

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PQRSDF (Peticiónes, quejas,
reclamos, sugerencias, denuncias
y felicitaciones)**

**COMPARATIVO
2do SEMESTRE
2022 - 2023**

OFICINA DE CONTROL INTERNO
"Gestión de resultados con valores"

Enero 2024



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN



UNIQUINDÍO
en conexión territorial

www.uniquindio.edu.co

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina de Control Interno, presenta informe comparativo de las PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) recibidas y atendidas durante el periodo julio a diciembre del año 2022 frente a las PQRSDf del segundo semestre del año 2023. Con los resultados de esta herramienta de gestión se fortalece la mejora continua, cumpliendo 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, Plan de Transparencia y Gobierno en Línea.

ALCANCE

Este informe comparativo se realiza por el periodo de julio a diciembre de 2022 y 2023 y se enmarca en la gestión de las PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) recibidas y atendidas por la Institución Educativa; lo anterior, con la finalidad de alcanzar los objetivos de los indicadores del área.

CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío dispone de los siguientes canales de atención para las PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones):

- PQRSDf 018000963578 opción 3
- Línea Anticorrupción. +57 (606) 7359416
- Correo electrónico: contactenos@uniquindio.edu.co
- Página Web Institucional PQRSDf:

https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formonline&formonlineform=FormaLogin

- Atención presencial en la Carrera 15 calle 12 norte, Bloque Administrativo 1, Piso 1 Armenia, Quindío.

Estos canales se establecen en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 11544 del 25 de julio de 2023. *“Por medio de la cual se actualiza el reglamento para la tramitación interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDf, en la Universidad del Quindío”* y luego de radicadas las PQRSDf por el ciudadano, se remiten a la dependencia competente.



1. PRESENTACIÓN DE NÚMERO DE PQRSDf RADICADAS

Las PQRSDf presentadas durante el segundo semestre del año 2022 fueron 394, mientras que en el 2023-II se dio un incremento del 81,9%, ya que fueron presentadas 717 PQRSDf.

Tabla No 1. Comparativo de PQRSDf - Estado Actual.

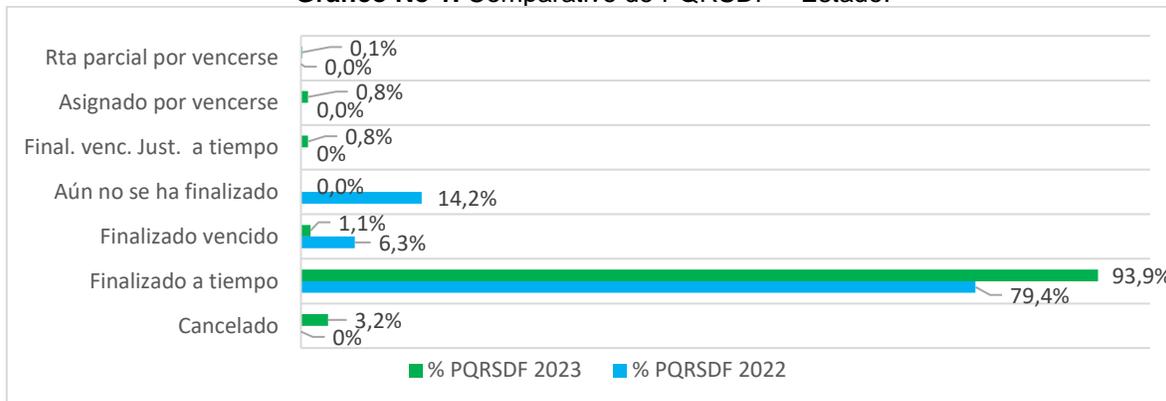
Estado Actual	2do Semestre 2022	% participación 2022	2do Semestre 2023	% participación 2023
Cancelado	0	0%	23	3,2%
Finalizado A Tiempo	313	79,4%	673	93,9%
Finalizado Vencido	25	6,3%	8	1,1%
Aún No Se ha Finalizado	56	14,2%	0	0,0%
Finalizado Vencido Justificado A Tiempo	0	0%	6	0,8%
Asignado Por Vencerse	0	0%	6	0,8%
Respuesta Parcial Por Vencerse	0	0%	1	0,1%
Total	394	100%	717	100%

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

De la Tabla No 1, se observa que a pesar del aumento de PQRSDf del 2do semestre del 2023 en comparación del 2022, el compromiso de las oficinas encargadas de las PQRSDf es eficiente en comparación al semestre del comparativo, dado que el 93,9% fueron finalizados a tiempo, sin embargo, un 1.1% de los mismos fueron finalizados vencidos y 0,8% finalizado vencido justificado a tiempo.

A pesar de la información suministrada anteriormente por el aplicativo, la Oficina de Control Interno revisó cada una de las PQRSDf en el estado “finalizado vencido” y encontró que realmente son dos (2) las PQRSDf en este estado, ya que estas obtuvieron respuesta parcial, por ende, como se especifica en el artículo 14 de la ley 1755 del año 2015, “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*”. Motivo por el cual, se aumentó el tiempo de respuesta para cada una de ellas. Debido a ello, se puede argumentar que a pesar del aumento de PQRSDf del 2do semestre del 2023 en comparación del 2022, la gestión de las oficinas encargadas de las PQRSDf fue más eficaz en comparación al semestre del comparativo, dado que el 94,70% fueron finalizados a tiempo, y un 0.2% fueron finalizados vencidos.



Gráfico No 1. Comparativo de PQRSDf – Estado.

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

Por otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDf que ingresaron a la institución en el semestre de estudio, se identifican que son dirigidos a la Oficina de Admisiones y Registros.

2. CLASIFICACIÓN POR EJE TEMÁTICO DE LAS PQRSDf

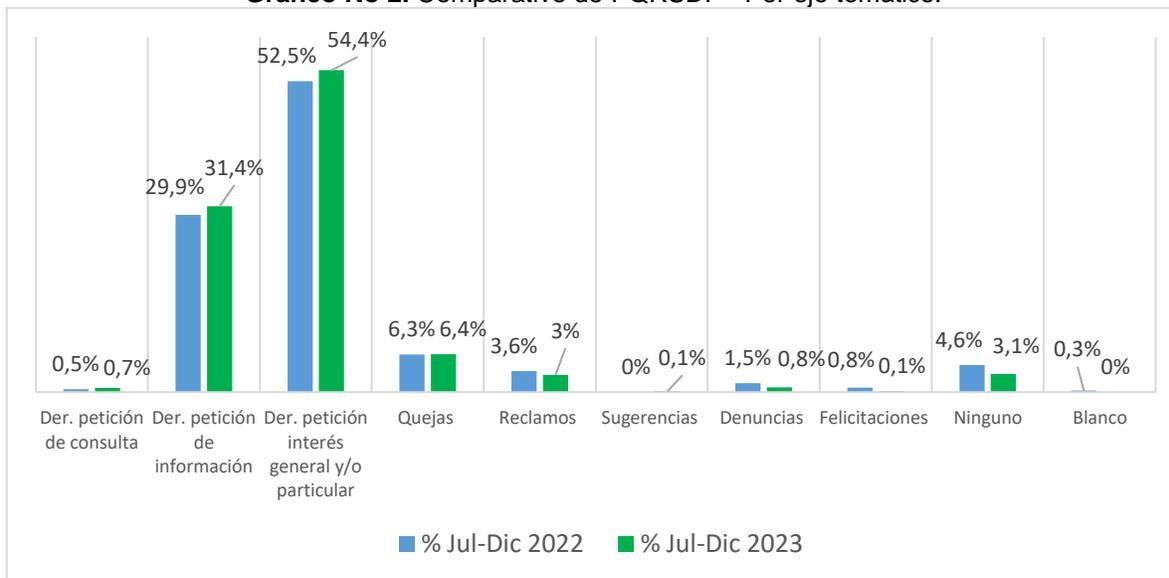
Tabla No 2. Clasificación por tipo de eje temático de PQRSDf.

Eje Temático	II Semestre 2022	II Semestre 2023
Derecho de petición de consulta	2	5
Derecho de petición de información	118	225
Derecho de petición de interés general y/o particular	207	390
Quejas	25	46
Reclamos	14	21
Sugerencias	0	1
Denuncias	6	6
Felicitaciones	3	1
Ninguno	18	22
Blanco	1	0
Total	394	717

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

En el Gráfico No 2, se analiza que se incrementaron las peticiones (consulta, de información, de interés general y/o particular) del 2do semestre del 2023 en un 3,5% frente al semestre comparativo del 2022, quedando con el 86.5% de las PQRSDf, mientras las quejas, reclamos y denuncias tienen una variación porcentual leve, estos indicadores deben de tener una tendencia decreciente, debido a que somos una Institución en busca de la efectividad en los procesos.



Gráfico No 2. Comparativo de PQRSDf - Por eje temático.

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDf POR DEPENDENCIAS

Tabla No 3. Dependencias con mayor número de PQRSDf.

DEPENDENCIA	2do Semestre 2022	2do Semestre 2023
Área Biblioteca	1	0
Área de Bienestar Institucional	4	0
Área de Gestión Documental	6	0
Área de Mantenimiento	3	0
Área de Planeación Física	1	0
Área Financiera	1	0
Área Gestión Humana	8	0
Área Sistemas y Nuevas Tecnologías	10	0
Área Tesorería	1	0
Centro de Estudios y Practicas Académicas y Sociales - CEPAS -	1	0
Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo	5	0
Oficina Asesora de Publicaciones	1	0
Oficina Asesora Jurídica	3	0
Programa de Administración de Negocios Presencial	1	0
Programa de Administración Financiera	2	0
Programa de Biología	1	0
Programa de Ciencia de La Información y la Documentación	6	0



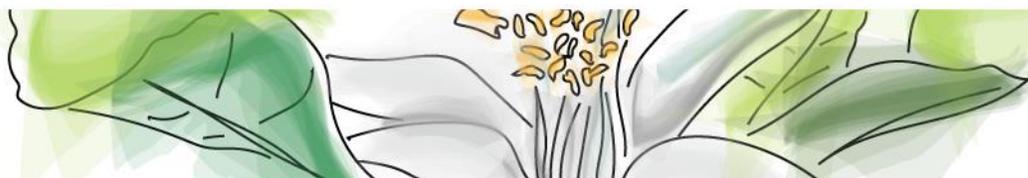


DEPENDENCIA	2do Semestre 2022	2do Semestre 2023
Programa de Gerontología	1	0
Programa de Licenciatura en Educación Física y Deportes	1	0
Programa de Licenciatura en Educación Infantil	1	0
Programa de Licenciatura en Lenguas Modernas	4	0
Programa de Licenciatura en Pedagogía Social para la Rehabilitación	1	0
Programa de Tecnología en Obras Civiles	2	0
Unidad de Atención y Gestión de Graduados	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0
Programa en Artes Visuales	2	0
Maestría en Administración	0	1
Programa de Física	0	1
Centro de Salud	0	1
Centros de Extensión Facultad De Ingeniería	0	1
Departamento de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	0	1
Departamento de Atención y Gestión de Graduados	0	1
Departamento de Publicaciones y Sello Editorial	1	1
Maestría en Auditoría y Control de Gestión	0	1
Oficina de Innovación	0	1
Programa de Filosofía	1	1
Programa de Química	1	1
Programa de Zootecnia	0	1
Tecnología en Obras Civiles	1	1
Unidad de Innovación Virtual	0	1
Facultad de Ciencias Agroindustriales	1	2
Instituto de Bellas Artes	0	2
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	0	2
Programa de Tecnología en Instrumentación Electrónica	0	2
Programa de Economía	0	2
Programa de Enfermería	3	2
Programa de Ingeniería Electrónica	1	2
Programa de Trabajo Social	10	2
Dirección de Comunicaciones Estratégicas	0	3
Programa de Administración Financiera	1	3
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	0	3
Dirección de Planeación Institucional	3	3
Licenciatura en Matemáticas	0	3





DEPENDENCIA	2do Semestre 2022	2do Semestre 2023
Licenciatura en Ciencias Sociales	0	3
Oficina Asesora de Control Interno	2	3
Programa de Comunicación Social - Periodismo	5	3
Programa de Ingeniería Topográfica y Geomántica	1	3
Programa de Medicina	2	3
Tesorería	3	3
Vicerrectoría de Investigaciones	0	3
Programa de Artes Visuales	1	4
Licenciatura en Educación Física Recreación y Deporte	1	4
Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social	1	4
Oficina de Asuntos Administrativos y Adquisiciones	1	4
Programa de Ingeniería Civil	4	4
Programa de Ingeniería de Alimentos	1	5
Doctorado en Ciencias de la Educación	1	5
Licenciatura en Lenguas Modernas con Énfasis en Inglés y Francés	1	5
Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes	4	6
Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	3	6
Facultad de Ciencias Básicas y Tecnologías	0	6
Facultad de Ciencias De La Salud	1	6
Programa de Administración de Negocios Distancia	3	6
Programa de Contaduría	6	6
Dirección Financiera	1	7
Facultad de Ingeniería	6	7
Oficina de Asuntos Profesorales	17	8
Programa de Administración de Negocios	1	9
Maestría en Ingeniería	0	9
Programa de Ciencias de la Información, la Documentación, Bibliotecología y Archivística – CIDBA	1	11
Dirección de Bienestar Institucional	9	11
Rectoría	13	13
Vicerrectoría Administrativa	4	13
Secretaría General	19	14
Oficina Gestión Documental	1	15
Mantenimiento Campus	10	15
Programa de Ingeniería de Sistemas y Computación	1	16
Facultad de Ciencias de la Educación	2	21



DEPENDENCIA	2do Semestre 2022	2do Semestre 2023
Dirección Jurídica	4	22
(En blanco)	18	22
Vicerrectoría Académica	13	30
Dirección de Gestión Humana	9	34
Dirección de Tecnologías de la Información	2	36
Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	20	37
Oficina de Admisiones y Registros	109	230
Total	394	717

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

En la Tabla No 3. se pueden observar las áreas con mayor cantidad de PQRSDf asignadas, se puede identificar que la oficina de Admisiones y Registros en el segundo semestre de los años 2022 y 2023, aparece con el mayor número, esto considerando sus funciones relacionadas directamente el proceso de inscripción y matrícula de los estudiantes. En él se pueden evidenciar todas las dependencias con el porcentaje de participación de cada una de ellas.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDf POR TIPO DE USUARIO

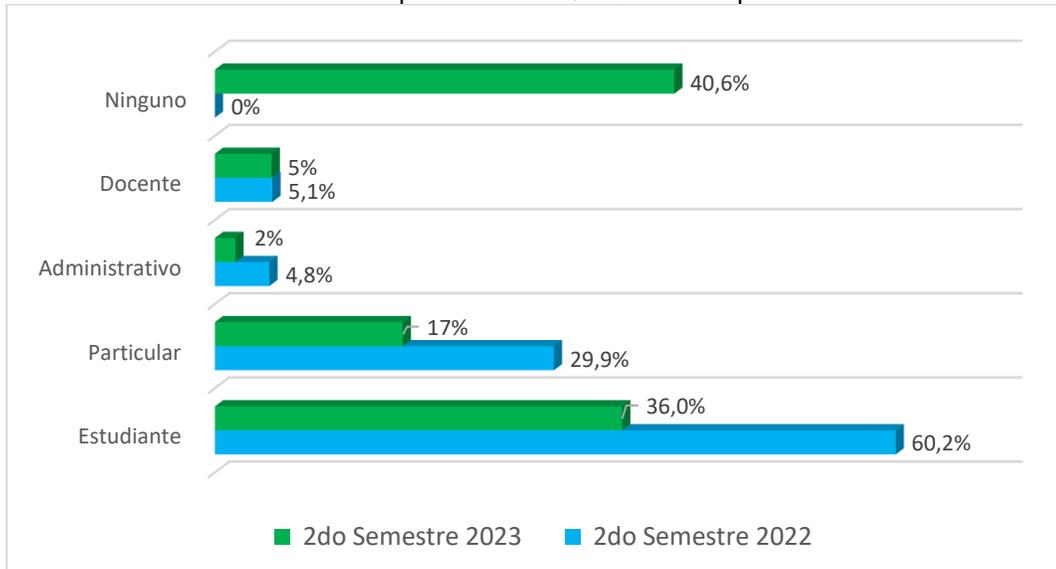
Tabla No 4. Clasificación por tipo de usuario.

USUARIO	Julio - Diciembre 2022	Julio - Diciembre 2023
Estudiante	237	258
Particular	118	119
Administrativo	19	13
Docente	20	36
Ninguno	0	291
Total	394	717

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

En el Gráfico No 3, se evidencia que la mayoría de PQRSDf en los periodos de comparación, son elevadas por estudiantes con una participación del 60,2% en el segundo semestre del 2022 y 36% del 2do semestre del 2023, seguidas de las PQRSDf elevadas por particulares con una participación del 29,9% en el 2022 y 17% del 2023.



Gráfico No 3. Comparativo de PQRSDf - Por tipo de usuario.

Fuente: Oficina de Gestión Documental UQ, archivo Excel (reporte segundo semestre PQRSDf 2022-2023).

El ítem "ninguno" representa aquellas PQRSDf que ingresaron por correo electrónico donde no se puede categorizar como: estudiante, administrativo, docente y particular, la solicitud radicada.



CONCLUSIONES

- Se logra evidenciar que las respuestas catalogadas “finalizadas vencidas” del año 2023-II, disminuyeron un 5.2% frente al segundo semestre del año 2022. Se debe seguir trabajando de manera efectiva para que las peticiones sean resueltas en los términos establecidos.
- La atención oportuna de las PQRSDf en el 2023-II en la Universidad del Quindío, es del 94,70%; logro significativo en pro de la excelencia.
- La Oficina de Control Interno presentó en sus informes de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 el estado de las PQRSDf, con el objetivo de que las diferentes dependencias tomen las medidas necesarias para garantizar respuestas oportunas.
- El informe revela un notorio aumento del 81.98% en las PQRSDf durante el segundo semestre de 2023 en comparación con el mismo período en el 2022 (717 PQRSDf frente a 394 PQRSDf).

RECOMENDACIONES

- Con el fin de consolidar y optimizar el seguimiento de las PQRSDf, la Oficina de Control Interno realizará los informes de manera acumulada. Esta práctica asegurará un seguimiento congruente con los tiempos de respuesta establecidos para las solicitudes.
- Seguir con los procesos de mejora en relación con los tiempos de respuesta, a través de la implementación de alarmas tempranas que les permitan realizar el cierre de las PQRSDf, en los términos oportunos fijados por la Ley.





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO
Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

Informe Semestral PQRSDf Comparativo 2022/2023-II

- Continuar con el fortalecimiento de la transparencia institucional y la capacidad de gestión de las PQRSDf, para abordar adecuadamente las respuestas a las diferentes solicitudes en cumplimiento de la normatividad vigente.


CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ QUINTERO
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Paola Echeverry Montes 





OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 324
Carrera 15 Calle 12 Norte Armenia,
Quindío – Colombia
controlinterno@uniquindio.edu.co

UNIQUEINDÍO, en conexión territorial

Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (606) 7 35 93 00 Armenia - Quindío - Colombia