



# UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

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

**ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Por una Universidad  
**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

[www.uniquindio.edu.co](http://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 III trimestre julio - septiembre de 2018 mediante los canales electrónicos se registró un total de 262 "PQRSDF", de las cuales 7 no aplican por estar repetidas y/o ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 255 "PQRSDF", de las cuales 73 corresponden a Quejas y 29 a Reclamos.

## 2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

| TIPO DE PQRSDF     | RECIBIDAS  | PARTICIPACIÓN % |
|--------------------|------------|-----------------|
| Peticiones         | 138        | 54%             |
| Quejas             | 73         | 29%             |
| Reclamos           | 29         | 11%             |
| Sugerencias        | 1          | 0%              |
| Denuncias          | 5          | 2%              |
| Denuncias anónimas | 5          | 2%              |
| Felicitaciones     | 4          | 2%              |
| <b>TOTAL</b>       | <b>255</b> | <b>100%</b>     |

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo julio – septiembre 2018

| TIPO               | RECIBIDAS |
|--------------------|-----------|
| Denuncias Anónimas | 5         |

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo julio – septiembre 2018

| INFORME DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN<br>PERIODO COMPRENDIDO |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| JULIO - AGOSTO DE 2018                                       |    |
| NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS                              |    |
| INTERNOS                                                     | 52 |
| EXTERNOS                                                     | 8  |
| TOTAL                                                        | 60 |

**NOTA: Los datos de este cuadro los registran en el Área de Gestión Documental.**

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo julio – septiembre 2018

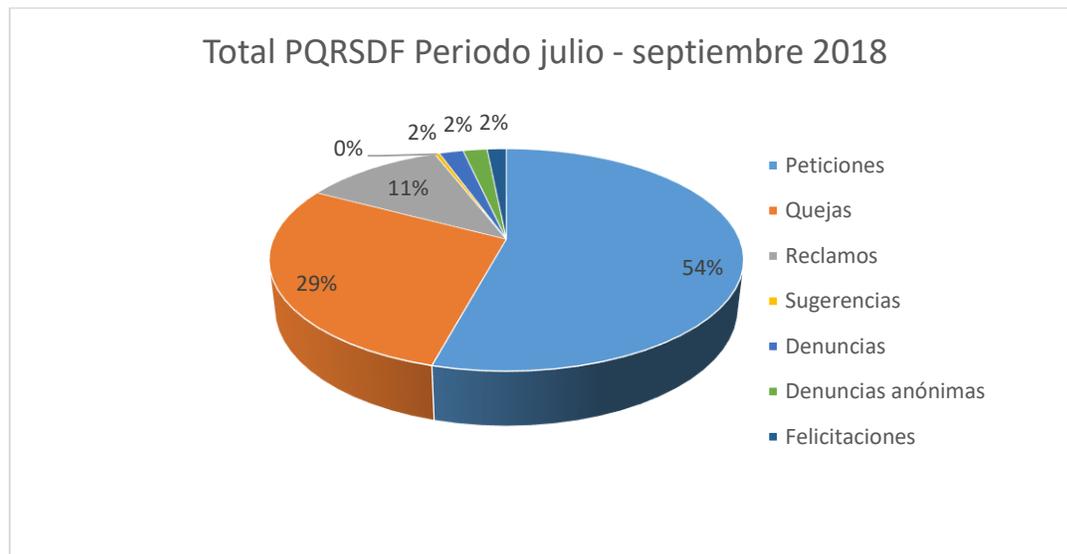


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo julio - septiembre 2018

### 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 III TRIMESTRE DE 2018 (JULIO - SEPTIEMBRE) |                                                   |            |        |          |             |           |                    |                |       |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|--------------------|----------------|-------|----|
| No.                                                                                                              | ÁREA-PROGRAMA                                     | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Denuncias Anónimas | Felicitaciones | TOTAL | %  |
| 1                                                                                                                | PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL | 0          | 1      | 0        | 0           | 0         | 0                  | 0              | 1     | 0% |
| 2                                                                                                                | PROGRAMA DE BIOLOGÍA                              | 0          | 1      | 0        | 0           | 0         | 0                  | 0              | 1     | 0% |
| 3                                                                                                                | PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO      | 1          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0                  | 0              | 1     | 0% |
| 4                                                                                                                | PROGRAMA DE CONTADURÍA                            | 1          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0                  | 0              | 1     | 0% |
| 5                                                                                                                | PROGRAMA DE ECONOMIA                              | 1          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0                  | 0              | 1     | 0% |
| 6                                                                                                                | PROGRAMA DE MEDICINA                              | 0          | 0      | 0        | 0           | 0         | 1                  | 0              | 1     | 0% |

|              |                                                                               |            |           |           |          |          |          |          |            |             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
| 7            | PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES                                       | 0          | 1         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1          | 0%          |
| 8            | ÁREA BIBLIOTECA                                                               | 0          | 1         | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 2          | 1%          |
| 9            | ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA                                                     | 1          | 1         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 2          | 1%          |
| 10           | ÁREA FINANCIERA                                                               | 0          | 2         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 2          | 1%          |
| 11           | ÁREA GESTIÓN HUMANA                                                           | 0          | 1         | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 2          | 1%          |
| 12           | OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO                                            | 0          | 1         | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 2          | 1%          |
| 13           | PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA                                         | 2          | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 2          | 1%          |
| 14           | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA SOCIAL PARA LA REHABILITACION           | 2          | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 2          | 1%          |
| 15           | PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN FINANCIERA                                     | 1          | 1         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 2          | 1%          |
| 16           | RECTORÍA                                                                      | 1          | 0         | 0         | 0        | 0        | 1        | 0        | 2          | 1%          |
| 17           | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA | 2          | 1         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 3          | 1%          |
| 18           | UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN                                                      | 3          | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 3          | 1%          |
| 19           | ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL                                               | 2          | 3         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 5          | 2%          |
| 20           | ÁREA DE MANTENIMIENTO                                                         | 2          | 1         | 1         | 0        | 2        | 0        | 0        | 6          | 2%          |
| 21           | PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN                      | 4          | 2         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 6          | 2%          |
| 22           | SECRETARÍA GENERAL                                                            | 3          | 2         | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 6          | 2%          |
| 23           | VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA                                                  | 5          | 1         | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 7          | 3%          |
| 24           | ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS                                            | 7          | 2         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 9          | 4%          |
| 25           | ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL                                                       | 10         | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 11         | 4%          |
| 26           | VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                                       | 8          | 2         | 0         | 0        | 0        | 0        | 1        | 11         | 4%          |
| 27           | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO                                   | 10         | 19        | 4         | 0        | 2        | 0        | 0        | 35         | 14%         |
| 28           | OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO                  | 72         | 30        | 23        | 1        | 1        | 1        | 0        | 128        | 50%         |
| <b>TOTAL</b> |                                                                               | <b>138</b> | <b>73</b> | <b>29</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>255</b> | <b>100%</b> |

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo julio - septiembre de 2018

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

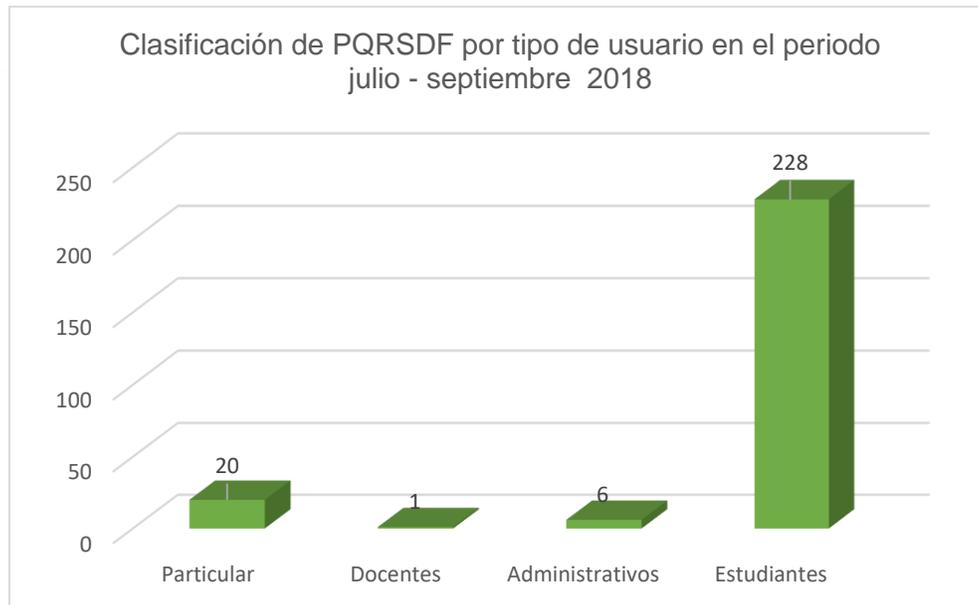
| III TRIMESTRE DE 2018 (julio - septiembre) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| No.                                        | QUEJA Y RECLAMOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | QUEJAS    | RECLAMOS  |
| 1                                          | <p>Particulares - Administrativos:<br/>Queja: Corrección Información Portal UQ, Elecciones, Mala atención</p> <p>Reclamo: Inscripciones y Admisiones</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4         | 1         |
| 2                                          | <p>Estudiantes:<br/>Quejas: Revisión de cámaras, Cancelación de asignatura, Inscripciones y admisiones, Convenio basa, Convenio estímulos UQ, Habilitación, Continuidad, Mala atención, Certificado/Constancia, Registro de materias, Metodología docente, Infraestructura física, Información PQR, Horario de clases, Pago matrícula, Registro de asignaturas, Recibo matrícula financiera, Pruebas saber pro.</p> <p>Reclamos: Reembolso, Notas Habilitación, Material Pedagógico, Revisión De Cámaras, Descuento Por Votación, Información PQR, Registro De Asignaturas, Certificado/Constancia, Recibo Matrícula Financiera, Descuento Renuncia A Derechos Médicos, Pruebas Saber Pro, Descuento Núcleo Familiar.</p> | 69        | 28        |
| <b>TOTAL</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>73</b> | <b>29</b> |

*Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo julio - septiembre de 2018*

**5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO**

| Tipo de usuario | Peticiones | Quejas    | Reclamos  | Sugerencias | Denuncias | Denuncias Anónimas | Felicitaciones | Total      |
|-----------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------------|----------------|------------|
| Particular      | 15         | 2         | 1         | 0           | 0         | 1                  | 1              | 20         |
| Docentes        | 0          | 0         | 0         | 0           | 0         | 1                  | 0              | 1          |
| Administrativos | 3          | 2         | 0         | 0           | 1         | 0                  | 0              | 6          |
| Estudiantes     | 120        | 69        | 28        | 1           | 4         | 3                  | 3              | 228        |
| <b>Total</b>    | <b>138</b> | <b>73</b> | <b>29</b> | <b>1</b>    | <b>5</b>  | <b>5</b>           | <b>4</b>       | <b>255</b> |

*Cuadro 8. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo julio - septiembre de 2018*



**Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo julio - septiembre de 2018**

## 6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo julio - septiembre de 2018

El resultado corresponde al tercer trimestre de los meses julio - septiembre del año 2018, donde el total de Quejas corresponde al 29 % de (73) y el 11% a (29) Reclamos.

Las 73 Quejas corresponden a: Infraestructura física 1 (1%), Clave correo electrónico 1 (1%), Revisión de cámaras de seguridad 1 (1%), Información de ingresos y admitidos 29 (40%), Tramitología 20 (27%), Mala atención a usuarios 8 (11%), Evaluación desempeño docente 12 (16%) y Comicios electorales 1 (1%).

Para los 29 Reclamos, los escenarios identificados fueron: Información Ingresos y Admitidos 21 (72%), Logística entrega de material pedagógico 1 (3%) y Tramitología 7 (24%), Revisión de cámaras de seguridad 1 (3%)

Al realizar el balance respecto al tercer trimestre de año 2017 donde se presentaron (18) quejas con un equivalente al 14% y (10) reclamos con un 8%, en comparación con el tercer trimestre del año 2018, donde se presentaron (73) quejas equivalentes al 29% y (29) reclamos con una participación porcentual del 11%, se evidencia un incremento del 75% para las quejas y un incremento del 66% para los reclamos.

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

| COMPARATIVO 2017                                                 |            |        |          |             |           |                    |                |       |
|------------------------------------------------------------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|--------------------|----------------|-------|
| PQRSDF/TRIMESTRE                                                 | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | DENUNCIAS ANONIMAS | FELICITACIONES | TOTAL |
| III-2017                                                         | 87         | 18     | 10       | 3           | 10        | 0                  | 0              | 128   |
| % EQUIVALENTE                                                    | 68%        | 14%    | 8%       | 2%          | 8%        | 0%                 | 0%             | 100%  |
| COMPARATIVO AÑO 2018                                             |            |        |          |             |           |                    |                |       |
| PQRSDF/TRIMESTRE                                                 | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | DENUNCIAS ANONIMAS | FELICITACIONES | TOTAL |
| III-2018                                                         | 138        | 73     | 29       | 1           | 5         | 5                  | 4              | 255   |
| % EQUIVALENTE                                                    | 54%        | 29%    | 11%      | 0%          | 2%        | 2%                 | 2%             | 100%  |
|                                                                  |            |        |          |             |           |                    |                |       |
| % COMPORTAMIENTO<br>(TRIMESTRE III 2017 Y<br>TRIMESTRE III 2018) | 37%        | 75%    | 66%      | 97%         | 98%       | 0%                 | 0%             | 50%   |

Cuadro 9. Comparativo PQRSDF 2017 - 2018 - III trimestre (julio - septiembre de 2018)

## 7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2018

El presente informe muestra un incremento del 50% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (julio -septiembre), 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 29 (40%)
- Reclamos a: Información Ingresos y Admitidos 21 (72%).

El aumento se atribuye a los diversos cambios que ha tenido el área de admisiones y registros en la integración de los servicios con el nuevo Centro de Servicio al Usuario, mientras que los estudiantes se acostumbran al uso de dicho sistema.

#### **8. RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda a la oficina de Admisiones y Registros realizar nuevas campañas de divulgación y sensibilización a los estudiantes de la institución sobre el manejo del Centro de Servicio al Usuario con el fin de minimizar las quejas y reclamos de dicha oficina.



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](mailto:gdocumental@uniquindio.edu.co)