



**INFORME MENSUAL
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y
SUGERENCIAS EN EL MES DE DICIEMBRE 2020**





Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	4
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.....	4
Derechos de petición: con 48 solicitudes que corresponden al 61% de la muestra; Los	5
Quejas:	5
Reclamos	5
DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD.....	5
Académicas:	5
Administrativas:	5
NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS.....	6
DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.....	7
ESTADO DE LAS SOLICITUDES	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DIRECCIONADA A OTRAS ENTIDADES.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

Lista de Gráficos

GRAFICO 1 TIPOS DE SOLICITUD.....	4
GRAFICO 2 NUMERO DE SOLICITUDES	6
GRAFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES.....	8
GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES	9

Lista Tablas

Tabla 1 TIPO DE SOLICITUDES.....	4
Tabla 2 CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES	6
Tabla 3 NUEMRO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS	6
Tabla 4 TENDENCIA DE LAS SOLICITUDES	8
Tabla 5 ESTADO DE LAS SOLICITUDES	9



INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima cuenta con un *Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* de naturaleza institucional, que es el instrumento que permite a los integrantes de la Comunidad Universitaria y a la ciudadanía en general, presentar *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias* y solicitudes de información a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, y hacer el respectivo seguimiento.

El Sistema de *Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* de la Universidad Tolima tiene cobertura a nivel Nacional, lo cual permite integrar las solicitudes que se presentan a nivel institucional, cumpliendo las exigencias normativas internas y externas y estableciendo mecanismos que identifiquen debilidades y fortalezas en el alma mater.

Así mismo, el aplicativo que apoya al Sistema de *Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* puede identificar, entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, fecha de radicación, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, incluyendo la opción de anónimo, estado, fecha de vencimiento, fecha de revisión y fecha de cierre.

En la página Web de la Universidad del Tolima, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra como un proceso estratégico la Gestión de la Comunicación en el cual está inmerso el procedimiento de trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en el dónde se describe la normativa que rige el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Universidad del Tolima, las definiciones, los objetivos y el alcance que se le da a la construcción del Informe mensual de pqrds de la Universidad del Tolima.

Para el presente informe, se analiza el estado de los casos que se reportaron en el mes de diciembre de 2020.



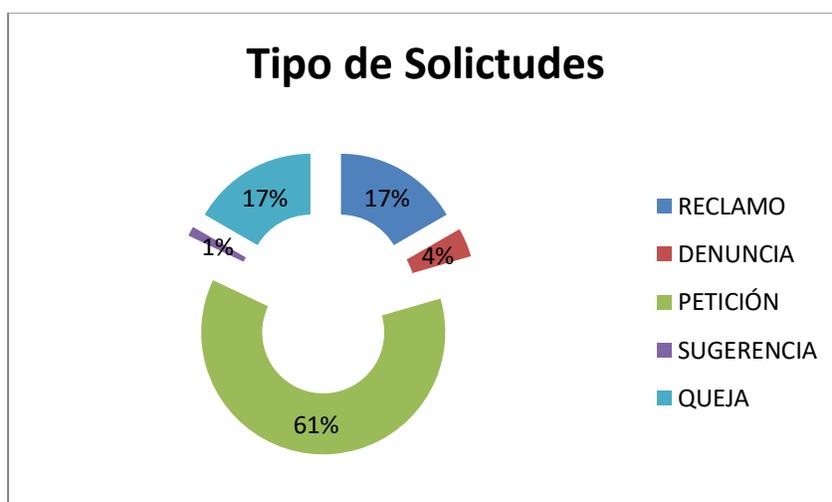
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema de pqrds, para el mes de diciembre del año 2020, resaltando la importancia de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema, de tal forma que sea un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de diciembre, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRAFICO 1 TIPOS DE SOLICITUD



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 1 TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	13
DENUNCIA	3
PETICIÓN	48
SUGERENCIA	1
QUEJA	13

Fuente: Sistema de PQRD's



Derechos de petición: con 48 solicitudes que corresponden al 61% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades en el momento de inscribir asignaturas por bloqueos en el Sistema de Información Académica, evaluación en desarrollo de asignaturas, inconformidad de estudiantes de la forma como algunos docentes imparten las asignaturas y en extensión dificultades para inscribir cursos; de las 48 peticiones 38 corresponden a estudiantes y los 10 restantes distribuidas en los demás tipos de usuarios.

Quejas: con 13 solicitudes que corresponde al 17% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de Bienestar Universitario, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, Gestión de Información en procesos de Gobierno y Servicios TIC y en proceso de Gestión Administrativa y Financiera y de Bienes y Servicios.

Reclamos: con 13 solicitudes que corresponde al 17%, de la muestra, y que corresponde a temas relacionados al no haber una respuesta rápida al a las solicitudes, llamadas telefónicas, problemas en el acceso al correo electrónico, error en citación a inscripción de asignaturas, cuentas Gestión Administrativa y Financiera, proceso de Gestión Administrativa de Bienes y Servicios, se resaltan los reclamos por aspectos como devolución de dinero por concepto de inscripción a Posgrados, devolución de dinero por concepto de matrícula.

DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, durante el mes de diciembre se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

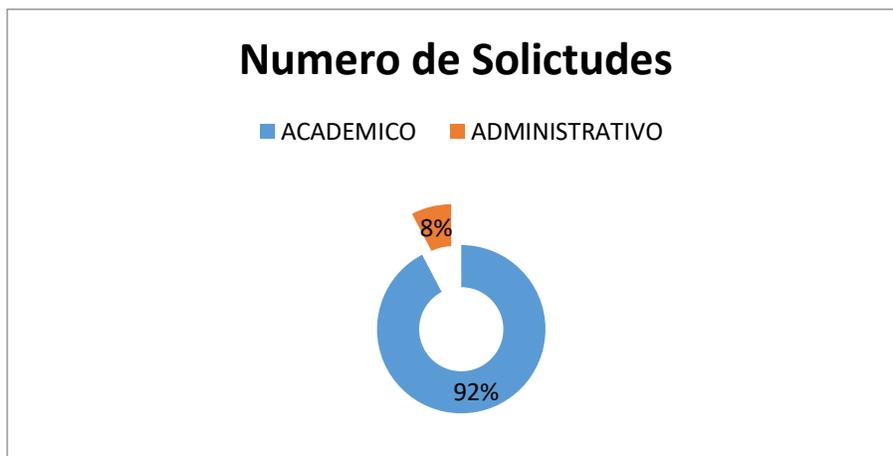
Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias se clasificaron bajo dos aspectos:

Académicas: se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matrículas académicas, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 72 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 92% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas y de bienestar universitario por estos motivos se recibieron 6 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 8% del total de la muestra.



GRAFICO 2 NUMERO DE SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 2 CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	72
ADMINISTRATIVO	6

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Tabla 3 NEMRO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Oficina	Número de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	11
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	18
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4



Oficina	Número de Solicitudes
SECRETARIA GENERAL	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
RECTORÍA	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	5
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	25

Fuente: Sistema de PQRD's

En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue la oficina de Registro y Control Académico con 18 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, y beneficios de becas; igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 25 solicitudes los cuales estaban asociadas a la situación generada por el las vacaciones colectivas de docentes y administrativos con temas relacionados a procesos académicos y administrativos.

DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

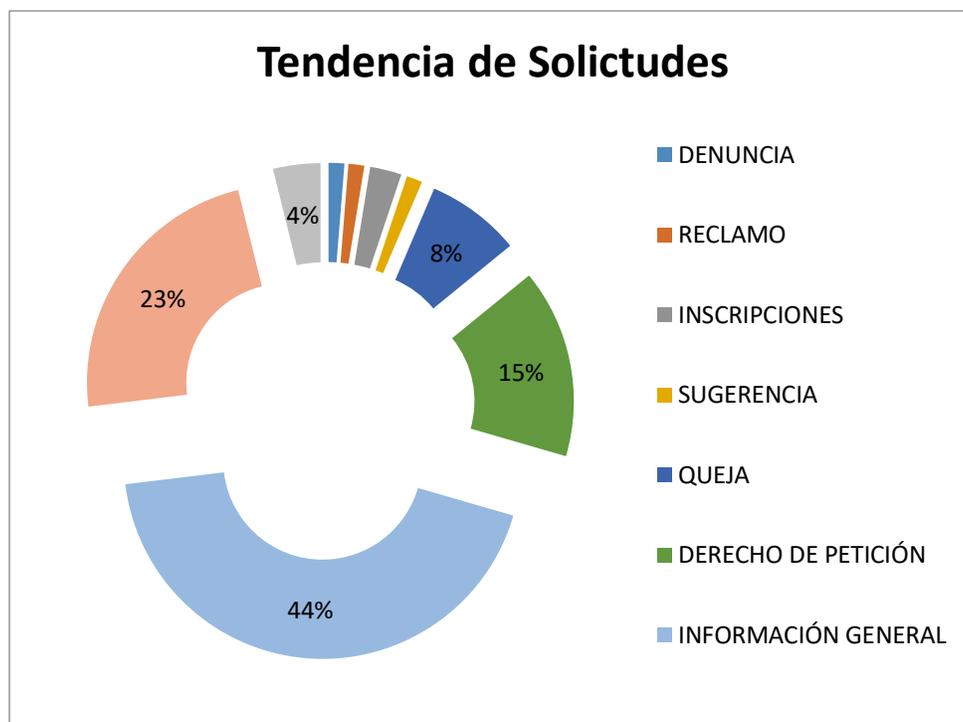
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en el mes de diciembre fueron los derechos de petición con 12 solicitudes, que corresponden a un 15% del total de la muestra, dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas por la situación especial que se está viviendo por el covid 19, expedición de certificados, información de procesos académicos y administrativos, igualmente se refieren a temas como inscripciones, procesos de matrículas, proceso de grados, devoluciones de dinero, transferencias y homologaciones y las administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución, duplicados de diplomas, verificación de títulos entre otros; en cuanto a la expedición de certificados se observó que aumento debido al proceso de cierre de año para los posgrados en un número de 18 solicitudes que corresponden a 23% de la muestra.

En cuanto a la información general se observó que fueron resueltas rápidamente 34 solicitudes con temas relacionados a las vacaciones colectivas, al servicio de plataforma y registro de notas y evaluación docente que corresponden a 44% de la muestra. Los



reclamos presentados se observó que se realizaron por temas referentes a devoluciones de dinero y demora en la expedición de certificados.

GRAFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 4 TENDENCIA DE LAS SOLICITUDES

Tendencia	Número de Solicitudes
DENUNCIA	1
RECLAMO	1
INSCRIPCIONES	2
SUGERENCIA	1
QUEJA	6
DERECHO DE PETICIÓN	12
INFORMACIÓN GENERAL	34
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	18
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3

Fuente: Sistema de PQRD's



ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 70 solicitudes que corresponde al 90% del total de la muestra, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 3 solicitudes no fueron solucionadas debido a los cambios de trabajo en casa por el confinamiento del covid y que fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del pqrds, se presentaron 5 solicitudes que fueron rechazados por estar repetidas varias veces.

GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

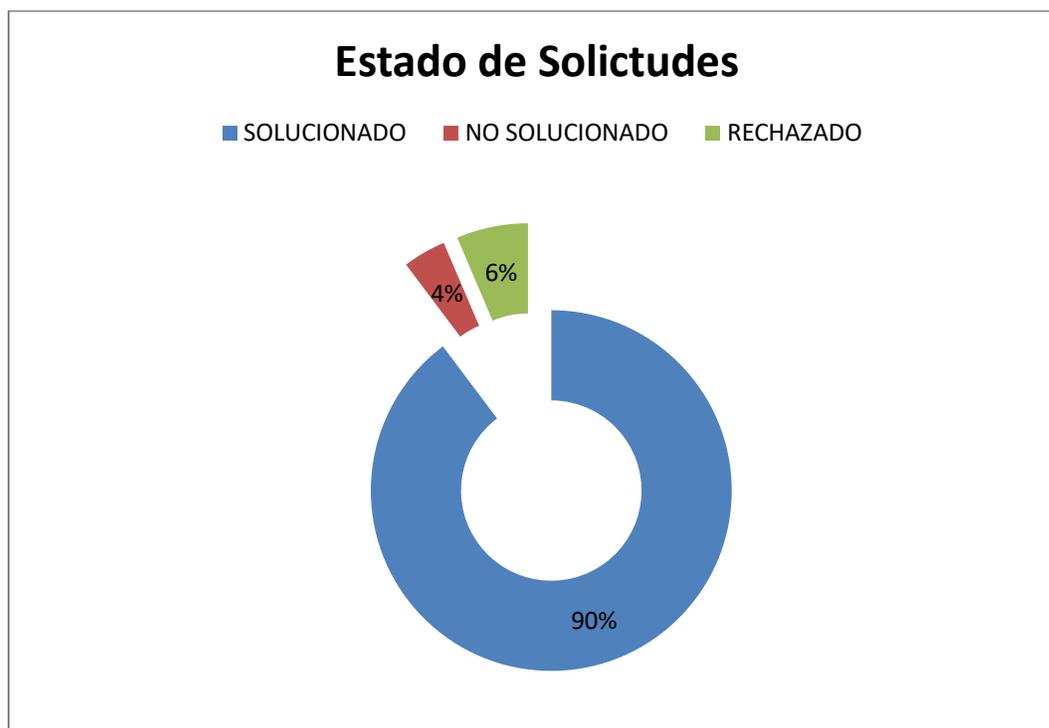


Tabla 5 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Número de Solicitudes
SOLUCIONADO	70
NO SOLUCIONADO	3
RECHAZADO	5

Fuente: Sistema de PQRD's



Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se tomó como una estrategia para prevenir que las peticiones se vencieran por los diferentes motivos enviar avisos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, por los diferentes correos institucionales con el fin de que cada responsable de emitir la respuesta recuerde cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.

Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, un semáforo lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

En este sentido, para el mes de Diciembre de 2020, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información), fue de **18** días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DIRECCIONADA A OTRAS ENTIDADES

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el mes de diciembre se haya trasladado casos a otras entidades

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo de presente documento el mayor número de peticiones se centra en los estudiantes, donde se orienta en la formación- Gestión de la actividad académica. Como Admisiones, Registro y Matricula y de apoyo Gestión de la Información, especialmente temas como bloqueos de correos y dificultades para el ingreso al Sistema de Información Académica.

Teniendo en cuenta que el uso de la herramienta web y los correos electrónicos destinados para atender las peticiones ha resultado como un privilegio de los usuarios, la Secretaria General, la Oficina de Correspondencia y la Oficina de Gestión Tecnológica han venido trabajando constantemente en la mejora del sitio web mencionado.

Igualmente, dada la importancia que tiene para la Universidad la atención a la comunidad universitaria y al ciudadano del común, la Secretaria General y la oficina de Correspondencia se encuentran avanzando en la actualización de la normativa y el procedimiento que regula el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Así mismo, la Oficina de Correspondencia durante el mes de Diciembre, ha realizado capacitaciones al personal administrativo vía telefónica, en temas de manejo de la



herramienta y normatividad relacionada con el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Es importante señalar que conforme a las directrices dadas por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, la Universidad continúa atendiendo las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

Secretaria General
Coordinador Oficina de Correspondencia
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias