

**III INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2020**

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 2020.

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 2020 mediante los canales electrónicos se registró un total de 424 "PQRSDF", de las cuales 11 corresponden a Quejas, 2 a Reclamos, 2 a Denuncias, 1 a Felicitaciones, 2 a sugerencias y 406 a Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

Etiquetas de fila	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Denuncias	2	0,47%
Peticiones	406	95,75%
Quejas	11	2,59%
Reclamos	2	0,47%
Sugerencias	2	0,47%
Felicitaciones	1	0,24%
Total general	424	100,00%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2020

TIPO	RECIBIDAS
Ciudadano Anónimo	0

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2020

PERIODO COMPRENDIDO	
JULIO - SEPTIEMBRE DE 2020	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	204
EXTERNOS	13
TOTAL	217

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo JULIO - SEPTIEMBRE 2020

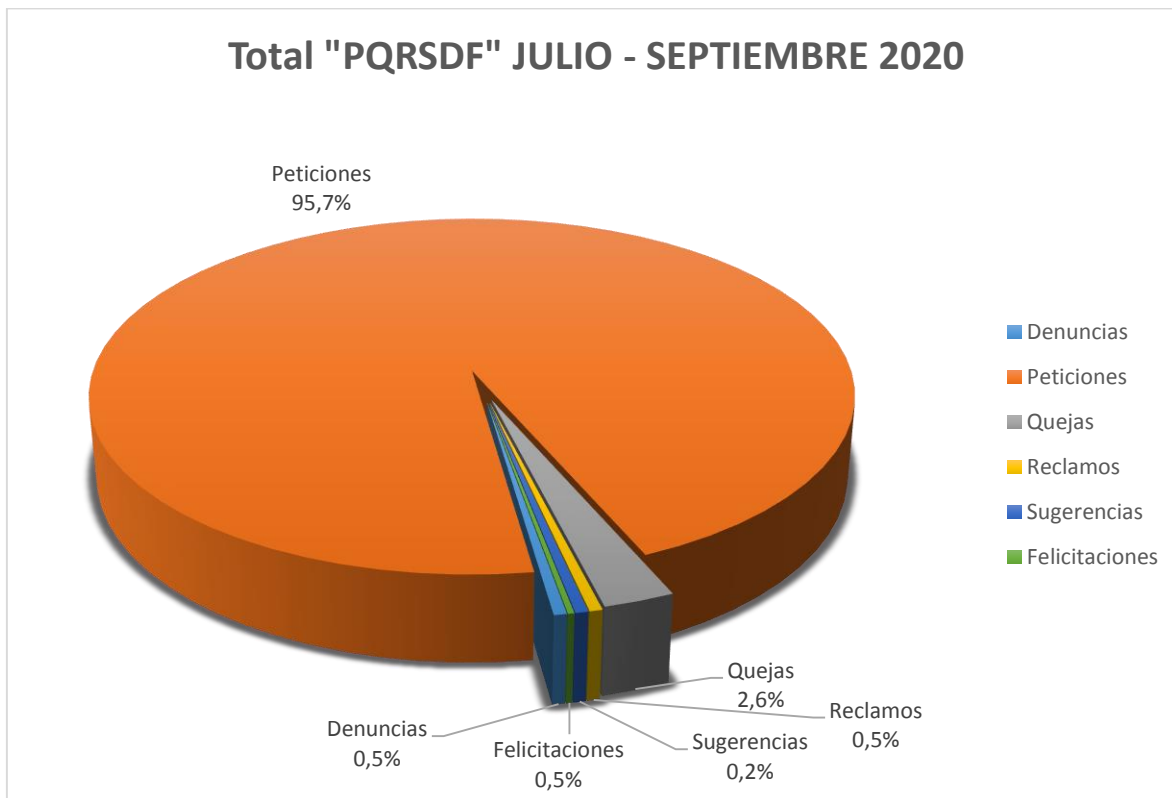


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2020

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	Felicitaciones	TOTAL
1	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	1						1
2	ÁREA FINANCIERA	5						5
3	ÁREA GESTIÓN HUMANA	32	2				1	35
4	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	135			2			137
5	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	117	3	1		1		122
6	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	8						8
7	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	4						4
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3						3
9	RECTORÍA	2	1					3
10	SECRETARÍA GENERAL	3	1			1		5
11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	1					8
12	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	11						11
13	OFICINA ASESORA JURÍDICA	37	1					38
14	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	5						5
15	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION	1		1				2
16	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	2						2
17	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	2						2
18	PROGRAMA DE CONTADURÍA	1						1
19	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA	6						6
20	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	4						4
21	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN	1						1



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"
III PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE

	INSTRUMENTACION ELECTRONICA							
22	ÁREA TESORERÍA	6	1					7
23	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2						2
24	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		1					1
25	PROGRAMA DE INGENIERÍA TOPOGRÁFICA Y GEOMÁTICA	2						2
26	PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA	2						2
27	FACULTAD DE CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	1						1
28	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN	1						1
29	PROGRAMA LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	1						1
30	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	1						1
31	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS	2						2
32	PROGRAMA DE FÍSICA	1						1
33	TOTAL	406	11	2	2	2	1	424

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo JULIO - SEPTIEMBRE 2020

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

III TRIMESTRE DE 2020 (JULIO - SEPTIEMBRE)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	6	0
	Queja: Tramitología, Asesoría jurídica, Metodología prueba admisión.		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	5	2
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información.		
	Reclamo: Falta de información.		
TOTAL		11	2

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2020

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de Usuario	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total general
Docente		9	1				10
Estudiante	2	260	5	2	1	1	271
Particular		110	3		1		114
Administrativo		27	2				29
Total general	2	406	11	2	2	1	424

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2020

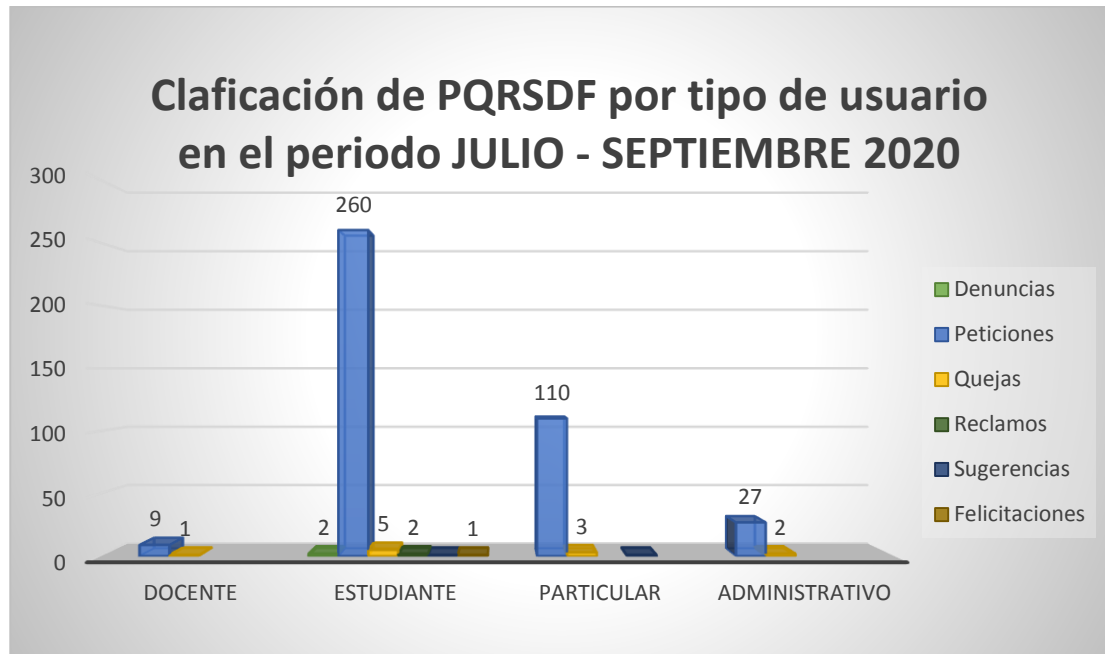


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo JULIO - SEPTIEMBRE 2020

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2020

El resultado corresponde al tercer trimestre de los meses JULIO - SEPTIEMBRE del año 2020, donde el total de Quejas (11) corresponde al 2,6% y el 0,5% a (2) Reclamos.

Las (11) Quejas corresponden a: Tramitología 5(45%), Falta de información 3(27%), Metodología docente 1(9%), Asesoría jurídica 1(9%) y Metodología prueba admisión 1 (9%)

Para los (2) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Falta de información 2(100%).

Al realizar el balance respecto al tercer trimestre del año 2019 donde se presentaron (26) quejas con una participación porcentual del 10% y (19) reclamos con un 7%, en comparación con el segundo trimestre del año 2020, donde se presentaron (11) quejas equivalentes al 2,6% y (2) reclamos con una participación porcentual del 0,5%, se evidencia un disminución del 350% para los reclamos y una disminución de 45,5% para las quejas.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del III trimestre 2019 y III trimestre 2020:

COMPARATIVO AÑO 2019								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2019	168	17	9	0	1	0	1	196
% EQUIVALENTE	85.7%	8.7%	4.6%	0%	0.5%	0%	0.5%	100%
COMPARATIVO AÑO 2020								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2020	406	11	2	2	2	0	1	424
% EQUIVALENTE	95.7%	2.6%	0.5%	0.5%	0,5%	0%	0,2%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2019 Y TRIMESTRE III 2020)	58.6%	-45.5%	-350%	200%	50%	0%	0%	53.6%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2019 - 2020 - III trimestre (JULIO – SEPTIEMBRE)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2020

El presente informe muestra un incremento general del 53,6 % 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 2019.

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

- Quejas relacionadas con: Tramitología 5(45%), Falta de información 3(27%), Metodología docente 1(9%), Asesoría jurídica 1(9%) y Metodología prueba admisión 1 (9%).
- Reclamos relacionados con: Falta de información 2(100%).

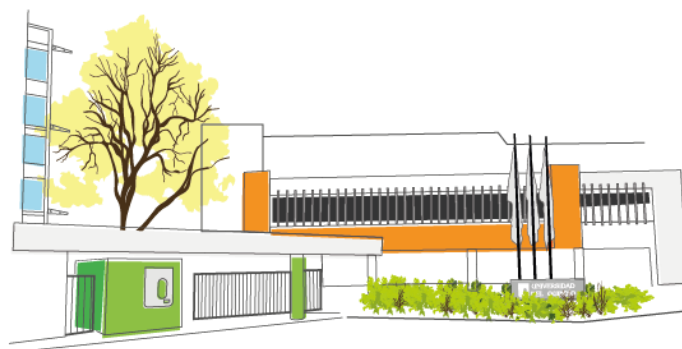
Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es decreciente en 350% para el III trimestre del año 2020 en comparación con el III trimestre del año 2019, igual las quejas disminuyeron en un 45,5%.

8. RECOMENDACIÓN:

Resulta claro que el aumento de las PQRSDF para este trimestre se debió a la coyuntura mundial por la que atravesamos, que ha ocasionado procesos atípicos (matrícula cero, subsidios tanto por parte de la Universidad como del estado, virtualidad, etc.) congestionado en gran medida varias dependencias de la Universidad y que a pesar de no haber estado preparada para esta contingencia (nadie lo estaba), se salió adelante con todos los procesos de la Universidad.

No obstante y con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, se realizan las recomendaciones generales que se han podido establecer de una gestión ordinaria de la Universidad:

- Divulgar videos tutoriales de los procesos que se deben adelantar ante la Universidad.
- Respuesta oportuna tanto de extensiones telefónicas como de correos electrónicos.
- Infografías de los servicios que se centralizan en el CSU y demás dependencias de la Universidad.
- Información amplia sobre las PQRSDF: cuándo utilizar este mecanismo y no el CSU, diferenciar entre Petición, Queja y Reclamo, conocer los tiempos de respuesta, etc.



ÁREA DE GESTION 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