



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO
2018**

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 II trimestre abril - junio de 2018.

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 II trimestre abril – junio de 2018 mediante los canales electrónicos se registró un total de 96 "PQRSDF", de las cuales 4 no aplican por estar repetidas y/o ser de prueba, y 10 se clasifican dentro de las denuncias anónimas, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 82 "PQRSDF", de las cuales 12 corresponden a Quejas y 10 a Reclamos.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	57	70%
Quejas	12	15%
Reclamos	10	12%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	3	4%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	82	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo abril – junio 2018

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	10

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo abril - junio 2018

INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018	
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
INTERNOS	58
EXTERNOS	2
TOTAL	60

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo abril - junio 2018

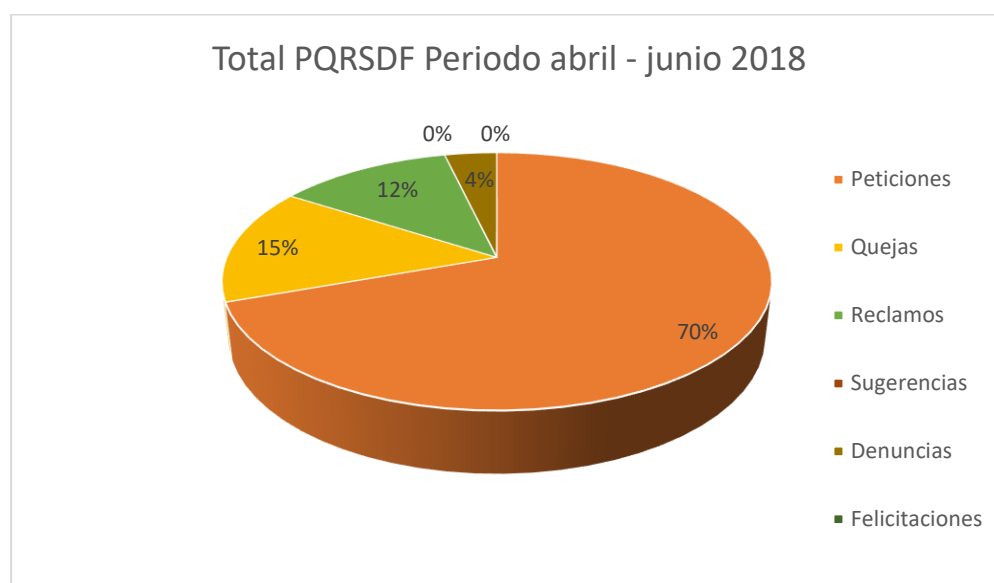


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo abril - junio 2018

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 II TRIMESTRE DE 2018 (ABRIL - JUNIO)										
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
2	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%

3	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
4	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	RECTORÍA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
6	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
7	VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
8	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	1	0	2	2%
9	ÁREA GESTIÓN HUMANA	1	0	0	0	0	1	0	2	2%
10	PROGRAMA DE ECONOMÍA	2	0	0	0	0	0	0	2	2%
11	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	1	0	0	0	0	2	2%
12	ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA	1	0	0	0	0	2	0	3	3%
13	ÁREA TESORERÍA	1	1	0	0	0	1	0	3	3%
14	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL	1	0	0	0	1	1	0	3	3%
15	SECRETARÍA GENERAL	3	0	0	0	0	0	0	3	3%
16	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2	0	2	0	0	0	0	4	4%
17	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	0	2	0	0	1	0	7	8%
18	ÁREA DE MANTENIMIENTO	5	1	0	0	2	0	0	8	9%
19	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6	0	2	0	0	0	0	8	9%
20	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	28	5	3	0	0	2	0	38	41%
TOTAL		57	12	10	0	3	10	0	92	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo abril – junio de 2018

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

II TRIMESTRE DE 2018 (abril - junio)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	<p>Docentes - Particulares - Administrativos: Queja: Evento día del docente, Pago de nómina Ordenes de Prestación de servicios (OPS)</p> <p>Reclamo: Inscripción, Reembolsos</p>	3	3
2	<p>Estudiantes: Quejas: Descuento por Votación, Publicación de notas, Descuento núcleo familiar, Metodología docente Instructor de Bienestar, Pasantía, Personal de Seguridad.</p> <p>Reclamos: Registro asignaturas, Reembolso, Cambio de Pensum, Inscripción, Proceso de Habilitaciones.</p>	9	7
TOTAL		12	10

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo abril - junio de 2018

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particular	23	0	3	0	0	5	0	31
Docentes	2	1	0	0	0	1	0	4
Administrativos	3	2	0	0	0	0	0	5
Estudiantes	29	9	7	0	3	4	0	52
Total	57	12	10	0	3	10	0	92

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo abril - junio de 2018

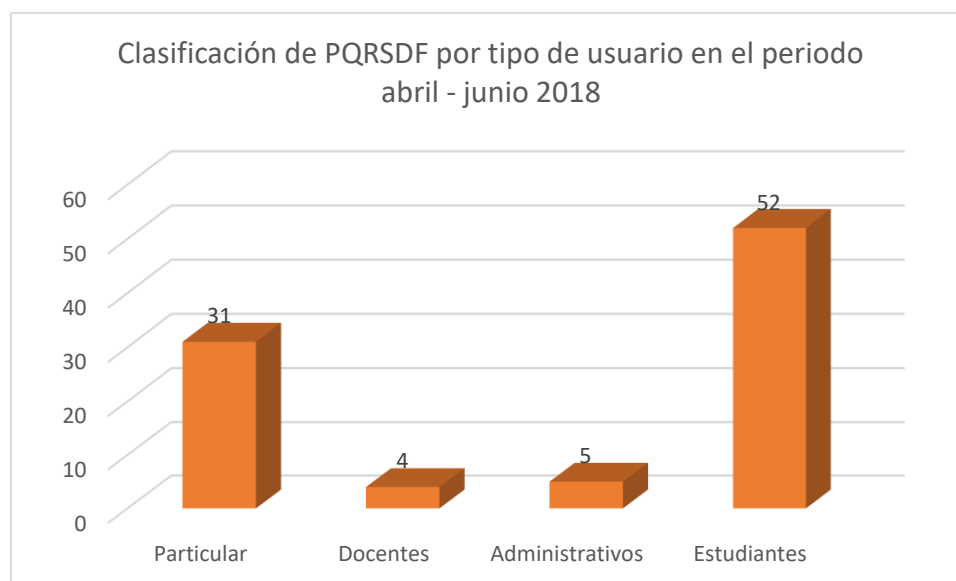


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo abril – junio de 2018

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo abril – junio de 2018

El resultado corresponde al segundo trimestre de los meses abril - junio del año 2018, donde el total de Quejas corresponde al 13 % de (12) y el 11% a (10) Reclamos.

Las 12 Quejas corresponden a: Información Ingresos y Admitidos 6 (50%), Tramitología 3 (25%), Mala atención a usuarios 1(8%), Evaluación desempeño docente 1 (8%) y Logística en eventos 1 (8%).

En cuanto a los 10 Reclamos, los escenarios identificados fueron: Información Ingresos y Admitidos 3 (30%), Logística en Registro de materias 3 (30%) y Tramitología 4 (40%).

Al realizar el balance respecto al segundo trimestre de año 2017 donde se presentaron (27) quejas con un equivalente al 32% y (2) reclamos con un 2%, comparándolo con el segundo trimestre del año 2018, donde se presentaron (12) quejas equivalentes al 15% y (10) reclamos con una participación porcentual del 11%, se evidencia una disminución del 56% para las quejas y un incremento del 80% para los reclamos.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II Trimestre 2017 y 2018:

COMPARATIVO AÑO 2017							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2017	52	27	2	3	1	0	85
% EQUIVALENTE	61%	32%	2%	4%	1%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2018							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2018	57	12	10	0	3	0	82
% EQUIVALENTE	70%	15%	12%	0%	4%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2017 Y TRIMESTRE II 2018)	9%	56%	80%	0%	67%	0%	4%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2017 - 2018 - II trimestre (abril – junio de 2018)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL - JUNIO 2018

El presente informe muestra una disminución del 4% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (abril - junio), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2017.

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: Información Ingresos y Admitidos 6 (50%)
- Reclamos a: Tramitología 4 (40%).

8. RECOMENDACIÓN:

- Se recomienda a la oficina de Admisiones y Registros continuar con las campañas de divulgación y sensibilización a los estudiantes sobre los diferentes tramites en línea, funcionamiento del Centro de Servicios al Usuarios" CSU", y de la Plataforma de Servicios Académicos – SAC. Además, replantear y/o fortalecer otras estrategias que permitan minimizar las quejas y reclamos correspondientes a Información de Ingresos, Admitidos y tramitología.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

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