

**IV INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: OCTUBRE – DICIEMBRE 2021**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  uniquindioconectada

www.uniquindio.edu.co

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 4001 del 16 de enero de 2018. “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 2021.

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.

A través de la línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 3 y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4, no se han solicitado llamadas correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), solo solicitudes de soporte, las cuales han sido resueltas a través del Centro de Servicio al Usuario – CSU, Es importante anotar, que desde el mismo centro, dado el caso de presentarse una PQRSDF, el usuario es informado del proceso que debe realizar para instaurar la solicitud mediante el módulo virtual de PQRSDF

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el IV trimestre OCTUBRE – DICIEMBRE de 2021 mediante los canales electrónicos se registraron un total de 115 “PQRSDF”, discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

| EJE TEMÁTICO | No. EJE TEMATICO | PARTICIPACIÓN % |
|-------------------|------------------|-----------------|
| Peticiones | 95 | 83% |
| Quejas | 8 | 7% |
| Reclamos | 6 | 5% |
| Ninguno | 4 | 3% |
| Denuncias | 2 | 2% |
| TOTAL | 115 | 100% |

Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2021

| PERIODO COMPRENDIDO | |
|--|------------|
| OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2021 | |
| NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS | |
| INTERNOS | 203 |
| EXTERNOS | 12 |
| TOTAL | 215 |

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo OCTUBRE - DICIEMBRE de 2021

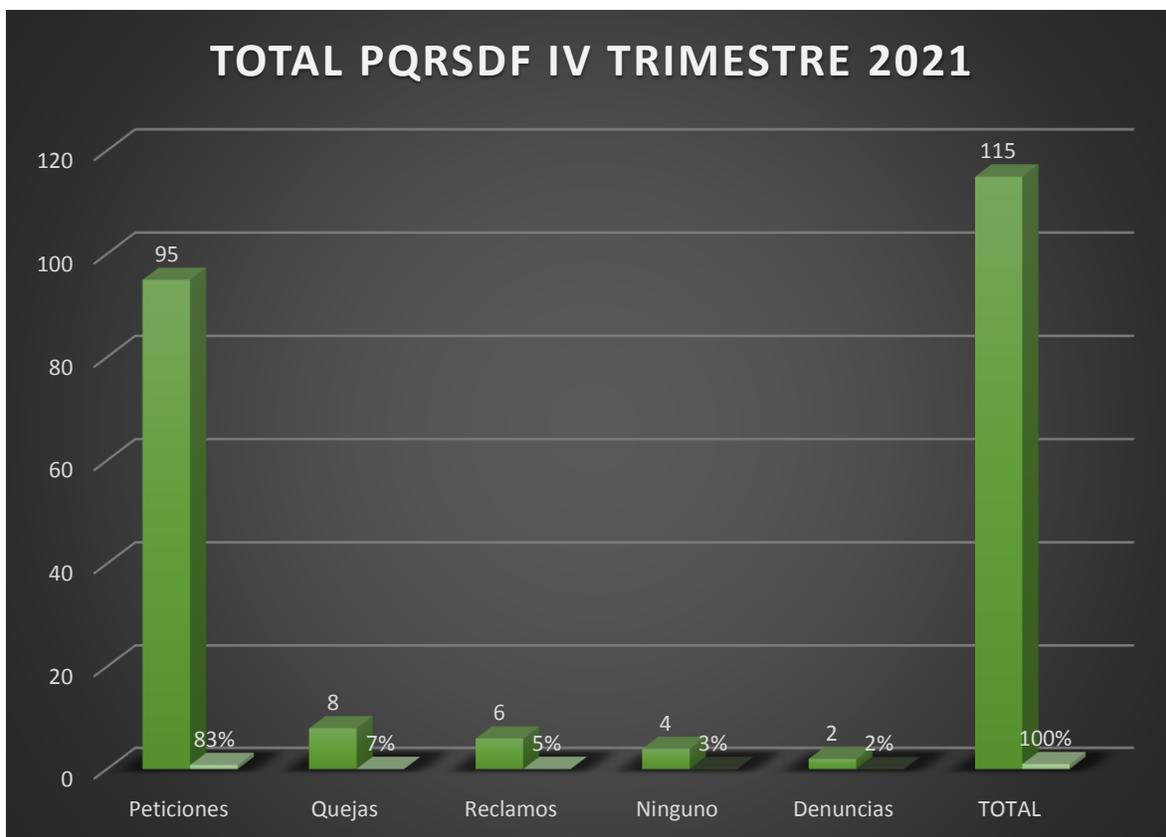


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2021

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 | DENUNCIAS | NINGUNO | TOTAL |
|--|------------|--------|----------|-----------|---------|-------|
| OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO | 29 | 2 | 6 | | | 37 |
| SECRETARIA GENERAL | 9 | | | 1 | | 10 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 8 | 1 | | | | 9 |
| ÁREA GESTIÓN HUMANA | 5 | | | | | 5 |
| RECTORIA | 5 | | | | | 5 |
| PROGRAMA DE CONTADURÍA | 4 | | | 1 | | 5 |
| ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL | 3 | | | | | 3 |
| ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL | 3 | | | | | 3 |
| ÁREA DE MANTENIMIENTO | 3 | | | | | 3 |
| OFICINA JURIDICA | 3 | | | | | 3 |
| FACULTAD DE INGENIERIA | 3 | 1 | | | | 4 |
| PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL | 3 | | | | | 3 |
| PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 2 | 1 | | | | 3 |
| PROGRAMA DE ADMON NEGOCIOS PRESENCIAL | 2 | | | | | 2 |
| PROGRAMA DE ADMON NEGOCIOS DISTANCIA | 1 | 1 | | | | 2 |
| PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN | 2 | | | | | 2 |
| AREA PLANEACIÓN FÍSICA | | 1 | | | | 1 |
| AREA TESORERIA | 1 | | | | | 1 |
| OFICINA DE PUBLICACIONES | 1 | | | | | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO | | 1 | | | | 1 |
| ASUNTOS DOCENTES | 1 | | | | | 1 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 1 | | | | | 1 |
| FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS | 1 | | | | | 1 |

| DEPENDENCIA | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | NINGUNO | TOTAL |
|---|------------|----------|----------|-----------|---------|------------|
| CENTRO DE INVESTIGACIONES INGENIERITA (CEIFI) | 1 | | | | | 1 |
| PROGRAMA DE INGENIERIA DE ALIMENTOS | 1 | | | | | 1 |
| PROGRAMA PEDAGOGIA INFANTIL | 1 | | | | | 1 |
| PROGRAMA TECNOLOGIA OBRAS CIVILES | 1 | | | | | 1 |
| PROGRAMA DE FISICA | 1 | | | | | 1 |
| NINGUNO | | | | | | 4 |
| TOTAL GENERAL | 95 | 8 | 6 | 2 | | 115 |

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2021

Es pertinente anotar que, de las 3 peticiones asignadas al área de Gestión Documental, 2 pertenecen al área de Secretaría General, las que corresponden a solicitudes de Verificación de Títulos, esto, debido a que el peticionario, no realiza la solicitud a través del link destinado para dicho caso, y lo registra como una PQRSF, por lo tanto, el administrador debe dar respuesta al peticionario direccionándolo al procedimiento correcto.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

| | Peticiones | Quejas | Reclamos | Denuncias | Ninguno | Total General |
|-----------------------|------------|----------|----------|-----------|----------|---------------|
| Estudiante | 44 | 5 | 3 | | 4 | 56 |
| Particular | 35 | 2 | 3 | 1 | | 41 |
| Administrativo | 9 | | | | | 9 |
| Docente | 7 | 1 | | 1 | | 9 |
| Total General | 95 | 8 | 6 | 2 | 4 | 115 |

Cuadro 4. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo OCTUBRE – DICIEMBRE de 2021

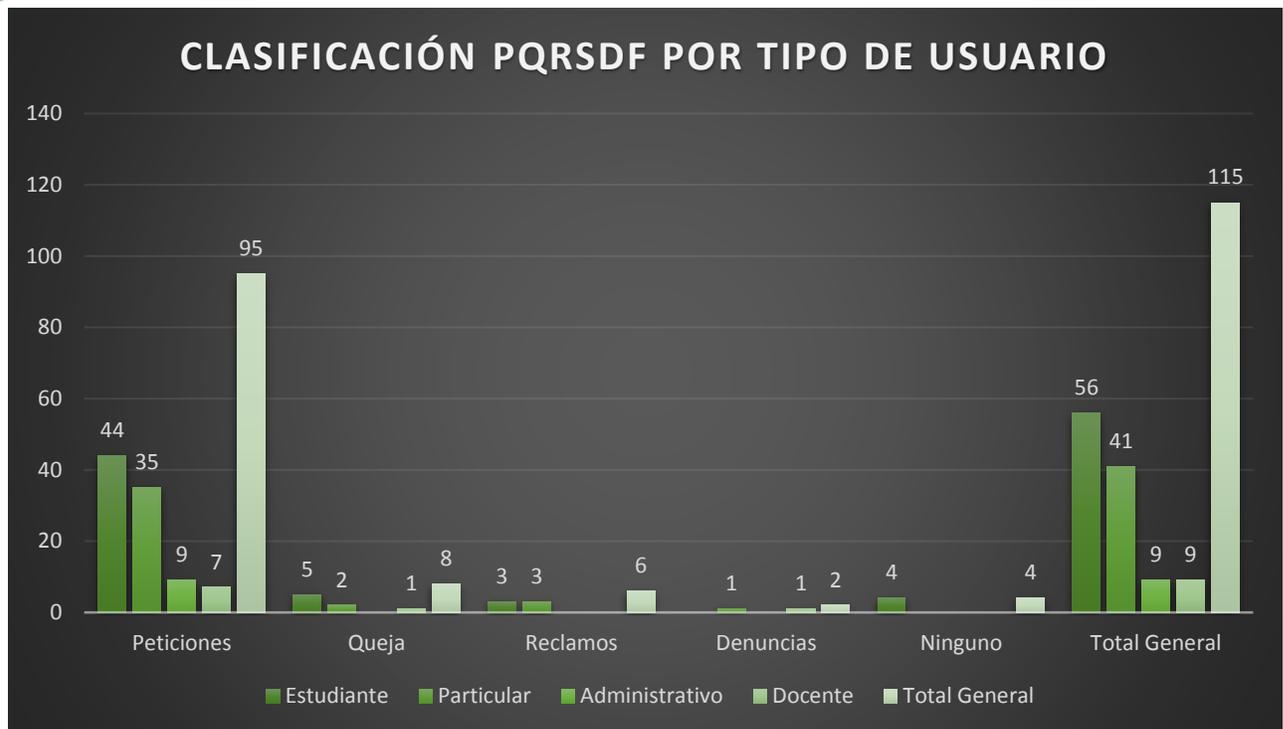


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo OCTUBRE – DICIEMBRE 2021

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo OCTUBRE - DICIEMBRE 2021

El resultado corresponde al cuarto trimestre de los meses Octubre - Diciembre del año 2021, donde el total de Quejas (8) corresponde al 6.95% y el 5.21% a (6) Reclamos.

Las 8 Quejas corresponden a: Metodología Docente 4 (50%), Tramitología 2 (25%), Acceso a la Plataforma 1 (12,5%) y Espacios Físicos 1 (12,5%)

Para los (6) Reclamos, los temas identificados fueron: Tramitología 3 (50%), Acceso a la Plataforma 2 (33,33%) y Falta de Información 1 (16,66%).

Al realizar el balance y comparando el IV trimestre del año 2020 donde se presentaron 165 PQRSDF de los diferentes ejes temáticos, frente al IV trimestre del año 2021 con 115 PQRSDF, se puede concluir que hubo una diferencia de 50 solicitudes lo cual corresponde a un decremento del 30%.

Es importante mencionar que el servicio que presta el Centro de Atención al Usuario – CSU al ciudadano, ha permitido en cierto grado, la disminución de las PQRSDF

debido a la solución que brindan desde el mismo centro a las diferentes solicitudes, sin necesidad de radicar una PQRSDF.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del IV trimestre 2020 y IV trimestre 2021:

| COMPARATIVO AÑO 2020 | | | | | | | |
|--|------------|--------|----------|-----------|---------|----------------|-------|
| PQRSDF/TRIMESTRE | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | NINGUNO | FELICITACIONES | TOTAL |
| IV-2020 | 153 | 6 | 3 | 2 | 0 | 1 | 165 |
| % EQUIVALENTE | 93% | 4% | 2% | 1% | 0% | 1% | 100% |
| COMPARATIVO AÑO 2021 | | | | | | | |
| PQRSDF/TRIMESTRE | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | NINGUNO | FELICITACIONES | TOTAL |
| IV-2021 | 95 | 8 | 6 | 2 | 4 | 0 | 115 |
| % EQUIVALENTE | 83% | 7% | 5% | 2% | 3% | 0% | 100% |
| % COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2020 Y TRIMESTRE IV 2021) | 38% | 25% | 50% | 0% | 0% | 0% | 30% |

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2020 -2021, OCTUBRE – DICIEMBRE

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021

El presente informe muestra un decremento general del 30% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el IV trimestre (OCTUBRE-DICIEMBRE), en comparación al mismo trimestre del año 2020.

Sin embargo, es importante señalar que se presentó un incremento leve en lo que se refiere a las Quejas y Reclamos como se evidencia en el cuadro 5; así mismo se destaca que hubo una disminución considerable con respecto al número de peticiones frente al IV trimestre del año anterior.

Es importante tener presente que la mayoría de los ciudadanos en el momento de instaurar una PQRSDF no tienen en cuenta la verdadera necesidad, ni analizan el concepto para registrarla en el eje temático que realmente corresponde, dando como resultado que muchas de las solicitudes de información quedan registradas como una queja o un reclamo.

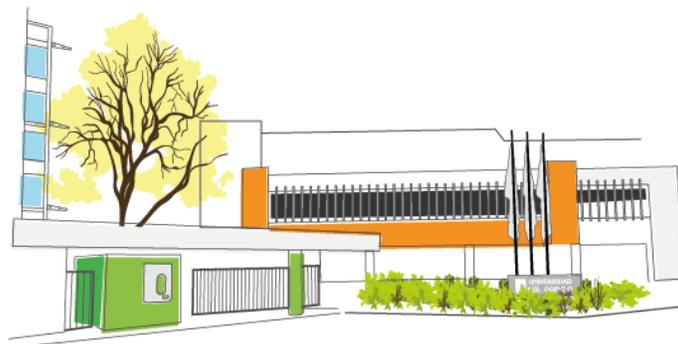
7. RECOMENDACIÓN:

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:

- Divulgar videos tutoriales de los procesos que se deben adelantar ante la Universidad.
- Respuesta oportuna tanto de extensiones telefónicas como de correos electrónicos.
- Infografías de los servicios que se centralizan en el CSU y demás dependencias de la Universidad.
- Realizar una mejora en la vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF relacionada con la distribución de la información publicada, con el fin de que haya claridad en la información que se comunica al ciudadano.
- Capacitación a las secretarías de las diferentes oficinas de la universidad, relacionada con la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF, con el fin, de que direcciona al ciudadano correctamente en la instauración de una PQRSDF.
- Vídeo actualizado en la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF, del procedimiento para instaurar una PQRSDF.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada