



***INFORME DE
DE PETCIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SOLICITUDES,
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
RECIBIDOS POR EL
ASPLICATIVO WEB DURANTE
EL MES DE FEBRERO 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

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.

Cabe aclarar que las peticiones ciudadanas y de grupos de valor registradas a partir del mes de marzo de 2020, sufrieron una variación en los términos legales para su resolución, por motivo de la contingencia sanitaria declarada en el país por COVID-19 establecidas en el Decreto Nacional 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

Se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRDS), 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 febrero 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 FEBRERO DEL 2021.

Total Solicitudes Recibidas

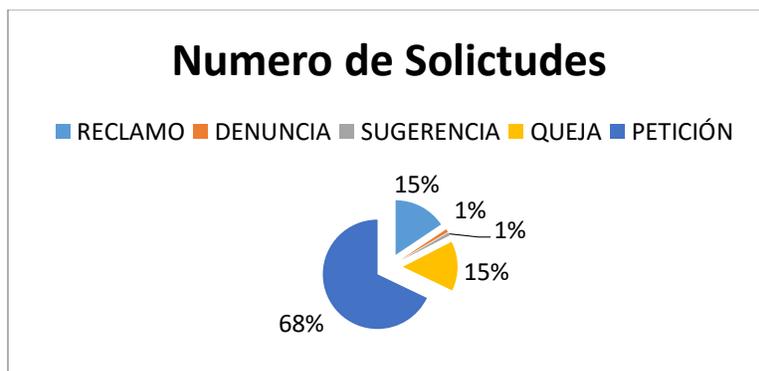
Durante el mes de febrero del 2021, se registraron en el aplicativo Web un total de 35 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla N° 1.

Tabla 1. Número de solicitudes

| Tipo | Numero de Solicitudes |
|------------|-----------------------|
| RECLAMO | 17 |
| DENUNCIA | 1 |
| SUGERENCIA | 1 |
| QUEJA | 16 |
| PETICIÓN | 74 |

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas durante el mes de febrero del 2021



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



ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas

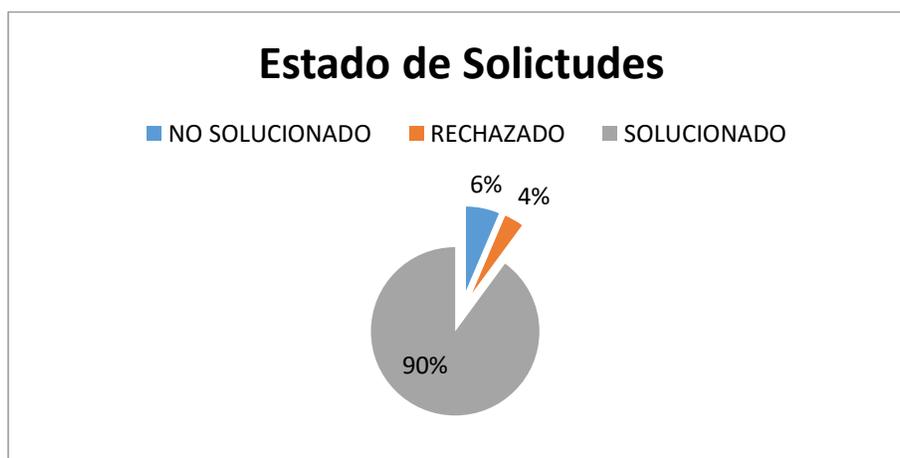
El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el mes de febrero del 2021, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 98, mientras que 7 se encuentran en estado “No solucionado” y 4 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

Tabla 2. Solicitudes solucionadas y no solucionadas.

| Estado | Numero de Solicitudes |
|----------------|-----------------------|
| NO SOLUCIONADO | 7 |
| RECHAZADO | 4 |
| SOLUCIONADO | 98 |

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

Gráfica 2. Porcentaje estado de las solicitudes recibidas durante el mes de febrero del 2021



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



Observación 1. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que 7 solicitudes se encuentran en estado “No solucionado” y al compararlo con el mes anterior, disminuyo en 2. Recomendación 1. 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.

Observación 2. Se observa el estado “Rechazado”, para 4 solicitudes, las cuales se dieron porque se presentaron repetidas.

REPORTE DEPENDENCIAS DURANTE EL MES DE FEBRERO DEL 2021.

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el mes de febrero del 2021, éstas se dirigieron a 13 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 3.

| Oficina | Numero de Solicitudes |
|--|-----------------------|
| OFICINA DE CONTRATACIÓN | 1 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL | 2 |
| OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 25 |
| DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | 1 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 13 |
| FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 1 |



| Oficina | Numero de Solicitudes |
|--|-----------------------|
| VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES | 2 |
| SECRETARIA GENERAL | 8 |
| OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS | 11 |
| SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | 19 |
| OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA | 18 |
| FACULTAD DE TECNOLOGÍAS | 1 |
| RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR | 5 |

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

Observación 4. Las solicitudes enviadas a las seis dependencias y la respuesta directa del administrador constituyen el 78% del total de solicitudes que se recibieron durante el mes de febrero de 2021.

Solicitudes por dependencias

Denuncias

Se presentaron en total 1 denuncia durante el período correspondiente al mes de febrero del 2021, dirigida a la oficina de Matriculas y Se pudo evidenciar que le dio solución. Tal como se observa en la tabla 4.

| | | | | | |
|-----------------------|---------------|-----------|----------|-----------------------------------|-------------|
| 858572614154219022021 | SANDRA MILENA | MELO MORA | DENUNCIA | OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS | SOLUCIONADO |
|-----------------------|---------------|-----------|----------|-----------------------------------|-------------|



Peticiones

Durante este período se presentaron a diferentes unidades académicas y administrativas, 74 peticiones, siendo la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico con 19 peticiones. SECRETARIA Académica del IDEAED con 13 peticiones, la oficina de Gestión Tecnológica con 13 peticiones, la oficina de liquidación de matrículas con 7 peticiones, y por la ventanilla única llegaron 3 peticiones.

Observación. Se pudo evidenciar que del total de 74 peticiones presentadas durante el mes de febrero, a 1 de ellas no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD. 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, 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, y problemas de funcionamiento de la plataforma, solicitud de actualización de correos y contraseñas.

Reclamos

Durante el período del mes de febrero, se presentaron en total 17 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentaron ante las Oficinas de Liquidación de Matriculas y Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica, oficina de liquidación de matrículas.

Observación. Se pudo evidenciar que del total de los reclamos presentados ante la Institución, a 5 de ellos no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD y 1 de ellos se encuentran en estado Rechazado por presentarse varias veces. Estos reclamos corresponde a temas relacionados al 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 trámites de la devolución de dinero por concepto de matrícula, demora en la expedición de los contenidos de asignaturas.

Quejas

Durante este período se presentaron 16 quejas, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que dos no fueron solucionados por la Vicerrectoría Académica.



Observación. Se pudo evidenciar que del total de las quejas presentadas ante la Institución, a 2 de ellas no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD y 2 de ellas se encuentran en estado Rechazado por presentarse varias veces ante el Administrador del Aplicativo. Estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma para la evaluación de los docentes, para descargar documentos, actualización de hojas de vida y activación de correos, devolución de dinero por derechos de grado, pagos de matrícula.

Sugerencias

Durante este período se presentaron 1 sugerencias, ante las diferentes unidades académico administrativas.

| | | | | | | |
|----------------------|----------------|---------------------|------------|------------|----------------------------------|-------------|
| 52369713234508022021 | ZULLY ROCIO | GALARZA ZAMBRANO | 1059600716 | SUGERENCIA | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
|----------------------|----------------|---------------------|------------|------------|----------------------------------|-------------|

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 febrero, se observa:

- Que, la mayoría de los requerimientos son de tipo académico, por asuntos relacionados con el desarrollo propio de los programas académicos como son: planes de estudio, currículo, matrículas 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 asuntos relacionados con el del proceso de matrículas logísticos y de bienestar universitario.
- Manifiesta el Administrador del Aplicativo que, la tendencia presentada por los usuarios, fue de tipo aclaratorio por diferentes situaciones académicas y administrativas y de información general; asimismo, por la “situación generada por el covit (sic), se recibieron solicitudes en torno a la manera en que se va a realizar las clases virtuales, del trabajo en casa,” entre otras. Peticiones estas atípicas, debido a la declaratoria de confinamiento por cuenta de la pandemia COVID-19.

El comportamiento de las PQRD´S en el mes de febrero, se presentó así:

- Asimismo se observó, que algunas de estas solicitudes quedaron en estado no solucionado, se debió a que fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del pqr. A pesar de que se toma como estrategia a seguir para que



se den las respuestas oportunamente a los peticionarios se envían correos diarios a las diferentes unidades académicas y administrativas con recordatorios de los pqrds cada vez que las alarmas de la plataforma de pqr muestren el color amarillo, naranja y rojo.

- Las solicitudes que se encuentran en estado de “Rechazado”, debido a que se presentaron varias veces.

A la fecha de la elaboración del presente informe no se observa 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 y no desde correos personales o institucionales, distintos al medio que se tiene desde la plataforma.

- Informar al administrador del aplicativo 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.

Realizar un video informativo donde se especifique el proceso del pqrds donde queden como evidencia que permitan validarlas.

Incluir en el procedimiento GC-P03, las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales según lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, y la Resolución 0676 del 27 de mayo de 2019, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima, “Por la cual se adopta el manual de políticas, lineamientos y parámetros 19 para el tratamiento protección de datos personales de la Universidad del Tolima”, para promover y facilitar el cumplimiento de la ley en mención.



Rediseñar el aplicativo web para el trámite de las solicitudes PQRD'S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a lo reportado por el ITA. Se sugiere tener en cuenta al momento del rediseño del programa PQRD'S a implementarse por parte de la Oficina de Gestión Tecnológica, que este debe permitir detectar las solicitudes repetidas, para evitar que se presenten novedades como "Rechazado", así como desgastes en la atención de las solicitudes por esta causa, con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, ya que es fundamental poner a su disposición diferentes canales electrónicos para la recepción y respuesta de PQRSD.

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