



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO - MARZO
2019**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

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 I trimestre enero-marzo de 2019.

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.

Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 3 - y Línea Anticorrupción y Atención al Ciudadano opción: 4. 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, Nivel 1 Gestión Documental. y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

1. NÚMERO DE PQRSDF RADICADAS EN EL PERÍODO:

Para el I trimestre enero - marzo de 2019 mediante los canales electrónicos se registró un total de 155 "PQRSDF", de las cuales 2 no aplican por estar repetidas y/o ser de prueba, por lo tanto, se presenta el informe con un total de 153 "PQRSDF", de las cuales 15 corresponden a Quejas y 12 a Reclamos.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	124	81%
Quejas	15	10%
Reclamos	12	8%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	1	1%
Denuncias anónimas	0	0%
Felicitaciones	1	1%
TOTAL	153	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo enero - marzo de 2019

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	0

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo enero - marzo de 2019

PERIODO COMPRENDIDO	
ENERO – MARZO 2019	
NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	
INTERNOS	72
EXTERNOS	16
TOTAL	88

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo enero - marzo de 2019

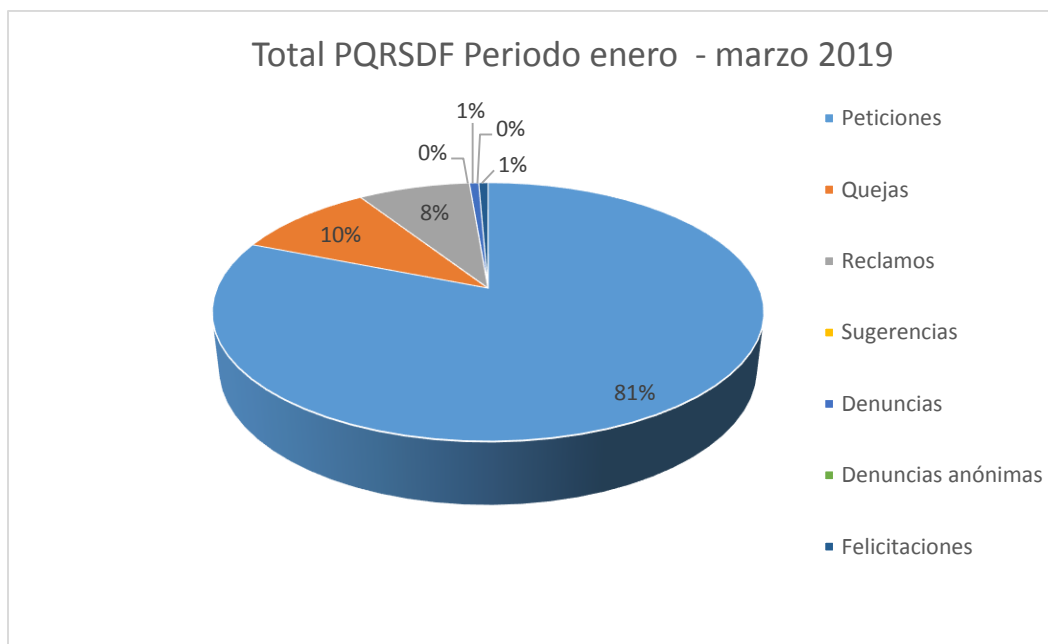


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo enero - marzo de 2019

3. DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

La distribución está organizada por dependencias y por el tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades "PQRSDF".

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES I TRIMESTRE DE 2019 (ENERO - MARZO)										
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	TOTAL	%
1	ÁREA BIBLIOTECA	0	0	0	0	0	0	1	1	1%
2	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
3	FACULTAD DE INGENIERÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
4	OFICINA ASESORA CONTROL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
6	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS PRESENCIAL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
7	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
8	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
9	PROGRAMA DE ECONOMIA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
10	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
11	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
12	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
13	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
14	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA SOCIAL PARA LA REHABILITACION	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
15	PROGRAMA DE QUÍMICA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
16	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%

17	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
18	PROGRAMA LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
19	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
20	PROGRAMA DE CONTADURÍA	2	0	0	0	0	0	0	2	1%
21	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	2	0	0	0	0	0	0	2	1%
22	RECTORÍA	1	1	0	0	0	0	0	2	1%
23	ÁREA TESORERÍA	3	0	0	0	0	0	0	3	2%
24	ÁREA DE MANTENIMIENTO	7	0	0	0	0	0	0	7	5%
25	ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA	1	4	2	0	0	0	0	7	5%
26	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	6	0	1	0	0	0	0	7	5%
27	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6	1	0	0	0	0	0	7	5%
28	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8	0	0	0	0	0	0	8	5%
29	SECRETARÍA GENERAL	9	0	0	0	0	0	0	9	6%
30	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	8	2	0	0	0	0	0	10	7%
31	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	13	0	3	0	0	0	0	16	10%
32	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	42	6	5	0	1	0	0	54	35%
TOTAL		124	15	12	0	1	0	1	153	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo enero – marzo 2019

4. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTOS ESPECIFICANDO LOS MAS RELEVANTES PARA ESTE TRIMESTRE:

I TRIMESTRE DE 2019 (enero - marzo)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos - Docentes:	4	0
	Queja: Tramitología, Movilidad en parqueaderos, Servicio de Casilleros, Consumo de sustancias Psicoactivas		
	Reclamo: No se encuentran registrado en esta vigencia.		
2	Estudiantes:	11	12
	Quejas: Cancelación de Semestre, recibo de pago, tramitología, Infraestructura en parqueaderos, Certificados /Constancias, Mala Atención, Registro de materias		
	Reclamos: Tramitología, cancelación de Semestre, Mala atención, Servicio de Casilleros, Reembolso, Metodología docente, Recibo de pago		
TOTAL		15	12

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo enero - marzo de 2019

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particular	35	2	0	0	1	0	0	38
Docentes	7	2	0	0	0	0	1	10
Administrativos	1	0	0	0	0	0	0	1
Estudiantes	81	11	12	0	0	0	0	104
Total	124	15	12	0	1	0	1	153

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo enero - marzo de 2019

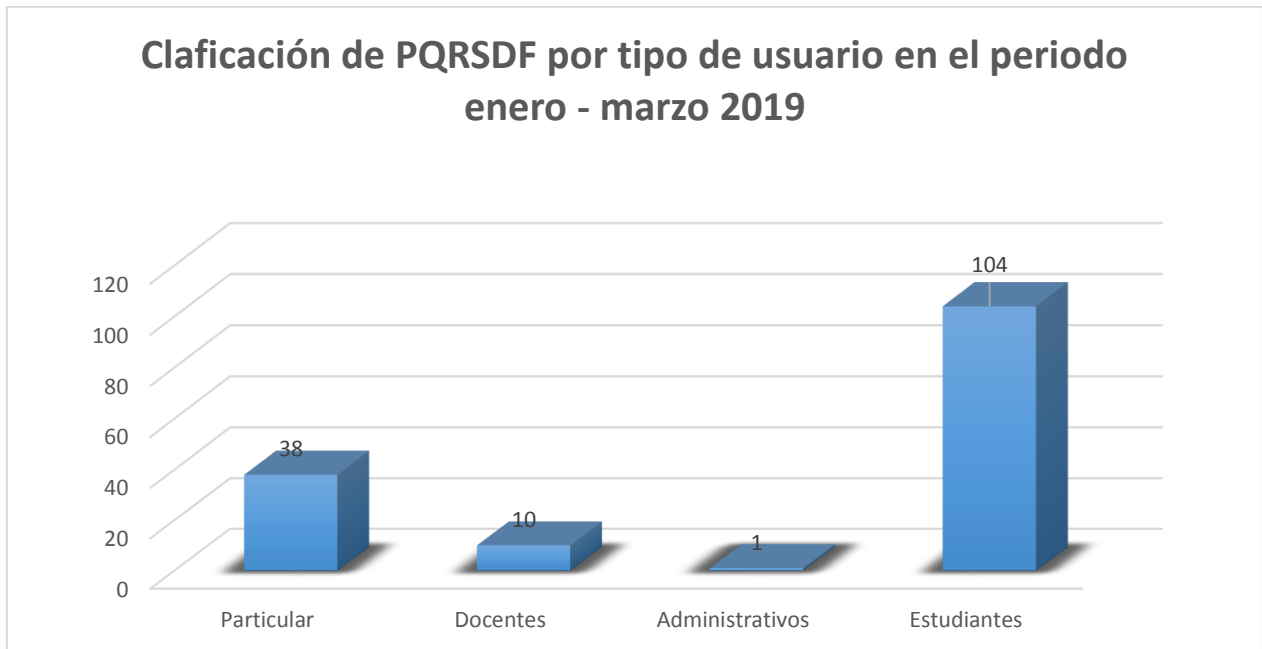


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo enero – marzo 2019

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo enero - marzo de 2019

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses enero – marzo del año 2019, donde el total de Quejas corresponde al 10% de (15) y el 8% a (12) Reclamos.

Las 15 Quejas corresponden a: Tramitología 9 (60%), Movilidad en Parqueaderos 1 (7%), Servicio de casilleros 1 (7%), Infraestructura en parqueaderos 1(7%), Consumo de sustancias Psicoactivas 1 (7%) y Mala Atención 2 (13%).

Para los 12 Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 5 (42%), Información Ingresos y Admitidos 2 (17%), Cancelación de Semestre 2 (17%), Logística en Parqueaderos 1 (8%), Servicio de casilleros 1 (8%) y Metodología docente 1 (8%).

Al realizar el balance respecto al primer trimestre de año 2018 donde se presentaron (61) quejas con una participación porcentual del 49% y (7) reclamos con un 6%, en comparación con el primer trimestre del año 2019, donde se presentaron (15) quejas equivalentes al 10% y (12) reclamos con una participación porcentual del 8%, se evidencia un decremento del 75% para las quejas y 42% para los reclamos.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del I Trimestre 2018 y 2019:

COMPARATIVO AÑO 2018								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2018	43	61	7	0	1	12	0	124
% EQUIVALENTE	35%	49%	6%	0%	1%	10%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2019								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2019	124	15	12	0	1	0	1	153
% EQUIVALENTE	81%	10%	8%	0%	1%	0%	1%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2018 Y TRIMESTRE I 2019)	65%	75%	42%	0%	0%	0%	0%	19%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2018 - 2019 - I trimestre (enero – marzo)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO - MARZO 2019

El presente informe muestra un incremento general del 19% en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (enero - marzo), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2018.

En cuanto a las quejas y reclamos instauradas por los ciudadanos en el presente trimestre, corresponden a:

- Quejas relacionadas con: Tramitología 9 (60%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 5 (42%)

8. RECOMENDACIÓN:

Elaboración de video tutoriales e infografías de los servicios que se centralizan en el CSU y demás dependencias de la Universidad.

Se recomienda envío de vídeo tutoriales e infografías de los servicios que se ofrecen a través del CSU y demás dependencias a los correos electrónicos institucionales de los estudiantes.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308 - 309

Calle 15 Calle 18 Norte

Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co