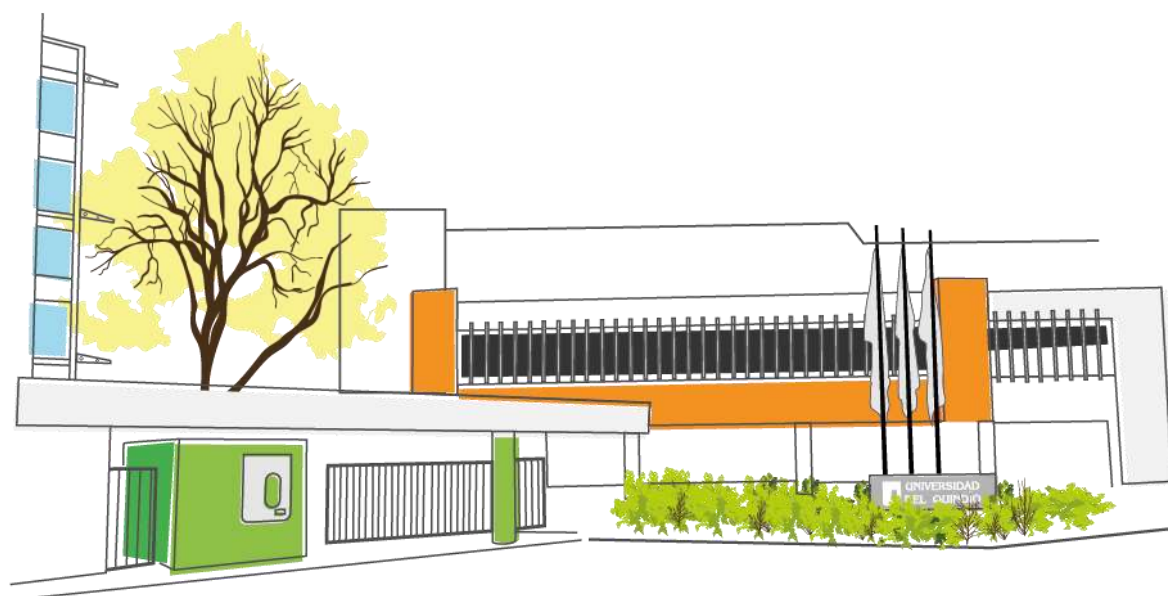




**I INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO - MARZO 2020**

ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  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 I trimestre enero - marzo de 2020.

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 I trimestre enero - marzo de 2020 mediante los canales electrónicos se registró un total de 208 "PQRSDF", de las cuales 22 corresponden a Quejas, 9 a Reclamos, 4 a Denuncias, 2 a Sugerencias y 171 a Peticiones.

2. CLASIFICACIÓN Y TOTAL DE PQRSDF

Etiquetas de fila	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Denuncias	3	1,44%
Denuncias Anónimas	1	0,48%
Peticiones	170	81,73%
Quejas	22	10,58%
Reclamos	9	4,33%
Sugerencias	2	0,96%
Felicitaciones	1	0,48%
Total general	208	100,00%

Cuadro 1. Clasificación y total de PQRSDF periodo enero - marzo de 2020

TIPO	RECIBIDAS
Ciudadano Anónimo	11

Cuadro 2. Clasificación Denuncias Anónimas periodo enero - marzo de 2020

PERIODO COMPRENDIDO	
ENERO - MARZO DE 2020	
NUMERO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	
INTERNOS	
EXTERNOS	
TOTAL	

Cuadro 3. Clasificación y total de Solicitudes de Información periodo enero - marzo 2020

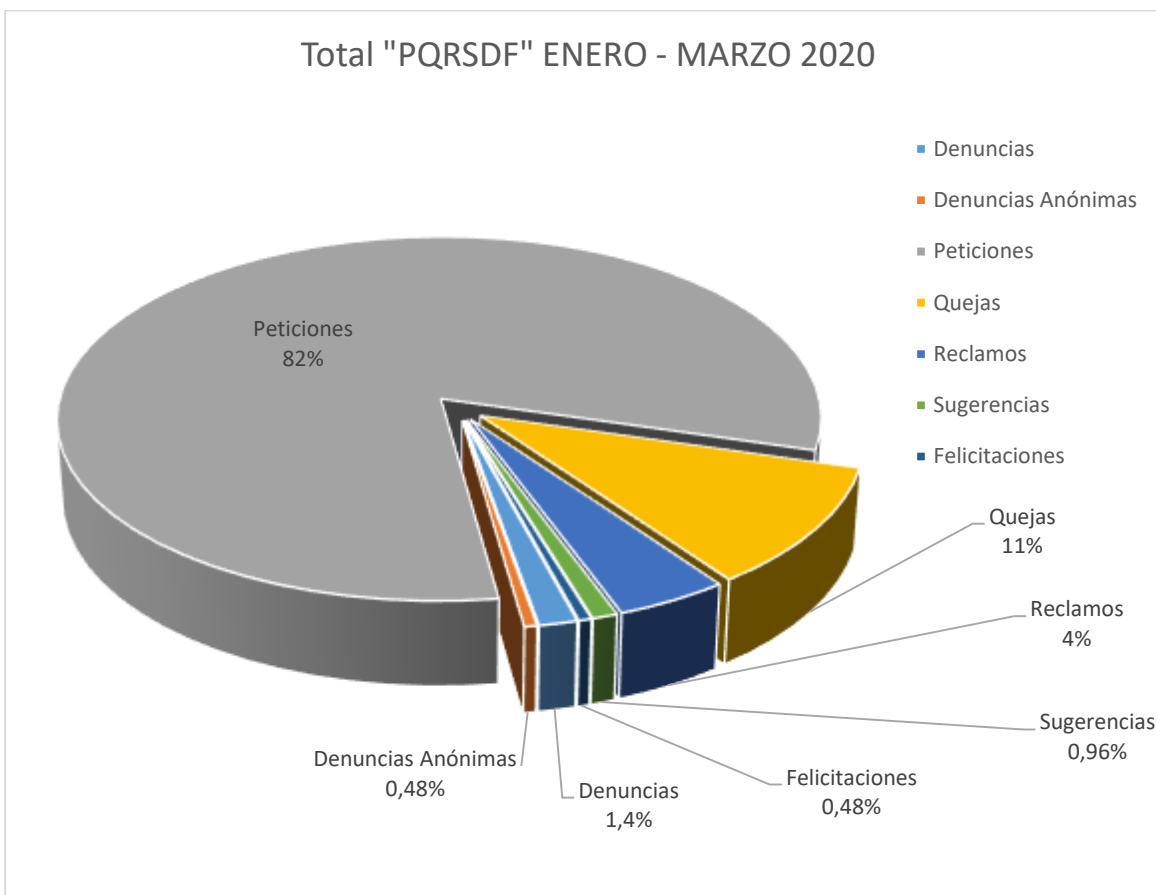


Gráfico 1. Total, PQRSDF periodo enero - marzo de 2020

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	Felicitaciones	TOTAL
1	ÁREA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	3	1		1				5
2	ÁREA DE MANTENIMIENTO					1			1
3	ÁREA FINANCIERA	1	1						2
4	ÁREA GESTIÓN HUMANA	17	1					1	19
5	ÁREA SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	31	1	1					33
6	OFICINA ASESORA DE ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADÉMICO	28	4	5		1			38
7	PROGRAMA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN	2	1						3
8	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	3							3
9	PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6	4	1					11
10	RECTORÍA	5					1		6
11	SECRETARÍA GENERAL	22		1					23
12	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	1						5
13	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	2	2						4
14	VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	1							1
15	OFICINA ASESORA JURÍDICA	7				1			8
16	PROGRAMA DE ADMINISTRACION FINANCIERA	2							2
17	PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACION	4							4
18	PROGRAMA DE BIOLOGÍA	1							1

19	PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL	3						3
20	VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES		1					1
21	PROGRAMA DE CONTADURÍA	1						1
22	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		2					2
23	PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DISTANCIA	2	1	1				4
24	PROGRAMA DE QUÍMICA	1						1
25	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	1						1
26	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	3	1					4
27	FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLOGÍAS	1						1
28	OFICINA ASUNTOS DOCENTES	4						4
29	PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA	3						3
30	PROGRAMA DE ZOOTECNIA	1						1
31	ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	2						2
32	ÁREA AUDIOVISUAL				1			1
33	ÁREA DE PLANEACIÓN FÍSICA	2						2
34	ÁREA TESORERÍA	2						2
35	PROGRAMA EN ARTES VISUALES	3						3
36	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES CON ÉNFASIS EN EDUCACIÓN BÁSICA	1						1
37	ÁREA BIBLIOTECA		1					1
38	PROGRAMA DE ECONOMÍA	1						1
TOTAL		170	22	9	2	3	1	208

Cuadro 4. Distribución de PQRSDF por dependencia periodo enero - marzo 2020

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

I TRIMESTRE DE 2020 (enero - marzo)			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	Particulares - Administrativos – Docentes:	4	2
	Queja: Metodología docente, falta de información, mala atención.		
	Reclamo: Tramitología.		
2	Estudiantes:	18	7
	Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y mala atención.		
	Reclamo: Tramitología, falta de información.		
TOTAL		22	9

Cuadro 5. Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en el periodo enero - marzo de 2020

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de Usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Administrativo	15	1						16
Docente	16			2				18
Estudiante	90	18	7		2		1	118
Particular	49	3	2		1	1		56
Total	170	22	9	2	3	1	1	208

Cuadro 6. Clasificación PQRSDF por tipo de usuario en el periodo enero - marzo de 2020

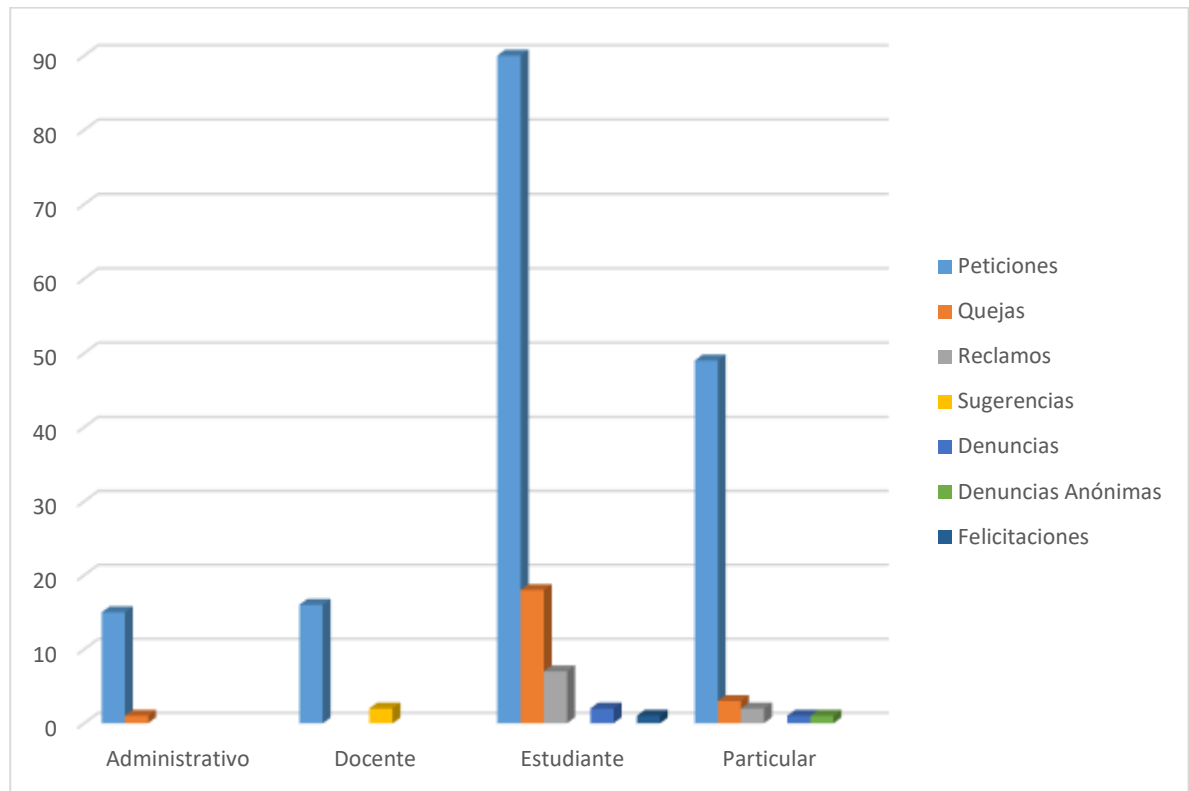


Grafico 2. Clasificación de PQRSDF de Usuario periodo enero - marzo 2020

6. INDICADOR: Porcentaje de Incremento de quejas y reclamos en el periodo enero – marzo de 2020

El resultado corresponde al primer trimestre de los meses enero - marzo del año 2020, donde el total de Quejas (22) corresponde al 10,58% y el 4,33% a (9) Reclamos.

Las (22) Quejas corresponden a: Metodología docente 5(22,7%), Tramitología 3(13,6%), Falta de información 8(36,4%), Mala Atención 4(18,2%), Instalaciones inadecuadas 2(9,2%).

Para los (9) Reclamos, los escenarios identificados fueron: Tramitología 4(44%), Falta de información 5(56%).

Al realizar el balance respecto al primer trimestre de año 2019 donde se presentaron (15) quejas con una participación porcentual del 9,8% y (12) reclamos con un 7,8%, en comparación con el primer trimestre del año 2020, donde se presentaron (22) quejas equivalentes al 10,6% y (9) reclamos con una participación porcentual del 4,3%, se evidencia una disminución del 25% para los reclamos y una aumento de 47% para las quejas.

A continuación, se anexa cuadro comparativo del I Trimestre 2019 y I Trimestre 2020:

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%	9,8%	7,8%	0%	0,7%	0%	0,7%	100%
COMPARATIVO AÑO 2020								
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	DENUNCIAS ANONIMAS	FELICITACIONES	TOTAL
I-2020	170	22	9	2	3	1	1	208
% EQUIVALENTE	81,7%	10,6%	4,3%	1,0%	1,4%	0,5%	0,5%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE I 2019 Y TRIMESTRE I 2020)	27,5%	31,8%	-33,3%	200%	66,7%	100%	0%	26,5%

Cuadro 7. Comparativo PQRSDF 2019 - 2020 - I trimestre (enero - marzo)

7. CONCLUSIONES GENERALES AL INFORME DEL PERIODO ENERO - MARZO 2020

El presente informe muestra un incremento general del 26,5 % en el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", instauradas por los ciudadanos en el trimestre (enero - marzo), en comparación al mismo trimestre del año anterior 2019.

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

- Quejas relacionadas con: Tramitología 3(13,6%).
- Reclamos relacionados con: Tramitología 4(44%)

Es importante resaltar que el porcentaje de Reclamos es decreciente en 33,3% para el I trimestre del año 2020 en comparación con el I trimestre del año 2019.

8. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda llevar a cabo programas de divulgación de las fechas y los medios en los cuales se van a dar inicio no sólo a procesos de inscripción a los diferentes programas que ofrece la Universidad, sino también a todos procesos dirigidos a la comunidad universitaria y a la comunidad en general por medios masivos populares, dado que muchos de los procesos llevados a cabo generan tanto solicitudes a través del CSU como PQR's que se podrían mitigar con una buena y amplia información.



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
correoelectronico@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada