**INFORME SEGUIMIENTO A PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

La Oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2012, el cual precisa “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, presenta el consolidado al seguimiento del segundo semestre de 2015 al comportamiento de las PQRDSF en la Universidad del Quindío, de acuerdo a la información suministrada por la oficina de Gestión Documental, y las evidencias recolectadas.

**TIPO DE SOLICITUDES PRESENTADAS DURANTE**

**EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015**

**CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR ASUNTOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de solicitud** | **Peticiones** | **Quejas** | **Reclamos** | **Sugerencias** | **Denuncias** | **Felicitaciones** | **Total** |
| Cantidad | 93 | 35 | 17 | 3 | 6 | 0 | 154 |
| % | 60% | 23% | 11% | 2% | 4% | 0 | 100% |

**CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR AREA-PROGRAMA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ÁREA-PROGRAMA** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **D** | **F** | **TOTAL** | **%** |
| 1 | **OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACA** | **35** | **5** | **8** | **1** |  |  | **49** | **32%** |
| 2 | **PROG. CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION** | **11** | **5** | **2** |  |  |  | **18** | **12%** |
| 3 | **AREA DE MANTENIMIENTO** | **6** | **5** |  |  | **1** |  | **12** | **8%** |
| 4 | **AREA GESTION HUMANA** | **5** | **5** |  |  | **1** |  | **11** | **7%** |
| 5 | **AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS** | **7** |  |  |  |  |  | **7** | **5%** |
| 6 | **VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA** | **1** | **1** | **2** |  |  |  | **4** | **3%** |
| 7 | **PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS** | **1** | **1** | **2** |  |  |  | **4** | **3%** |
| 8 | **OFICINA ACTIVOS FIJOS** | **4** |  |  |  |  |  | **4** | **3%** |
| 9 | **PROGR. COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO** | **1** | **3** |  |  |  |  | **4** | **3%** |
| 10 | **DECANATURA FACULTAD DE EDUCACION** | **3** |  |  |  |  |  | **3** | **2%** |
| 11 | **OFICINA DE ATENCION AL EGRESADO** | **2** | **1** |  |  |  |  | **3** | **2%** |
| 12 | **PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** | **2** | **1** |  |  |  |  | **3** | **2%** |
| 13 | **SECRETARIA GENERAL** | **2** | **1** |  |  |  |  | **3** | **2%** |
| 14 | **PROG. CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION** | **0** | **1** | **1** |  |  |  | **2** | **1%** |
| 15 | **ÁREA BIBLIOTECA** | **1** | **1** |  |  |  |  | **2** | **1%** |
| 16 | **PROG. LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA** | **2** |  |  |  |  |  | **2** | **1%** |
| 17 | **AREA TESORERIA** | **1** | **1** |  |  |  |  | **2** | **1%** |
| 18 | **ÁREA AUDIOVISUAL** | **1** |  |  |  | **1** |  | **2** | **1%** |
| 19 | **PROGRAMA DE GERONTOLOGIA** | **1** | **1** |  |  |  |  | **2** | **1%** |
| 20 | **PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL** | **1** |  | **1** |  |  |  | **2** | **1%** |
| 21 | **OFICINA RELACIONES INTERNACIONALES** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 22 | **INSTITUTO BELLAS ARTES** |  | **1** |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 23 | **AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO** |  | **1** |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 24 | **AREA CONTABLE Y FINANCIERA** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 25 | **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 26 | **PROG. LICENCIATURA EDUCACION FISICA Y DEPORTES** |  | **1** |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 27 | **CENTRO DE PROYECCION SOCIAL Y EDUCACION CONTINUADA** |  | **1** |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 28 | **PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 29 | **PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA** |  |  | **1** |  |  |  | **1** | **1%** |
| 30 | **PROGRAMA DE INGENIERIA DE ALIMENTOS** |  |  |  |  | **1** |  | **1** | **1%** |
| 31 | **PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICAS** |  |  |  | **1** |  |  | **1** | **1%** |
| 32 | **OFICINA ASESORA PLANEACION Y DESARROLLO** |  |  |  |  | **1** |  | **1** | **1%** |
| 33 | **OFICINA DE PLANEACION FISICA** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
| 34 | **PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL** |  |  | **1** |  |  |  | **1** | **1%** |
| 35 | **VICERRECTORIA ACADEMICA** | **1** |  |  |  |  |  | **1** | **1%** |
|  | **TOTAL** | **93** | **36** | **18** | **2** | **5** | **0** | **154** | **100%** |

**PARTICIPACION POR TIPO DE USUARIO**

**ESTADO DE LAS PQRSDF JULIO - DICIEMBRE DE 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. DE DÍAS RESPUESTA** | **DEPENDENCIA** | **TIPO** | | | | | | **CLASIFICACIÓN** |
| **P** | **Q** | **R** | **S** | **D** | **F** |
| 24 | LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA | x |  |  |  |  |  | Corrección de Registro extendido de notas |
| 20 | OFICINA DE PLANEACION FISICA | x |  |  |  |  |  | Solicitud de verificación las condiciones y el estado de estructura de diferentes instalaciones de la Universidad |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRSDF** | **TOTALES** | **%** |
| A tiempo | **152** | **98** |
| Retrasadas | **2** | **2** |
| En proceso | **0** |  |

**COMPARATIVO PQRSDF JULIO A DICIEMBRE 2014 - 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PQRSDF JULIO A DICIEMBRE DE 2014** | | | | | | | |
|
| **TIPO** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **D** | **F** |  |
| **TOTAL** |
| **TOTALES** | 162 | 42 | 43 | 0 | 6 | 0 | 253 |
| **%** | 64% | 17% | 17% | 0 | 2% | 0 | 100% |
| **PQRSDF DE JULIO A DICIEMBRE DE 2015** | | | | | | | |
|
| **TIPO** | **P** | **Q** | **R** | **S** | **D** | **F** |  |
| **TOTAL** |
| **TOTALES** | 93 | 35 | 17 | 3 | 6 | 0 | 154 |
| **%** | 60% | 23% | 11% | 2% | 4% | 0% | 100% |

En el segundo semestre del año 2015 se presenta una reducción aproximada del 60% respecto del mismo semestre del año 2014 de las PQRSDF, se atribuye principalmente al nuevo enlace de contáctenos que se encuentra en el portal de la universidad, en el cual se recibe un número considerable de solicitudes de información, continuidad de las mesas de ayuda, línea 018000, y guía de admisiones. Igualmente influye que no es época de registros académicos ni liquidación de matrícula financiera, además, a la suspensión de términos mediante la resolución 1186 del 30 de noviembre de 2015.

**OLGA LILIANA PERDOMO NUÑEZ**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno