

**II INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ABRIL – JUNIO
2023**

OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL



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



UNIQUINDÍO
en conexión territorial

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 II trimestre ABRIL – JUNIO de 2023.

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 que presta la institución, además, de dar cumplimiento con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea.

De acuerdo a correo electrónico del Centro de Servicios Universitarios, 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 II trimestre ABRIL – JUNIO de 2023 a través de los canales electrónicos se registraron un total de 180 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMÁTICO	No. EJE TEMATICO	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	149	82,77%
Quejas	16	8,88%
Reclamos	5	2,77%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	1	0,55%
Felicitaciones	4	2,22%
Ninguno	5	2,77%
TOTAL	180	100%

Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo ABRIL – JUNIO de 2023





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.

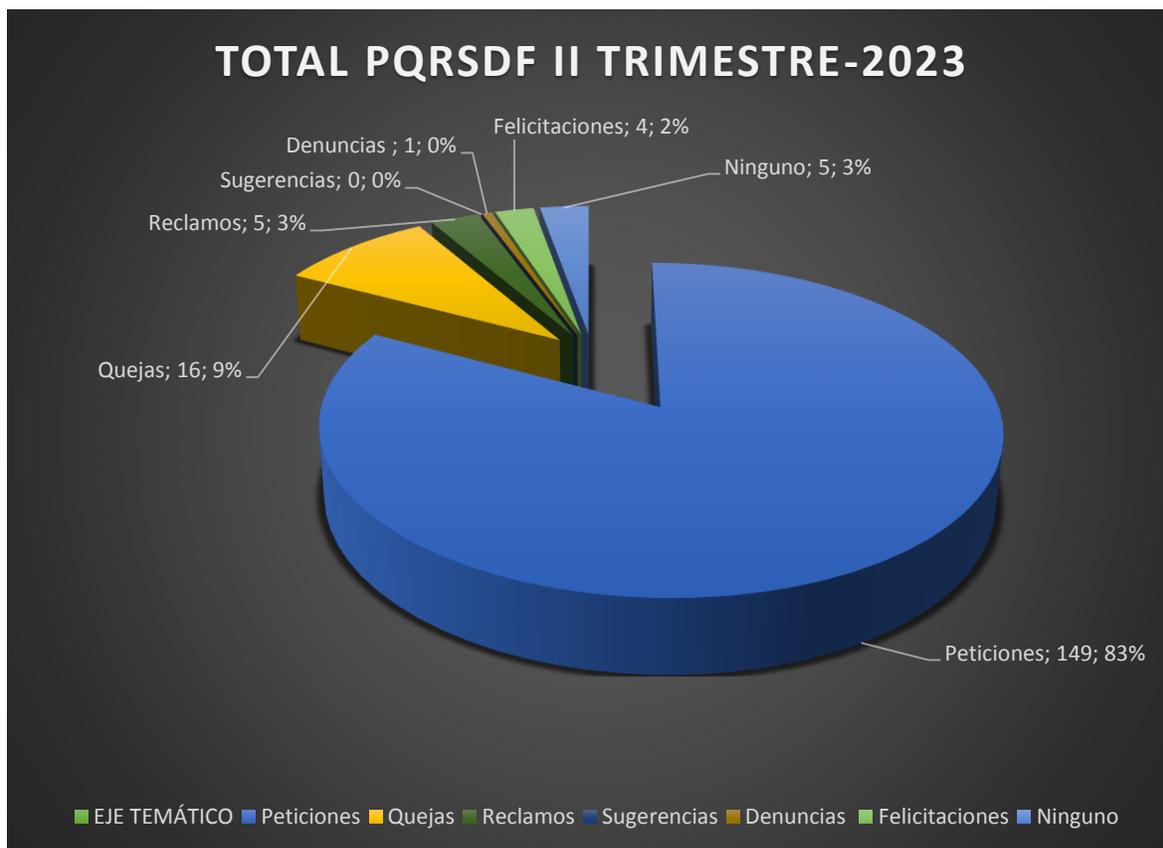


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo ABRIL – JUNIO de 2023

PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL – JUNIO DE 2023	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	340
EXTERNOS	11
TOTAL	351

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo ABRIL – JUNIO de 2023



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	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTROS	37	2	1					40
SECRETARIA GENERAL	6							6
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6							6
VICERRECTORIA ACADEMICA	8		1					9
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	8	1						9
DIRECCION TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	15	1	1					17
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	1						3
RECTORIA	8					2		10
OFICINA GESTION DOCUMENTAL	4							4
BIBLIOTECA	1							1
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	2							2
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6							6
PROGRAMA DE CONTADURÍA	2		1					3
DIRECCIÓN JURIDICA	6							6
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	3	1						4
GRADUADOS	1							1
RELACIONES INTERNACIONALES	2							2
FINANCIERA	2							2
VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN Y DLLO SOCIAL	1							1
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1							1
FACULTAD DE INGENIERÍA	1							1



II INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
FACULTAD DE EDUCACIÓN	3							3
AUDITORIA Y CONTROL	1							1
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL		1						1
PROGRAMA DE ECONOMIA	1		1					2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1			1			3
OFICINA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y ADQUISICIONES	1							1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4							4
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES						1		1
PROGRAMA DE BIOLOGIA	2							2
PROGRAMA DE ENFERMERIA	4							4
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	2							2
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADTIVAS	2							2
PROGRAMA DE QUIMICA	1	2						3
TECNOLOGIA DE INSTRUMENTACIÓN		1						1
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL		1						1
CANCELADAS							5	5
PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	3	1						4
MANTENIMIENTO CAMPUS	2	3				1		6
TOTAL GENERAL	149	16	5		1	4	5	180

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia ABRIL – JUNIO de 2023

Es importante resaltar que, las 4 peticiones asignadas a la Oficina de Gestión Documental, pertenecen a Secretaria General, las cuales corresponden a solicitudes de **verificación de títulos**, por lo tanto, la oficina de gestión documental no cuenta con ninguna PQRSDF.





4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
Estudiante	81	7	3				1	92
Particular	42	3	1			2	4	52
Administrativo	1	3			1			5
Docente	8							8
Vacías	17	3	1			2		23
Total General	149	16	5		1	4	5	180

Cuadro 4 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo ABRIL – JUNIO de 2023

El ítem vacías representa aquellas PQRSDF que ingresaron por correo electrónico y no tienen la opción para el ciudadano de categorizarse como: estudiante, administrativo, docente y particular.

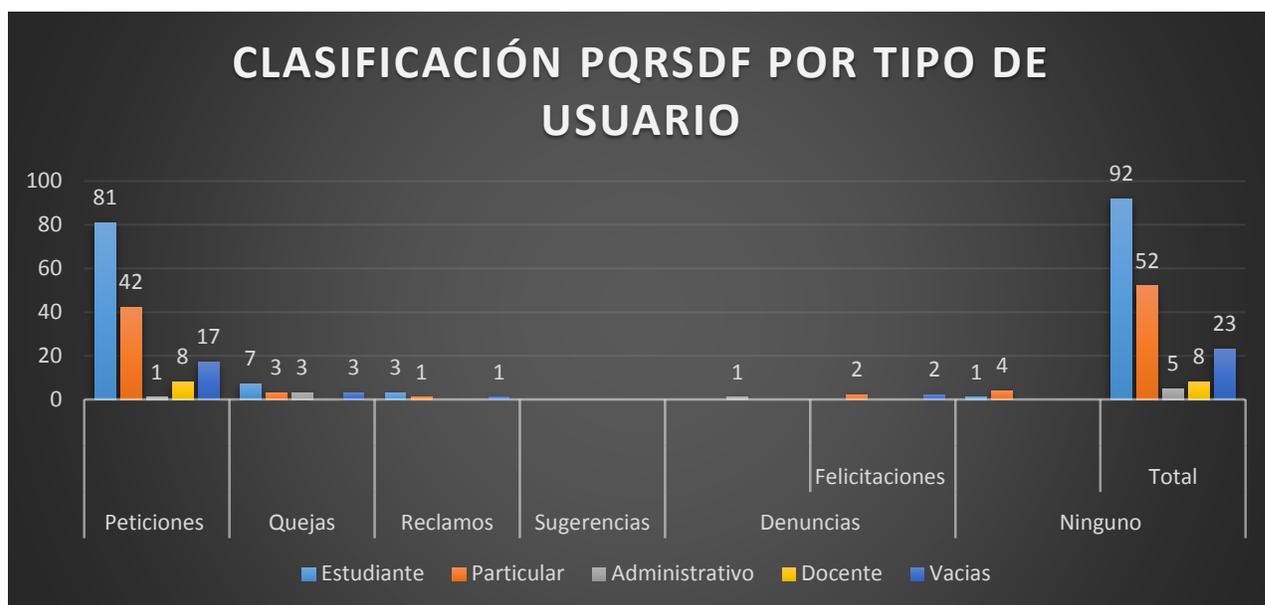


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo ABRIL – JUNIO 2023

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo ABRIL - JUNIO de 2023

El resultado corresponde al segundo trimestre del año 2023, donde el total de Quejas (16) corresponden al 8.88% y el 2.77% a (5) Reclamos.

Las 16 Quejas corresponden a: Tramitología 5 (31.25%), Inconformidad Estudiantil 1 (6.25%), Metodología Docente 2 (12.5%), Mala Atención 1 (6.25%), Inconformidad Administrativa 3 (18.75%), Falta de Información 2 (12.5%), Maltrato Laboral 2 (12.5%).

Para los 5 Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Tramitología 3 (60%), Falta de información 1 (20%), Mala atención 1(20%).

Al realizar el balance y comparando el II trimestre del año 2022 donde se presentaron 190 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, frente al II trimestre del año 2023 con 180, se puede concluir que hubo un decremento del 5%, lo que corresponde a una disminución de 10 solicitudes con respecto al II trimestre de la vigencia 2023.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II trimestre 2022 y II trimestre 2023:

COMPARATIVO AÑO 2022								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
II-2022	151	11	7	0	6	0	15	190
% EQUIVALENTE	79%	6%	4%	0%	3%	0%	8%	100%
COMPARATIVO AÑO 2023								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	Denuncias	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
II-2023	149	16	5	0	1	4	5	180
% EQUIVALENTE	83%	9%	3%	0%	1%	2%	3%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE II 2022 Y TRIMESTRE II 2023)	99%	145%	71%	0%	16%	0%	33%	73%

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2022 -2023, II Trimestre



6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2023

El presente informe muestra una disminución general del 5% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF”, instauradas por los ciudadanos en el II trimestre del año 2023 (Abril-Junio), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2022, lo que se puede atribuir a las estrategias que se han venido implementando para que el ciudadano conozca los canales de atención para instaurar una PQRSDF como:

- Publicidad a través de volantes del correo electrónico contactenos@uniquindio.edu.co
- Continuidad de la publicidad del Correo Electrónico Institucional a través de la emisora UFM de la Universidad.
- Catálogo de los servicios a realizar a través del Centro de Servicios Universitarios – CSU.
- Capacitación a todos los directores y secretarías de las 7 facultades de la Universidad, relacionada con la normativa, tipos, tiempos de respuesta, trámites de respuesta y canales de atención con el fin de que se dirija al ciudadano correctamente en la instauración de una PQRSDF.

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.
- Publicación del vídeo actualizado de como instaurar una PQRSDF en la Universidad del Quindío en la página de YouTube.
- Actualización de la infografía de como instaurar una PQRSDF en la Universidad.





OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL

**Tel: (57) 6 7359300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gestiondocumental@uniquindio.edu.co**

UNIQUEINDÍO, en conexión territorial

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