



**INFORME DEL
SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y
SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL ASPLICATIVO WEB
DURANTE EL MES DE ENERO DEL 2021**





Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	4
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD	4
Derechos de petición:	5
Quejas:	5
Reclamos	5
DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD.....	6
Académicas:.....	6
Administrativas:.....	6
NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS	7
DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.	8
ESTADO DE LAS SOLICITUDES	10
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DIRECCIONADA A OTRAS ENTIDADES	11
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

Lista de Gráficos

GRAFICO 1 TIPOS DE SOLICITUD.....	4
GRAFICO 2 NUMERO DE SOLICITUDES.....	6
GRAFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES	9
GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES.....	10

Lista Tablas

Tabla 1 TIPO DE SOLICITUDES	4
Tabla 2 CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES	7
Tabla 3 NUEMRO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS	7
Tabla 4 TENDENCIA DE LAS SOLICITUDES	9
Tabla 5 ESTADO DE LAS SOLICITUDES.....	10



INTRODUCCIÓN

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias son unas herramientas valiosas que la constitución nacional ofreció al ciudadano común y corriente para exigir información y respuestas a las autoridades administrativas, que de no atender algunas de ellas incurren en falta administrativa que puede ser sancionable. Es un derecho que la ley concede a toda persona a realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas quienes deberán atenderlas en la medida en que la petición elevada se ajuste a la ley.

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.

Se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en 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 enero 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.



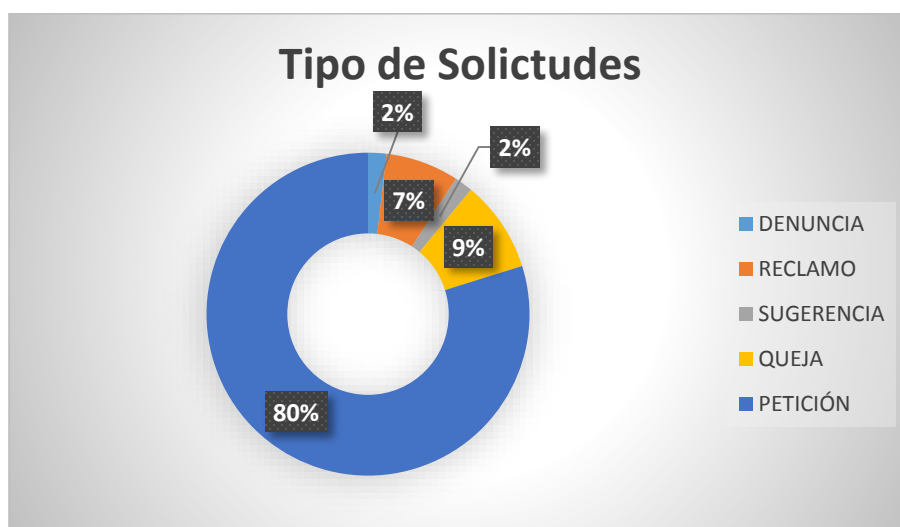
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema de pqrds, para el mes de enero de 2021, 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. En principio el derecho de petición está dirigido para hacer peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante entidades y autoridades públicas o estatales, pero hay casos en que también aplica para empresas o instituciones privadas.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de enero, 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
DENUNCIA	2
RECLAMO	8
SUGERENCIA	2
QUEJA	10
PETICIÓN	87

Fuente: Sistema de PQRD's



Derechos de petición: Toda persona tiene **derecho** a consultar los documentos que reposen en las oficinas **públicas** y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional. Con 87 solicitudes que corresponden al 80% 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, la evaluación de los profesores, expedición de certificados, devolución de dinero y problemas de la plataforma.

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Toda queja se resolverá dentro de los quince 15 días siguientes a su recepción, de no ser así la entidad notificará al usuario las razones por las cuales no se resolvió e indicará la fecha en la cual entregará respuesta definitiva. Con 10 solicitudes que corresponde al 9% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma para la evaluación de los docentes, activación de correos, devolución de dinero por derechos de grado, pagos de matrícula.

Reclamos: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Con 8 solicitudes que corresponde al 7%, 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, se resaltan los reclamos por aspectos como devolución de dinero por concepto de inscripción a Posgrados, devolución de dinero por concepto de matrícula.

Denuncia: Es una conducta posiblemente irregular, la cual es puesta en conocimiento ante una autoridad competente, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Dentro de los 15 días, después de la radicación, se informará al usuario el estado de la denuncia. Con 2 solicitudes que corresponde al 2%, de la muestra, y que corresponde a temas académicos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se tendrán en cuenta las sugerencias para analizar los procedimientos internos de la universidad y mejorar los trámites y servicios prestados a los ciudadanos. Con 2 solicitudes que corresponde al 2%, de la muestra, y que corresponde a temas académicos.



DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

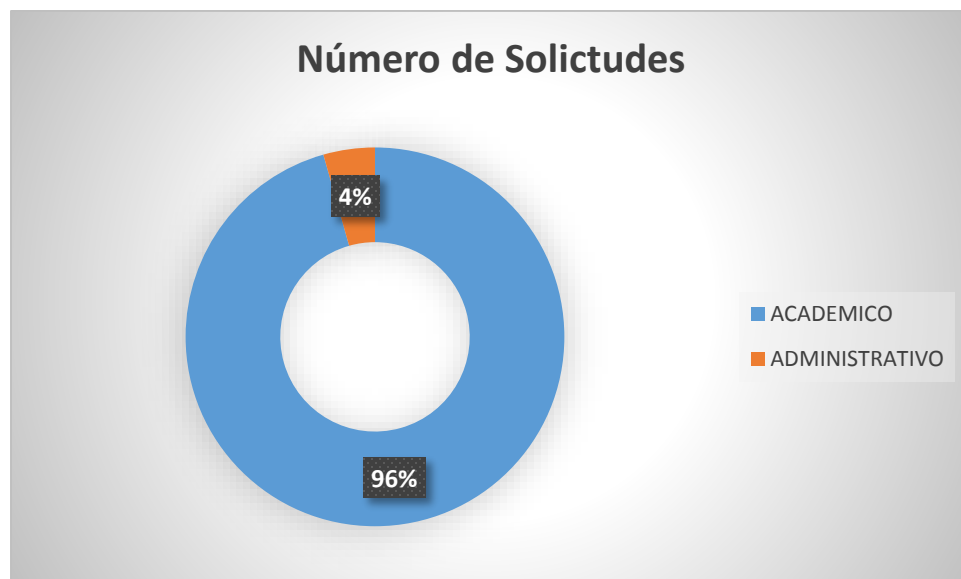
De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, durante el mes de enero se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

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, matriculas 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 87 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 96% 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 4 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 4% del total de la muestra.

GRAFICO 2 NÚMERO DE SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's



Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	87
ADMINISTRATIVO	4

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Tabla 3 NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	4
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	16
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	9
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	4
SECRETARIA GENERAL	6



Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	6
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	16
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	19

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 a la Secretaria Académica del IDEAD con 16 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, y beneficios de becas, homologaciones, requerimientos para el proceso de grados, cambios de cread, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 19 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.

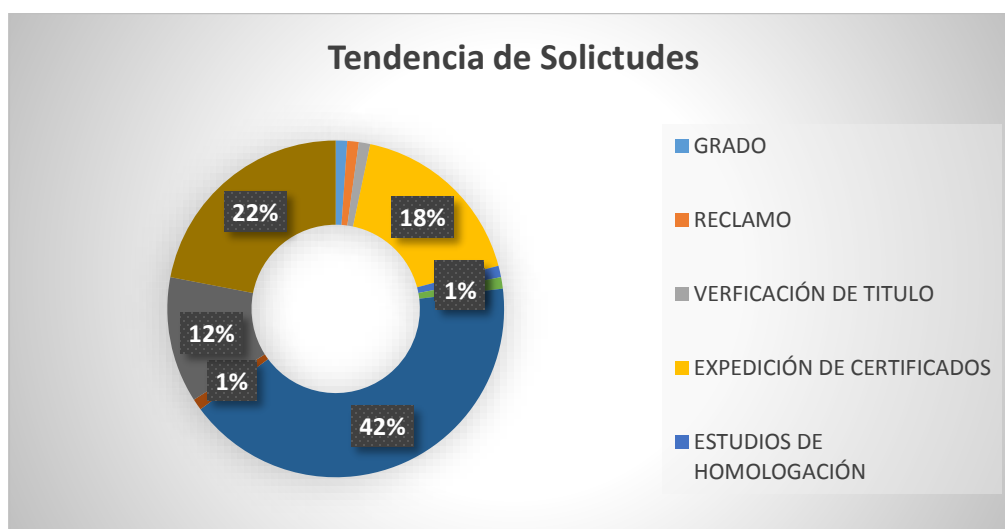
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en el mes de enero fueron los derechos de petición con 20 solicitudes, que corresponden a un 22% del total de la muestra, dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas por la situación especial que se está viviendo por el covit 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	Numero de Solicitudes
GRADO	1
RECLAMO	1
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	16
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	1
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	38
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
INSCRIPCIONES	11
DERECHO DE PETICIÓN	20

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 74% 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; 10 solicitudes no fueron solucionadas debido a las vacaciones colectivas de profesores y docentes pero fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del pqrds, se presentaron 14 solicitudes que fueron rechazadas por estar repetidas varias veces.

GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

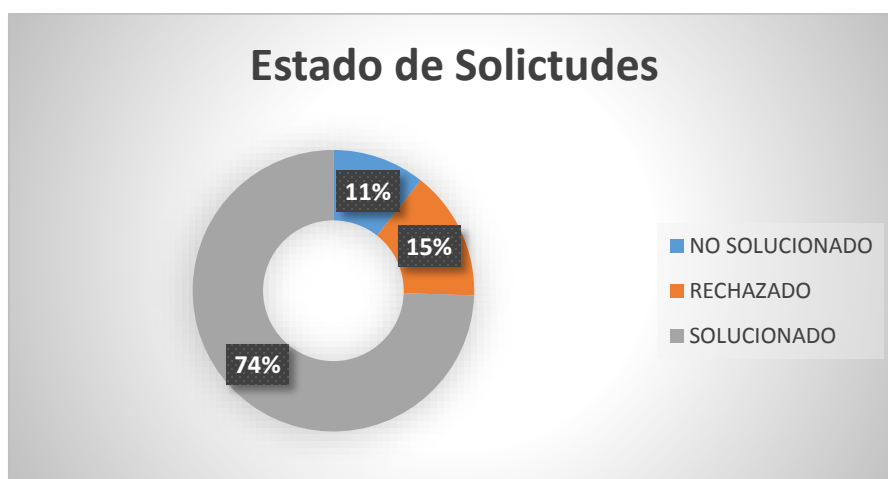


Tabla 5 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	10
RECHAZADO	14
SOLUCIONADO	70

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 enero 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 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 enero 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 enero, 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