

**III INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2019**

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 III trimestre julio - septiembre 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 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 III trimestre julio - septiembre de 2019 mediante los canales electrónicos se registró un total de 270 "PQRSDF", de las cuales 26 corresponden a Quejas, 19 a Reclamos, 5 a Denuncias, 3 a Sugerencias y 217 a Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

| TIPO DE PQRSDF | RECIBIDAS | PARTICIPACIÓN % |
|--------------------|------------|-----------------|
| Peticiones | 217 | 80% |
| Reclamos | 19 | 7% |
| Quejas | 26 | 10% |
| Denuncias Anónimas | 3 | 1% |
| Sugerencias | 3 | 1% |
| Denuncias | 2 | 1% |
| TOTAL | 270 | 100% |

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo julio - septiembre de 2019

| TIPO | RECIBIDAS |
|-------------------|-----------|
| Ciudadano Anónimo | 20 |

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo julio - septiembre de 2019

| PERIODO COMPRENDIDO | |
|--|----|
| JULIO - SEPTIEMBRE DE 2019 | |
| NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS | |
| INTERNOS | 72 |
| EXTERNOS | 15 |
| TOTAL | 87 |

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo julio - septiembre 2019

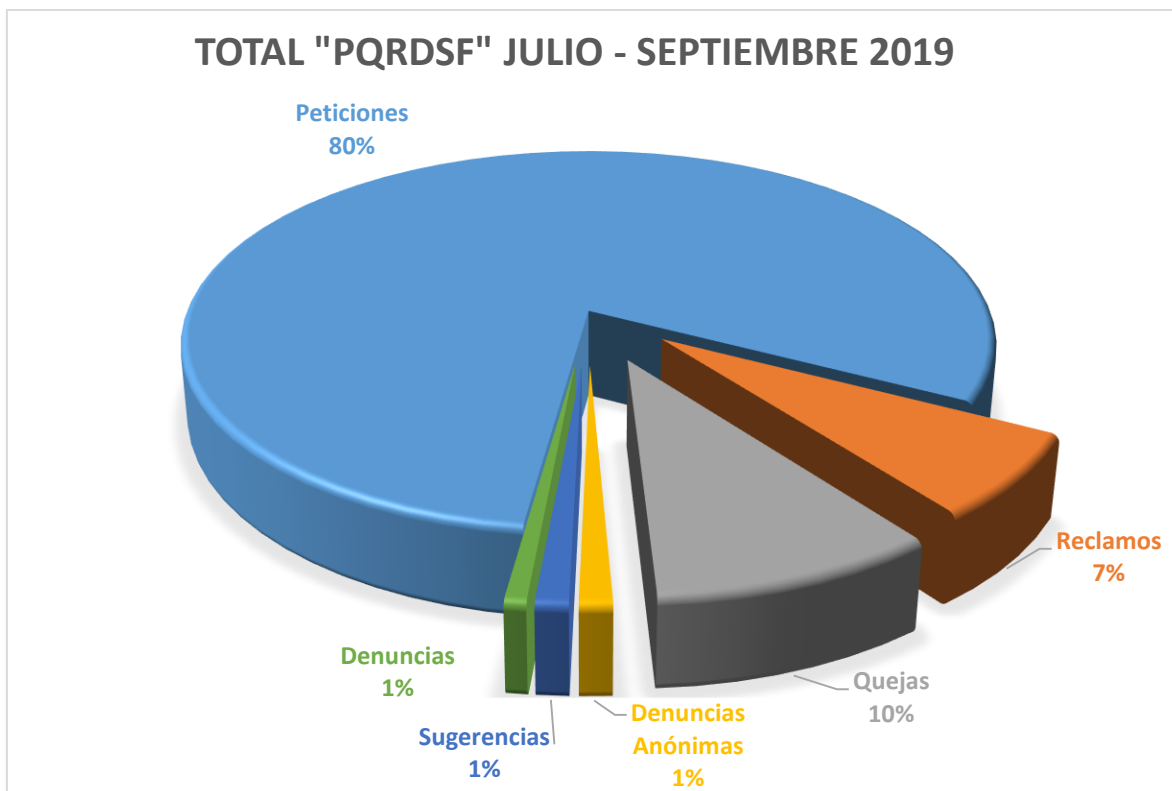


Gráfico 1. Total, PQRDSF periodo julio - septiembre de 2019

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

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

| No. | AREA-PROGRAMA | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Denuncias Anónimas | TOTAL | % |
|-----|---|------------|--------|----------|-------------|-----------|--------------------|-------|--------|
| 1 | ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL | 5 | 3 | | | | | 8 | 2,96% |
| 2 | ÁREA DE MANTENIMIENTO | 6 | 1 | | | 1 | 2 | 10 | 3,70% |
| 3 | ÁREA FINANCIERA | 1 | | 1 | | | | 2 | 0,74% |
| 4 | ÁREA GESTIÓN HUMANA | 12 | 1 | 1 | | | | 14 | 5,19% |
| 5 | ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS | 43 | 1 | 5 | 1 | | | 50 | 18,52% |
| 6 | OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO | 39 | 3 | 4 | 1 | | | 47 | 17,41% |
| 7 | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO | 1 | | | | | | 1 | 0,37% |
| 8 | PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN | 10 | | 1 | 1 | | | 12 | 4,44% |
| 9 | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS | 11 | 2 | | | | | 13 | 4,81% |
| 10 | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL | 3 | 1 | | | | | 4 | 1,48% |
| 11 | PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 9 | 6 | 1 | | | | 16 | 5,93% |
| 12 | PROGRAMA LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL | 2 | | | | | | 2 | 0,74% |
| 13 | RECTORÍA | 5 | | | | | | 5 | 1,85% |
| 14 | SECRETARÍA GENERAL | 7 | 1 | | | | | 8 | 2,96% |
| 15 | VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 7 | 1 | | | | | 8 | 2,96% |
| 16 | VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 11 | 1 | 1 | | | | 13 | 4,81% |
| 17 | VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL | 2 | 1 | | | | | 3 | 1,11% |

| | | | | | | | | | |
|--------------|---|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
| 18 | OFICINA ASESORA JURÍDICA | 5 | 1 | | | | | 6 | 2,22% |
| 19 | PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA | 2 | | | | | | 2 | 0,74% |
| 20 | PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION | 4 | | | | | | 4 | 1,48% |
| 21 | PROGRAMA DE BIOLOGÍA | 2 | | | | | | 2 | 0,74% |
| 22 | PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL | 3 | | 3 | | | | 6 | 2,22% |
| 23 | PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL | 7 | 1 | | | 1 | | 9 | 3,33% |
| 24 | PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL | 1 | | | | | | 1 | 0,37% |
| 25 | VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES | 1 | | | | | | 1 | 0,37% |
| 26 | PROGRAMA DE CONTADURÍA | 5 | | | | | 1 | 6 | 2,22% |
| 27 | PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN TOPOGRAFÍA | 1 | | 1 | | | | 2 | 0,74% |
| 28 | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA SOCIAL PARA LA REHABILITACION | 2 | | | | | | 2 | 0,74% |
| 29 | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 3 | | | | | | 3 | 1,11% |
| 30 | PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA | | | 1 | | | | 1 | 0,37% |
| 31 | DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 1 | | | | | | 1 | 0,37% |
| 32 | PROGRAMA DE QUÍMICA | | 1 | | | | | 1 | 0,37% |
| 33 | PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO | 2 | 1 | | | | | 3 | 1,11% |
| 34 | FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES | 3 | | | | | | 3 | 1,11% |
| 35 | PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES | 1 | | | | | | 1 | 0,37% |
| TOTAL | | 217 | 26 | 19 | 3 | 2 | 3 | 270 | 100% |

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo julio - septiembre 2019

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

| III TRIMESTRE DE 2019 (julio - septiembre) | | | |
|--|--|--------|----------|
| No. | QUEJA Y RECLAMOS | QUEJAS | RECLAMOS |
| 1 | Particulares - Administrativos – Docentes: | 5 | 8 |
| | Queja: Tramitología, mala atención | | |
| | Reclamo: Tramitología. | | |
| 2 | Estudiantes: | 21 | 11 |
| | Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y Seguridad en parqueaderos. | | |
| | Reclamo: Tramitología. | | |
| TOTAL | | 26 | 19 |

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

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

| Tipo de Usuario | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Denuncias Anónimas | Total |
|-----------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------|--------------------|------------|
| Administrativo | 2 | | | | | | 2 |
| Docente | 12 | | | | | | 12 |
| Estudiante | 127 | 21 | 11 | 1 | 2 | 2 | 164 |
| Particular | 76 | 5 | 8 | 2 | | 1 | 92 |
| Total | 217 | 26 | 19 | 3 | 2 | 3 | 270 |

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo julio - septiembre de 2019

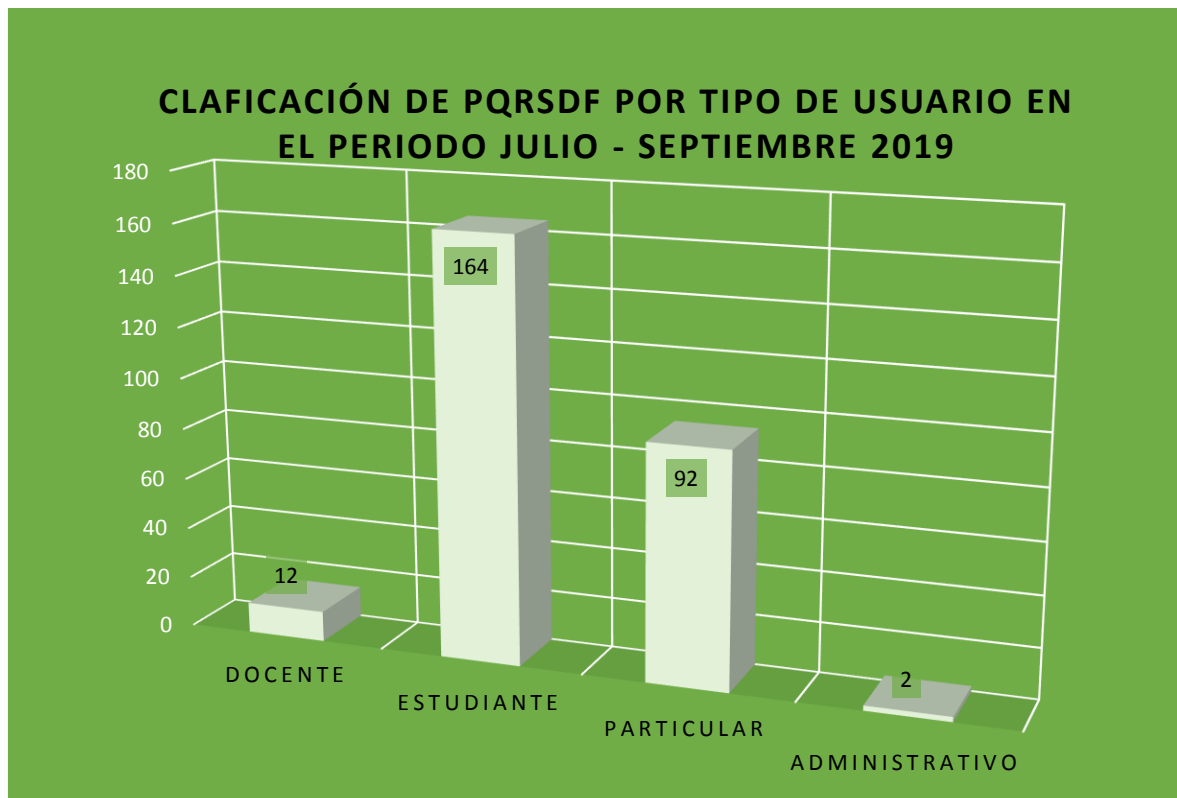


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo julio - septiembre 2019

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo julio – septiembre de 2019

El resultado corresponde al tercer trimestre de los meses julio - septiembre del año 2019, donde el total de Quejas (26) corresponde al 10% y el 7% a (19) Reclamos.

Las (26) Quejas corresponden a: Metodología docente 2(8%), Tramitología 18(69%), Falta de información 4(15%), Inseguridad en parqueaderos 1(4%) y Mala Atención 1(4%).

Para los (19) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 18(95%), Mala atención 1(5%).

Al realizar el balance respecto al tercer trimestre de año 2018 donde se presentaron (73) quejas con una participación porcentual del 29% y (29) reclamos con un 11%, en comparación con el tercer trimestre del año 2019, donde se presentaron (26) quejas equivalentes al 10% y (19) reclamos con una participación porcentual del 7%, se evidencia una disminución del 29% para las quejas y una disminución 34% para los reclamos.

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

| 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% |
| COMPARATIVO AÑO 2019 | | | | | | | | |
| PQRSDF/TRIMESTRE | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | DENUNCIAS ANONIMAS | FELICITACIONES | TOTAL |
| III-2019 | 217 | 26 | 19 | 3 | 2 | 3 | 0 | 270 |
| % EQUIVALENTE | 80% | 10% | 7% | 1% | 1% | 1% | 0% | 100% |
| % COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2018 Y TRIMESTRE III 2019) | 57% | -64% | -34% | 200% | -60% | -40% | -100% | 6% |

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2018 - 2019 - III trimestre (julio - septiembre)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2019

El presente informe muestra un incremento general del 6 % en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (julio - septiembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2018.

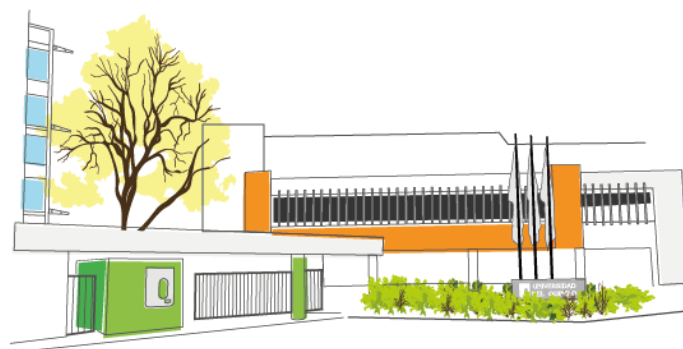
En cuanto a las quejas y reclamos instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, corresponden a:

- Quejas relacionadas con: Tramitología 18(69%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 18(95%)

Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es decreciente en 34% para el III trimestre del año 2019 en comparación con el III trimestre del año 2018.

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda continuar con el programa de divulgación de las aplicaciones y servicios de tecnología que se encuentran en el portal ECOTIC como son el Centro de Servicio al usuario - CSU, Servicios Académicos- SAC, Proceso de Inscripción Académica- PIA, Servicios de Recibos de Pago-SRP, y fortalecimiento en el manejo y uso de los mismos. Esto con el fin de minimizar las quejas y reclamos relacionados con el proceso de inscripciones, trámites con asignaturas en el transcurso del semestre (habilitaciones, supletorios, cancelaciones, etc.)



Área de Gestión Documental

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada