UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO



II INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2022

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 II trimestre abril – junio de 2022.

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 han ingresado llamadas correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), solo solicitudes de soporte, las que 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 a realizar para instaurar la solicitud mediante el módulo virtual de PQRSDF

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el II trimestre abril – junio de 2022 mediante los canales electrónicos se registró un total de 190 "PQRSDF", discriminadas de la siguiente forma.

2. CLASIFICACIÓN TOTAL DE PQRSDF

EJE TEMÁTICO	No. EJE TEMATICO	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	151	79,47%
Quejas	11	5,78%
Reclamos	7	3,68%
Denuncias	6	3.15%
Ninguno	15	7,89%
TOTAL	190	100%

Cuadro 1. Clasificación total de PQRSDF periodo abril – junio ***de 2022***

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA
Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (57) 6 7 35 9300 Armenia, Quindío - Colombia
www.uniquindio.edu.co

Es pertinente aclarar que el eje temático Ninguno, corresponde a las PQRSDF que ingresan al módulo sin información para ser re direccionada a la oficina competente de dar respuesta.

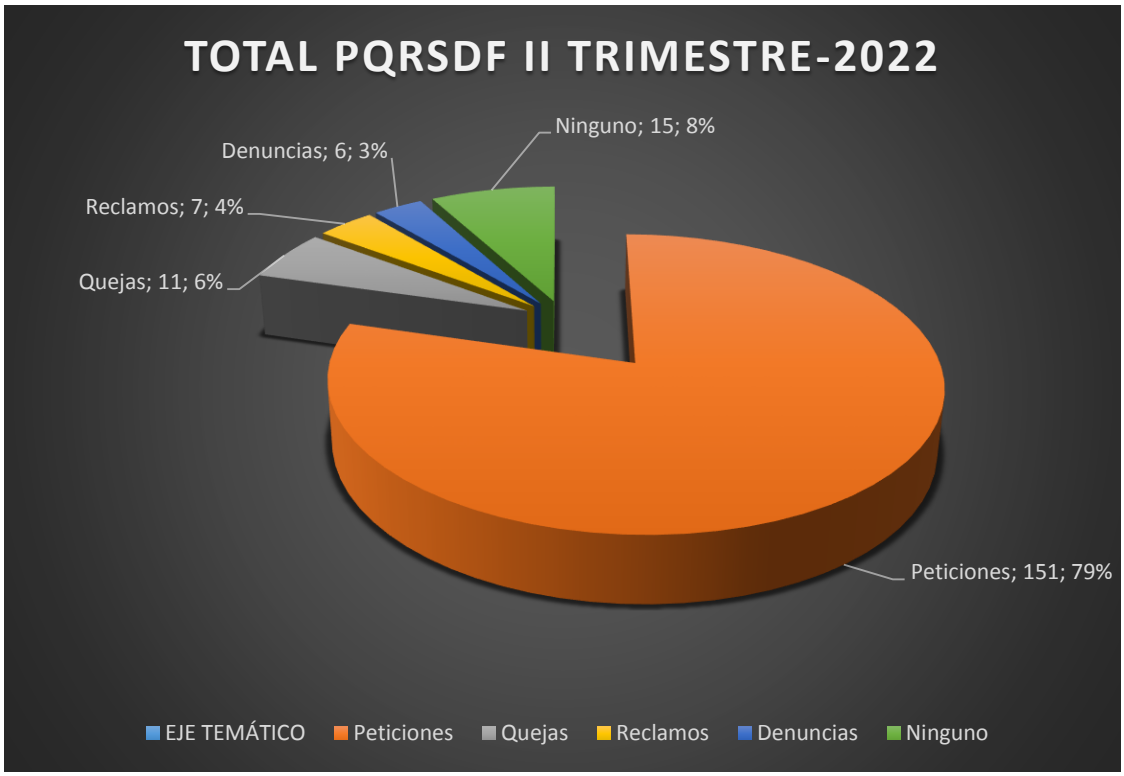


Gráfico 1. Total PQRSDF periodo** abril – junio **de 2022

PERIODO COMPRENDIDO	
ABRIL – JUNIO DE 2022	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	165
EXTERNOS	8
TOTAL	173

Cuadro 2. Solicitudes de información recibidas periodo abril – junio de 2022

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA
Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (57) 6 7 35 9300 Armenia, Quindío - Colombia
www.uniquindio.edu.co

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	48	1	3			52
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	11					11
ÁREA GESTIÓN HUMANA	9					9
SECRETARIA GENERAL	9					9
PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	7	1	1			9
RECTORIA	7			1		8
ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	5					5
PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5					5
ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	5					5
PROGRAMA DE CONTADURIA	3	2				5
ÁREA DE MANTENIMIENTO	3	1				4
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	2	1	1			4
ÁREA GESTIÓN DOCUMENTAL	3					3
PROGRAMA LENGUAS MODERNAS	3					3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2			1		3
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS DISTANCIA	3					3
OFICINA JURIDICA	1	1		1		3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2					2

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total
VICERRECTORIA INVESTIGACIONES	2					2
CENTRO DE SALUD	1			1		2
PROG. ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS PRES.	2					2
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION	1	1				2
PLANEACIÓN FÍSICA	2					2
AREA DE TESORERIA	2					2
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1			1		2
VICERRECTORIA EXTENSIÓN Y DLLO SOCIAL	1					1
OFICINA DE GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1					1
OFICINA ASUNTOS DOCENTES	1					1
OFICINA DE PUBLICACIONES	1					1
UNIDAD ATENCION Y GESTION GRADUADOS	1					1
FACULTAD CIENCIAS AGROINDUSTRIALES			1			1
FACULTAD EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			1			1
FACULTAD DE INGENIERIA	1					1
PROGRAMA LIC. EN EDUCACIÓN FÍSICA				1		1
PROGRAMA EN ARTES VISUALES	1					1
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1					1
PROGRAMA TECNOLOGIA OBRAS CIVILES		1				1
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL	1					1
PROGRAMA DE ENFERMERIA		1				1

DEPENDENCIA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total
PROGRAMA LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1					1
PROGRAMA MEDICINA	1					1
PROGRAMA FILOSOFIA		1				1
PROGRAMA TECNOLOGIA AGROPECUARIA	1					1
CANCELADAS						15
TOTAL GENERAL	**151**	**11**	**7**	**6**	**15**	**190**

Cuadro 3. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo ABRIL – JUNIO de 2022

Es de anotar que, las 3 peticiones asignadas al área de Gestión Documental, pertenecen a la oficina de Secretaria General, las que corresponden a solicitudes de **verificación de títulos**, por lo tanto, el área de gestión documental no cuenta con ninguna PQRSDF.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Ninguno	Total, General
Estudiante	**84**	**4**	**4**	**1**	**7**	**100**
Particular	**54**	**4**	**2**	**2**	**8**	**70**
Administrativo	**7**	**2**		**2**		**11**
Docente	**6**	**1**	**1**	**1**		**9**
Total General	**151**	**11**	**7**	**6**	**15**	**190**

Cuadro 4 Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo* abril – junio *de 2022

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA
Carrera 15 Calle 12 Norte Tel: (57) 6 7 35 9300 Armenia, Quindío - Colombia
www.uniquindio.edu.co

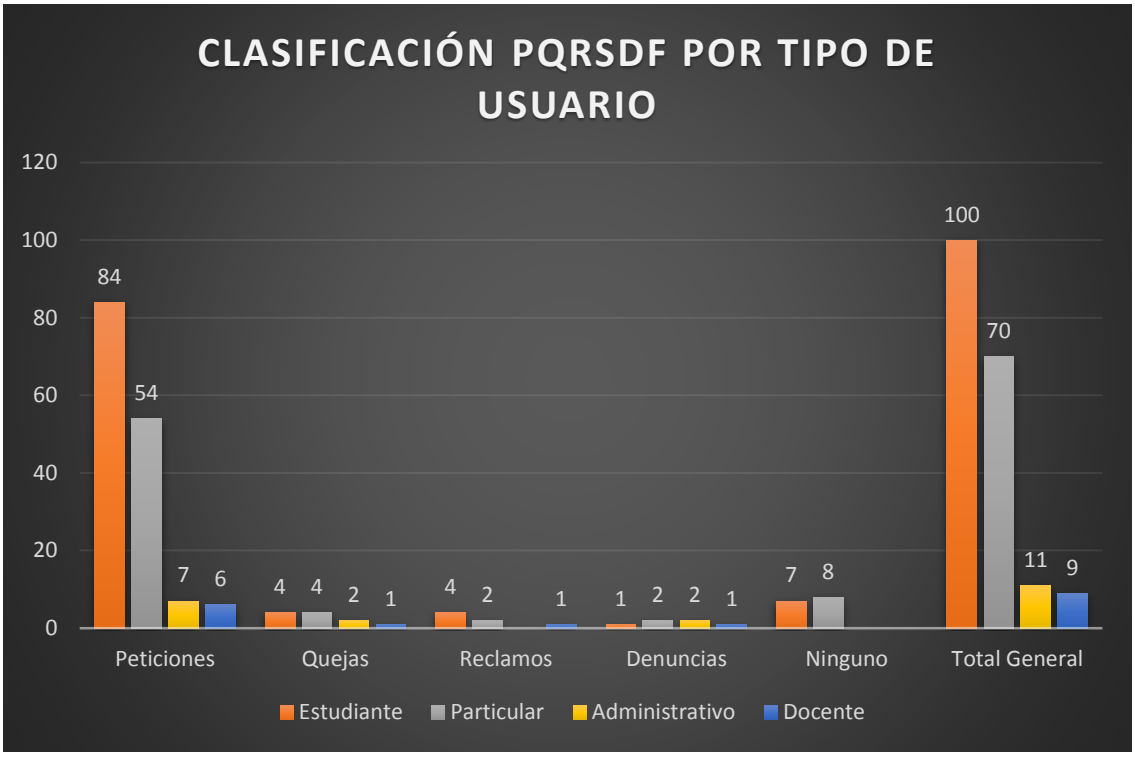


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF Por Usuario periodo abril – junio 2022

5. INDICADOR: Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo ABRIL - JUNIO de 2022

El resultado corresponde al segundo trimestre del año 2022, donde el total de Quejas (11) corresponden al 5.78% y el 3.68% a (7) Reclamos.

Las 11 Quejas corresponden a: Tramitología 3 (27,27%), Metodología Docente 3 (27,27%), Mala Atención 2 (18,18%), Espacios Físicos 1 (9.09%), Proceso Disciplinario 1 (9.09%), y Acción Grupo 1 (9.09%).

Para los (7) Reclamos, los temas que se identificaron fueron los siguientes: Tramitología 4 (57.14%), Concurso Docente 2 (28,57%) y Convocatoria Representante estudiantil 1 (14.28%).

Al realizar el balance y comparando el II trimestre del año 2021 donde se presentaron 118 solicitudes de los diferentes ejes temáticos, se puede concluir que hubo un incremento de 72 solicitudes equivalente al 38% con respecto al II trimestre de 2022. Lo que se atribuye a que muchas de las peticiones que se radicaron a través del módulo de PQRSDF se pueden realizar como una solicitud ante el Centro de Atención al Usuario CSU de la Universidad

A continuación, se anexa cuadro comparativo del II trimestre 2021 y II trimestre 2022:

COMPARATIVO AÑO 2021							
PQRSDF/TRIMESTRE	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**DENUNCIAS**	**NINGUNO**	**FELICITACIONES**	**TOTAL**
II-2021	**98**	**7**	**7**	**1**	**4**	1	**118**
% EQUIVALENTE	83%	6%	6%	1%	3%	1%	100%
COMPARATIVO AÑO 2022							
PQRSDF/TRIMESTRE	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**DENUNCIAS**	**NINGUNO**	**FELICITACIONES**	**TOTAL**
II-2022	**151**	**11**	**7**	**6**	**15**	0	**190**
% EQUIVALENTE	79%	6%	4%	3%	8%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2021 Y TRIMESTRE I 2022)	38%	36%	50%	83%	73%	0%	38%

Cuadro 5. Comparativo PQRSDF 2021 -2022, II trimestre

6. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO A MARZO DE 2022

El presente informe muestra un incremento general del 38% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el II trimestre (abril - junio), en comparación al mismo trimestre del año anterior vigencia 2021, lo cual se debe a 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 Atención al Usuario 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.

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.
- Actualizar video en la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDF, del procedimiento para instaurar una PQRSDF.

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ACREDITADA DE ALTA CALIDAD



ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL

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