

**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](http://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%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

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

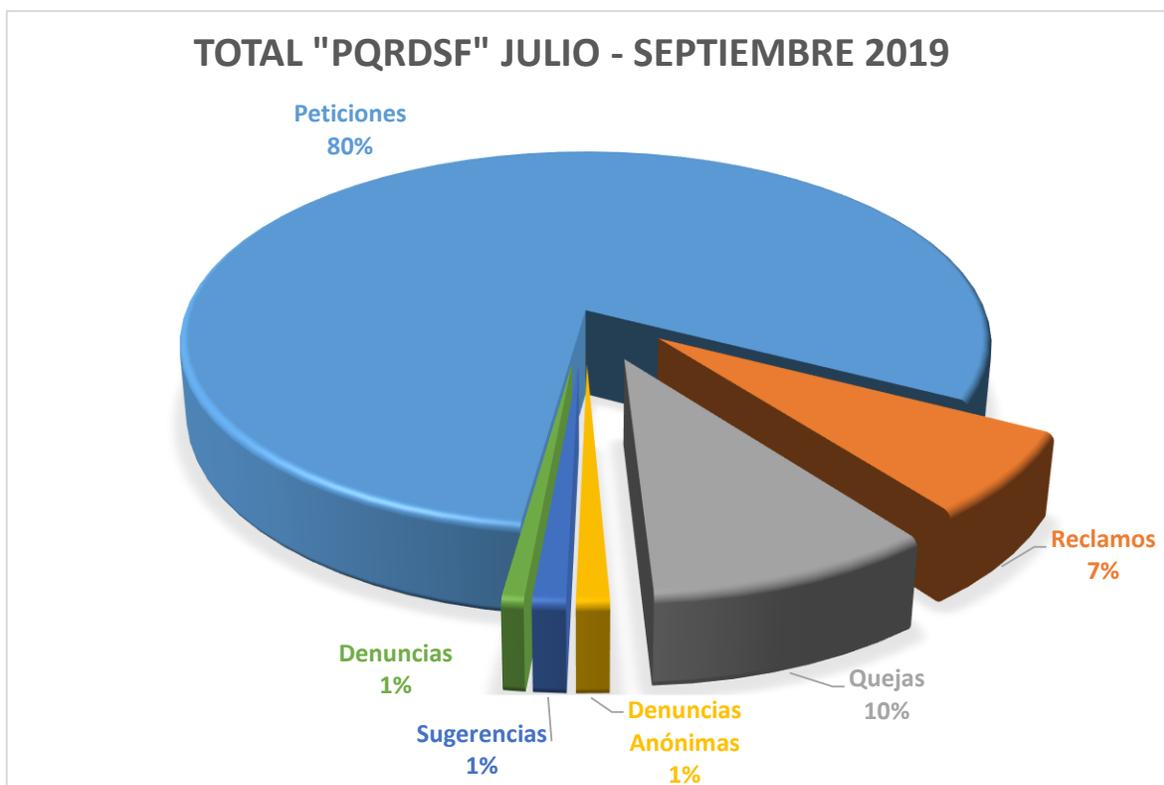


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo julio - septiembre de 2019

### 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	VICERRECTORIA 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%
<b>TOTAL</b>		<b>217</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

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:

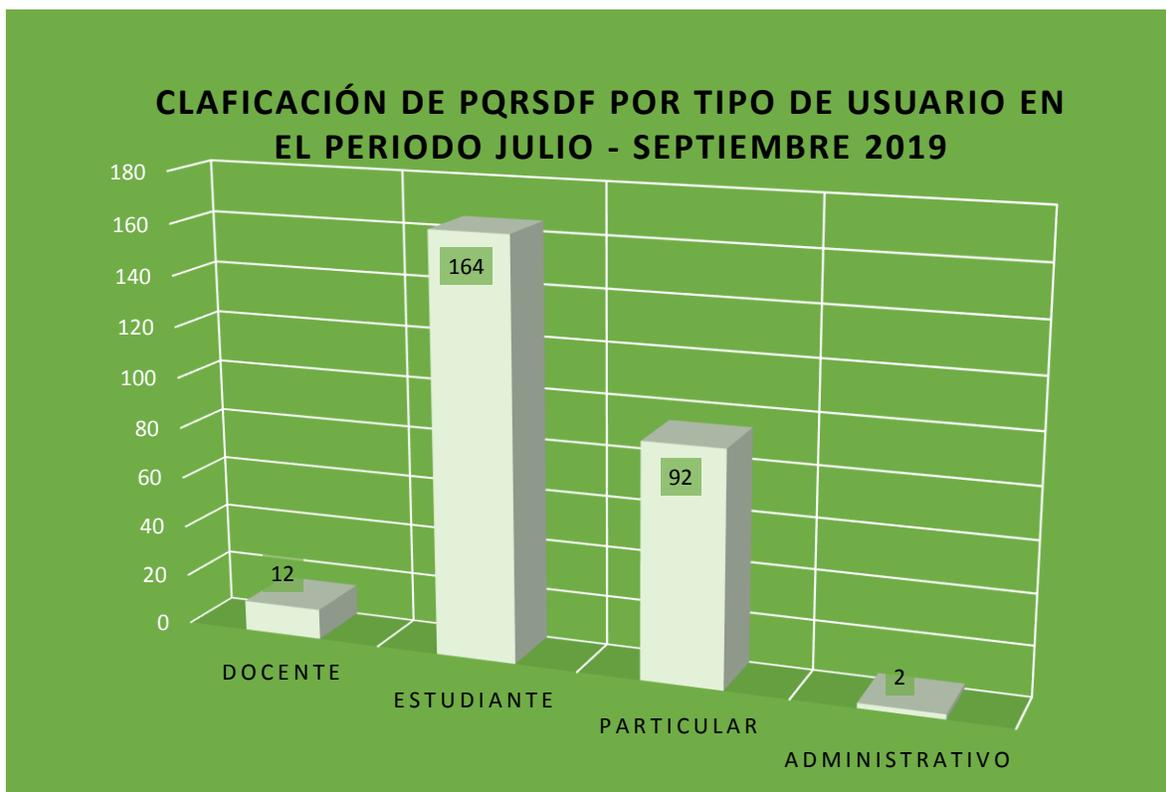
III TRIMESTRE DE 2019 (julio - septiembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	5	8
	Queja: Tramitología, mala atención		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	21	11
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y Seguridad en parqueaderos.		
	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
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>270</b>

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 instaurados 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.)



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO



### Área de Gestión Documental

---

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

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada