

**III INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: JULIO - SEPTIEMBRE
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. 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 en la Universidad del Quindío”, se presenta el informe de PQRSDF correspondiente al III trimestre JULIO – SEPTIEMBRE 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.

Además, se encuentra habilitada la línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 3 y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4, para que el ciudadano tenga diferentes medios de instaurar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el III trimestre JULIO – SEPTIEMBRE de 2023 a través de los canales electrónicos se registró un total de 261 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMÁTICO	No. EJE TEMATICO	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	202	77,39%
Quejas	31	11.87%
Reclamos	10	3,83%
Denuncias	2	0,76%
Ninguno	16	6,13%
TOTAL	261	100%

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



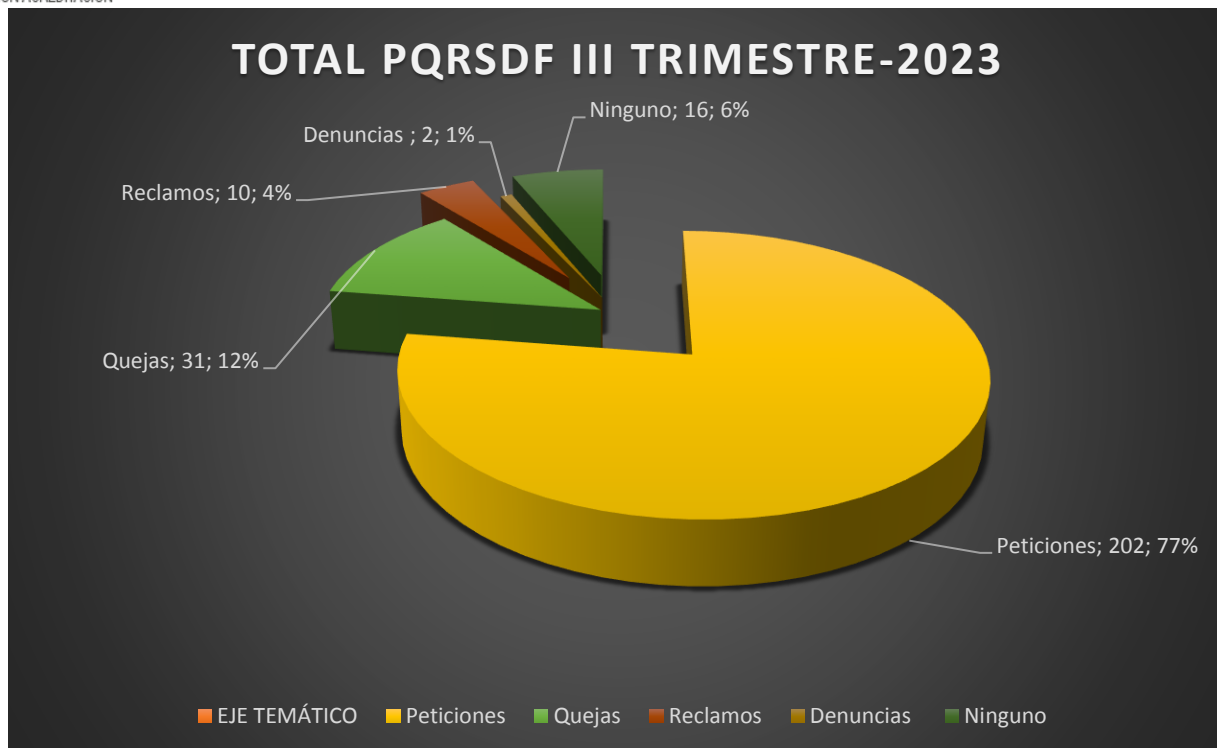


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2023

PERIODO COMPRENDIDO	
JULIO – SEPTIEMBRE DE 2023	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	273
EXTERNOS	29
TOTAL	302

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo JULIO – SEPTIEMBRE 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”.





III INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTROS	52	8	6	1		67
DIRECCION TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	21		1			22
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	12	5				17
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	13					13
DIRECCIÓN JURIDICA	10					10
OFICINA GESTION DOCUMENTAL	8	2				10
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	2				8
VICERRECTORIA ACADEMICA	8					8
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	5	3				8
SECRETARIA GENERAL	7					7
MANTENIMIENTO CAMPUS	5	2				7
RECTORIA	5		1			6
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (PRESENCIAL)	4	1				5
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	5					5
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	5					5
FACULTAD DE INGENIERÍA	3					3
OFICINA ASUNTOS PROFESORALES	1	2				3
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1		2
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (DISTANCIA)	2					2
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	1	1				2
PROGRAMA DE CONTADURÍA	1		1			2
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	2					2
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	1	1				2



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Res. MEN 014915 - 02 AGO 2022
RENOVACIÓN ACREDITACIÓN

III INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADTIVAS	2					2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	2					2
PROGRAMA DE ECONOMIA	2					2
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	2					2
LICENCIATURA EN MATEMATICAS	2					2
VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1					1
UNIDAD DE INNOVACIÓN VIRTUAL		1				1
MAESTRIA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN	1					1
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1					1
FACULTAD DE CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	1					1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			1			1
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FISICA, RECREACIÓN Y DEPORTE	1					1
PROGRAMA DE ZOOTECHNIA	1					1
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1					1
PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA	1					1
PROGRAMA DE FILOSOFIA	1					1
PROGRAMA DE INGENIERIA DE ALIMENTOS	1					1
PROGRAMA DE INGNIERIA TOPOGRÁFICA Y GEOMÁTICA		1				1
PROGRAMA DE QUIMICA	1					1
DIRECCIÓN FINANCIERA	1					1
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE GRADUADOS		1				1
DEPARTAMENTO DE PUBLICACIONES Y SELLO EDITORIAL	1					1
INSTITUTO DE BELLAS ARTES		1				1
OFICINA DE INNOVACIÓN	1					1
CANCELADAS					16	16
TOTAL GENERAL	202	31	10	2	16	261

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia JULIO – SEPTIEMBRE de 2023

Es importante resaltar que, de las 10 peticiones asignadas a la Oficina de Gestión Documental, 9 de ellas pertenecen a Secretaria General, las cuales corresponden a solicitudes de **verificación de títulos**, por lo tanto, la oficina de gestión documental solo cuenta con 1 PQRSDF.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total
Estudiante	103	23	7	1	10	144
Particular	45	3	2	1	5	56
Administrativo	10	2				12
Docente	3		1		1	5
Vacías	41	3				44
Total General	202	31	10	2	16	261

Cuadro 4 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo JULIO – SEPTIEMBRE de 2023

El ítem vacías representa aquellas PQRSDF que ingresaron a través del correo electrónico contactenos@uniquindio.edu.co las cuales no tienen la opción para el ciudadano categorizarse como: estudiante, administrativo, docente y particular.



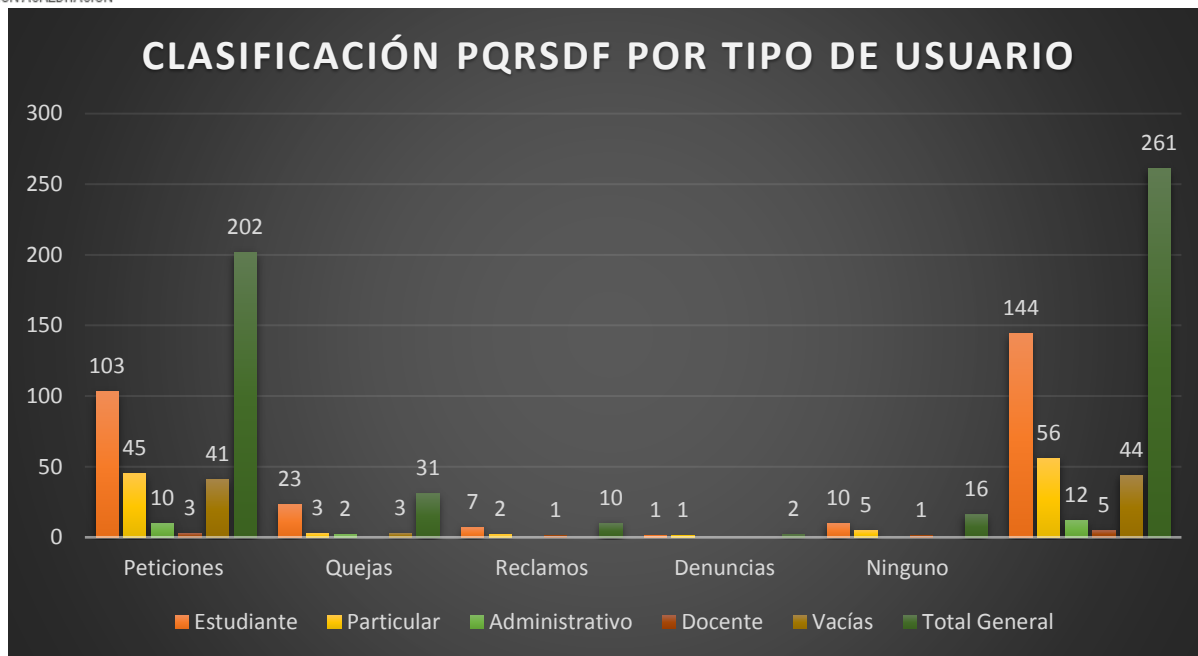


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo JULIO – SEPTIEMBRE 2023

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo JULIO - SEPTIEMBRE de 2023

El resultado corresponde al tercer trimestre del año 2023, donde el total de Quejas (31) corresponden al 11.87% y el 3.83% a (10) Reclamos.

Las 31 Quejas corresponden a: Tramitología 9 (29.03%), Acceso a la Plataforma 8 (25.80%), Inconformidad Académica 5 (16.12%), Inconformidad Administrativa 3 (9.67%). Espacios Físicos 3 (9.67%), Acoso Laboral 2 (6.45%) y Metodología Docente 1 (3.22%).

Para los 10 Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Tramitología 6 (60%), Inconformidad Académica 1 (10%), Espacios Físicos 1 (10%), Acceso a la Plataforma 1 (10%) y Concurso Docente 1 (10%).

Al realizar el balance y comparando el III trimestre del año 2022 donde se presentaron 250 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, frente al III trimestre del año 2023 con 261, se puede concluir que hubo un incremento del 4%, lo que corresponde a un aumento de 11 solicitudes en general con respecto al III trimestre de la vigencia 2023.



III INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

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

COMPARATIVO AÑO 2022							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
III-2022	207	16	9	0	3	15	250
% EQUIVALENTE	83%	6%	4%	0%	1%	6%	100%
COMPARATIVO AÑO 2023							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
III-2023	202	31	10	2	0	16	261
% EQUIVALENTE	77%	12%	4%	1%	0%	6%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2022 Y TRIMESTRE III 2023)	2%	48%	25%	50%	100%	6%	4%

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2022 -2023, III Trimestre

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2023

El presente informe muestra un aumento general del 4% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF”, instauradas por los ciudadanos en el III trimestre del año 2023 (Julio-Septiembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2022, lo que se puede atribuir al aumento en las quejas debido a la inconformidad presentada en el acceso a la plataforma y la tramitología en general; así mismo hay que tener en cuenta que muchas de las peticiones radicadas por los ciudadanos a través del módulo de PQRSDF se pueden realizar como una solicitud ante el Centro de Atención al Usuario CSU de la Universidad.

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.



Entre las estrategias que se han venido implementando para que el ciudadano conozca los canales de atención para instaurar una PQRSDF se encuentran:

- Publicidad del correo electrónico contactenos@uniquindio.edu.co, a través de volantes entregados a toda la comunidad universitaria.
- Publicidad del Correo Electrónico Institucional a través de la emisora UFM de la Universidad.
- 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.
- Actualización del vídeo que se encuentra en el aplicativo y en el canal de YouTube de cómo instaurar una PQRSDF en la Universidad del Quindío

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:

- Infografías y videos por parte de las diferentes dependencias de la Universidad de los servicios que se centralizan en dichas oficinas y en el Centro de Servicio Universitario.
- Actualización de infografía de cómo instaurar una PQRSDF en la Universidad del Quindío.
- Replanteamiento de la evaluación del nivel de percepción de atención a las 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

www.uniquindio.edu.co



UNIQUEINDÍO¹⁰
en conexión territorial

www.uniquindio.edu.co