

**II INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2021**

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 II trimestre ABRIL – JUNIO de 2021.

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, ubicado 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 2021 mediante los canales electrónicos se registró un total de 118 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMATICO	CUENTA DE EJE TEMATICO	PORCENTAJE
Peticiones	98	83.05%
Reclamos	7	5.93%
Quejas	7	5.93%
Ninguna	4	3.38%
Felicitaciones	1	0.84%
Denuncia	1	0.84%
TOTAL GENERAL	118	1

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo ABRIL – JUNIO de 2021

TIPO	RECIBIDAS
Ciudadano Anónimo	1

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas ABRIL – JUNIO 2021

PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL - JUNIO DE 2021	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	157
EXTERNOS	15
TOTAL	172

Cuadro 3. Solicitudes de información recibidas periodo ABRIL - JUNIO de 2021

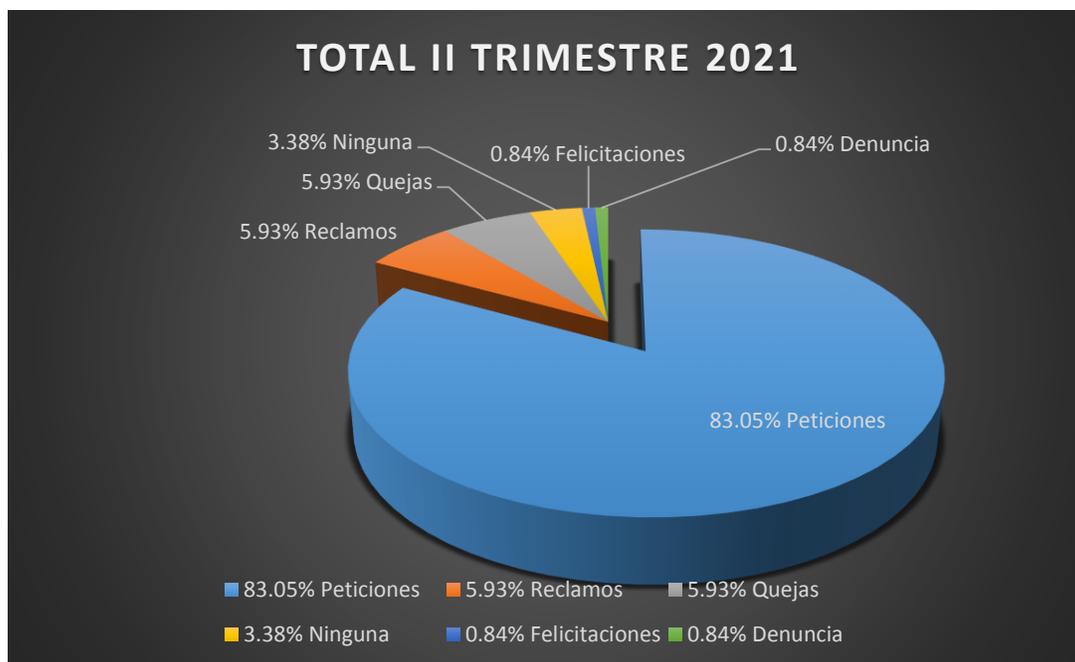


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo ABRIL - JUNIO de 2021

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".

DEPENDENCIA	Denuncia	Ninguno	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitación	Total
OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO			31	3	4		38
SECRETARIA GENERAL			8	1	1		10
RECTORIA			7				7
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN			6				6
ÁREA GESTIÓN HUMANA			5				5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA			3		1		4
ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS			2	2			4
VICERRECTORÍA ACADÉMICA			4				4
(en blanco)		4					4
ÁREA FINANCIERA			3				3
CENTRO DE SALUD			1	1		1	3
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			3				3
ÁREA TESORERÍA			1		1		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO			2				2
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL			2				2
PROGRAMA DE CONTADURÍA			2				2
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION			2				2
PROGRAMA DE MEDICINA			2				2
ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL			2				2
ÁREA BIBLIOTECA			1				1
OFICINA JURIDICA			1				1

OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	1						1
EMISORA LA U.F.M ESTEREO			1				1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			1				1
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA			1				1
PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA			1				1
PROGRAMA DE BIOLOGIA			1				1
PROGRAMA DE FILOSOFÍA			1				1
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FISICA Y DEPORTES			1				1
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL			1				1
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA SOCIAL PARA LA REHABILITACIÓN			1				1
PROGRAMA DE MAestrÍA EN INGENIERÍA			1				1
Total General	1	4	98	7	7	1	118

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo ABRIL - JUNIO 2021

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

	Peticiones	Queja	Reclamos	Denuncia	Felicitación	Ninguno	Total, General
Estudiante	45	5	4			1	55
Particular	41	1	3	1		3	49
Administrativo	11	1					12
Docente	1				1		2
Total General	98	7	7	1	1	4	118

Cuadro 5 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo ABRIL - JUNIO de 2021

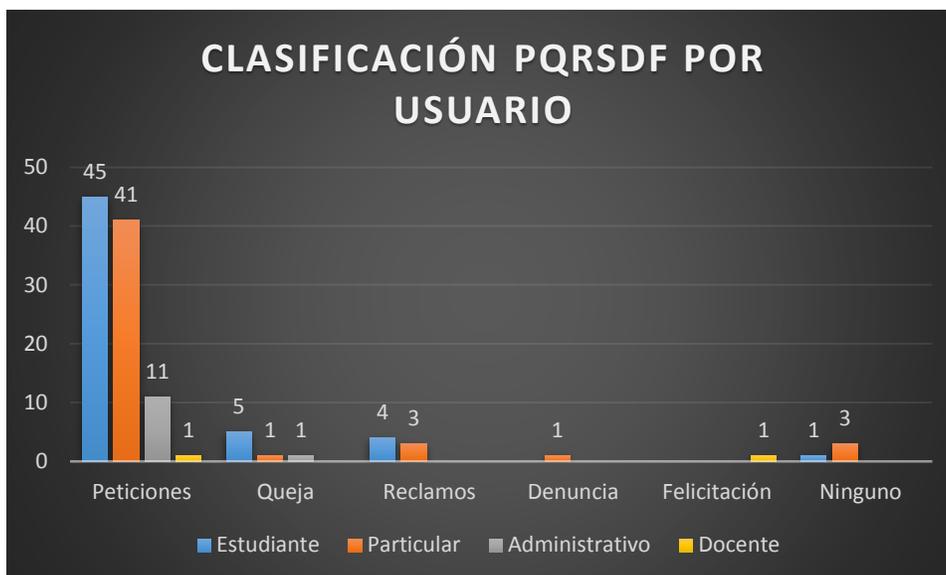


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo ABRIL – JUNIO 2021

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo ABRIL - JUNIO de 2021

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses Abril - Junio del año 2021, donde el total de Quejas (7) corresponde al 5.93% y el 5.93% a (7) Reclamos.

Las 7 Quejas corresponden a: Tramitología 3, (42,85%) Acceso a la Plataforma 3 (42,85%), Falta de Información 1 (14,28%)

Para los (7) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 5 (71,42%), Reembolsos 1 (14,28%). Acceso a la Plataforma 1 (14,28%)

. Al realizar el balance respecto al II trimestre del año 2020 donde se presentaron 196 solicitudes de los diferentes ejes temáticos se puede concluir que hubo un decremento de solicitudes de 118 con una diferencia de 78 solicitudes que equivale al -66% con respecto al II semestre de 2021

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II trimestre 2020 y II trimestre 2021:

COMPARATIVO AÑO 2020								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	NINGUNO (CANCELADOS)	FELICITACIONES	TOTAL
II-2020	168	17	9	0	1	0	1	196
% EQUIVALENTE	86%	9%	5%	0%	0%	0	1%	100%
COMPARATIVO AÑO 2021								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	NINGUNO (CANCELADOS)	FELICITACIONES	TOTAL
II-2021	98	7	7	0	1	4	1	118
% EQUIVALENTE	83%	6%	6%	0	1%	3%	1%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2020 Y TRIMESTRE II 2021)	42 %	59%	22%	0%	0%	0%	0%	-66%

Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2020 -2021 II trimestre

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2021

El presente informe muestra un decremento general del -66 % en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (ABRIL - JUNIO), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2020.

Es importante resaltar que en todos los ejes temáticos hubo decremento como se muestra en el cuadro 6 donde se compara de forma discriminada por cada eje temático al trimestre del año inmediatamente anterior. Es importante tener presente que la emergencia social económica y humanitaria COVID posiciono los canales virtuales como una opción para que los grupos de interés pudieran radicar sus inquietudes, respecto al decremento de este trimestre podemos concluir que influyo el paro nacional y la toma de la universidad; ASÍ mismo, existen dependencias como el CSU que puede dar solución a diferentes solicitudes sin necesidad de radicar una PQRSDF.

7. RECOMENDACIÓN:

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.

- 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.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



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