



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO - JUNIO
2018**

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Oficina de Control Interno, corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, se realiza teniendo en cuenta las exigencias de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 que dice: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

Por lo anterior y con el propósito de que cualquier ciudadano pueda estar en contacto con la institución, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016 se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío".

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.

De igual forma, para la optimización del procedimiento se dispone el uso de los medios de comunicación existentes en la institución apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5 - y Línea Anticorrupción y 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://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta la institución.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el periodo enero - junio de 2018 mediante los distintos canales dispuestos se registró un total de 216 "PQRSDF", con incidencia directa de 26 dependencias, relacionadas con los siguientes ejes temáticos: 100 peticiones, 77 quejas, 17 reclamos, 4 denuncias, 22 denuncias anónimas. La dependencia que mayor participación presenta en el proceso corresponde a la Oficina asesora de Admisiones, Registros y Control Académico con el 50,93%, seguido de la oficina de mantenimiento con el 8,33%. **Ver cuadro 1.**

Cuadro 1

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES										
I SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)										
No.	ÁREA - PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	CENTRO TUTORIAL CALI	0	0	1	0	0	0	0	1	0,46%
2	PROGRAMA ADMINISTRACION DE NEGOCIOS PRESENCIAL	2	0	0	0	1	1	0	4	1,85%
3	ÁREA GESTIÓN HUMANA	2	0	0	0	0	1	0	3	1,39%
4	CENTRO TUTORIAL PEREIRA	0	0	1	0	0	0	0	1	0,46%
5	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
6	RECTORÍA	1	1	0	0	0	0	0	2	0,93%
7	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	0	0	0	0	0	1	0	1	0,46%
8	ÁREA BIBLIOTECA	0	0	0	0	0	1	0	1	0,46%
9	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	0	2	0	0	0	1	0	3	1,39%
10	SECRETARÍA GENERAL	4	1	0	0	0	0	0	5	2,31%
11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	0	2	0	0	1	0	9	4,17%
12	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3	0	2	0	0	1	0	6	2,78%
13	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	3	0	4	1,85%
14	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	0	0	0	0	0	2	0	2	0,93%
15	AREA TESORERIA	3	2	0	0	0	1	0	6	2,78%
16	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN	7	0	3	0	0	1	0	11	5,09%
17	ÁREA DE MANTENIMIENTO	12	2	0	0	3	1	0	18	8,33%
18	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	11	3	1	0	0	2	0	17	7,87%



UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES "PQRSDF"
PERIODO: ENERO - JUNIO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES										
I SEMESTRE DE 2018 (ENERO - JUNIO)										
No.	ÁREA - PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	42	59	6	0	0	3	0	110	50,93%
20	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
21	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
22	UNIDAD DE VIRTUALIZACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,46%
23	VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	1	0,46%
24	PROGRAMA DE ECONOMIA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,93%
25	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	1	0	0	0	0	2	0,93%
26	ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA	1	0	0	0	0	2	0	3	1,39%
	TOTAL	100	73	17	0	4	22	0	216	100,00%

2. CLASIFICACIÓN POR TIPO Y LA CORRESPONDIENTE VARIACION EN EL PERIODO

Cuadro 2

TIPO	I TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN	II TRIMESTRE	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	43	35%	57	62%
Quejas	61	49%	12	13%
Reclamos	7	6%	10	11%
Sugerencias	0		0	0%
Denuncias	1	1%	3	3%
Denuncias Anónimas	12	9%	10	11%
Felicitaciones	0		0	0%
TOTAL	124	100	92	100,00%

En el segundo trimestre se observa un incremento en las Peticiones, pasando de tener de participación de 35% sobre el total del I trimestre, a 62% para el II trimestre; pero es de resaltar que para el II trimestre en general se puede ver un decremento de los demás reportes de PQRSDF de los usuarios de la Universidad; pero se hace necesario hacer seguimiento en las Peticiones que sí presentan incremento.

3. COMPARATIVO ENTRE EL I SEMESTRE 2017 Y I SEMESTRE 2018

Cuadro 3

PQRSDF/SEMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANÓNIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2017	140	66	12	8	6	0	0	232
I-2018	100	73	17	0	4	22	0	216

Analizado el comportamiento de las PQRSDF registradas en la universidad del Quindío durante el primer semestre del 2018, este presenta una disminución del 3.4% frente al primer semestre del 2017. Representado en una disminución del en las peticiones, pero un incremento en las denuncias y en las quejas. **Cuadro 3.**

Es de aclarar que es necesario tratar de disminuir en general todas las PQRSDF, con el fin de reflejar mayor oportunidad en la llegada de la información a los usuarios, que es en general lo que se pide a través de este tipo de herramienta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se disminuyeron las PQRSDF para el 2018 I semestre, comparativamente con el I semestre de 2017; sin embargo, para el I semestre de 2018, se presenta un incremento de las Quejas, Reclamos y Denuncias anónimas.
- Es necesario socializar todas las normas que rigen las PQRSDF con los líderes de los macroprocesos a fin de dar cumplimiento a la misma, sobre todo en términos de los tiempos legales de respuesta.
- Se sugiere implementar un sistema de alarmas dentro del software en el que se registran las PQRSDF, podría garantizar la respuesta oportuna de todas las PQRSDF registradas.

OLGA LILIANA PERDOMO NUÑEZ

Jefe Oficina de Control Interno