

## **INFORME DE SEGUIMIENTO "PQRSDF" III TRIMESTRE DE 2020**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
"Gestión de resultados con valores"  
Octubre 2020**

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

 @uniquindio  universidaddelquindio  unquindioconectada

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)

## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF” recibidas y atendidas por las dependencias durante el tercer trimestre de 2020. Con los resultados de este informe se busca fortalecer la gestión y la mejora continua, de tal manera que se cumpla lo establecido en la Ley en términos de tiempos y calidad en la respuesta y también se utilice como una herramienta de gestión de la calidad en la institución.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo mencionado en la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2,123, 209, 270, Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

Aquí se define, entre otros aspectos, la cantidad de “PQRSDF” que ingresaron a través de la herramienta Sistema de Gestión de Correspondencia SGC, específicamente utilizando el canal virtual, de tal manera que se pudieron realizar estadísticas de acuerdo con el número de “PQRSDF” presentadas ante la institución, adelantando análisis comparativos entre trimestres, lo cual servirá de insumo para la mejora continua en cada uno de los procesos.

## ALCANCE

Este informe de seguimiento se enmarcó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la Institución del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020.

## CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención para el acceso de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades “PQRSDF” originadas a través de los diferentes puntos de atención existentes en la institución apoyados como:

- ✓ Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5.
- ✓ Línea Anticorrupción.
- ✓ Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416.

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, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad

[http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com\\_formasonline&formasonlineform=FormaLogin](http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin)

## CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”.

Durante el II Trimestre de la vigencia 2020 fueron radicadas **196** PQRSDF, y en el III Trimestre de 2020 fueron radicadas **424**.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF, segundo trimestre 2020 – tercer trimestre 2020

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	II trimestre 2020	III trimestre 2020	Total PQRSDF ambos trimestres	Variación %
Cancelado	0	0	0	0%
Finalizado a Tiempo	179	383	562	114%
Finalizado Vencido	0	9	9	0%
Asignado a Tiempo	0	7	7	0%
Asignado vencido	1	0	1	0%
Respuesta parcial x vencimiento	1	1	2	0%
Asignado por vencerse	15	24	39	-38%
<b>Total PQRSDF</b>	<b>196</b>	<b>424</b>	<b>620</b>	<b>116%</b>

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el tercer trimestre de la vigencia 2020 aumentó en un 116% respecto al segundo trimestre de 2020. Se encontraron (24) PQRSDF asignados por vencer términos y (7) PQRSDF asignados a tiempo sin sus respectivas respuestas en el reporte general para esta vigencia.

Al respecto, esta Oficina recomienda que los Programas, Áreas y Dependencias tomen las acciones de mejoramiento necesarias para evitar el vencimiento en la respuesta y se cumplan los términos establecidos en la Ley.

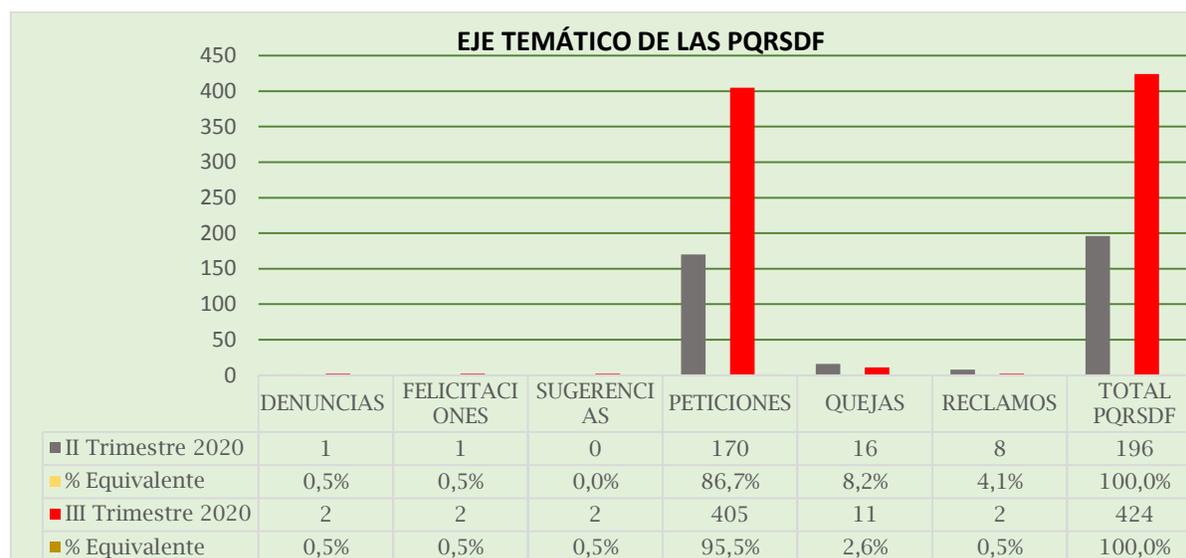
De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

Tabla 2. Clasificación de “PQRSDF” por asuntos especificando los relevantes para ambos trimestres

II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2020	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes	III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2020	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes
	Queja: Tramitología.		Queja: Tramitología en los diferentes procesos administrativos.
	Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información		Estudiantes Quejas: Tramitología, falta de información. Calamidad Salud Pública (Cuarentena), dificultad con la plataforma, procesos de inscripciones, reingresos
	Reclamo: Tramitología		Reclamo: Tramitología

Asimismo, en el gráfico 1 se observa que el 95.5% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de quejas es de 2.6 % y reclamos fue del 0.5%.

**Gráfico 1. Clasificación por tipo de eje temático de “PQRSDF”**



De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, el Anexo 1 muestra la distribución por Programas, Áreas y Dependencias periodo de estudio en comparación con el segundo trimestre del año 2020.

Sin embargo, en la siguiente tabla se muestran los Programas, Áreas y Dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, está representado el **86%** de PQRSDF que ingresan a la institución.

**Tabla 4. Dependencias con mayor número de PQRSDF**

DEPENDENCIAS	II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2020	III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2020	VARIACIÓN %
Área Sistemas y Tecnología	112	138	23%
Admisiones y Registros	18	122	578%
Gestión Humana	4	35	775%
Oficina Jurídica	0	38	-100%
Secretaría General	11	0	-100%
Vicerrectoría Académica	0	8	-100%
Área de Tesorería	0	7	-100%
Vicerrectoría Administrativa	4	11	175%
Ciencias de la Información CIDBA	0	7	-100%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>366</b>	<b>146%</b>

## Radicación de Felicitaciones

Las felicitaciones son una medida importante de la calificación excelente de un servicio prestado por parte de la comunidad, en este sentido, dentro del informe se le dará siempre un capítulo aparte para resaltar aquellas felicitaciones que ingresan en cada uno de los periodos, de tal manera que se otorgue un reconocimiento al área receptora y se motive a las otras áreas para que sus usuarios emitan felicitaciones sobre el trabajo que adelantan

Para el tercer trimestre del 2020 la institución recibió felicitación, la cual señaló:

*“Quiero felicitar a la coordinadora del CAT – Candelaria Victoria E. Meléndez R. por toda su extraordinaria gestión apoyo en todo lo referente a los estudiantes e institución. Espero de todo corazón esta persona tan valiosa continúe siendo parte de la universidad ya que es un referente para todos los demás.”*

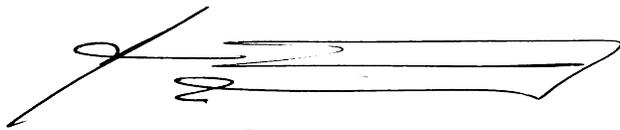
Gráfico 2. Clasificación de “PQRSDF” por tipo de Usuario



Por último, se presenta en el gráfico 2 la representación de PQRSDF de acuerdo con el tipo de usuario, mostrando que esta oportunidad los estudiantes y los particulares son el grupo más representativo para esta vigencia.

## CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

- ✓ Se observa en este trimestre que se encontraron (24) PQRSDF asignados por vencer términos y (7) PQRSDF asignados a tiempo sin respuesta alguna en el reporte general para esta vigencia, se recomienda a las Áreas, Dependencias y Programas el mejoramiento continuo en los tiempos de respuesta de las PQRSDF.
- ✓ El tercer trimestre de la vigencia comprendida julio a septiembre de 2020 se evidenció un aumento de los PQRSDF, específicamente relacionado con los estudiantes y particulares, esto se podría explicar con la estacionalidad existente en este indicador y los picos de atención presentados en época por procedimientos según calendario académico.
- ✓ El **86%** de las PQRSDF del tercer trimestre corresponden a 8 Áreas, Programas y Dependencias, por lo que se recomienda analizar dentro de sus procesos las causas principales del ingreso de las mismas de tal forma que se identifiquen acciones de mejoramiento para retroalimentar el Sistemas Integrado de Gestión.



**Erwin Fabián Álvarez Rojas**  
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

**Anexo 1. Distribución de PQRSDF por dependencias**

DEPENDENCIAS		II Trimestre 2020	III Trimestre 2020
<b>OFICINAS PRINCIPALES</b>	Rectoría	1	3
	Secretaría General	11	5
	Vicerrectoría Académica	2	8
	Vicerrectoría Administrativa	4	11
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	1	0
<b>ÁREAS</b>	Vicerrectoría de Investigación	1	0
	Área Biblioteca	0	0
	Área Gestión Humana	3	35
	Área Bienestar Institucional	4	1
	Área de Mantenimiento	0	0
	Área Planeación Física	0	0
	Área Sistemas y Tecnología	112	138
	Área Gestión Documental	1	0
	Área Financiera	2	5
	Área Contable y Financiera	0	0
	Área de Asuntos Docentes	3	0
	Unidad de Virtualización	0	1
	Área de Tesorería	1	7
	<b>FACULTADES</b>	Facultad de Ingeniería	0
Facultad Ciencias de la Salud		0	0
Facultad de Ciencias Económicas		3	1
Facultad de Ciencias Humanas		0	0
Facultad de Ciencias Agroindustriales		0	1
<b>DOCTORADO</b>	Ciencias de la Educación	3	0
<b>MAESTRIAS</b>	Maestría en Biología Vegetal	1	0
<b>OFICINAS ASESORAS</b>	Asuntos Disciplinarios	0	0
	Admisiones y Registros	18	122
	Jurídica	0	38
	Gestión y Aseguramiento	1	0
	Planeación y Desarrollo	1	2
<b>PROGRAMAS</b>	Administración de Negocios Distancia	1	6
	Administración de Negocios Presencial	1	0
	Administración Financiera	1	5
	Ciencia de la Información y la Documentación	2	7
	Gerontología	1	0
	Contaduría		1
	Economía	1	0
	Ingeniería Civil	1	2
	Biología	1	2
	Filosofía	1	0
	Física	0	1
	Ingeniería de Alimentos	0	0
	Seguridad y Salud Trabajo	2	3
	Sistemas y Computación	3	2
	Trabajo Social	1	0
	Química	1	0
	Ingeniería Electrónica	0	2
	Artes Visuales	0	0
	Medicina	0	0
	<b>LICENCIATURAS</b>	Educación Física y Deporte	1
Lenguas Modernas		3	4
Literatura y lenguas castellana		0	0
Matemáticas		1	0
Pedagogía Infantil		0	1
Ciencias Naturales		0	1
Ciencias Sociales		1	0
<b>TECNOLOGÍAS</b>	Obras Civiles	0	4

	Agropecuaria	0	0
	Topografía	0	2
	Instrumentación electrónica	0	1
	Levantamiento Topográfico	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES</b>	<b>196</b>	<b>424</b>

## Anexo2. Glosario

### GLOSARIO

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del usuario y los procedimientos incorporados por la Institución, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (C. N. art. 23).

De acuerdo con los preceptos normativos, la petición puede hacerse por medio de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de Documentos o información: Requerimiento para la producción de documentos que reposan en los archivos de la Institución. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Institución genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos de otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: En una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos/ Externos) es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o

ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse inmediato.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción que le hace agradable o feliz a una persona, comunidad o sector, a través de la ocurrencia de un hecho, como respuesta de una necesidad resuelta a través de una actividad ejecutada por la Institución.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO



---

## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 324  
Carrera 15 Calle 12 Norte  
Armenia, Quindío – Colombia  
[control@uniquindio.edu.co](mailto:control@uniquindio.edu.co)

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada