



**IV INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2019**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universdaddelquindio  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 IV trimestre octubre - diciembre 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 sugerencias 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 IV trimestre octubre - diciembre de 2019 mediante los canales electrónicos se registró un total de 161 "PQRSDF", de las cuales 14 corresponden a Quejas, 12 a Reclamos, 4 a Denuncias, 2 a Sugerencias y 129 a Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Denuncias Anónimas	1	0,6%
Peticiones	129	80,1%
Quejas	14	8,7%
Reclamos	12	7,5%
Sugerencias	2	1,2%
Denuncias	3	1,9%
TOTAL	161	100%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo octubre - diciembre de 2019

TIPO	RECIBIDAS
Ciudadano Anónimo	7

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo octubre - diciembre de 2019

PERIODO COMPRENDIDO	
OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2019	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	42
EXTERNOS	5
TOTAL	47

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo octubre - diciembre 2019

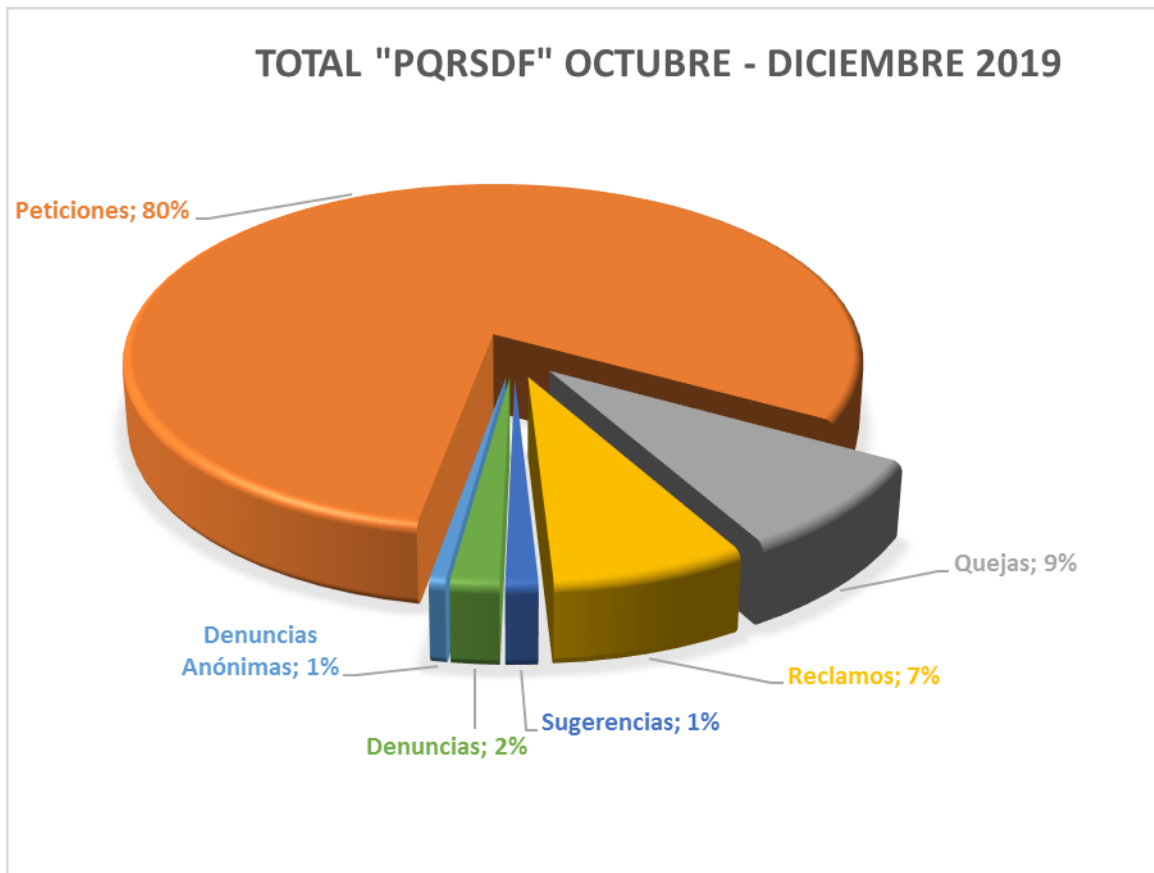


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo octubre - diciembre de 2019

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".

No.	AREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	TOTAL	%
1	ÁREA DE MANTENIMIENTO	4				1		5	3,11%
2	ÁREA GESTIÓN HUMANA	12						12	7,45%
3	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	38	6	9		2		55	34,16%
4	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	24	1	1	1			27	16,77%
5	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1						1	0,62%
6	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	1						1	0,62%
7	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1						1	0,62%
8	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2	1	1				4	2,48%
9	RECTORÍA	7						7	4,35%
10	SECRETARÍA GENERAL	6						6	3,73%
11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	1					8	4,97%
12	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1	1					2	1,24%
13	VICERRECTORIA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1						1	0,62%
14	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1						1	0,62%
15	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	2			1			3	1,86%
16	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION		1					1	0,62%
17	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	1						1	0,62%
18	PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL	1	1					2	1,24%
19	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA		1					1	0,62%
20	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO	2						2	1,24%
21	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	2						2	1,24%
22	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LITERATURA Y LENGUA CASTELLANA	1	1				1	3	1,86%
23	OFICINA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			1				1	0,62%
24	FACULTAD DE INGENIERÍA	1						1	0,62%
25	PROGRAMA EN ARTES VISUALES	1						1	0,62%

26	PROGRAMA DE FILOSOFÍA	3						3	1,86%
27	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2						2	1,24%
28	PROGRAMA DE ECONOMÍA	2						2	1,24%
29	PROGRAMA DE FÍSICA	1						1	0,62%
30	OFICINA ASESORA DE PUBLICACIONES	1						1	0,62%
31	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1						1	0,62%
32	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	1						1	0,62%
33	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE ALIMENTOS	1						1	0,62%
TOTAL		129	14	12	2	3	1	161	100%

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo octubre - diciembre 2019

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

IV TRIMESTRE DE 2019 (octubre - diciembre)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	2	9
	Queja: Tramitología, mala atención		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	12	3
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y mala atención.		
	Reclamo: Tramitología, inseguridad.		
TOTAL		14	12

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

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de Usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Total
Administrativo	5						5
Docente	11	1					12
Estudiante	52	12	3		3		70
Particular	61	1	9	2		1	74
Total	129	14	12	2	3	1	161

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo octubre - diciembre de 2019

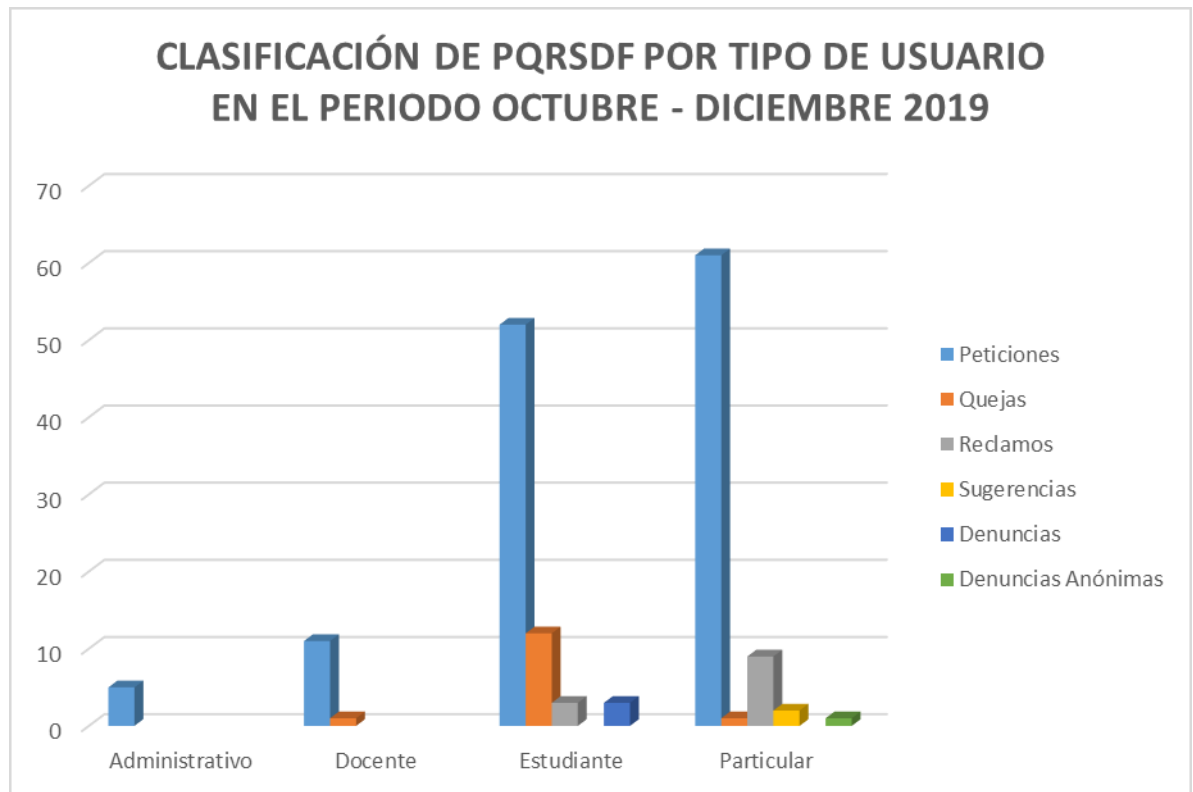


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo octubre - diciembre 2019

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo octubre – diciembre de 2019

El resultado corresponde al cuarto trimestre de los meses octubre - diciembre del año 2019, donde el total de Quejas (14) corresponde al 8,7% y el 7,5% a (12) Reclamos.

Las (14) Quejas corresponden a: Metodología docente 2(14,29%), Tramitología 8(57,14%), Falta de información 1(7,14%) y Mala Atención 3(21,43%).

Para los (12) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 10(83.33%), Metodología docente 1(8.33%), Inseguridad 1(8.33%).

Al realizar el balance respecto al cuarto trimestre de año 2018 donde se presentaron (21) quejas con una participación porcentual del 15% y (6) reclamos con un 4%, en comparación con el cuarto trimestre del año 2019, donde se presentaron (14) quejas equivalentes al 8,7% y (12) reclamos con una participación porcentual del 7,5%, se evidencia una disminución del 33.33% para las quejas y un aumento de 100% para los reclamos.

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

COMPARATIVO AÑO 2018								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2018	108	21	6	0	0	3	0	138
% EQUIVALENTE	78,3%	15,2%	4,3%	0%	0%	2,2%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2019								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
IV-2019	129	14	12	3	3	1	0	161
% EQUIVALENTE	80,1%	8,7%	7,5%	1,2%	1,9%	0,6%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE IV 2018 Y TRIMESTRE IV 2019)	16,2%	-33,3%	100%	300%	300%	-66,6%	0%	14,2%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2018 - 2019 - IV trimestre (octubre - diciembre)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2019

El presente informe muestra un incremento general del 14,2 % en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (octubre - diciembre), 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 8(57,14%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 1(33,33%)

Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es creciente en 100% para el IV trimestre del año 2019 en comparación con el IV trimestre del año 2018.

8. RECOMENDACIÓN:

Se reitera la recomendación a la oficina de Admisiones y Registros de continuar con el programa de divulgación de las aplicaciones y servicios de tecnología que se encuentran en el portal ECOTIC como son el Centro de Servicio al usuario - CSU, Servicios Académicos- SAC, Proceso de Inscripción Académica- PIA, Servicios de Recibos de Pago-SRP, y fortalecimiento en el manejo y uso de los mismos.

Esto con el fin de minimizar las quejas y reclamos relacionados con el proceso de inscripciones, trámites con asignaturas en el transcurso del semestre (habilitaciones, supletorios, cancelaciones, etc.)

Igualmente se recomienda llevar a cabo programas de divulgación de las fechas y los medios en los cuales se van a dar inicio a procesos de inscripción a los diferentes programas que ofrece la Universidad, por medios masivos populares, tal es el caso de emisoras radiales con audiencia comprobada de jóvenes.

Lo anterior dado que son muchas las llamadas recibidas con posterioridad al cierre de inscripciones de matrículas de jóvenes con intención de realizar procesos en este sentido.



ÁREA DE GESTION DOCUMENTAL

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

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada