

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE "PQRSDF" PRIMER SEMESTRE DE 2022

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
"Gestión de resultados con valores"
Agosto 2022

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  uniquindioconectada

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 la vigencia 2022. 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 artículo 76, donde la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Institución un informe semestral.

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 semestres, lo cual servirá de insumo para la mejora continua en cada uno de los procesos.

ALCANCE

Este informe de seguimiento se hace semestral y se enmarcó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la Institución en el primer semestre de la vigencia 2022.

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 segundo semestre de la vigencia 2021 fueron radicadas **404** PQRSDF, y en el primer semestre de 2022 fueron radicadas **464**, lo cual representa un aumento del 15%.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF

Estado Actual	II Semestre 2021	I Semestre 2022	PQRSDF	% participación
Asignado a Tiempo	15	14	29	3,3%
Asignado por vencerse	27	20	47	5,4%
Asignado vencido	23	11	34	3,9%
Cancelado	17	31	48	5,5%
Finalizado a Tiempo	309	353	662	76,3%
Finalizado Vencido	13	31	44	5,1%
Respuesta parcial a tiempo	0	0	0	0,0%
Respuesta parcial x vencimiento	0	4	4	0,5%
Total PQRSDF	404	464	868	100,0%

De la tabla No. 1 se observa que 662 PQRSDF fueron finalizados a tiempo en el reporte general para el año corrido, esto representa un 76.3% del total y que un 5.1% de los mismos fueron finalizados vencidos (Ver anexo 3), **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 ambos semestres de estudio, se identifican los trámites en la plataforma de inscripciones y matrículas, por lo anterior se hace un llamado a que las áreas responsables realicen una revisión detallada de las causas y generar acciones de mejoramiento al respecto.

Asimismo, en la tabla No. 2 se observa que el 81.7% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de quejas es de 6.5% y reclamos fue del 10.1%.

Tabla 2. Clasificación por tipo de eje temático de "PQRSDF"

Eje Temático	II Semestre 2021	Equivalente	I Semestre 2022	Equivalente
Denuncias	2	0,5%	7	1,5%
Felicitaciones	1	0,2%	1	0,2%
Peticiones	369	91,3%	379	81,7%
Quejas	21	5,2%	30	6,5%
Reclamos	10	2,5%	47	10,1%
Sugerencias	1	0,2%	0	0,0%
TOTAL PQRSDF	404	100,0%	464	100,0%


En la tabla 3 se puede observar las áreas con mayor cantidad de PQRSDF asignadas, se puede identificar que el área de Admisiones y Registros en el primer semestre de la vigencia 2022 aparece con el mayor número, esto considerando sus funciones relacionadas directamente el proceso de inscripción y matrícula de los estudiantes.

Tabla 3. Dependencias con mayor número de PQRSDF

Dependencias con mayor PQR	II Semestre 2021	I Semestre 2022	Total	% participación
Admisiones y Registros	174	178	352	52%
Área Gestión Documental	11	0	11	2%
Área Gestión Humana	17	18	35	5%
Área Sistemas y Tecnología	15	22	37	5%
Bienestar Institucional	0	10	10	1%
Ciencia Información y Documentación	7	13	20	3%
Contaduría	7	0	7	1%
Mantenimiento	0	13	13	2%
Pqr incompletas	17	30	47	7%
Rectoría	14	18	32	5%
Secretaría General	19	14	33	5%
Seguridad y Salud Trabajo	11	19	30	4%
Vicerrectoría Académica	16	22	38	6%
Vicerrectoría Administrativa	7	8	15	2%
total	78%	79%	680	100%

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

- ✓ Si se compara el total de PQRSDF recibido durante el primer semestre de la vigencia 2022, se observa un aumento del **15%** en relación al semestre inmediatamente anterior, este incremento se identifica principalmente en aspectos relacionados con trámites de inscripciones y matrículas.
- ✓ Las unidades administrativas y académicas deberán seguir trabajando en el cierre oportuno de las PQRSDF, durante la vigencia 2022 el 5.1% fueron finalizados fuera de tiempo, por lo que se solicita a las áreas continuar con sus procesos de mejora en relación a los tiempos de respuesta de los mismos.



Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

Anexo 1.

	Dependencias	II Semestre 2021	I Semestre 2022	Total
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	14	18	32
	Secretaría General	19	14	33
	Vicerrectoría Académica	16	22	38
	Vicerrectoría Administrativa	7	8	15
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	0	2	2
	Vicerrectoría de Investigación	0	2	2
ÁREAS	Área Biblioteca	1	0	1
	Área Gestión Humana	17	18	35
	Área Bienestar Institucional	7	10	17
	Centro de Salud	3	2	5
	Centro de Biomédicas	0	1	1
	Área Planeación Física	4	3	7
	Área Sistemas y Tecnología	15	22	37
	Área Gestión Documental	11	6	17
	Área Financiera	2	3	5
	Area de Compras y suministros	0	1	1
	Compras y Suministros	2	0	2
	Emisora la Ufm	0	0	0
	Tesorería	1	3	4
	Mantenimiento	8	13	21
	Centro de Investigación	1	0	1
	Área de Tesorería	0	0	0
FACULTADES	Facultad de Ciencias Educación	0	2	2
	Facultad Ciencias de la Salud	1	3	4
	Facultad de Ciencias Económicas	2	0	2
	Facultad de Ciencias Humanas	1	0	1
	Facultad de Ciencias Básicas	1	0	1
	Facultad Agroindustria	0	1	1
	Facultad de Ingeniería	4	2	6
INSTITUTO	Bellas Artes	1	4	5
DIPLOMADO	Diplomado en Inglés	1	0	1
MAESTRIAS	Maestría en Ingeniería	0	0	0
	Maestría Auditoría y Control de Gestión	1	0	1
	Unidad de atención y gestión	0	1	1
OFICINAS ASESORAS	Aseguramiento de la calidad	0	1	1
	Admisiones y Registros	174	178	352

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE "PQRSDF" VIGENCIA 2022

	Jurídica	6	5	11
	Publicaciones	2	3	5
	Asuntos Disciplinarios	0	1	1
	Asuntos Docentes	1	0	1
	Planeación y Desarrollo	4	5	9
PROGRAMAS	Administración de Negocios Distancia	2	5	7
	Administración de Negocios Presencial	2	5	7
	Administración Financiera	0	2	2
	Ciencia de la Información y la Documentación	7	13	20
	Gerontología	1	1	2
	Contaduría	7	5	12
	Ciencia Naturales	1	1	2
	Ingeniería Civil	6	0	6
	Artes Visuales	0	3	3
	Filosofía	2	1	3
	Economía	0	3	3
	Ingeniería Electrónica	2	0	2
	Seguridad y Salud Trabajo	11	19	30
	Sistemas y Computación	4	5	9
	Trabajo Social	1	0	1
	Ingeniería de Alimentos	1	0	1
	Química	1	0	1
	Enfermería	1	1	2
	Zootecnia	2	0	2
	Física	1	0	1
	Comunicación Social	2	1	3
	Medicina	0	1	1
LICENCIATURAS	Educación Física y Deporte	2	3	5
	Lenguas Modernas	2	6	8
	Pedagogía Infantil	1	0	1
	Lengua Castellana	0	1	1
	Ciencias Sociales	0	1	1
TECNOLOGÍAS	Obras Civiles	1	2	3
	Agropecuaria	0	1	1
	Topografía	0	0	0
	Instrumentación electrónica	0	0	0
	vacías	17	30	47
TOTAL	PQRSDF Ambos semestres	404	464	868

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.

Anexo 3.
PQRSDF Finalizados Vencidos

ESTADO	FECHA DE INGRESO	CATEGORÍA	DEPENDENCIA COMPETENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA
Finalizado Vencido	13/06/2022 15:52	Estudiante	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	29/06/2022 0:00	11 días
Finalizado Vencido	07/06/2022 9:03	Estudiante	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	22/06/2022 0:00	10 días
Finalizado Vencido	06/06/2022 17:24	Docente	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	29/06/2022 0:00	15 días
Finalizado Vencido	03/06/2022 15:04	Estudiante	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	28/06/2022 0:00	15 días
Finalizado Vencido	03/06/2022 9:34	Administrativo	ÁREA GESTIÓN HUMANA	28/06/2022 0:00	15 días
Finalizado Vencido	01/06/2022 15:27	Estudiante	OFICINA ASESORA DE PUBLICACIONES	15/06/2022 0:00	11 días
Finalizado Vencido	01/06/2022 9:29	Estudiante	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	23/06/2022 0:00	15 días
Finalizado Vencido	23/05/2022 17:19	Estudiante	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	07/06/2022 0:00	13 días
Finalizado Vencido	03/05/2022 15:04	Particular	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	15/06/2022 0:00	34 días
Finalizado Vencido	07/04/2022 9:59	Particular	RECTORÍA	26/05/2022 0:00	33 días
Finalizado Vencido	06/04/2022 21:02	Particular	ÁREA GESTIÓN HUMANA	25/05/2022 0:00	30 días
Finalizado Vencido	04/04/2022 15:29	Particular	OFICINA ASESORA JURÍDICA	23/05/2022 0:00	33 días
Finalizado Vencido	02/04/2022 13:52	Estudiante	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	09/05/2022 0:00	33 días
Finalizado Vencido	23/02/2022 7:45	Estudiante	PROGRAMA DE ECONOMÍA	24/03/2022 0:00	25 días
Finalizado Vencido	08/02/2022 14:17	Estudiante	PROGRAMA DE GERONTOLOGÍA	08/03/2022 0:00	25 días
Finalizado Vencido	31/01/2022 14:44	Administrativo	SECRETARÍA GENERAL	14/03/2022 0:00	32 días
Finalizado Vencido	26/01/2022 9:06	Estudiante	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	23/02/2022 0:00	21 días
Finalizado Vencido	26/01/2022 3:04	Estudiante	RECTORÍA	23/02/2022 0:00	20 días
Finalizado Vencido	24/01/2022 20:41	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	21/02/2022 0:00	26 días

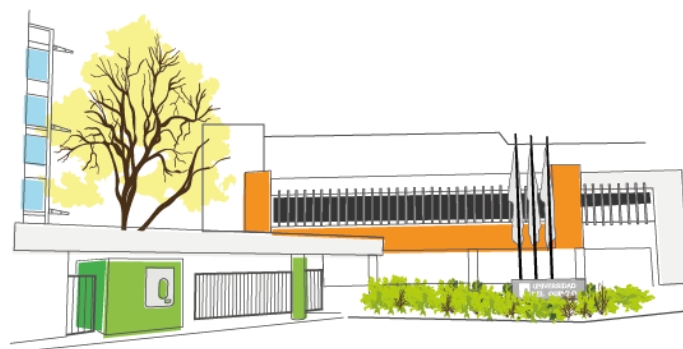


UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE “PQRSDF” VIGENCIA 2022

Finalizado Vencido	21/01/2022 11:29	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	18/02/2022 0:00	27 días
Finalizado Vencido	21/01/2022 9:54	Estudiante	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	18/02/2022 0:00	27 días
Finalizado Vencido	19/01/2022 16:40	Particular	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	16/02/2022 0:00	40 días
Finalizado Vencido	19/01/2022 14:29	Administrativo	ÁREA GESTIÓN HUMANA	02/03/2022 0:00	30 días
Finalizado Vencido	17/01/2022 20:21	Estudiante	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	08/01/2022 0:10	Estudiante	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	14/02/2022 0:00	47 días
Finalizado Vencido	06/01/2022 11:03	Estudiante	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	06/01/2022 8:29	Estudiante	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	05/01/2022 20:14	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	05/01/2022 14:29	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	05/01/2022 12:19	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días
Finalizado Vencido	05/01/2022 10:24	Particular	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	14/02/2022 0:00	31 días



OFICINA 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