

INFORME

DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (**PQRS**) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

A través de nuestra plataforma de pqrds usted podrá formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que tenga con respecto a una determinada dependencia administrativa o unidad académica de la Universidad del Tolima, es decir aquellas que surjan respecto al cumplimiento de la Misión de la Universidad como Institución de educación Superior, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios.

El informe de seguimiento de (PQRS), el cual se realiza mensualmente 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.

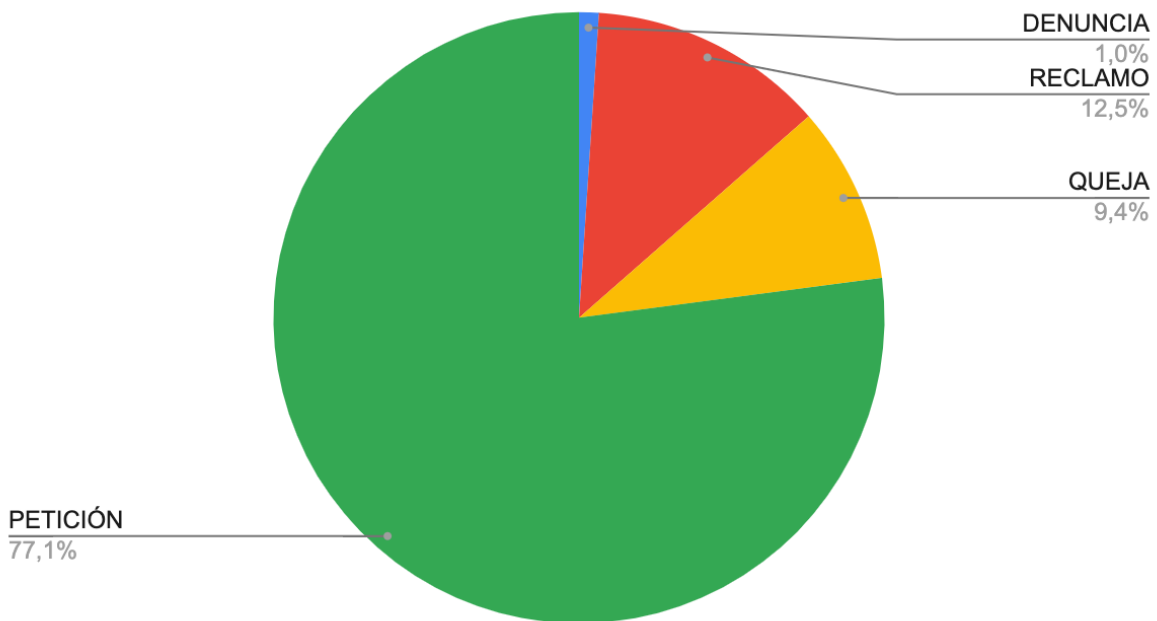
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2021.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

GRÁFICO 1. TIPOS DE SOLICITUD

Tipo de Solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Número de Solicitudes
DENUNCIA	1
RECLAMO	12
QUEJA	9
PETICIÓN	74

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 74 solicitudes que corresponden al 77.1% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, otras solicitudes realizadas en saber el proceso de inscripciones, inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de

certificados, devolución de dinero y problemas de la plataforma.

Quejas: Con 9 solicitudes que corresponde al 9.4% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, devolución de dinero, no contestan los telefonos.

Reclamos: Con 12 solicitudes que corresponde al 12.5% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la entrega de certificados.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

Solicitudes respetuosas de carácter general o particular las cuales pueden ser presentadas de manera verbal, escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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

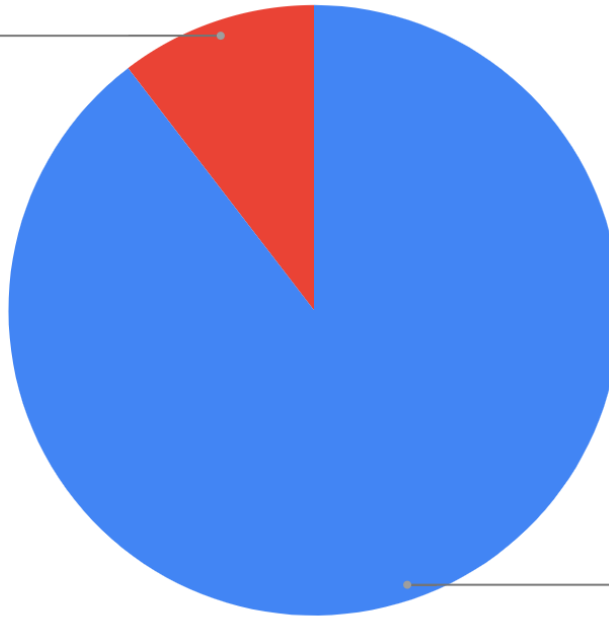
Académicas: se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matrículas académicas, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 86 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 89.6% 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, devolución de dinero, información administrativa por estos motivos se recibieron 10 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 10.4% del total de la muestra.

GRÁFICO 2 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

Clasificación de Solicitudes

ADMINISTRATIVO
10,4%



ACADEMICO
89,6%

Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADÉMICO	86
ADMINISTRATIVO	10

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

En esta sección es indispensable resaltar que cada Secretaría y/o oficina maneja diferentes temas y por ende un volumen distinto de las solicitudes, a continuación, se detalla los por menores.

Oficina	Número de Solicitudes

FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	2
INSCRIPCIONES - IDEAD	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	4
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	18
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
SECRETARIA GENERAL	5
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	4
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	23
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1

OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	3

Fuente: Sistema de PQRD's

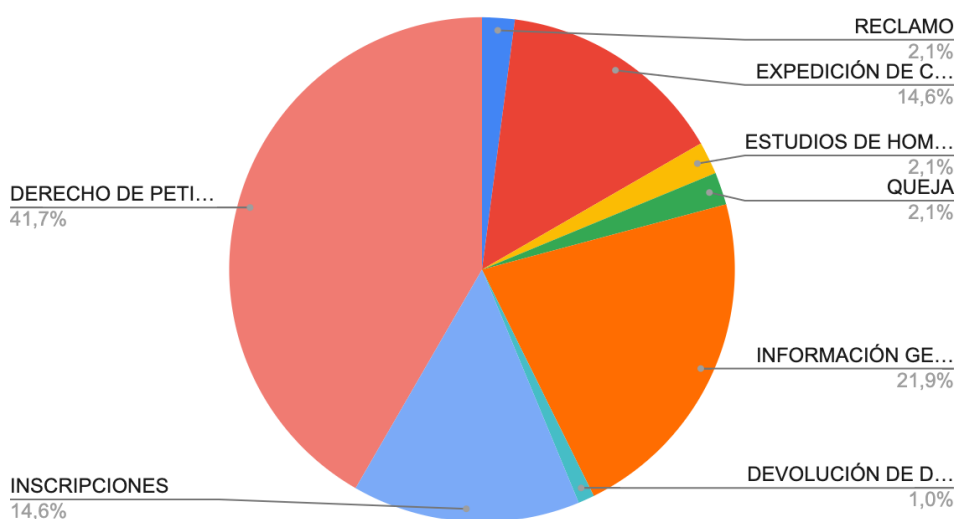
Teniendo en cuenta la información reportada se logra evidenciar que existen grandes diferencias entre las solicitudes para las dependencias, debido al interés de cada uno de los ciudadanos: por ejemplo tanto la Oficina de Registro y Control Académico con 14 solicitudes referentes a la expedición de certificados y luego a la secretaria Académica del IDEAD con 23 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, y beneficios de becas, homologaciones, requerimientos para el proceso de grados, cambio de crear; la Vicerrectoría Académica con 18 solicitudes con temas de inscripción y concursos docentes

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 agosto fueron los derechos de petición con 40 solicitudes de índole académico; expedición de certificados con 14 solicitudes; con la información general con 21 solicitudes con temas relacionados a información sobre la oferta académica, procesos de inscripción, solicitud de ayudas audiovisuales y requisitos para ayudas de becas.

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

Tendencia de Solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

Tendencia	Número de Solicitudes
RECLAMO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	14
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	2
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	21
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
INSCRIPCIONES	14
DERECHO DE PETICIÓN	40

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 93 solicitudes que corresponde al 96.9% 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; se presentaron 2 solicitudes que corresponden al 2.1% del total de la muestra como no solucionadas por el aplicativo pero si dieron respuesta al ciudadano por el correo personal. una solicitud rechazada por estar repetida.

GRAFICO ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Numero de Solicitudes

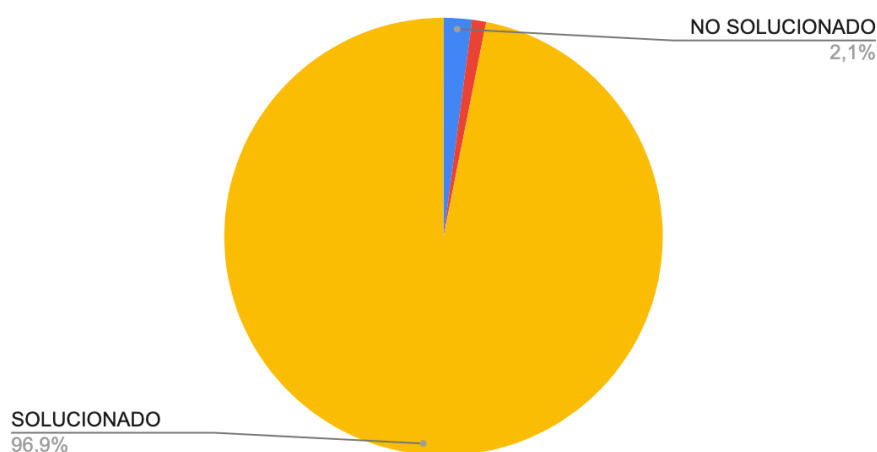


Tabla ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Número de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	1
SOLUCIONADO	93

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 vencieron por los diferentes motivos se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naran y rojo por los diferentes correos institucionales.
2. Cada responsable de emitir la respuesta recuerda cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.
3. 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 término para responder.
4. Identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición. En este sentido, para el mes de agosto de 2021, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información), fue de 20 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

SOLICITUDES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS EN EL MES DE AGOSTO

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
542899414515 001082021	YURIAN ALEJANDRA	RIVERA SANCHEZ	1038359876	PETICIÓN	2021-07-31	2021-08-13	2021-08-02		SOLUCIONADO
54289941451 5001082021	MYRIAN	MILLÁN LOZANO	66811134	PETICIÓN	2021-08-01	2021-08-13	2021-08-05	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
97022331525 3103082021	DIANA ISABEL	DIAZ RODRIGUEZ	52934716	PETICIÓN	2021-08-03	2021-08-17	2021-08-04	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
67100411517 1103082021	ANGIE LORENA	ESCUDERO SALINAS	1013654495	PETICIÓN	2021-08-03	2021-08-17	2021-08-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
17045141611 1103082021	ANA BEATRIZ	PARRA CUÉLLAR	1007464125	PETICIÓN	2021-08-03	2021-08-17	2021-08-04	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
89128911946 1404082021	JESÚS ALEXANDER	MORALES ULLUNE	1064435282	RECLAMO	2021-08-04	2021-08-18	2021-08-09	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
47267631017 4805082021	LUZ DARY	LONDOÑO PARRA	65751526	PETICIÓN	2021-08-05	2021-08-19	2021-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
36021820714 1105082021	LIDA SHIRLEY	RIVERA RIVERA	28551323	PETICIÓN	2021-08-05	2021-08-19	2021-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
42095101740 4306082021	JOSE MANUEL	GONZALEZ SANCHEZ	11220856	PETICIÓN	2021-08-06	2021-08-20	2021-08-09	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
60726522454 506082021	SHARON VALENTINA	NIETO CARDENAS	1104935130	PETICIÓN	2021-08-06	2021-08-20	2021-08-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
78141681609 4606082021	MARILUZ	RAMIREZ CABRERA	29661068	PETICIÓN	2021-08-06	2021-08-20	2021-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
96609351913 2209082021	HECTOR FABIAN	SERNA SOSA	93410023	PETICIÓN	2021-08-09	2021-08-23	2021-08-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
37135791132 5310082021	ANGEL ALBERTO	VARGAS CANO	93365181	PETICIÓN	2021-08-10	2021-08-24	2021-08-11	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
32159460846 0310082021	PATRICIA LUCIA	CAMACHO	38252428	RECLAMO	2021-08-10	2021-08-24	2021-08-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
46985610441 406082021	JAIME	LOPEZ CARVAJAL	10134519	PETICIÓN	2021-08-06	2021-08-20	2021-08-06		SOLUCIONADO
24607600605 2512082021	EDSON LEONEL	BRAND MENA	14639709	QUEJA	2021-08-12	2021-08-26	2021-08-12		SOLUCIONADO
25451621403 5009082021	MARÍA PAULA	GIRALDO RIOS	1006063480	PETICIÓN	2021-08-09	2021-08-23	2021-08-13	OFICINA DE GESTIÓN	SOLUCIONADO

									TECNOLÓGICA	
37135791132 5310082021	ANGEL ALBERTO	VARGAS CANO	933651 81	PETICI ÓN	2021- 08-10	2021-08- 24	2021-0 8-11	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCI ONADO	
54720440628 3010082021	JEISSON RICARDO	MURILLO PINZON	107351 4786	PETICI ÓN	2021- 08-10	2021-08- 24	2021-0 8-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCI ONADO	
32159460846 0310082021	PATRICIA LUCIA	CAMACHO	382524 28	RECL AMO	2021- 08-10	2021-08- 24	2021-0 8-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCI ONADO	
46667851016 3112082021	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN DE BARRANQUI LLA	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN DE BARRANQUILL A	890102 0181	PETICI ÓN	2021- 08-12	2021-08- 26	2021-0 8-13	SECRETARIA GENERAL	SOLUCI ONADO	
96761661619 0612082021	JUAN FERNANDO	GOMEZ CARDONA	713338 48	PETICI ÓN	2021- 08-12	2021-08- 26	2021-0 8-13	SECRETARIA GENERAL	SOLUCI ONADO	
64245671126 0316082021	NELSY CATHERINE	SANCHEZ SAAVEDRA	1110473 712	PETICI ÓN	2021- 08-16	2021-08- 30	2021-0 8-18	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCI ONADO	
41020581126 2316082021	NELSY CATHERINE	SANCHEZ SAAVEDRA	1110473 712	PETICI ÓN	2021- 08-16	2021-08- 30	2021-0 8-19	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCI ONADO	
29607731159 4721082021	ANDRES FELIPE	CARABALI GONZALIAS	760091 05	RECL AMO	2021- 08-21	2021-09- 03	2021-0 8-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCI ONADO	
95319310826 3923082021	MARIA CAMILA	VARGAS MENDEZ	101845 6741	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-23	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO	
51420830936 1723082021	YULIMAR	SERNA AMAYA	1004811 887	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-24	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO	
43693932249 2823082021	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525 584	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-24	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO	
15219191531 4420082021	KARLA SOFIA	CORRE RINCÓN	100591 0628	PETICI ÓN	2021- 08-20	2021-09- 03	2021-0 8-23		RECHA ZADO	
95319310826 3923082021	MARIA CAMILA	VARGAS MENDEZ	101845 6741	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-23	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO	
51420830936 1723082021	YULIMAR	SERNA AMAYA	1004811 887	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-24	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO	
10207151849 0123082021	MELISSA	HENAO CALVO	109495 7665	PETICI ÓN	2021- 08-23	2021-09- 06	2021-0 8-25	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCI ONADO	
68321992224 5625082021	ANDRES FELIPE	MUÑOZ AGUIRRE	100571 2332	PETICI ÓN	2021- 08-25	2021-09- 08	2021-0 8-30	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCI ONADO	
40675182233 0825082021	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525 584	QUEJ A	2021- 08-25	2021-09- 08	2021-0 8-26	SECRETARIA GENERAL	SOLUCI ONADO	
63162400919 2125082021	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525 584	PETICI ÓN	2021- 08-25	2021-09- 08	2021-0 8-25	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGÉN INSTITUCIONAL	SOLUCI ONADO	
94382161307 4425082021	JAVIER AUGUSTO	ESCOBAR CHÁVEZ	932939 38	PETICI ÓN	2021- 08-25	2021-09- 08	2021-0 8-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCI ONADO	
61160601535 4625082021	ORIGINAR SOLUCIONE S SAS	ORIGINAR SOLUCIONES SAS	9005118 58	PETICI ÓN	2021- 08-25	2021-09- 08	2021-0 8-26	SECCIÓN TESORERÍA	SOLUCI ONADO	
24570780837 4826082021	ANDREA	HERNANDEZ	100576 9828	QUEJ A	2021- 08-26	2021-09- 09	2021-0 8-30	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCI ONADO	

28759790837 4826082021	ANDREA	HERNANDEZ	100576 9828	QUEJ A	2021- 08-26	2021-09- 09	2021-0 8-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCI ONADO
59227291637 5327082021	CLAUDIA	BARRERA	524758 56	PETICI ÓN	2021- 08-27	2021-09- 10	2021-0 8-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCI ONADO
79767630629 2127082021	LEIDY MARBEL	CASO DICUE	106444 0814	PETICI ÓN	2021- 08-27	2021-09- 10	2021-0 8-27	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO
78207671338 2627082021	JHONIER ALBERTO	AGUDELO GRANADOS	934130 27	DENU NCIA	2021- 08-27	2021-09- 10	2021-0 8-30	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO
97308061953 3728082021	ELIANA ALEJANDRA	RODRÍGUEZ SERNA	1110578 903	PETICI ÓN	2021- 08-28	2021-09- 10	2021-0 8-30	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCI ONADO
85324861051 1328082021	DANIEL FELIPE	DUARTE CERVERA	100612 4138	RECL AMO	2021- 08-28	2021-09- 10	2021-0 8-30	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO
94929440937 0529082021	STEFANY	SILVA MONTEALEGR E	100587 5831	RECL AMO	2021- 08-29	2021-09- 10	2021-0 8-30	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCI ONADO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo del presente informe que de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos, ninguna quedó sin respuesta logrando una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

Recomendación:

1. Se requiere de un instructivo claro donde se le indique al ciudadano el paso a paso de como bajar los documentos que necesita y que sea fácil visualización en la página.
2. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora en estos pagos.
3. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución. con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.

La Secretaria General, la Oficina de Correspondencia y la Oficina de Gestión Tecnológica han venido trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general