



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**II INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2019**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

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 2019.

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 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, 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 2019 mediante los canales electrónicos se registró un total de 120 "PQRSDF", de las cuales 17 corresponden a Quejas, 5 a Reclamos, 12 Denuncias, 3 Sugerencias, 1 a Felicitaciones y 82 Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	82	68%
Quejas	17	14%
Reclamos	5	4%
Sugerencias	3	3%
Denuncias	12	10%
Felicitaciones	1	1%
TOTAL	120	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo abril - junio de 2019

TIPO	RECIBIDAS
"PQRSDF" Ciudadano Anónimo	12

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo abril - junio de 2019

PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL – JUNIO DE 2019	
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
INTERNOS	50
EXTERNOS	5
TOTAL	55

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo abril - junio 2019

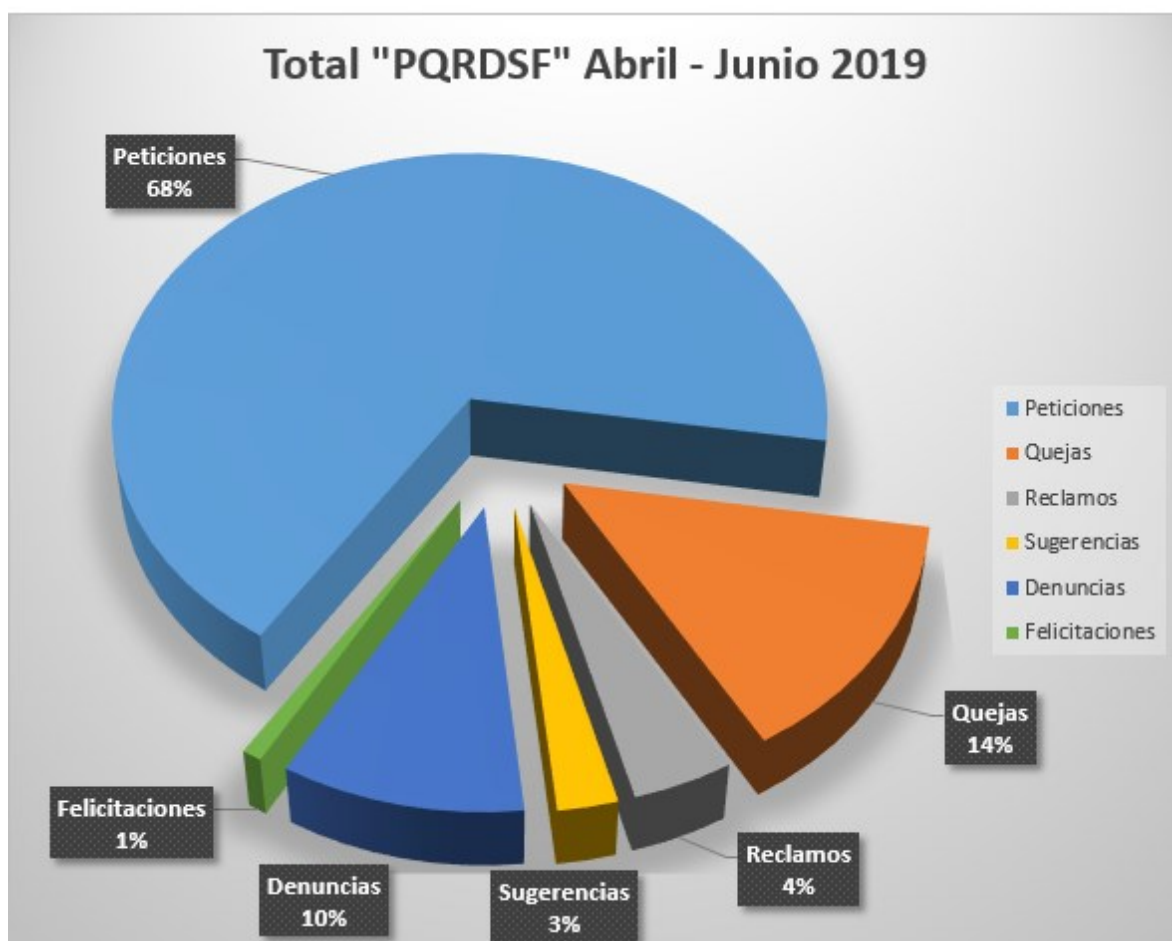


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo abril - junio de 2019

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 2019 (ABRIL - JUNIO)										
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	ÁREA BIBLIOTECA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
2	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
3	ÁREA DE ACTIVOS FIJOS	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
4	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	1	2	2%
5	ÁREA DE MANTENIMIENTO	5	2	0	1	8	0	0	16	13%
6	ÁREA FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	2	2	0	0	0	0	0	4	3%
8	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL	4	1	0	0	0	0	0	5	4%
9	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA	2	1	0	0	0	0	0	3	3%
10	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA AGROPECUARIA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
11	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
12	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
13	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
14	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	0	2	0	0	0	0	0	2	1%

15	PROGRAMA DE MEDICINA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
16	PROGRAMA DE BIOLOGIA	1	1	0	0	0	0	0	2	1%
17	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
18	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
19	VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
20	PROGRAMA DE CONTADURÍA	0	0	0	0	2	0	0	2	1%
21	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	36	2	3	1	0	0	0	42	35%
22	RECTORÍA	0	2	0	0	1	0	0	3	3%
23	ÁREA TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
24	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	0	0	1	0	0	1	1%
25	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3	1	0	0	0	0	0	4	3%
26	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	5	0	1	0	0	0	0	6	5%
27	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	2	0	0	0	0	0	6	5%
28	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	0	0	0	0	0	0	4	3%
29	SECRETARÍA GENERAL	5	0	0	0	0	0	0	5	4%
TOTAL		82	17	5	3	12	0	1	120	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo abril - junio 2019

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

II TRIMESTRE DE 2019 (abril - junio)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	3	1
	Queja: Tramitología.		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	14	4
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, Servicio de casilleros, Infraestructura en parqueaderos, Consumo de sustancias Psicoactivas y Mala Atención.		
	Reclamo: Tramitología, Infraestructura en salas de sistemas.		
TOTAL		17	5

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo abril - junio de 2019

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particular	30	3	1	2	2	0	0	38
Docentes	3	0	0	0	1	0	0	4
Administrativos	2	0	0	0	0	0	1	3
Estudiantes	47	14	4	1	9	0	0	75
Total	82	17	5	3	12	0	1	120

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo abril - junio de 2019

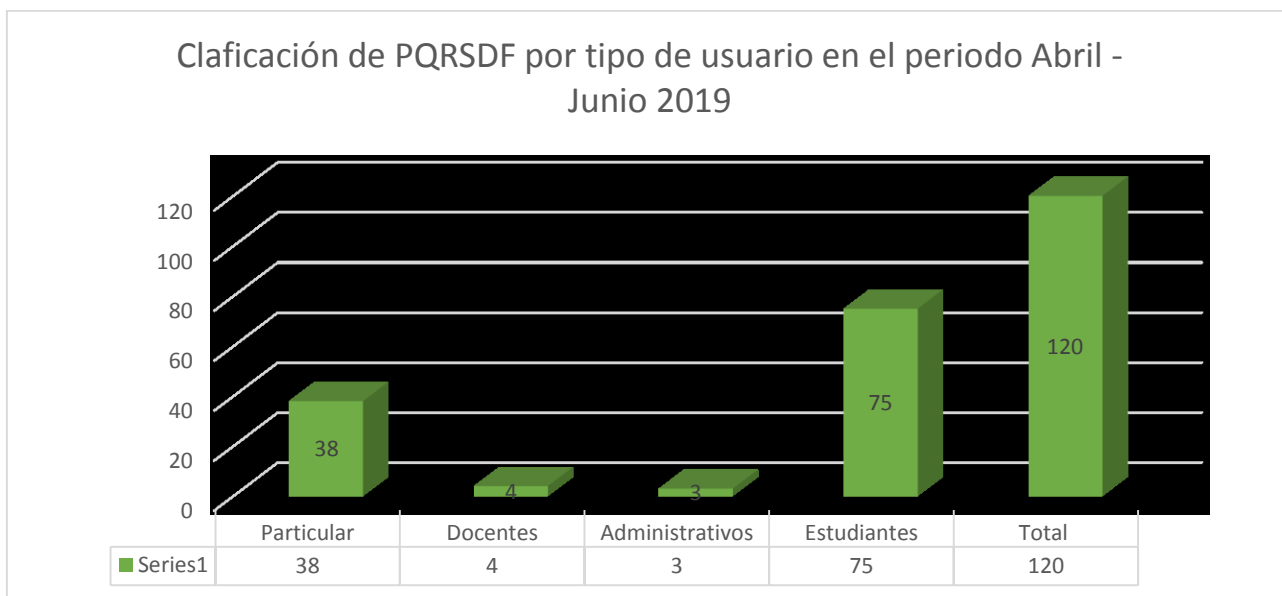


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo abril - junio 2019

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo abril - junio de 2019

El resultado corresponde al segundo trimestre de los meses abril - junio del año 2019, donde el total de Quejas (17) corresponde al 14% y el 4% a (5) Reclamos.

Las (17) Quejas corresponden a: Metodología docente 8(50%) Tramitología 3(18%), Servicio de casilleros 1(5%), Infraestructura en parqueaderos 1(5%), Consumo de sustancias Psicoactivas 2(11%) y Mala Atención 2(11%).

Para los (5) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 4(80%), Infraestructura en salas de sistemas 1(20%).

Al realizar el balance respecto al segundo trimestre de año 2018 donde se presentaron (12) quejas con una participación porcentual del 15% y (10) reclamos con un 12%, en comparación con el segundo trimestre del año 2019, donde se presentaron (17) quejas equivalentes al 14% y (5) reclamos con una participación porcentual del 4%, se evidencia un incremento del 29% para las quejas y un decremento 50% para los reclamos.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II Trimestre 2018 y II Trimestre 2019:

COMPARATIVO AÑO 2018								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
II-2018	57	12	10	0	3	0	0	82
% EQUIVALENTE	69%	15%	12%	0%	4%	0%	0%	100%
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%	14%	4%	3%	10%	0%	1%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2018 Y TRIMESTRE II 2019)	30%	29%	-50%	0%	75%	0%	50%	32%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2018 - 2019 - II trimestre (abril - junio)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL - JUNIO 2019

El presente informe muestra un incremento general del 32% 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 2018.

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

- Quejas relacionadas con: Tramitología 3(18%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 4(80%)

Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es decreciente en 50% para el II trimestre del año 2019 en comparación con el II trimestre del año 2018.

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda para el II semestre académico de 2019 el envío de vídeo tutoriales e infografías de los servicios que se ofrecen a través del CSU y demás dependencias a los correos electrónicos institucionales de los estudiantes.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA