



INFORME

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
RECIBIDOS POR EL ASPLICATIVO WEB DE LA UNIVERSIDAD EL TOLIMA
DURANTE EL MES DE ABRIL DEL 2021**



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA EN EL MES DE FEBRERO DEL 2021.....	4
Total Solicitudes Recibidas.....	4
ESTADO DE LAS SOLICITUDES.....	5
Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas.....	5
REPORTE DEPENDENCIAS DURANTE EL MES DE FEBRERO DEL 2021	6
Solicitudes por dependencias.....	7
Denuncias	7
Peticiones	8
Reclamos	8
Quejas	8
Sugerencias	9
CONCLUSIONES.....	9
RECOMENDACIONES.....	10



INTRODUCCIÓN

Se presenta el siguiente informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRDS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas recibidos durante el mes de abril por el aplicativo web de la Universidad del Tolima, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto de los servicios prestados por la universidad, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas. A continuación, se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Universidad del Tolima, por tipología, canales y comportamiento estadístico, gestionados durante el mes de abril de 2021, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.



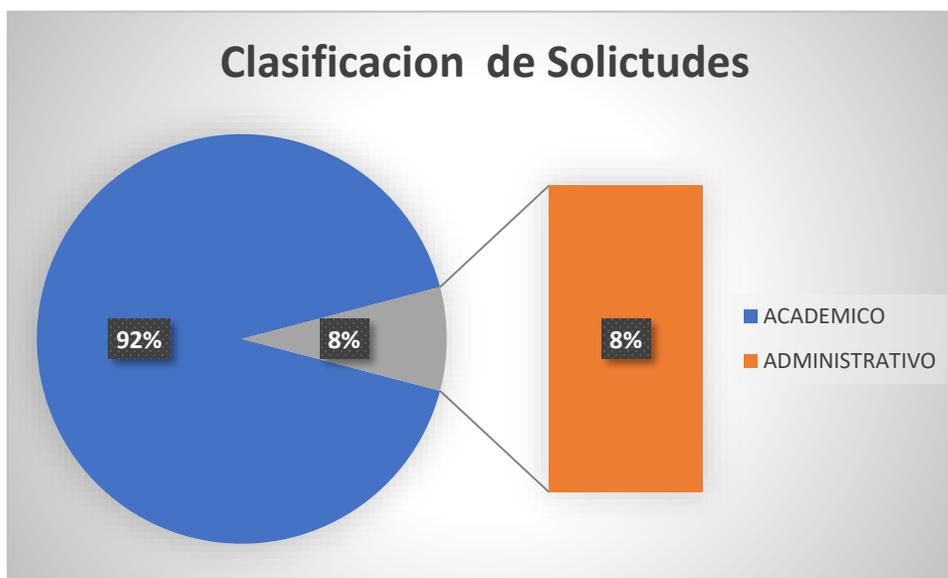
SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA EN EL MES DE ABRIL DEL 2021.

Total, Solicitudes Recibidas

Durante el mes de abril del 2021, se registraron en el aplicativo Web un total de 147 PQRDS, de las cuales 135 fueron de índole académico que corresponde al 92% del total de las solicitudes con temas relacionados expedición de certificados, homologaciones, solicitud de contenidos, etc. y 12 de índole administrativo que corresponde al 8%, con temas relacionados a temas de devolución de dinero, expedición de constancias, pagos derechos de grado etc. como se aprecia en la tabla N° 1.

Clasificación de solicitudes

Classification	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	135
ADMINISTRATIVO	12



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

REPORTE DEPENDENCIAS DURANTE EL MES DE ABRIL DEL 2021.

Del total de las solicitudes presentadas durante el mes de abril del 2021, éstas se dirigieron a 20 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 5 dependencias, que en su orden son: Secretaría Académica del IDEAD, Oficina de Matriculas, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica y oficina de Gestión Tecnológica, como se puede observar en la tabla.

Reporte de solicitudes a las dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	27
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
RECTORÍA	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
SECRETARIA GENERAL	4
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	19
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	27
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	32
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	3
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	8

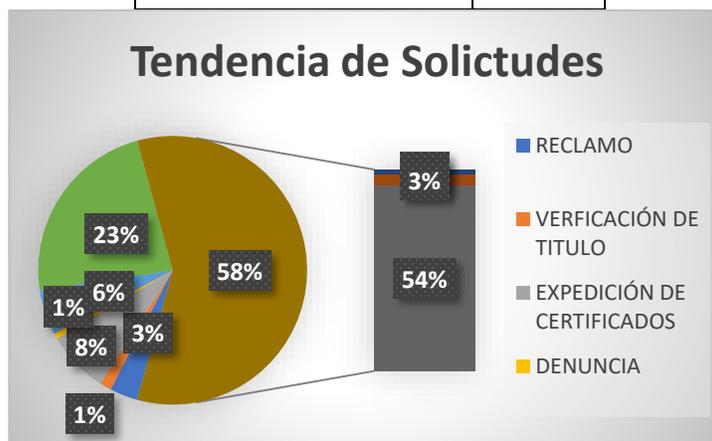
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

La Tendencia de las solicitudes presentadas en el mes de abril.

Durante este mes la mayor tendencia presentada fueron los derechos de petición con 79 solicitudes que corresponden al 58%, las cuales se relacionan con temas académicos y administrativos, el 23% de solicitudes de información académica general.

Tendencia de las solicitudes

Tendencia	Numero de Solicitudes
RECLAMO	5
VERIFICACIÓN DE TITULO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	11
DENUNCIA	1
QUEJA	8
INFORMACIÓN GENERAL	34
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
INSCRIPCIONES	5
DERECHO DE PETICIÓN	79



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.



Denuncias.

Se presentaron en total 1 denuncia durante el período correspondiente al mes de abril del 2021, dirigidos a la oficina de gestión Tecnológica, la cual se pudo evidenciar que se le dio solución.

Peticiones´

Durante este período se presentaron peticiones a la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico, SECRETARIA Académica del IDEAED, la oficina de Gestión Tecnológica, la oficina de Liquidación de Matrículas, y a la Vicerrectoría Académica.

Observación. Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades por bloqueos en el Sistema de Información Académica, evaluación docente, solicitudes de expedición de certificados, solicitud de información administrativa, solicitud de devolución de dinero, exoneración de pago derechos de grado, expedición de contenidos de programas académicos, expedición de certificados de notas, y problemas de funcionamiento de la plataforma, solicitud de actualización de correos y contraseñas.

Reclamos

Durante el período del mes de marzo, se presentaron en total 5 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentaron ante las Oficinas de Liquidación de Matrículas y Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica.

Observación. Se pudo evidenciar que, del total de los reclamos presentados ante la Institución, corresponden a temas relacionados a la demora en el proceso de entrega de certificados después de haber realizado el pago de la solicitud, no haber una respuesta rápida al a las solicitudes, llamadas telefónicas que nunca contestan, problemas en el acceso al correo electrónico que no se dejan abrir, error en citación a inscripción de asignaturas, demoras en los tramites de la devolución de dinero por concepto de matrícula, demora en la expedición de los contenidos de asignaturas.

Quejas

Durante este período se presentaron 8 quejas, ante Registro y Control académico, Oficina de liquidación de matrículas, y Gestión Tecnológica

Observación. Se pudo evidenciar que, del total de las quejas presentadas ante la Institución, están distribuidas temas relacionados con los bloqueos de los servicios de la plataforma, dificultad en descargar documentos, demora en actualización de hojas de vida y activación de correos, demora en la devolución de dinero por derechos de grado, y demora en devoluciones de dinero, no hay e una respuesta rápida a las solicitudes.

Información General



Durante este período se presentaron 34 solicitudes, registro y control académico, matriculas, gestión tecnológica, Vicerrectoría Académica, Secretaria Académica del IDEAD, con temas relacionados a inscripciones, consulta de programas académicos, solicitud de correos electrónico, solicitud de becas y auxilios para estudiantes, y procesos para solicitud de certificados.

Expedición de certificados

Durante este período se presentaron 11 solicitudes, ante las oficinas de registro y Control Académico con temas de sabanas de notas, constancias de estudios; igualmente la secretaria General con temas de verificación de títulos.

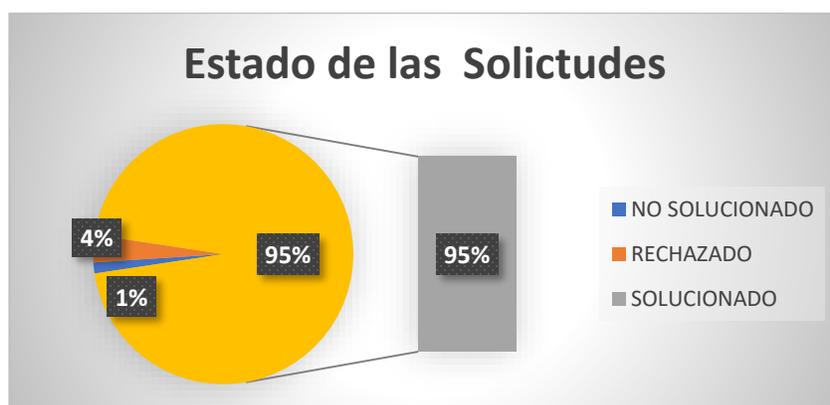
ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas

El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el mes de abril del 2021, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 140, 2 se encuentran en estado “No solucionado” y 5 solicitudes se encuentran en estado Rechazado por estar repetida la solicitud.

Estado de las Solicitudes.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	5
SOLUCIONADO	140



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que 2 solicitudes se encuentran en estado “No solucionado” y al compararlo con el mes anterior, disminuyo en 1.



Recomendación. Resolver las solicitudes de fondo, dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 y teniendo en cuenta que las respuestas se deben dar desde el aplicativo para que se registren y se tomen en cuenta como solucionadas para el ciudadano que las interpone.

CONCLUSIONES

En este informe presentado por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima, para el mes de abril, se observa:

Que, la mayoría de los requerimientos recibidos son de tipo académico, por asuntos relacionados con el desarrollo propio de los programas académicos como son solicitudes de: planes de estudio, currículo, matriculas académicas, inscripciones, registro de calificaciones, expedición de certificados, solicitud de contenidos académicos. En un porcentaje menor se encuentran las solicitudes de índole administrativo los cuales tienen que ver con asuntos financieros, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y de bienestar universitario.

Manifiesta el Administrador del Aplicativo que, la tendencia presentada por los usuarios, fue de tipo aclaratorio y de información general por diferentes situaciones académicas y administrativas del presente semestre académico, y demoras en las respuestas a las solicitudes enviadas a los correos de la unidades académicas, asimismo se presentaron muchas solicitudes por problemas en la plataforma, por la “situación generada por el covit (sic), se recibieron solicitudes de información en torno a la manera en que se está realizando la alternancia de las clases virtuales, y del trabajo en casa,” entre otras. Peticiones estas atípicas, debido a la declaratoria de confinamiento por cuenta de la pandemia COVID-19.

A la fecha de la elaboración del presente informe se tiene ya listo para prueba el rediseño el programa web para el trámite de las solicitudes PQRD’S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación.

RECOMENDACIONES

Dar respuesta desde el aplicativo de pqrds y no desde correos personales o institucionales, distintos al medio que se tiene desde la plataforma.

Recomendar a las oficinas que expiden certificados que inmediatamente el usuario realice el pago y envíe la consignación le sea enviado el documento inmediatamente.

Que los correos institucionales de la diferentes unidades académicas y administrativas sean revisados todos los días para dar respuesta inmediata a las necesidades de los ciudadanos y le contesten inmediatamente tengan la respuesta.

Informar al administrador de la applicativa oficina de correspondencia, de la resolución de fondo a la petición, queja o reclamo del ciudadano, cuando se resuelva personalmente.



Instruir en aspectos que tienen que ver con las obligaciones, evitar las sanciones legales por no responder las PQRD'S dentro de los términos señalados o dejar de responderlos.

Verificar que las actualizaciones que se hagan al aplicativo desde la Oficina de Gestión Tecnológica, la cual tiene a cargo el desarrollo del software según los requerimientos de la Procuraduría General, subsane fallas como alertas necesarias para dar respuesta a las solicitudes dentro los plazos exigidos por la Ley, los cuales son de imperioso cumplimiento por parte de los servidores públicos.

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



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

