

INFORME DE SEGUIMIENTO “PQRSDF” I TRIMESTRE DE 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
"Gestión de resultados con valores"
Mayo 2021

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  unquindioconectada

www.uniquindio.edu.co



INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF” recibidas y atendidas por las dependencias durante el primer trimestre de 2021. Con los resultados de este informe se busca fortalecer la gestión y la mejora continua, de tal manera que se cumpla lo establecido en la Ley en términos de tiempos y calidad en la respuesta y también se utilice como una herramienta de gestión de la calidad en la institución.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo mencionado en la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2,123, 209, 270, Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

Aquí se define, entre otros aspectos, la cantidad de “PQRSDF” que ingresaron a través de la herramienta Sistema de Gestión de Correspondencia SGC, específicamente utilizando el canal virtual, de tal manera que se pudieron realizar estadísticas de acuerdo con el número de “PQRSDF” presentadas ante la institución, adelantando análisis comparativos entre trimestres, lo cual servirá de insumo para la mejora continua en cada uno de los procesos.

ALCANCE

Este informe de seguimiento se enmarcó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la Institución del 01 de enero al 31 de marzo de 2021.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención para el acceso de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones “PQRSDF” originadas a través de los diferentes puntos de atención existentes en la institución apoyados como:

- ✓ Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5.
- ✓ Línea Anticorrupción.
- ✓ Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416.

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, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad

http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”.

Durante el IV Trimestre de la vigencia 2020 fueron radicadas **174** PQRSDF, y en el I Trimestre de 2021 fueron radicadas **445**.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	IV trimestre 2020	I trimestre 2021	Total PQRSDF ambos trimestres	% participación
Cancelado	0	17	17	3%
Finalizado a Tiempo	174	372	546	88%
Finalizado Vencido	0	18	18	3%
Asignado a Tiempo	0	17	17	3%
Asignado vencido	0	3	3	0%
Respuesta parcial x vencimiento	0	2	2	0%
Respuesta parcial a tiempo	0	1	1	0%
Asignado por vencerse	0	15	15	2%
Total PQRSDF	174	445	619	100%

De la tabla No. 1 se observa que 18 de los PQRSDF fueron finalizados vencidos, al respecto, esta Oficina recomienda que los Programas, Áreas y Dependencias tomen las acciones de mejoramiento necesarias para evitar el vencimiento en la respuesta y se cumplan los términos establecidos en la Ley.

De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

Tabla 2. Clasificación de “PQRSDF” por asuntos especificando los relevantes para ambos trimestres

	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes		Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes
IV TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 2020	Queja: Tramitología en los diferentes procesos administrativos.	I TRIMESTRE ENERO A MARZO 2021	Queja: No aplica
	Estudiantes Quejas: Tramitología, falta de información. Calamidad Salud Pública (Cuarentena), dificultad con la plataforma, procesos de inscripciones, reingresos		Estudiantes Quejas: metodología docente
	Reclamo: Tramitología		Reclamo: Tramitología

Asimismo, en la tabla No. 3 se observa que el 84.7% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de quejas es de 5.8% y reclamos fue del 8.8%.

Tabla 3. Clasificación por tipo de eje temático de “PQRSDF”

EJE TEMÁTICO	IV Trimestre 2020	Equivalente	I Trimestre 2021	Equivalente
DENUNCIAS	1	0,6%	2	0,4%
FELICITACIONES	1	0,6%	0	0,0%
PETICIONES	159	91,4%	377	84,7%
QUEJAS	10	5,7%	26	5,8%
RECLAMOS	3	1,7%	39	8,8%
SUGERENCIAS	0	0,0%	1	0,2%
TOTAL PQRSDF	174	100%	445	100%

De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, en la tabla No. 4 muestra las Peticiones, quejas y reclamos más relevantes en comparación de ambos trimestres para la vigencia 2020 y el primer trimestre del 2021. Concluyendo que la diferencia entre ambos trimestres en Peticiones es del 88%, Quejas del 5,8% y Reclamos del 5,3%.

Tabla 4. Porcentaje comparativo más relevante entre “PQRSDF”

Peticiones	91,4%	IV trimestre	2020
	84,7%	I trimestre	2021
	88%		
Quejas	5,7%	IV trimestre	2020
	5,8%	I trimestre	2021
	5,8%		
Reclamos	1,7%	IV trimestre	2020
	8,8%	I trimestre	2021
	5,3%		

Sin embargo, en la siguiente tabla No. 5 se observan los Programas, Áreas y Dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, representa que las dependencias con mayor número de PQRSDF es Oficina de Admisiones y registros con una participación de 57%, seguida del área de Sistemas y Tecnologías con un 19%. Lo anterior tiene explicación considerando que es un periodo de matrículas.

Tabla 5. Dependencias con mayor número de PQRSDF

Dependencias con mayor PQR	IV trimestre 2020	I trimestre 2021	Total PQRSDF	% participación
Admisiones y Registros	70	215	285	57%
Área de Tesorería	15	18	33	7%
Área Gestión Humana	0	10	10	2%
Área Sistemas y Tecnología	35	58	93	19%
Rectoría	4	8	12	2%
Secretaría General	6	12	18	4%
Seguridad y Salud en el Trabajo	10	10	20	4%
Vicerrectoría Académica	6	16	22	4%
Vicerrectoría Administrativa	0	9	9	2%
total	100%	100%	502	100%

Por último, se presenta en la tabla 6 la representación de PQRSDF de acuerdo con el tipo de usuario, mostrando que esta oportunidad los estudiantes y los particulares son el grupo más representativo para esta vigencia.

Tabla 6. Clasificación de “PQRSDF”

Clasificación por Usuario

■ IV Trimestre 2020 ■ I Trimestre 2021

TOTAL	174	445
Particulares	62	166
Estudiantes	98	256
Docentes	2	9
Administrativos	12	14

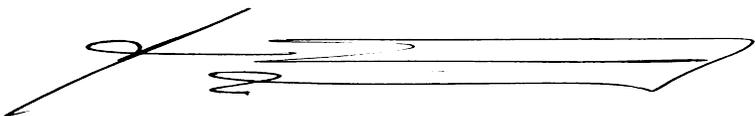


UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

- ✓ Se observa que, para ambos trimestres analizados, las PQRSDF finalizados a tiempo tienen una participación del 88% de cumplimiento de respuestas oportunas, se recomienda para las Áreas, Dependencias y Programas el mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta de tal forma que este indicador sea del 100%.
- ✓ El primer trimestre de la vigencia comprendida enero a marzo de 2021 se evidenció un aumento de las PQRSDF, específicamente relacionado con los estudiantes, esto se podría explicar con la estacionalidad existente en este indicador y los picos de atención presentados en época por procedimientos según calendario académico.

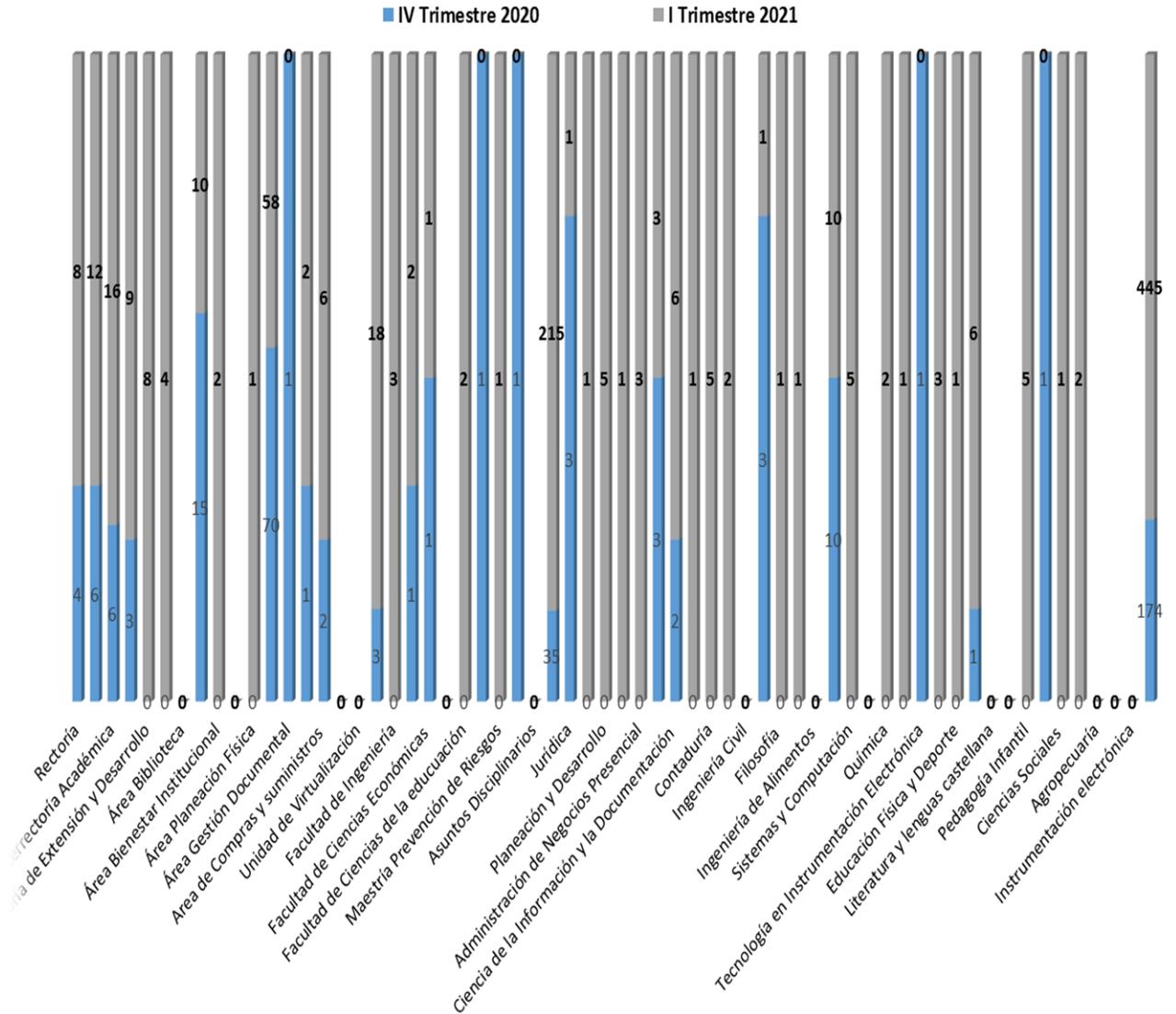


Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

Anexo 1.

Clasificación PQR por Dependencias, Áreas, Programas y Facultades



Anexo 2. GLOSARIO

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del usuario y los procedimientos incorporados por la Institución, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (C. N. art. 23).

De acuerdo con los preceptos normativos, la petición puede hacerse por medio de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de Documentos o información: Requerimiento para la producción de documentos que reposan en los archivos de la Institución. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Institución genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos de otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

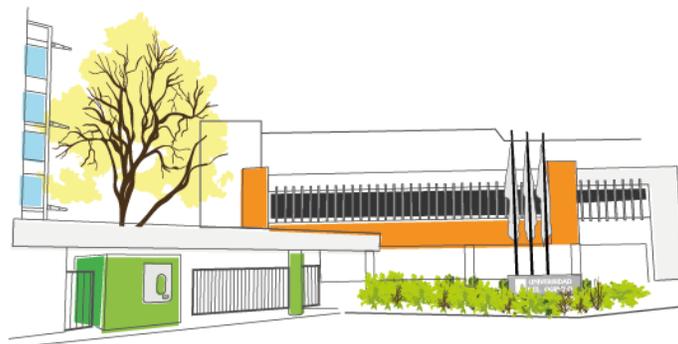
Sugerencia: En una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos/ Externos) es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse inmediato.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción que le hace agradable o feliz a una persona, comunidad o sector, a través de la ocurrencia de un hecho, como respuesta de una necesidad resuelta a través de una actividad ejecutada por la Institución.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 93 00 Ext 324
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
control@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada