

**I INFORME TRIMESTRAL  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”  
PERIODO: ENERO - MARZO 2022**

**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 I trimestre ENERO – MARZO de 2022.

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.

A través de la línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 3 y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4, no han ingresado llamadas correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), solo solicitudes de soporte, las cuales han sido resueltas a través del Centro de Servicio al Usuario – CSU, Es importante anotar, que desde el mismo centro, dado el caso de presentarse una PQRSDF, el usuario es informado del proceso a realizar para instaurar la solicitud mediante el módulo virtual de PQRSDF

## 1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

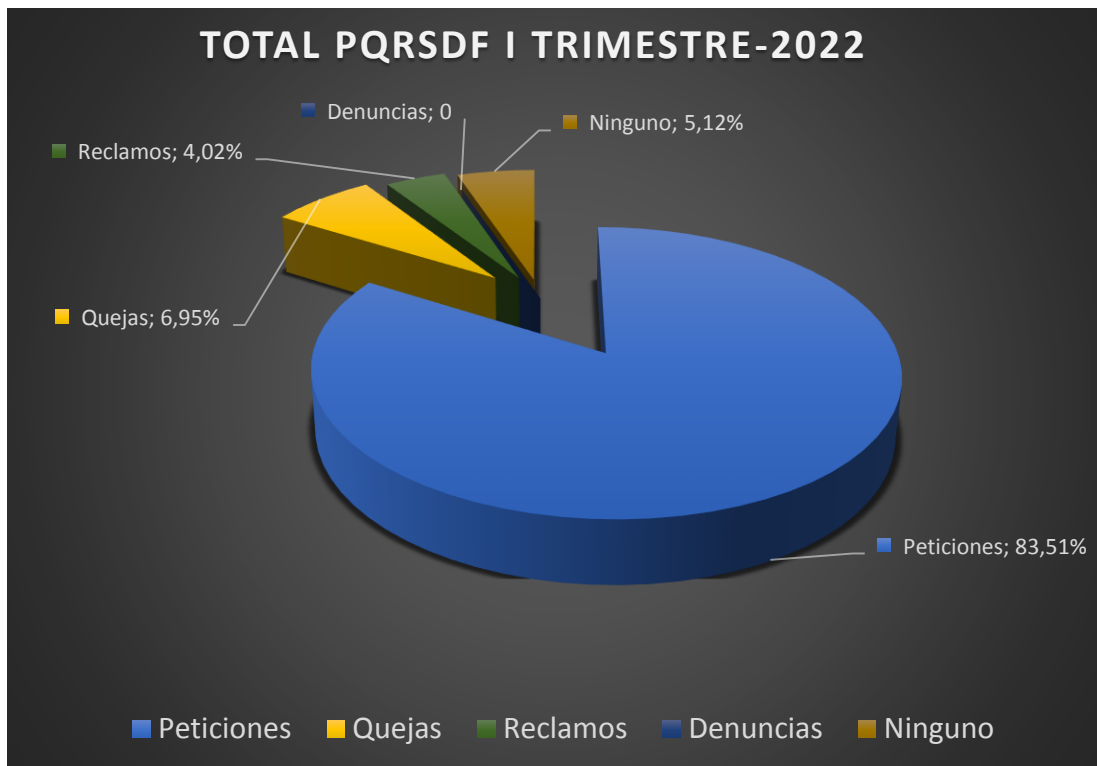
Para el I trimestre ENERO – MARZO de 2022 mediante los canales electrónicos se registró un total de 273 "PQRSDF", discriminadas de la siguiente forma.

## 2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

| EJE TEMÁTICO | No. EJE TEMATICO | PARTICIPACIÓN % |
|--------------|------------------|-----------------|
| Peticiones   | 228              | 83,51%          |
| Quejas       | 19               | 6,95%           |
| Reclamos     | 11               | 4,02%           |
| Denuncias    | 1                | 0,36%           |
| Ninguno      | 14               | 5,12%           |
| <b>TOTAL</b> | <b>273</b>       | <b>100%</b>     |

*Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo ENERO – MARZO de 2022*

Es pertinente aclarar que el eje temático Ninguno, corresponde a las PQRSDF que ingresan al módulo sin información para ser redireccionada a la oficina competente de dar respuesta.



**Gráfico 1. Total PQRSDF periodo ENERO – MARZO de 2022**

| PERIODO COMPRENDIDO                            |     |
|--|-----|
| ENERO – MARZO DE 2022                          |     |
| NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS |     |
| INTERNOS                                       | 214 |
| EXTERNOS                                       | 10  |
| TOTAL  | 224 |

**Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo ENERO – MARZO de 2022**

### 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  | Peticiones | Quejas | Reclamos | Denuncias | Ninguno | Total |
|--|------------|--------|----------|-----------|---------|-------|
| OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO | 110        | 6      | 10       |           |         | 126   |
| ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS                           | 16         | 1      |          |           |         | 17    |
| PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO                  | 12         | 2      |          |           |         | 14    |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA                                      | 9          | 1      | 1        |           |         | 11    |
| RECTORIA   | 10         |        |          |           |         | 10    |
| ÁREA DE MANTENIMIENTO  | 8          | 1      |          |           |         | 9     |
| ÁREA GESTIÓN HUMANA  | 9          |        |          |           |         | 9     |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA                                 | 5          | 1      |          |           |         | 6     |
| SECRETARIA GENERAL   | 4          |        |          | 1         |         | 5     |
| ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL                              | 2          | 3      |          |           |         | 5     |
| PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN     | 4          |        |          |           |         | 4     |
| ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL                                      | 3          |        |          |           |         | 3     |
| ÁREA FINANCIERA  | 3          |        |          |           |         | 3     |
| PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS PRESENCIAL                  | 2          | 1      |          |           |         | 3     |
| PROGRAMA ECONOMIA  | 3          |        |          |           |         | 3     |
| PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION             | 2          | 1      |          |           |         | 3     |
| PROGRAMA LENGUAS MODERNAS                                    | 3          |        |          |           |         | 3     |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO                   | 2          |        |          |           |         | 2     |
| OFICINA JURIDICA   | 2          |        |          |           |         | 2     |

| DEPENDENCIA                                | Peticiones | Quejas    | Reclamos  | Denuncias | Ninguno   | Total      |
|--|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| OFICINA DE PUBLICACIONES                   | 2          |           |           |           |           | 2          |
| PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS DISTANCIA | 1          | 1         |           |           |           | 2          |
| PROGRAMA LIC. EN EDUCACIÓN FÍSICA          | 2          |           |           |           |           | 2          |
| PROGRAMA EN ARTES VISUALES                 | 2          |           |           |           |           | 2          |
| AREA DE COMPRAS Y SUMINISTROS              | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PLANEACIÓN FÍSICA                          |            | 1         |           |           |           | 1          |
| AREA DE TESORERIA                          | 1          |           |           |           |           | 1          |
| CENTRO INVESTIGACIONES BIOMEDICAS          | 1          |           |           |           |           | 1          |
| FACULTAD EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN       | 1          |           |           |           |           | 1          |
| FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD              | 1          |           |           |           |           | 1          |
| FACULTAD DE INGENIERIA                     | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PROGRAMA DE GERONTOLOGÍA                   | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA      | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PROGRAMA DE LIC. EN CIENCIAS NATURALES     | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PROGRAMA DE LIC. EN CIENCIAS SOCIALES      | 1          |           |           |           |           | 1          |
| PROGRAMA TECNOLOGIA OBRAS CIVILES          | 1          |           |           |           |           | 1          |
| VICERRECTORIA EXTENSIÓN Y DLLO SOCIAL      | 1          |           |           |           |           | 1          |
| CANCELADAS                                 |            |           |           |           | 14        | 14         |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                       | <b>228</b> | <b>19</b> | <b>11</b> | <b>1</b>  | <b>14</b> | <b>273</b> |

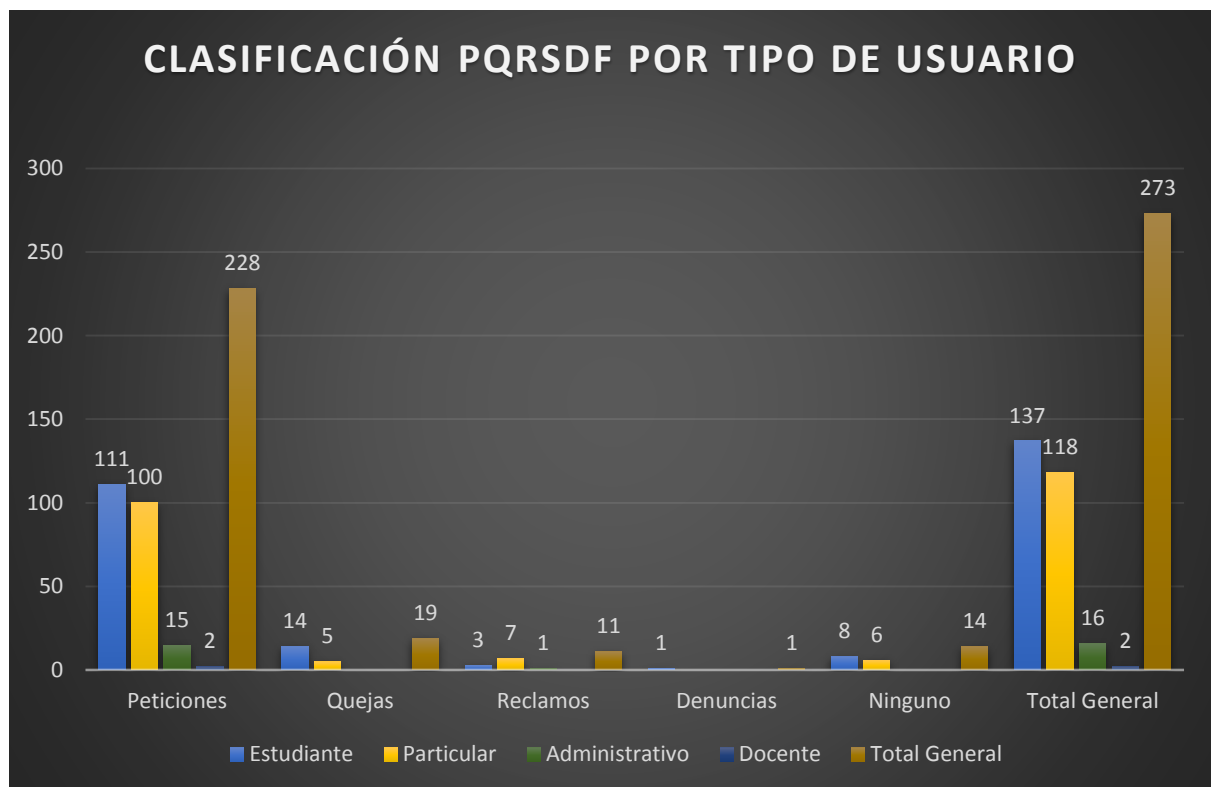
**Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo ENERO – MARZO de 2022**

Es de anotar que, las 3 peticiones asignadas al área de Gestión Documental, pertenecen a la oficina de Secretaria General, las que corresponden a solicitudes de **verificación de títulos**, por lo tanto, el área de gestión documental no cuenta con ninguna PQRSDF.

#### 4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

|                | Peticiones | Quejas | Reclamos | Denuncias | Ninguno | Total,<br>General |
|----------------|------------|--------|----------|-----------|---------|-------------------|
| Estudiante     | 111        | 14     | 3        | 1         | 8       | 137               |
| Particular     | 100        | 5      | 7        |           | 6       | 118               |
| Administrativo | 15         |        | 1        |           |         | 16                |
| Docente        | 2          |        |          |           |         | 2                 |
| Total General  | 228        | 19     | 11       | 1         | 14      | 273               |

*Cuadro 5 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo ENERO – MARZO de 2022*



*Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo ENERO – MARZO 2022*

## 5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo ENERO - MARZO de 2022

El resultado corresponde al primer trimestre del año 2022, donde el total de Quejas (19) corresponden al 6.95% y el 4.02% a (11) Reclamos.

Las 19 Quejas corresponden a: Tramitología 6 (31,57%), Espacios Físicos Inadecuados 6 (31.57%), Acceso a la Plataforma 3 (15,78%) Falta de Información 1 (5.26%), Metodología Docente 1 (5,26%), Reembolsos 1 (5.26%) y Mala Atención 1(5.26%).

Para los (11) Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Tramitología 9 (81.81%) Falta de Información 1 (9.09%), Acceso a la Plataforma 1 (9.09%).

Al realizar el balance y comparando el I trimestre del año 2021 donde se presentaron 445 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, se puede concluir que hubo una disminución considerable de 172 solicitudes equivalente al 39% con respecto al I trimestre de 2022. Lo que se atribuye al servicio que presta el Centro de Atención al Usuario CSU de la Universidad, el cual da solución a las diferentes solicitudes del ciudadano, sin necesidad de radicar una PQRSDF.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del I trimestre 2021 y I trimestre 2022:

| COMPARATIVO AÑO 2021                                   |            |        |          |           |         |             |       |
|--|------------|--------|----------|-----------|---------|-------------|-------|
| PQRSDF/TRIMESTRE                                       | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | NINGUNO | SUGERENCIAS | TOTAL |
| I-2021   | 360        | 39     | 26       | 2         | 17      | 1           | 445   |
| % EQUIVALENTE  | 81%        | 9%     | 6%       | 0%        | 4%      | 0%          | 100%  |
| COMPARATIVO AÑO 2022                                   |            |        |          |           |         |             |       |
| PQRSDF/TRIMESTRE                                       | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | NINGUNO | SUGERENCIAS | TOTAL |
| I-2022   | 228        | 19     | 11       | 1         | 14      | 0           | 273   |
| % EQUIVALENTE  | 84%        | 7%     | 4%       | 0%        | 5%      | 0%          | 100%  |
| % COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2021 Y TRIMESTRE I 2022) | 37%        | 51%    | 58%      | 50%       | 18%     | 100%        | 39%   |

*Cuadro 6. Comparativo PQRSDF 2021 -2022, I trimestre*

## 6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2022

El presente informe muestra un decremento general del 39% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos



en el I trimestre (enero - marzo), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2021.

También, es importante resaltar que hubo una disminución significativa en lo que se refiere a las Quejas y Reclamos como se muestra en el cuadro 6; así como también se destaca que hubo una disminución considerable con respecto al número de peticiones frente al I trimestre del año inmediatamente anterior.

Es importante tener presente que la mayoría de los ciudadanos en el momento de instaurar una PQRSDF, no analizan la verdadera necesidad ni el concepto para registrarla en el eje temático que realmente corresponde, dando como resultado que una solicitud de información queda registrada como una queja o reclamo.

## 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.
- 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.
- Realizar una mejora en la vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF relacionada con la distribución de la información publicada, con el fin de que haya claridad en la información que se comunica al ciudadano.
- Capacitación a las secretarías de las diferentes oficinas de la universidad, relacionada con la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF, con el fin, de que dirccione al ciudadano correctamente en la instauración de una PQRSDF.
- Vídeo actualizado en la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF, del procedimiento para instaurar una PQRSDF.





---

## ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL

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

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada