



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE
2018**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. "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 IV trimestre octubre - diciembre de 2018.

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

Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 3 - y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4. Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las PQRSDF y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío, Bloque Administrativo 1, Nivel 1 Gestión Documental. y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el IV trimestre octubre - diciembre de 2018 mediante los canales electrónicos se registró un total de 141 "PQRSDF", de las cuales 3 no aplican por estar repetidas y/o ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 138 "PQRSDF", de las cuales 21 corresponden a Quejas y 6 a Reclamos.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	108	78%
Quejas	21	15%
Reclamos	6	4%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
Denuncias anónimas	3	2%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	138	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo octubre - diciembre 2018

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	3

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo octubre - diciembre 2018

PERIODO COMPRENDIDO	
OCTUBE - DICIEMBRE DE 2018	
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
INTERNOS	29
EXTERNOS	0
TOTAL	29

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo octubre - diciembre 2018

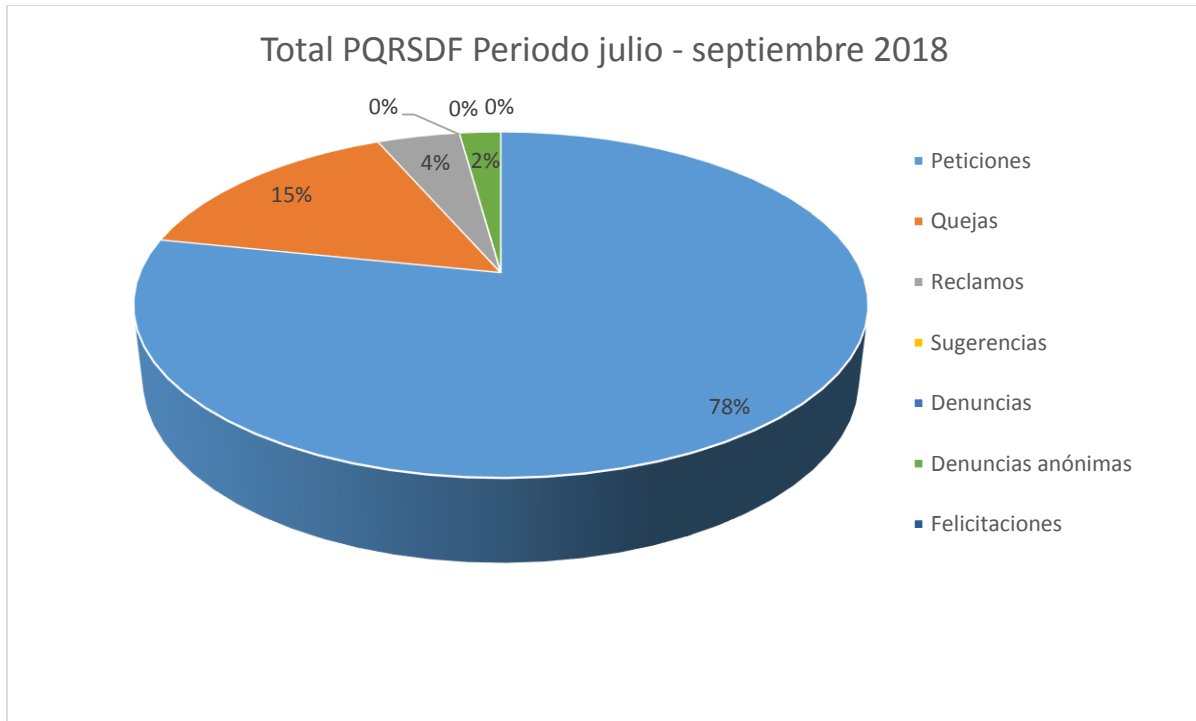


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo octubre - diciembre 2018

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF".

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES IV TRIMESTRE DE 2018 (OCTUBRE - DICIEMBRE)										
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	ÁREA BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
2	ÁREA GESTIÓN HUMANA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
3	FACULTAD DE EDUCACIÓN	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
4	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
5	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
6	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA	1	1	0	0	0	0	0	2	1%
8	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
9	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
10	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
11	ÁREA TESORERÍA	1	1	0	0	0	0	0	2	1%
12	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	0	1	1	0	0	0	0	2	1%
13	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1	1	0	0	0	0	0	2	1%
14	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	2	0	0	0	0	0	0	2	1%
15	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	3	0	0	0	0	0	0	3	2%
16	OFICINA ASESORA CONTROL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0	0	0	3	0	3	2%
17	ÁREA DE MANTENIMIENTO	3	1	0	0	0	0	0	4	3%
18	PROGRAMA DE MEDICINA	3	1	0	0	0	0	0	4	3%
19	SECRETARÍA GENERAL	4	0	0	0	0	0	0	4	3%

20	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1	3	0	0	0	0	0	4	3%
21	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6	1	0	0	0	0	0	7	5%
22	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	8	1	0	0	0	0	0	9	7%
23	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	7	2	2	0	0	0	0	11	8%
24	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	66	1	3	0	0	0	0	70	51%
TOTAL		108	21	6	0	0	3	0	138	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo octubre - diciembre de 2018

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS ESPECIFICANDO LOS MAS RELEVANTES PARA ESTE TRIMESTRE:

IV TRIMESTRE DE 2018 (octubre - diciembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	<p>Particulares - Administrativos - Docentes:</p> <p>Queja: Inscripción, Mala atención.</p> <p>Reclamo: Inscripciones y Admisiones, Reembolso, Metodología docente</p>	6	3
2	<p>Estudiantes:</p> <p>Quejas: Respuestas oportunas, Metodología docente, Registro de asignaturas, protección de datos personales, Cancelación de Asignatura, Reembolso.</p> <p>Reclamos: protección de datos personales, Registro de asignaturas</p>	15	3
TOTAL		21	6

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo octubre – diciembre de 2018

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particular	63	4	2	0	0	2	0	71
Docentes	2	1	1	0	0	0	0	4
Administrativos	1	1	0	0	0	0	0	2
Estudiantes	42	15	3	0	0	1	0	61
Total	108	21	6	0	0	3	0	138

Cuadro 8. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo octubre – diciembre de 2018

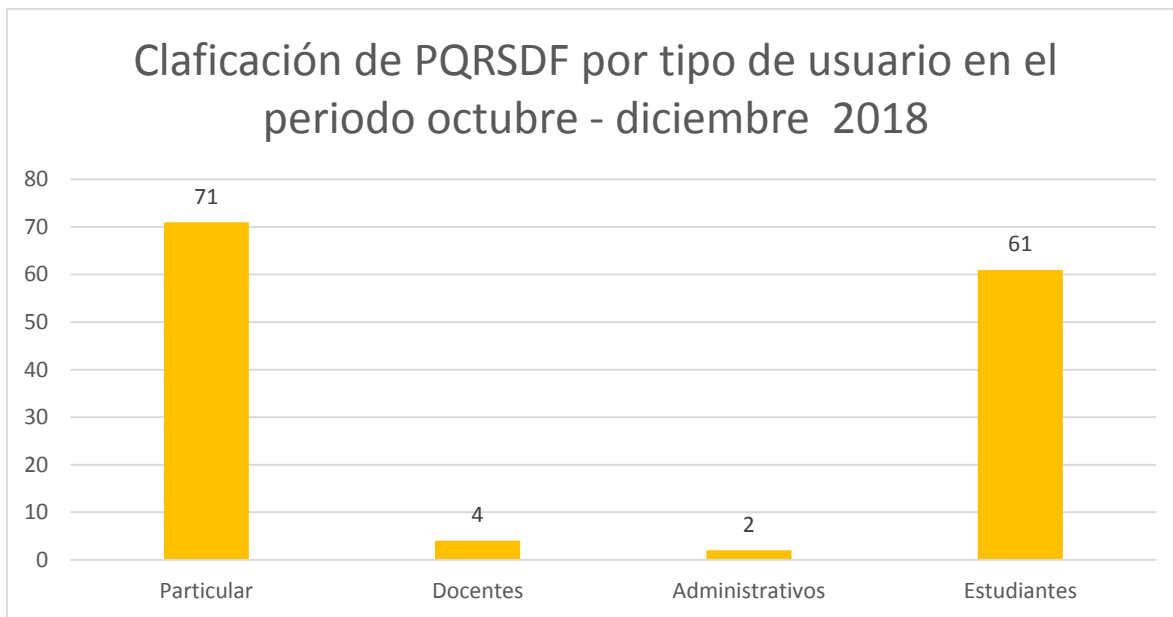


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo octubre - diciembre de 2018

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo octubre - diciembre de 2018

El resultado corresponde al cuarto trimestre de los meses octubre - diciembre del año 2018, donde el total de Quejas corresponde al 15 % de (21) y el 4% a (6) Reclamos.

Las 21 Quejas corresponden a: Información de ingresos y admitidos 1 (6%), Mala atención a usuarios 2 (11%), Tramitología 2 (11%), Metodología Docente 5 (24%), Contratación 1 (6%), Registro de Asignaturas 6 (29%), Protección de datos Personales 1 (6%), Reembolso 2 (11%) y Revisión de Cámaras de Seguridad 1 (6%).

Para los 6 Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 1 (17%), Información Ingresos y Admitidos 2 (33%), Protección de Datos personales 1 (17%), Registro de Asignaturas 1 (17%) y Reembolsos 1 (17%).

Al realizar el balance respecto al cuarto trimestre de año 2017 donde se presentaron (30) quejas con una participación porcentual del 31% y (5) reclamos con un 5%, en comparación con el cuarto trimestre del año 2018, donde se presentaron (21) quejas equivalentes al 15% y (6) reclamos con una participación porcentual del 4%, se evidencia un decremento del 30% para las quejas y un incremento del 17% para los reclamos.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del IV Trimestre 2017 y 2018:

COMPARATIVO 2017								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2017	50	30	5	3	5	3	0	96
% EQUIVALENTE	52%	31%	5%	3%	5%	3%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2018								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2018	108	21	6	0	0	3	0	138
% EQUIVALENTE	78%	15%	4%	0%	0%	2%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2017 Y TRIMESTRE IV 2018)	37%	30%	17%	0%	0%	0%	0%	30%

Cuadro 9. Comparativo PQRSDF 2017 - 2018 - IV trimestre (octubre - diciembre de 2018)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE 2018

El presente informe muestra un incremento general del 30% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (octubre - diciembre), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2017.

En cuanto a las quejas y reclamos instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, corresponden a inquietudes relacionadas con las funciones que desempeña la oficina de Admisiones y Registros, con una participación de:

- Quejas corresponden a: Registro de Asignaturas 5 (28%).
- Reclamos a: Información Ingresos y Admitidos 2 (33%)

8. RECOMENDACIÓN:

Se reitera la recomendación para la oficina de Admisiones y Registros de continuar realizando campañas de divulgación y sensibilización a los estudiantes de la institución durante todo el semestre, con el fin de que todas las actividades planeadas en época de matrículas y registros sean efectivas.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 705 0000 Ext: 000 - 000

Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co