

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

Periodo: Primer trimestre de 2024
(Enero - Marzo)

OFICINA DE CONTROL INTERNO
"Gestión de resultados con valores"

Abril 2024



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



UNIQUINDÍO
en conexión territorial

www.uniquindio.edu.co



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	4
	2.1 Objetivos específicos.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	CANALES DE ATENCIÓN	4
5.	DESARROLLO DEL INFORME.....	5
	5.1 PQRSDf por estado.....	5
	5.2 PQRSDf por dependencias.....	6
	5.3 PQRSDf por eje temático	9
7.	RECOMENDACIONES	11
6.	CONCLUSIÓN.....	11
	Anexo 1. Glosario con definición de estados de PQRSDf	12



1. INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío, a través de su Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento y análisis comparativo correspondiente a las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) recibidas y atendidas durante el primer trimestre de 2024 en comparación con el mismo periodo del año 2023. Este informe refleja el compromiso institucional con la mejora continua y el cumplimiento de la normativa vigente, en consonancia con los principios y valores establecidos en la Constitución Política de Colombia y otras disposiciones legales relacionadas.

El seguimiento detallado de las PQRSDF constituye una herramienta fundamental para evaluar la efectividad de los procesos de atención al usuario y la gestión de la calidad en los servicios ofrecidos por la Universidad. Al analizar las distintas categorías de interacciones recibidas, desde solicitudes de información hasta reclamos o sugerencias de mejora, se obtiene una visión integral de la experiencia del usuario y se identifican áreas de oportunidad para fortalecer los estándares de servicio y satisfacción.

En este contexto, es importante destacar que este informe de seguimiento no solo cumple con las exigencias normativas, sino que también contribuye a la promoción de una cultura organizacional basada en la transparencia, la ética y la eficiencia en la gestión pública. Los resultados obtenidos se enmarcan en los principios de gobierno abierto y participativo, fomentando la rendición de cuentas y el uso responsable de los recursos públicos.

El presente informe se sustenta en las disposiciones legales pertinentes, incluyendo la Constitución Política de Colombia, en especial los artículos 2, 123, 209 y 270, así como las normativas específicas como el Estatuto Anticorrupción (Artículo 76), la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y la Ley 1474 de 2011 (Artículo 76), relacionada con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea. Estos marcos legales refuerzan el compromiso de la Universidad del Quindío con la excelencia institucional y el servicio de calidad hacia la comunidad académica y la sociedad en general.

Los informes comparativos de PQRSDF se venían presentando según lo indicado en la Ley 1474 de 2011 artículo 76 donde dice "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", es por ello que este informe trimestral comparativo se hace con base en el informe del primer trimestre 2023, realizado por la Oficina de Gestión Documental.



2. OBJETIVO

Analizar las tendencias y cambios en las PQRSDf de la Universidad del Quindío en el primer trimestre de 2024 en comparación con el mismo periodo de 2023, para identificar áreas de éxito y oportunidades de mejora en la gestión de estas solicitudes.

2.1 Objetivos específicos

- Comparar el volumen total y los tipos de PQRSDf recibidos en el primer trimestre de 2024 frente a 2023, identificando aumentos o disminuciones significativas.
- Evaluar el desempeño de las diferentes dependencias de la Universidad en la gestión de PQRSDf, destacando aquellas con mejoras notables o retrocesos en su gestión.
- Identificar patrones o tendencias en las solicitudes que puedan indicar áreas específicas de preocupación o interés para la comunidad universitaria.
- Recomendar estrategias y acciones basadas en los hallazgos para mejorar la gestión de PQRSDf en la Universidad.

3. ALCANCE

El informe abarca las PQRSDf registradas y dirigidas a las distintas dependencias de la Universidad del Quindío en el primer trimestre del año 2024 vs el primer trimestre 2023, proporcionando un análisis cuantitativo y cualitativo de las tendencias observadas, variaciones en el volumen de solicitudes y cambios en los porcentajes de participación por tipo de solicitud y dependencia involucrada.

4. CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío dispone de los siguientes canales de atención para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDf:

- PQRSDf: 018000963578 opción 3
- Línea Anticorrupción: 018000963578 opción 4
- Correo electrónico: contactenos@uniquindio.edu.co
- Página Web Institucional PQRSDf:





https://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin

- Atención presencial en la Carrera 15 calle 12 norte, Bloque Administrativo 1, Piso 1 (Oficina de Gestión Documental) 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 Felicidades PQRSDF, en la Universidad del Quindío” y luego de radicadas las PQRSDF por el ciudadano, se remiten a la dependencia competente.

5. DESARROLLO DEL INFORME

5.1 PQRSDF por estado

Para evaluar la eficiencia y efectividad del proceso de manejo de PQRSDF, es importante analizar y comparar los datos del primer trimestre del año 2024 con los del primer trimestre de la vigencia anterior. Estos datos son los siguientes:

Tabla No 1. PQRSDF por estado

Comparativo Primer Trimestre 2024 vs 2023				
Estado	PQRSDF 2023	PQRSDF 2024	% de Aumento o Disminución	Diferencia
Finalizado A Tiempo	228	327	43,4%	99
Cancelado	8	7	-12,5%	-1
Finalizado vencido justificado	8	2	-75%	-6
Vencido				
Finalizado Vencido	11	1	-90,9%	-10
Respuesta Parcial Próximo a vencer	0	1	100%	1
Total General	255	338	32,5%	82

Fuente: Aplicativo INTRAWEB módulo PQRSDF (periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2023 -2024).

Se observa que el número total de PQRSDF recibidos en el primer trimestre del 2024 ha aumentado en comparación con el mismo período del año anterior, pasando de 255 en el año 2023 a 338 en el 2024, lo que representa un incremento del 32,5%. Este aumento podría indicar una mayor participación de la comunidad universitaria en la presentación de sus inquietudes y necesidades, lo cual es importante para una gestión transparente y receptiva.



Al desglosar los datos por estado de las PQRSDF, se observa que la cantidad de casos "Finalizado a Tiempo" ha aumentado un 43.4%, pasando de 228 en 2023 a 327 en 2024.

Por otro lado, aunque el número de PQRSDF "Finalizado Vencido" ha disminuido significativamente de 11 en 2023 a 1 a 2024, una reducción del 90.9%, es relevante resaltar que el número de PQRSDF "Finalizado Vencido Justificado Vencido" también ha disminuido, pasando de 8 en 2023 a 2 en 2024, lo que representa una disminución del 75%. Esto indica una mejora en la capacidad de la institución para cumplir y justificar adecuadamente cualquier demora en la resolución de las solicitudes.

En cuanto a los casos "Cancelado", se observa una disminución del 12,5%, lo que sugiere una mayor precisión en la gestión de las solicitudes.

En el caso de la PQRSDF en estado "Finalizado Vencido", la cual, según lo consultado con el director del programa de Artes Visuales, "esta fue contestada al peticionario por otros medios", motivo por el cual no se vio la respuesta brindada a tiempo en la plataforma "INTRAWEB".

5.2 PQRSDF por dependencias

Analizando los datos del seguimiento de PQRSDF en la Universidad del Quindío para el primer trimestre de 2024 en comparación con el mismo período de 2023, se observan tendencias y cambios en la distribución y enfoque de las solicitudes entre las diferentes áreas.

Tabla No 2. PQRSDF por Áreas

Comparativo Primer Trimestre 2023 vs 2024			
Dependencias	PQRSDF 2023	PQRSDF 2024	Diferencia
Oficina de Admisiones y Registros	64	127	63
Vicerrectoría Académica	16	32	16
Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo	17	20	3
Dirección de Bienestar Institucional	9	17	8
Dirección Jurídica	4	11	7
Dirección de Tecnologías de la Información	14	10	-4
Oficina de Asuntos Administrativos y Adquisiciones	1	10	9
Dirección de Gestión Humana	14	9	-5
Programa de Ciencias de la Información, la Documentación, Bibliotecología y Archivística - CIDBA	6	7	1
En blanco (Canceladas)	8	5	-3





Comparativo Primer Trimestre 2023 vs 2024			
Dependencias	PQRSDF 2023	PQRSDF 2024	Diferencia
Oficina de Asuntos Profesorales	3	5	2
Secretaría General	17	4	-13
Oficina Gestión Documental	7	4	-3
Programa de Administración de Negocios - Distancia	7	4	-3
Tesorería	2	4	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	4	2
Programa de Administración de Negocios	0	4	4
Rectoría	8	3	-5
Programa Ingeniería de Sistemas y Computación	7	3	-4
Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social	3	3	0
Programa de Administración Financiera	3	3	0
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	2	3	1
Facultad de Ciencias de la Salud	1	3	2
Programa de Trabajo Social	0	3	3
Licenciatura en Ciencias Sociales	0	3	3
Facultad de Ciencias de la Educación	0	3	3
Programa de Economía	0	3	3
Licenciatura en Lenguas Modernas con Énfasis en Inglés y Francés	4	2	-2
Departamento de Proyectos	2	2	0
Licenciatura en Educación Infantil	1	2	1
Programa de Enfermería	0	2	2
Programa de Artes Visuales	0	2	2
Dirección de Planeación Institucional	0	2	2
Dirección de Comunicaciones Estratégicas	0	2	2
Programa de Contaduría	5	1	-4
Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes	4	1	-3
Programa de Medicina	2	1	-1
Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	1	1	0
Programa de Biología	1	1	0
Maestría en Administración	1	1	0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	0
Licenciatura en Matemáticas	1	1	0
Programa de Filosofía	1	1	0
Programa de Ingeniería Civil	1	1	0





Comparativo Primer Trimestre 2023 vs 2024			
Dependencias	PQRSDf 2023	PQRSDf 2024	Diferencia
Departamento de Atención y Gestión de Graduados	0	1	1
Maestría en Auditoría y Control de Gestión	0	1	1
Facultad de Ciencias Agroindustriales	0	1	1
Maestría en Ingeniería	0	1	1
Centro de Salud	0	1	1
Programa de Química	0	1	1
Oficina de Control Interno	0	1	1
Licenciatura en Educación Física Recreación y Deporte	4	0	-4
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	2	0	-2
Facultad de Ingeniería	2	0	-2
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0	-1
Mantenimiento Campus	1	0	-1
Programa de Comunicación Social y Periodismo	1	0	-1
Tecnología en Obras Civiles	1	0	-1
Dirección Financiera	1	0	-1
Programa de Zootecnia	1	0	-1
CAT - Pereira	1	0	-1
Total General	255	338	83

Fuente: Aplicativo INTRAWEB módulo PQRSDf (periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2023 -2024)

Se evidencia el incremento en las PQRSDf dirigidas a la Oficina de Admisiones y Registros, que aumentaron un 98,4% pasando de 64 en 2023 a 127 en 2024.

La Vicerrectoría Académica y la Dirección de Bienestar Institucional también experimentaron incrementos notables en las solicitudes, lo que refleja un creciente interés en los asuntos académicos y de bienestar estudiantil. Estas áreas mostraron aumentos de 100% en Vicerrectoría Académica y 88,9% en la Dirección de Bienestar Institucional.

Por otro lado, la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Gestión Humana, experimentaron una disminución en el número de PQRSDf recibidas pasando la primera de 14 en 2023 a 10 en 2024 equivalente al 28,6% y la segunda de 14 en 2023 a 9 en 2024 lo que representa un 35,7%. Esto podría interpretarse como una mejora en la satisfacción de las necesidades y expectativas en estas áreas, aunque es importante mantener un monitoreo continuo para asegurar que estos cambios sean sostenibles a largo plazo.



La Secretaría General mostró una reducción en las solicitudes recibidas, pasando de 17 en 2023 a 4 en 2024. Este cambio del 76.5% podría indicar una mejora en la eficiencia de gestión de solicitudes o una posible centralización de tareas que anteriormente recaían sobre esta secretaría.

Se analiza el aumento de solicitudes en áreas que no tenían precedentes en 2023, como el Programa de Administración de Negocios y el Programa de Trabajo Social, lo que sugiere un cambio en los intereses de la comunidad universitaria.

Este análisis comparativo revela no solo cambios cuantitativos en las solicitudes recibidas por cada dependencia sino también posibles variaciones en las expectativas y necesidades de la comunidad universitaria.

5.3 PQRSDF por eje temático

Los siguientes datos de la tabla No 3, nos brindan información sobre la naturaleza y distribución de las solicitudes recibidas, lo que nos permite identificar tendencias y áreas de enfoque.

Tabla No 3. PQRSDF por eje temático

Comparativo Primer Trimestre 2023 vs 2024				
Eje Temático	PQRSDF 2023	PQRSDF 2024	% de Aumento o Disminución	Diferencia
Derecho de petición de interés general y/o particular	181	177	-2,2%	-4
Derecho de petición de información	30	115	283,3%	85
Derecho de petición de consulta	2	1	-50%	-1
Queja	21	24	14,3%	3
Reclamos	9	15	66,7%	6
Sugerencia	1	1	0,0%	0
Denuncia	2	0	-100%	-2
Felicitaciones	1	0	-100%	-1
Ninguno	8	5	-37,5%	-3
Total General	255	338	32,5%	83

Fuente: Aplicativo INTRAWEB módulo PQRSDF (periodo 01 de enero al 31 de marzo de 2023-2024)

Al observar los datos proporcionados, podemos identificar varias tendencias importantes:





Derecho de petición de interés general y/o particular: Hubo una disminución del 2.21% en las solicitudes, pasando de 181 en 2023 a 177 en 2024. Aunque el cambio es mínimo, es importante estar atentos a cualquier variación en este eje temático.

Derecho de petición de información: Se registró un aumento del 283.33% en las solicitudes de información, pasando de 30 en 2023 a 115 en 2024. Este incremento refleja una mayor demanda de transparencia y acceso a la información por parte de la comunidad universitaria.

Derecho de petición de consulta: Experimentó una disminución del 50%, pasando de 2 en 2023 a 1 en 2024. Aunque el cambio es significativo en términos porcentuales, el número absoluto de solicitudes sigue siendo bajo, lo que podría indicar una menor necesidad de consulta en este período.

Queja: Se observó un aumento del 14.29% en las quejas, pasando de 21 en 2023 a 24 en 2024. Este aumento podría reflejar una mayor disposición de los miembros de la comunidad universitaria para expresar sus preocupaciones y problemas.

Reclamos: Hubo un aumento del 66.67% en los reclamos, pasando de 9 en 2023 a 15 en 2024. Esta tendencia podría indicar un mayor nivel de insatisfacción o problemas experimentados por los solicitantes.

Sugerencia, Denuncia, Felicitaciones y Ninguno: Estos ejes temáticos mostraron cambios mínimos o ninguna variación significativa en sus solicitudes, lo que sugiere una estabilidad en estas áreas específicas.

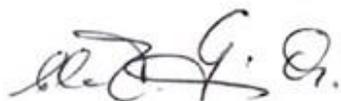


7. RECOMENDACIONES

- Continuar con los procesos de mejora y buenas prácticas en relación con los tiempos de respuesta, a través de la implementación de alarmas tempranas que permitan realizar el cierre de las PQRSDF, en los términos oportunos fijados por la Ley.
- Ofrecer capacitación y/ reinducción regular al personal encargado de manejar las PQRSDF, para garantizar un conocimiento actualizado de las leyes, regulaciones y habilidades de comunicación.
- Continuar con el fortalecimiento de los canales de comunicación entre las dependencias y la comunidad universitaria para facilitar el acceso a la información y claridad de los procesos.

6. CONCLUSIÓN

- El análisis comparativo de las PQRSDF entre 2024 y 2023, revela cambios significativos en la naturaleza y volumen de las solicitudes, reflejando la dinámica interna de la Universidad del Quindío y su capacidad de respuesta ante las necesidades de su comunidad.
- Este informe resalta la mejora en los tiempos de respuesta de las diferentes áreas de la Universidad del Quindío en su esfuerzo continuo por responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de la comunidad, ya que el número de las solicitudes ha aumentado en un 32.5% y a pesar de esto, se ha demostrado la capacidad de la institución de resolver las PQRSDF por el aplicativo intraweb en los tiempos indicados por la ley.



CLAUDIA PATRICIA GONZÁLEZ QUINTERO
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyectó: Gina Paola Echeverry Montes 



Anexo 1. Glosario con definición de estados de PQRSDF

Las definiciones descritas de los estados vistos en el aplicativo INTRAWEB módulo PQRSDF fue enviado por la Oficina de Gestión Documental mediante correo electrónico del 11 de agosto de 2023.

“Dentro de los estados que se manejan en el aplicativo de PQRSDF se encuentran:

- **Abierto:** estado que indica que la PQRSDF enviada por el ciudadano aún no ha sido clasificada ni asignada a una correspondencia para su atención.

- **Asignado:** estado que indica que la PQRSDF fue entregada a un responsable para su gestión, dicho estado tiene de manera informativa dos clasificaciones de tiempo que permiten identificar cómo va su proceso de gestión, de esta manera podemos encontrar en la plataforma lo siguiente:

- **Asignada a tiempo:** indica que la PQRSDF asignada se encuentre dentro del tiempo del término que le fue asociado, es decir, si se le asignó como eje temático 15 días, este indica que está dentro de esa cantidad de tiempo.

- **Asignada próxima a vencerse:** indica que la PQRSDF asignada está llegando a su fecha límite de tiempo para ser resuelta, esto es configurado por la persona que administra la plataforma y ella indica a través de los ejes temáticos, la cantidad de tiempo donde el sistema le generará una alerta para conocer qué PQRSDF están cerca de su fecha de vencimiento.

- **Asignada vencida:** indica que la PQRSDF superó el tiempo asignado y ya se encuentra vencida, sin embargo, no ha tenido una finalización, quedando como un trámite abierto.

- **En trámite:** Es un estado informativo que da indicaciones al peticionario que su PQRSDF se encuentra en gestión.

- **Pendiente Respuesta:** este estado permite al usuario que solicite mayor información al ciudadano o peticionario, ya que la suministrada inicialmente no era suficiente para poder emitir una respuesta. Esta funcionalidad está disponible para los funcionarios.

- **Devueltos:** Este estado le permite a los funcionarios realizar devoluciones a PQRSDF asignadas que por competencia u otros motivos no pueden resolver en sus dependencias. De esta manera el sistema las regresa al administrador con una



justificación generada por el funcionario, para ser reasignada nuevamente a la dependencia que pueda resolverla.

- **Respuesta parcial:** Este estado le permite al funcionario tomar prórrogas de tiempo (una sola vez por PQRSDF) para poder generar una respuesta efectiva para el peticionario. De esta manera al seleccionar esta opción en la herramienta, el sistema amplía el plazo a una cantidad de tiempo no superior a la tomada inicialmente, lo que quiere decir que, si una petición es de 15 días, el sistema otorga 15 días adicionales sin superar esta cantidad de tiempo, como indica el artículo 14 de la ley 1755. Esta acción no puede ser usada mientras el PQRSDF se encuentre vencida, sin embargo, en el consolidado aparece en cada estado de tiempo ya que puede estar en cualquier de estos siendo a tiempo, próximo a vencerse y vencido, una línea de tiempo transitoria en la gestión de las PQRSDF.

- **Finalizado:** indicado que una PQRSDF fue cerrada, dicho estado puede aparecer en dos condiciones de tiempo, las cuales son:

- **Finalizados a tiempo:** indica que una PQRSDF fue cerrada dentro de los términos, incluso si usaron la opción de respuesta parcial.

- **Finalizados vencidos:** indica que la PQRSDF fue resuelta de manera extemporánea a los términos asignados.

- **Cancelados:** indica que una PQRSDF ya no va a ser tenida en cuenta como tal, por los motivos que hayan dado lugar a esta decisión.

- **Finalizado vencido justificado:** Este estado es usado para indicar que una PQRSDF que fue resuelta de manera extemporánea o vencida en la herramienta, y existe evidencia que permita identificar que fue resuelta por otro medio de manera correcta o dentro de los términos, pueda ser ajustada para que no marque un indicador negativo en la consolidación de las PQRSDF. Este estado es usado exclusivamente por el administrador y requiere un proceso donde el funcionario justifica la situación y presenta la respuesta emitida a tiempo para así realizar dicho procedimiento. Por petición del área de gestión documental, este fue modificado en la herramienta para ser cambiado el nombre de finalizado vencido justificado por finalizados, incluye el color del estado donde aparece de color verde”.





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