los correos, no solo de estudiantes sino también de docentes y administrativos).

Al igual, se recomienda que las respuestas vía correo electrónico por parte de los responsables de dar contestación sea más oportuna; en la actual crisis, uno de los medios que están utilizando tanto los estudiantes como los docentes, administrativos y usuarios externos a la Universidad para comunicarse con las diferentes dependencias de la Universidad son los correos electrónicos, y muchas de las quejas presentadas (bien sea vía PQRSDF como telefónicamente) es la tardanza o la no respuesta a las peticiones, quejas o reclamos realizados por este medio.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada