

**IV INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE
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 IV trimestre OCTUBRE – DICIEMBRE 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 IV trimestre OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023 a través de los canales electrónicos se registró un total de 456 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMÁTICO	No. EJE TEMATICO	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	418	91.66%
Quejas	15	3.28%
Reclamos	11	2.41%
Denuncias	4	0.87%
Sugerencias	1	0.21%
Felicitaciones	1	0.21%
Ninguno	6	1.31%
TOTAL	456	100%

Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023





IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

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.

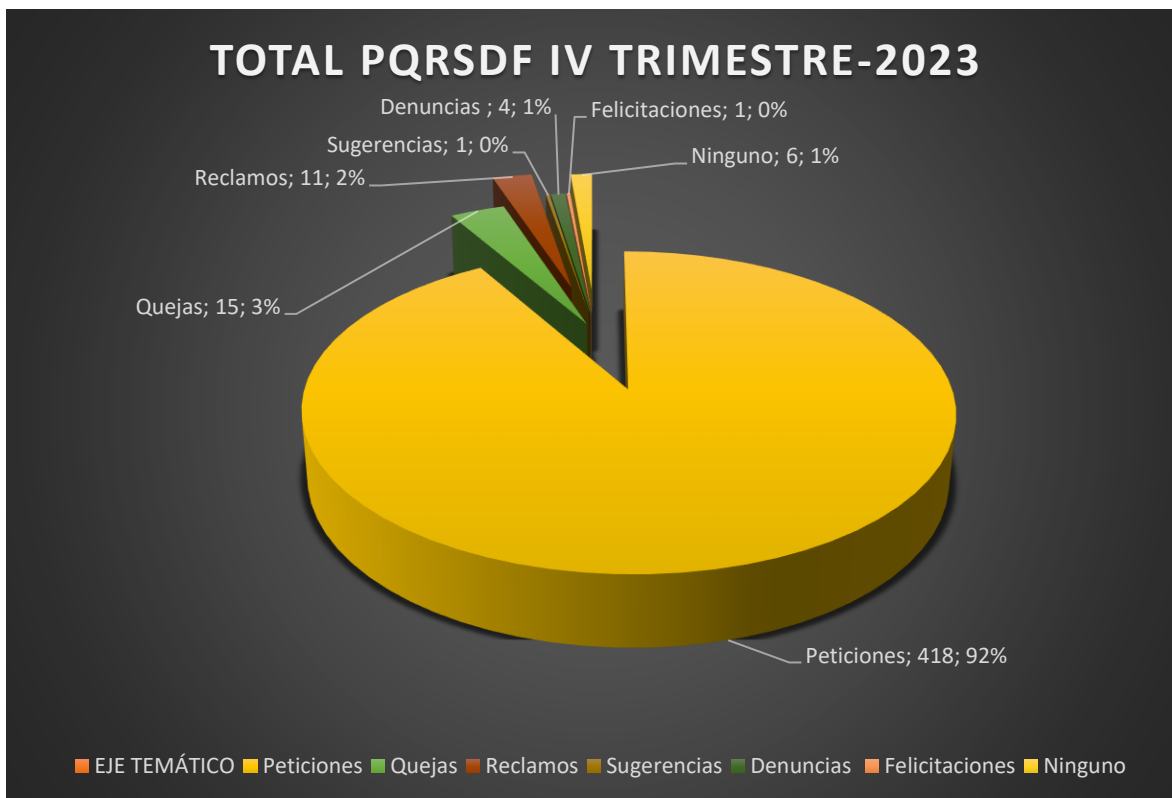


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023

PERIODO COMPRENDIDO	
OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2023	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	273
EXTERNOS	14
TOTAL	287

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023



IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

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	153	6	4					163
VICERRECTORIA ACADEMICA	22							22
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	18		2		1			21
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	20							20
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	19		1					20
DIRECCION TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14							14
DIRECCIÓN JURIDICA	12							12
PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	9	2						11
MAESTRIA EN INGENIERIA	9							9
MANTENIMIENTO CAMPUS	7				1			8
SECRETARIA GENERAL	7							7
RECTORIA	4	1		1		1		7
DIRECCIÓN FINANCIERA	6							6
FACULTAD CIENCIAS BASICAS	6							6
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6							6
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5							5
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	5							5
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5							5





IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
OFICINA ASUNTOS PROFESORALES	3	1	1					5
OFICINA GESTION DOCUMENTAL	5							5
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	4							4
OFICINA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y ADQUISICIONES	4							4
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (PRESENCIAL)	3	1						4
FACULTAD DE INGENIERÍA	3	1						4
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (DISTANCIA)	4							4
PROGRAMA DE CONTADURÍA	4							4
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADTIVAS	4							4
PROGRAMA DE ARTES VISUALES	3		1					4
PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	4							4
PROGRAMA INGENIERIA DE ALIMENTOS	3	1						4
VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN	3							3
DIRECCIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	1			1			3
DIRECCION DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	3							3
PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS NATURALES	3							3
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES	3							3
PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FISICA	2	1						3
PROGRAMA DE MEDICINA	3							3
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	3							3
TESORERIA	3							3

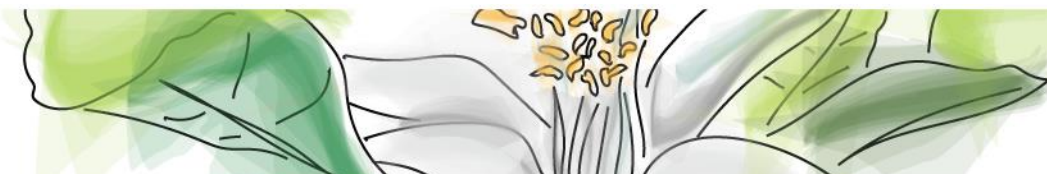




IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	2							2
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	2							2
PROGRAMA ENFERMERÍA	2							2
PROGRAMA TECNOLOGIA INSTRUMENTACIÓN ELECTRONICA	2							2
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	2							2
PROGRAMA INGENIERIA TOPOGRAFICA	2							2
FACULTAD DE CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	1							1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1							1
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					1			1
DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERNACIONALES	1							1
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	1							1
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN	1							1
CENTRO EXTENSIÓN DE INGENIERÍA	1							1
INSTITUTO BELLAS ARTES	1							1
LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1							1
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL			1					1
PROGRAMA DE FÍSICA	1							1
PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRÓNICA	1							1
PROGRAMA TECNOLOGIA OBRAS CIVILES	1							1
CENTRO DE SALUD			1					1
CANCELADAS							6	6
TOTAL GENERAL	418	15	11	1	4	1	6	456

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023





IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

Es importante resaltar que, las 5 peticiones asignadas a la Oficina de Gestión Documental, pertenecen a Secretaría General, las cuales corresponden a solicitudes de **verificación de títulos y diplomas**, por lo tanto, la oficina de gestión documental no cuenta con ninguna PQRSDF.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

CATEGORIA / EJE TEMÁTICO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Ninguno	Total
Estudiante	96	10	4		1		3	114
Particular	53	3	3	1		1	2	63
Administrativo	7		1					8
Docente	23		1					24
Vacías	239	2	2		3		1	247
Total General	418	15	11	1	4	1	6	456

Cuadro 4 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2023

El ítem con categoría 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.



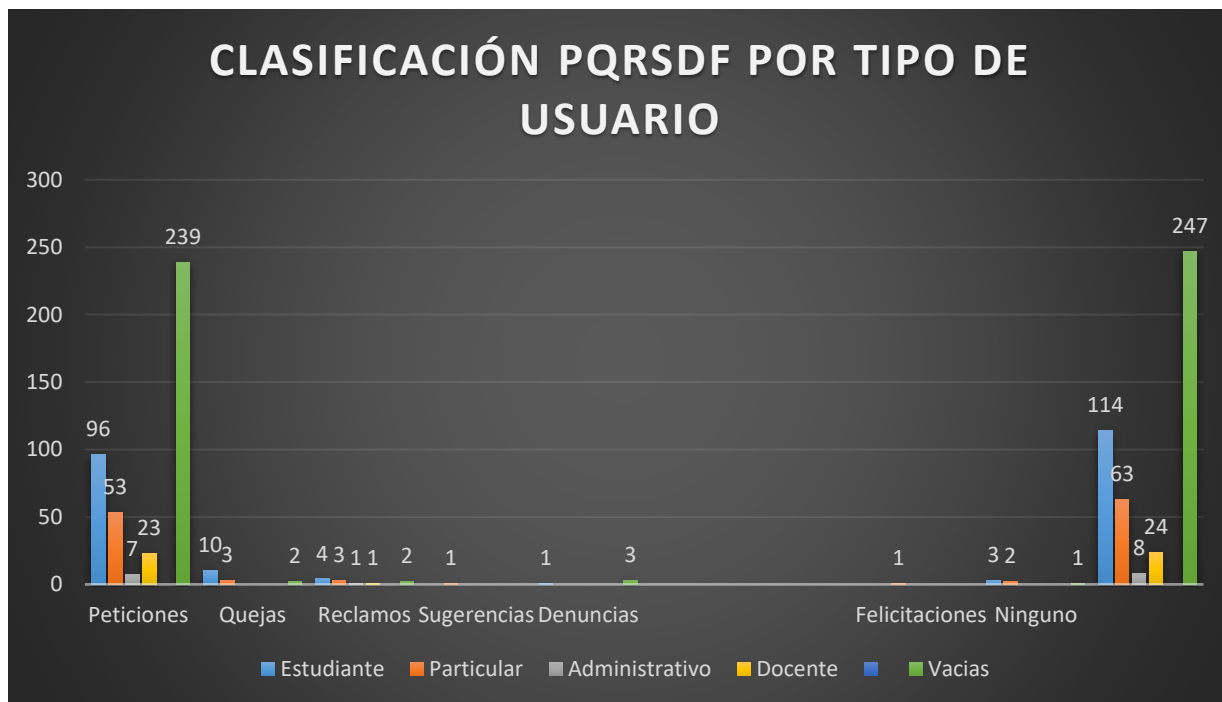


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo OCTUBRE – DICIEMBRE 2023

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo OCTUBRE - DICIEMBRE de 2023

El resultado corresponde al cuarto trimestre del año 2023, donde el total de Quejas (15) corresponden al 3.28% y el 2.41% a (11) Reclamos.

Las 15 Quejas corresponden a: Acceso a la Plataforma 6 (40%), Inconformidad Académica 3 (20%), Inconformidad Administrativa 2 (13.33%). Espacios Físicos 1 (6.66%), y Metodología Docente 1 (6.66%).

Para los 11 Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Inconformidad Académica 3 (27.27%), Inconformidad Administrativa 3 (27.27%) Tramitología 2 (18.18%), Acceso a la Plataforma 1 (9.09%), Concurso Público Personero 1 (9.09%), Concurso Planta Administrativa 1 (9.09%).

Al realizar el balance y comparando el IV trimestre del año 2022 donde se presentaron 144 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, frente al IV trimestre del año 2023 con 456, se puede concluir que hubo un incremento del 68%, lo que corresponde a un aumento de 312 solicitudes en general con respecto al IV trimestre de la vigencia 2023.



IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

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

COMPARATIVO AÑO 2022								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
IV-2022	121	9	5	0	6	0	3	144
% EQUIVALENTE	84%	6%	3%	0%	4%	0%	2%	100%
COMPARATIVO AÑO 2023								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	NINGUNO	TOTAL
IV-2023	418	15	11	1	4	1	6	456
% EQUIVALENTE	92%	3%	2%	0%	1%	0%	1%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2022 Y TRIMESTRE IV 2023)	71%	40%	55%	0%	33%	0%	50%	68%

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2022 -2023, IV Trimestre

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2023

El presente informe muestra un aumento general del 68% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF”, instauradas por los ciudadanos en el IV trimestre del año 2023 (Octubre-Noviembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2022, lo que se puede atribuir al aumento en las quejas, reclamos en diferentes aspectos como acceso a la plataforma, tramitología en general, inconformidades académicas y administrativas; 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 Servicio Universitario 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.



IV INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

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

UNIQUEINDIO, en conexión territorial

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

www.uniquindio.edu.co