



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

**SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”
PERIODO: ENERO - DICIEMBRE
2017**

CONTROL INTERNO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSDF AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 y en 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 realiza el informe consolidado correspondiente a la vigencia 2017, cuyos insumos son aportados por la Dependencia de Gestión Documental, cada trimestre antes de su publicación.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dentro de los canales que la Universidad usa como medio de enlace entre los usuarios y las Institución a fin de cumplir con la norma y generar espacios en los que los actores de las diferentes áreas puedan reportar inconformidades o aciertos de la administración, se encuentran: La Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5, Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416., 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.

Igual, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y medios electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater, y mediante el aplicativo ECOTIC <https://www.uniquindio.edu.co/feedback.php?id=57172>.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

1. ANÁLISIS

1.1 Clasificación de las PQRSDF registradas durante el año de 2017.

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	293	61%
Quejas	106	23%
Reclamos	29	6%
Sugerencias	11	2%
Denuncias	38	7%
Denuncias Anónimas	3	1%
Felicitaciones	0	0%
TOTAL	480	100%

Tabla No.1

En la tabla anterior, se puede apreciar que el mayor número de PQRSDF registrado corresponde a peticiones con un 61%, seguido de quejas con un 23%. Se debe tener en cuenta que muchas de estas, son solicitudes de información interpuestas por los ciudadanos, por esta razón sería bueno comprobar qué clase de petición está requiriendo los interesados y fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite.

1.2 COMPARATIVO AÑO 2016 – 2017

COMPARATIVO AÑO 2016								
PQRSDF	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	Denuncias Anónimas	FELICITACIONES	TOTAL
2016	270	238	36	11	19	0	0	574
% EQUIVALENTE	47%	41%	6%	2%	4%	0%	0%	100%
COMPARATIVO AÑO 2017								
PQRSDF	PETICIONES	QUEJA S	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	Denuncias Anónimas	FELICITACIONES	TOTAL
2017	293	106	29	11	38	3	0	480
% EQUIVALENTE	61%	23%	6%	2%	7%	1%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (AÑO 2016 Y AÑO 2017)	9%	55%	19%	0%	100%	0%	0%	16%
PORCENTAJE DE DIFERENCIA 2016 RESPECTO 2017								

Tabla No 2

De acuerdo a los datos registrados en la Tabla No 2, se observa un total de Quejas correspondiente al 23% de (106) y el 6% a (29) Reclamos en el año 2017, al realizar un balance respecto al año 2016 donde se presentaron (238) quejas equivalentes a un 41% y (36) reclamos con un 6%, se aprecia una disminución del 18% para las quejas durante el año 2017.

1.3 Tipos de Quejas y Reclamos

ENERO – DICIEMBRE DE 2017			
No.	QUEJA Y RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
1	(Egresados - Docentes - Administrativos - Anónimos)	35	7
	-Quejas: Revisión de cámaras de seguridad, Mala atención, Inscripciones, Carga docente, Tramitología Certificado de notas, Atención telefónica, Infraestructura eléctrica, Diploma y acta de grado, Auxilios docentes, Metodología Docente,		
	Reclamos: Inscripciones, Nomina		
2	Estudiantes	71	22
	-Quejas: Mala atención, Revisión cámaras de seguridad, descuento matricula, Red wifi, reembolso, Metodología docente, Cobro curso Intersemestrales, Certificado/Constancia', Pago de Matricula, Registro de materias, descuento de votación, Pago Póliza de Maternidad, asistencia e información, tramitología certificado de estudio, Horario de oficinas, Tramitología Grados, Logística en entrega de material pedagógico, logística en parqueaderos, metodología docente, validación asignatura		
	-Reclamos: Revisión de cámaras, reingreso, inscripción, Metodología docente, Convenio, Ingreso Academusoft, Descuento por Votación'		
TOTAL		106	29

Tabla No. 3, Número de PQRSDF por tipo, asunto y relevancia en 2017.

Según la información contenida en la tabla No.3; dentro de las dos clasificaciones se encuentran inmersas los mismos tipos de quejas, lo que muestra que no existe suficiente claridad en los usuarios para clasificar o definir una característica específica que permitan un adecuado manejo en los requerimientos reales.

1.4 CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Denuncias Anónimas	Felicitaciones	Total
Particulares	51	3	4	4	1	0	0	63
Estudiantes	210	79	24	4	11	0	0	328
Anónimo	2	8	0	1	23	3	0	37
Egresados	14	6	0	0	0	0	0	20
Docente	10	7	1	1	1	0	0	20
Administrativos	6	3	0	0	2	0	0	11
Total	293	106	29	10	38	3	0	479

Tabla No. 4

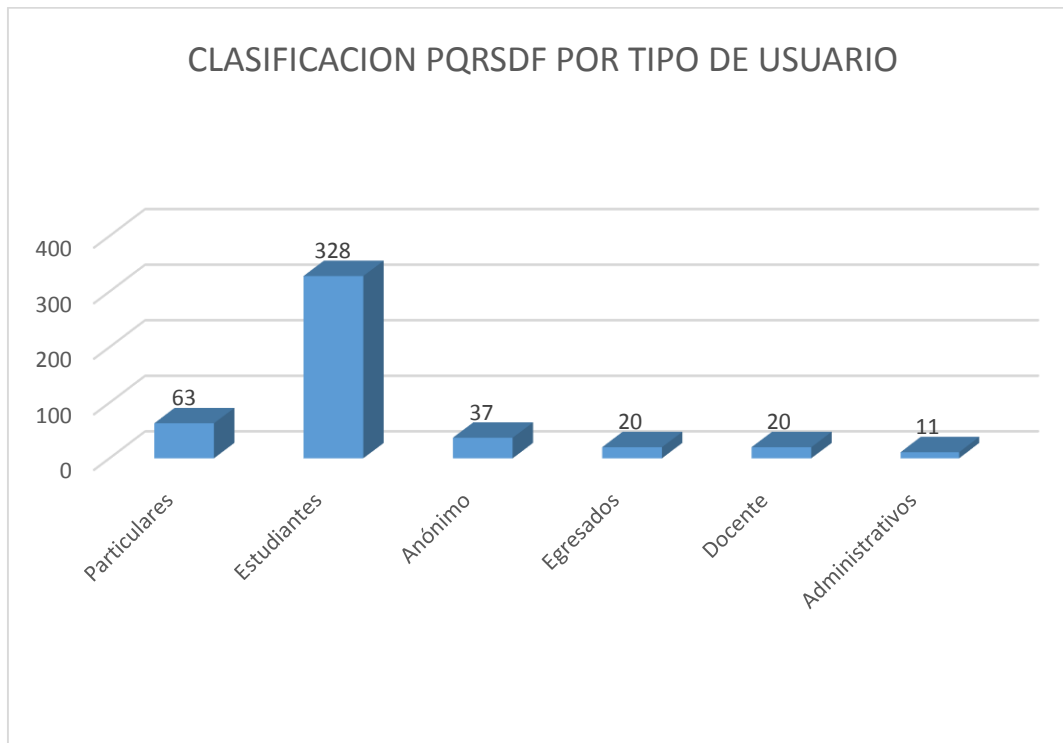


Grafico 1. Clasificación de PQRSDF de Usuario 2017

Conforme con los datos registrados en el grafico No 1, se aprecia que el mayor número de PQRSDF fue interpuesto por los estudiantes, seguido de los particulares.

TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF

Del total de las PQRSDF registradas (480), fueron respondidas conforme a lo establecido por la Ley, sin embargo, el 6 % del total se respondieron fuera de los tiempos legales.

CONCLUSIONES

Aunque se presenta una disminución de PQRSDF comparativamente con el año 2016, según registros totales; se presenta un incremento en: Peticiones con un 9%, Denuncias en 3%, Denuncias anónimas del 1%. Se aclara que las quejas bajaron en 18% y marcaron la disminución en el total de los registros.

Es importante resaltar que la Universidad tiene diversos canales de registro y reporte de las PQRSDF que facilita el acceso a los usuarios que consideren necesario realizar reportes de cualquier tipo.

RECOMENDACIONES

- Reclasificar y analizar cada uno de los PQRSDF, con el fin de que se dé respuesta pertinente.
- Identificar los puntos álgidos que generan confusión o inconformidad de los usuarios, a fin de generar estrategias que permitan minimizar las PQRSDF.
- Seguimiento a las respuestas y peticiones de las mismas.
- Análisis y seguimiento de las PQRSDF reiterativas.
- Tener claridad sobre la aprobación de las PQRSDF, cuando no se responde dentro los tiempos establecidos por la Ley.



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 308 - 309
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
gdocumental@uniquindio.edu.co