

**III INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE 2022**

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 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 Servicios Universitarios – 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 III trimestre JULIO – SEPTIEMBRE de 2022 a través de los canales electrónicos se registró un total de 250 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMÁTICO	No. EJE TEMATICO	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	207	82,8%
Quejas	16	6,4%
Reclamos	9	3,6%
Felicitaciones	3	1,2%
Ninguno	15	6%
TOTAL	250	100%

Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo JULIO – SEPTIEMBRE 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.

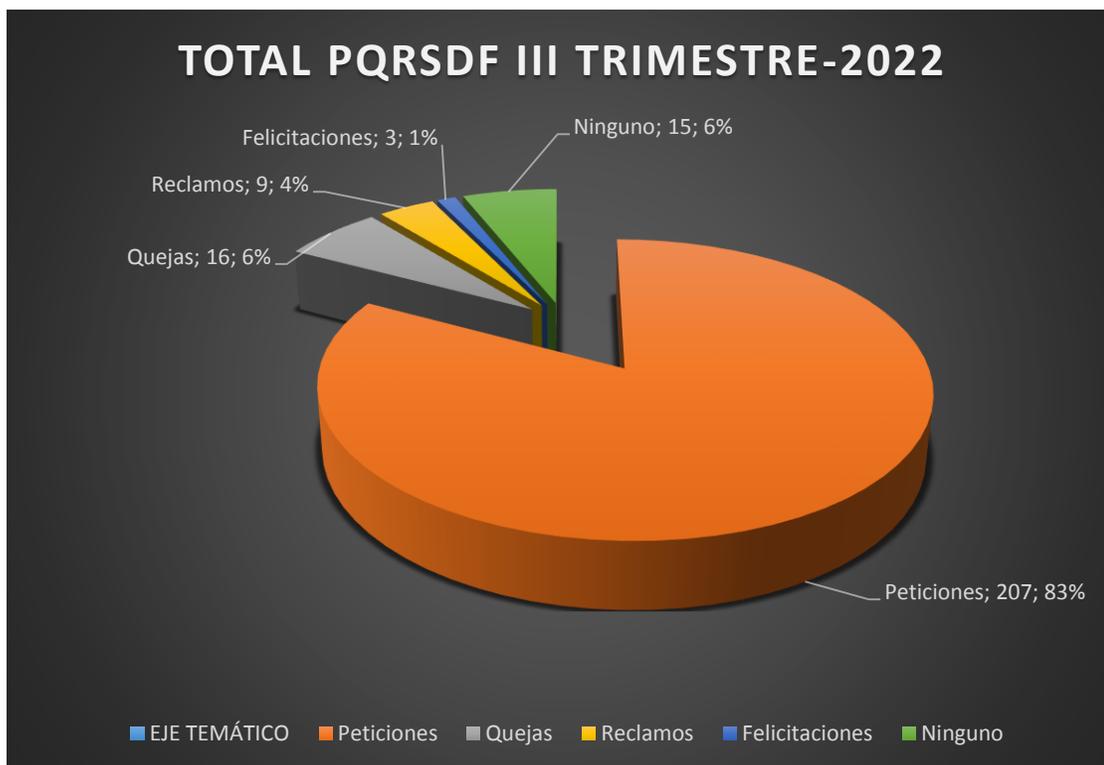


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2022

PERIODO COMPRENDIDO	
JULIO – SEPTIEMBRE DE 2022	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	170
EXTERNOS	25
TOTAL	195

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo JULIO – SEPTIEMBRE 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 Felicidades "PQRSDF".

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Ninguno	Total
OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	62	2	3			67
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	14	3	1			18
RECTORIA	14					14
ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	8	1	2			11
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10					10
ÁREA GESTIÓN HUMANA	10					10
SECRETARIA GENERAL	6					6
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6					6
ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL	6					6
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	5					5
ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	2	1			5
ÁREA DE MANTENIMIENTO	5					5
PROGRAMA LENGUAS MODERNAS	4		1			5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	4	1				5
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO	3		1	1		5
PROGRAMA CONTADURIA	5					5
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	5					5
FACULTAD DE INGENIERIA	2	1		1		4

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Ninguno	Total
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	3					3
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS DISTANCIA	2	1				3
OFICINA JURIDICA	3					3
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO	2					2
AREA DE TESORERIA	2					2
PROGRAMA INGENIERIA CIVIL	1	1				2
PROGRAMA MEDICINA	2					2
PROGRAMA EN ARTES VISUALES	2					2
VICERRECTORIA EXTENSIÓN Y DLLO SOCIAL	1					1
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION	1					1
PROGRAMA DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA		1				1
PROGRAMA INGENIERIA DE ALIMENTOS	1					1
PLANEACIÓN FÍSICA		1				1
AREA FINANCIERA	1					1
OFICINA ASUNTOS DOCENTES						
OFICINA DE PUBLICACIONES	1					1
AREA BIBLIOTECA	1					1
UNIDAD ATENCION Y GESTION GRADUADOS				1		1
FACULTAD CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	1					1
FACULTAD EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1					1

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Ninguno	Total
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADTIVAS	1					1
PROGRAMA LIC. EN EDUCACIÓN FÍSICA	1					1
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1					1
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS PRESENCIAL	1					1
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1					1
PROGRAMA TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1	1				2
PROGRAMA FILOSOFIA	1					1
PROGRAMA GERONTOLOGÍA	1					1
PROGRAMA INGENIERÍA TOPOGRAFICA	1					1
PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL		1				1
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA SOCIAL PARA LA REHABILITACION	1					1
PROGRAMA DE QUIMICA	1					1
CANCELADAS					15	15
TOTAL GENERAL	207	16	9	3	15	250

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2022

Es de anotar que, de las 6 peticiones asignadas al área de Gestión Documental, 5 pertenecen a la oficina de Secretaria General, las que corresponden a solicitudes de **verificación de títulos**, por lo tanto, el área de gestión documental solo cuenta con 1 PQRSDF.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Ninguno	Total General
Estudiante	140	13	8		8	169
Particular	52	2		3	6	63
Administrativo	9					9
Docente	6	1	1		1	9
Total General	207	16	9	3	15	250

Cuadro 4 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2022

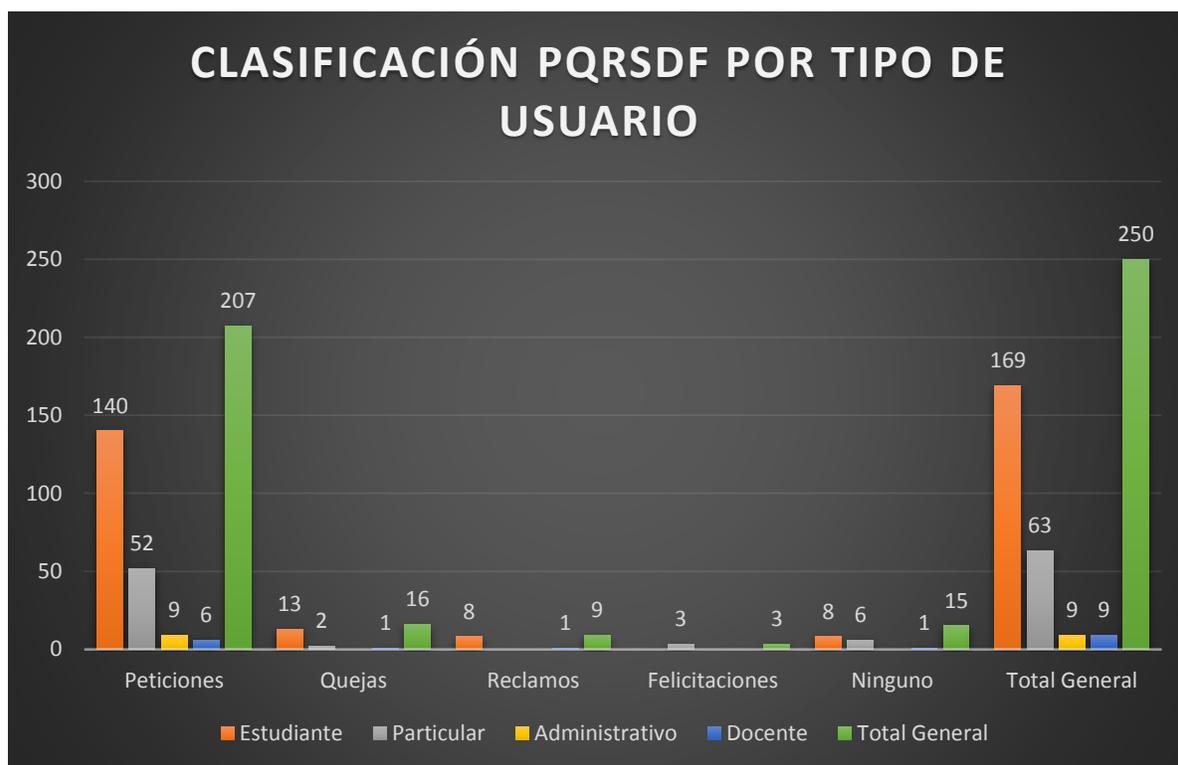


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo JULIO – SEPTIEMBRE 2022

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2022

El resultado corresponde al tercer trimestre del año 2022, donde el total de Quejas (16) corresponden al 6.4% y el 3.6% a (9) Reclamos.

Las 16 Quejas corresponden a: Tramitología 7 (43,75%), Metodología Docente 2 (12.5%), Mala Atención 2 (12.5%), Acceso a la Plataforma 2 (12.5%), Espacios Físicos 1 (6.25%), Acoso Laboral 1 (6.25%), y Escenarios Deportivos 1 (6.25%).

Para los (9) Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Acceso a la Plataforma 4 (44,44%), Tramitología 2 (22.22%), Metodología Docente 2 (22,22%) y Concurso Docente 1 (11,11%).

Al realizar el balance y comparando el III trimestre del año 2021 donde se presentaron 289 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, se puede concluir que hubo un decremento de 39 solicitudes lo que equivale al 39% con respecto al III trimestre de 2022.

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

COMPARATIVO AÑO 2021							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	NINGUNO	TOTAL
III-2021	257	13	4	1	1	13	289
% EQUIVALENTE	89%	4%	1%	0%	0%	4%	100%
COMPARATIVO AÑO 2022							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	NINGUNO	TOTAL
III-2022	207	16	9	3	0	15	250
% EQUIVALENTE	83%	6%	4%	1%	0%	6%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2021 Y TRIMESTRE III 2022)	37%	51%	58%	50%	18%	100%	39%

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2021 -2022, III trimestre

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE 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 III trimestre (Julio - Septiembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2021, lo que se atribuye a que en la actualidad la Universidad del Quindío cuenta con el Centro de Servicios Universitarios CSU el cual da solución a las diferentes solicitudes sin necesidad de instaurar una pqr sdf.

También 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.
- Infografías de los servicios que se centralizan en el CSU y demás dependencias de la Universidad.
- Capacitación a las secretarias 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 direcciona al ciudadano correctamente en la instauración de una PQRSDF.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 309
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada