



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

SEGUIIMIENTO AL SISTEMA PQRSDF DE LA UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO
ENERO - JUNIO DE 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

PRESENTACION

La oficina de Control Interno ha realizado seguimiento al sistema de PQRDSF de la Universidad del Quindío para el primer semestre de 2016, conforme 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”, de acuerdo a la información suministrada por la oficina de Gestión Documental, y las evidencias recolectadas.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para el presente año la Resolución No. 1124 de diciembre 2 de 2008 es remplazada por la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. “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”

NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	106	51%
Quejas	80	38%
Reclamos	11	5,3%
Sugerencias	4	1,9%
Denuncias	5	3,8%
Felicitaciones	0	0
TOTAL	206	100%

COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2015-2016

Con un aumento del 11% respecto del primer semestre del 2015, representado en Quejas, Denuncias y Sugerencias respectivamente.

Tipo de solicitud	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Totales 2015	130	25	25	2	1	0	183
Totales 2016	106	80	11	4	5	0	206

DISTRIBUCION DE PQRSDF POR AREAS ENERO A JUNIO DE 2016

RECEPCION POR AREAS O PROGRAMAS DE LAS PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2016							
ÁREA-PROGRAMA	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	35	34	4	0	2	0	75
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	20	16	2	0	0	0	38
AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	15	1	0	0	1	0	17
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	7	3	2	0	0	0	12
SECRETARIA GENERAL	4	2	0	0	0	0	6
AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	1	0	1	0	0	5
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS	1	3	0	0	1	0	5
PROGRAMA DE FILOSOFÍA	2	0	0	2	0	0	4
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	3	0	0	0	0	4
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1	2	0	0	0	0	3
AREA COMPRAS Y SUMINISTROS	1	0	1	0	0	0	2
AREA DE BIBLIOTECA	2	0	0	0	0	0	2
AREA DE MANTENIMIENTO	0	2	0	0	1	0	2
DECANATURA CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLOGICAS	0	2	0	0	0	0	2
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS	1	1	0	0	0	0	2
PROGRAMA LICENCIATURA CIENCIAS SOCIALES CON ENFASIS EN EDUCACION BASICA	2	0	0	0	0	0	2
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1	0	1	0	0	0	2
RECTORIA	1	1	0	0	0	0	2
AREA CONTABLE Y FINANCIERA	2	0	0	0	0	0	1
ÁREA GESTIÓN HUMANA	1	0	0	0	0	0	1
ÁREA TESORERÍA	0	1	0	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD	1	0	0	0	0	0	1
CENTRO INVESTIGACIONES EN BIODIVERSIDAD (CIBUQ)	0	1	0	0	0	0	1
CENTRO TUTORIAL CALI	0	1	0	0	0	0	1
CENTRO TUTORIAL PEREIRA	0	1	0	0	0	0	1
DECANATURA FACULTAD DE EDUCACIÓN	0	0	0	1	0	0	1
OFICINA DE PLANEACIÓN FÍSICA	0	0	1	0	0	0	1
PROGRAMA DE ECONOMÍA	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA DE GERONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA DE QUIMICA	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	0	1	0	0	0	0	1
PROGRAMA LICENCIATURA BIOLOGIA Y EDUCACION AMBIENTAL	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA LICENCIATURA EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	1	0	0	0	0	0	1
PROGRAMA LICENCIATURA EN ESPAÑOL Y LITERATURA	0	1	0	0	0	0	1
PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICAS	0	1	0	0	0	0	1
PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	0	0	0	0	0	1
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1
VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	0	0	0	1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	0	0	1
TOTALES	108	80	11	4	5	0	206

De las oficinas que más reciben peticiones se encuentra admisiones y registro por cuanto los estudiantes en el momento de hacer sus inscripciones y registros de materia tienen muchas dudas. Sin embargo, en los meses siguientes disminuye y

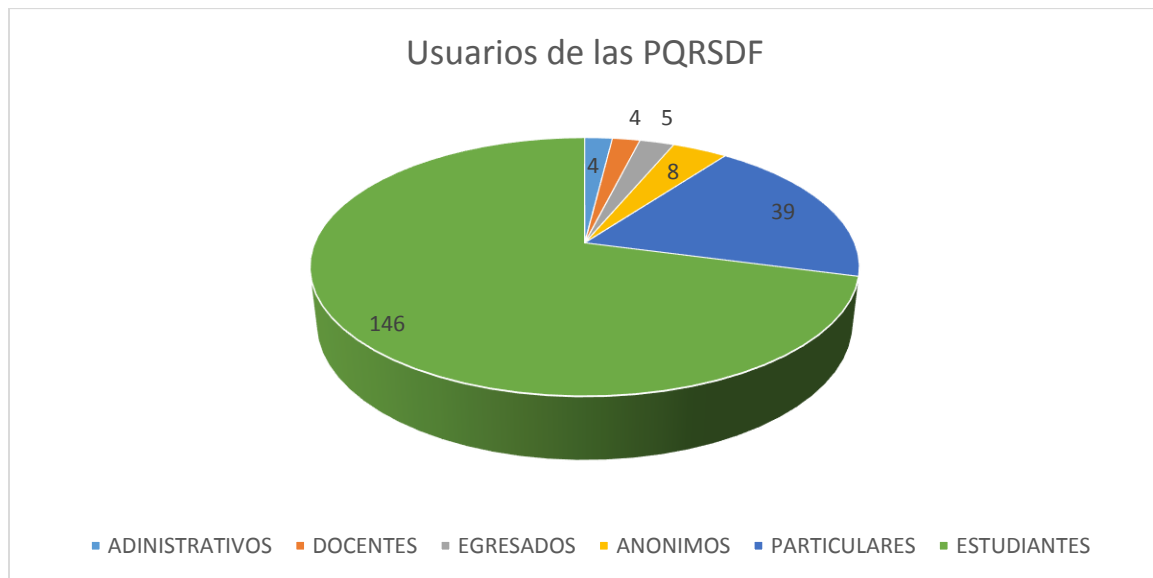
actualmente la oficina ha evolucionado tecnológicamente haciendo que las solicitudes sean atendidas personalmente y resueltas de manera inmediata.

De otra parte, no se han presentado demoras en los tiempos de respuesta significativos, toda vez, que los funcionarios responsables han sido muy acuciosos en el momento de cumplir los términos. Para el primer trimestre se presentaron solicitudes a la oficina de admisiones siendo esto un caso excepcional porque se cruzó con las vacaciones del personal y el registro de materias.

ESTADO DE LAS PQRSDF EN EL PERIODO ENERO - JUNIO DE 2016

PQRSDF	TOTALES	%
A tiempo	206	100
Retrasadas	0	0
En proceso	0	0

CLASIFICACION POR TIPO DE USUARIOS



CONCLUSIONES

De acuerdo con el presente informe, se nota un leve aumento 11% de PQRDSR respecto del mismo semestre del año anterior (2015-2016), atribuido a las radicadas a principio de año en la oficina de Asesora de Admisiones, Registro y Control Académico, sin embargo, la oficina de Gestión Documental ha realizado diferentes campañas en cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, para dar a conocer los diferentes canales de información que tienen los usuarios y de solicitudes, así como el cumplimiento a la ley de Transparencia e información pública, que igualmente ha repercutido en esta cifra.

Mediante la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. “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 actualizó la normatividad interna, resolución que integró satisfactoriamente todos los elementos de recursos que tiene a disposición los usuarios para la tramitación de las solicitudes en la institución.

Se siguen aunando esfuerzos desde diferentes áreas comprometidas con la institución y su política de calidad como es el caso de la oficina de Asesora de Admisiones, Registro y Control Académico para poner a disposición de los diferentes usuarios y grupos de interés todas las opciones que proveen comodidad, racionalización de trámites, respuestas oportunas, y con toda la tecnología para la satisfacción de los mismos y de esta misma manera poder hacer seguimientos más eficaces a estos procedimientos.

Se sugiere seguir con las campañas que promuevan todas las instancias de participación y conocimiento por parte de los usuarios y grupos de interés en los procesos de la institución, así como capacitaciones a los funcionarios en los temas concernientes al manejo de los mecanismos de solicitudes y la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

OLGA LILIANA PERDOMO NUÑEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



NOMBRE DE LA DEPENDENCIA

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