



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

INFORME DE GESTIÓN DOCUMENTAL 2016



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CIUDADANÍA ANTE LA ADMINISTRACIÓN

1. Solicitudes frecuentes por sectores, áreas o servicios institucionales:

Las solicitudes son instauradas por: Estudiantes, Docentes, Administrativos, Graduados y ciudadanía en general, haciendo referencia a los siguientes asuntos:

- **Solicitudes de información en general:**

(Certificados y constancias, duplicados de diplomas y actas de grado, ingresos de estudiantes y admitidos, registro de materias, reingresos, claves de correo electrónico y acceso al sistema de Academusoft).

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL
Particular	59	13	7	1	2	0	82
Estudiantes	178	140	27	6	8	0	359
Docentes	6	3	1	0	1	0	11
Egresados	10	2	1	0	1	0	14
Administrativos	3	3	0	2	1	0	9
Anónimo	14	77	0	2	6	0	99

Al inicio de actividades de cada periodo las quejas y reclamos se incrementan debido al ingreso de los nuevos estudiantes a la institución y registro de estudiantes antiguos.

TIPO	I trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Quejas	53	27	112	46	238
Reclamos	9	2	17	8	36

Total PQRSDF vigencia 2016

I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total PQRSDF
121	85	236	132	574

2. Propuestas de mejoramiento por servicio derivados de las PQRSDF:

- Campaña de socialización de canales de atención y rutas de acceso al aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF", en los centros tutoriales y campus universitario. Actividad realizada con el apoyo del grupo representativo Teje Cuentos adscrito al Área de Bienestar Universitario, mediante el juego de Cucunuba y entrega de tarjetas con la ruta de acceso



- Infografía de ruta de acceso en el campus universitario



- Cuña radial, emisora UFM ESTEREO
 - Línea gratuita nacional de Quejas y Reclamos 018000 96 35 78 opción 5
 - Correo electrónico: pgrsdf@uniquindio.edu.co
 - Resolución Número 1366 del 04 de enero del año 2016 - Se actualiza el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones "PQRSDF" en la Universidad del Quindío.
- 3. Mecanismos mediante los cuales la administración responde los requerimientos de la ciudadanía.**
- Aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones "PQRSDF".
 - Oficina Jurídica y/o áreas académicas y administrativas de la institución a través del sistema de Gestión Documental "Intraweb Cero Papel".



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 326
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
plandes@uniquindio.edu.co