INFORME
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL ASPLICATIVO WEB DURANTE EL MESDE MAYO DEL AÑO 2021

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS. 4
Derechos de petición: Con 69 solicitudes que corresponden al 79% 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. 8
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.

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.

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, 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.

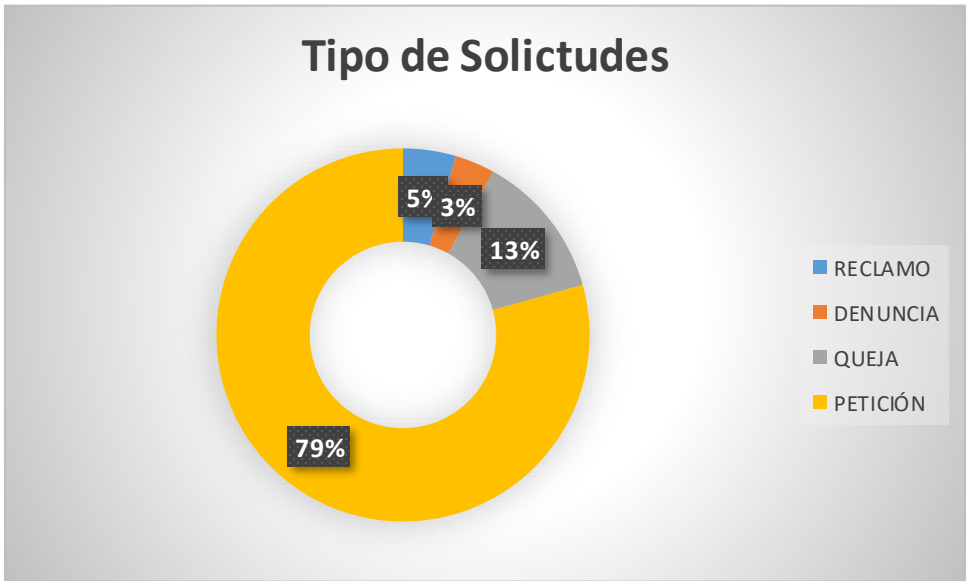
ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

A continuación, se presenta el informe consolidado a nivel institucional de los resultados de la gestión del Sistema de pqrsd, para el mes de mayo 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.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de mayo, 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	4
DENUNCIA	3
QUEJA	11
PETICIÓN	69

Fuente: Sistema de PQRD´s

Derechos de petición: Con 69 solicitudes que corresponden al 79% de la muestra**;** Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades en la plataforma, evaluación en desarrollo de asignaturas, inconformidad de estudiantes demora en los requerimientos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, devolución de dinero y problemas de la plataforma.

Quejas: Con 11 solicitudes que corresponde al 13% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, devolución de dinero por derechos de grado, pagos de matrícula.

Reclamos: Con 4 solicitudes que corresponde al 5%, de la muestra, y que corresponde a temas relacionados al no haber una respuesta rápida a las solicitudes, llamadas telefónicas, problemas en el acceso al correo electrónico, se resaltan los reclamos por aspectos como devolución de dinero por concepto de inscripción a Posgrados, devolución de dinero por concepto de matrícula.

Denuncia: Con 3 solicitudes que corresponde al 3%, de la muestra, y que corresponde a temas académicos.

DISTRIBUCIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

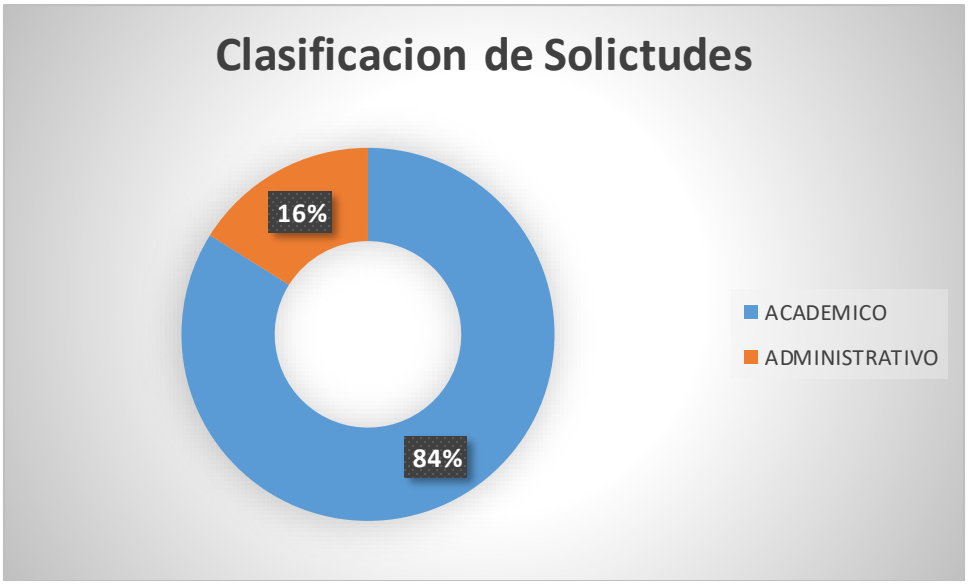
De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsd, durante el mes de mayo se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

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 73 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 84% 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 14 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 16% del total de la muestra.

GRAFICO 2 CLASIFICACION DE SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	73
ADMINISTRATIVO	14

Fuente: Sistema de PQRD´s

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Tabla 3 NUEMRO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	17

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	9
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	17
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	13
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	5

Fuente: Sistema de PQRD´s

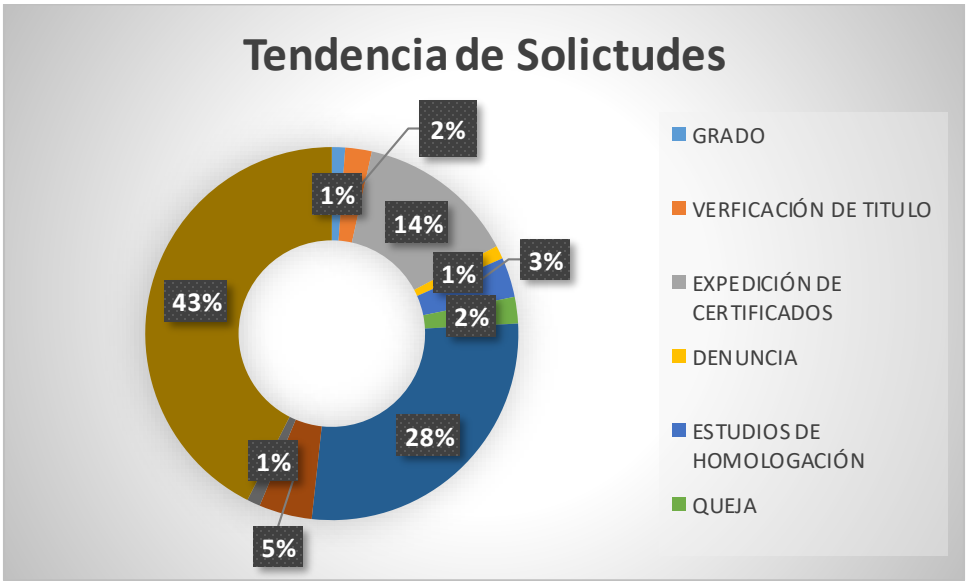
En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la Secretaria Académica del IDEAD con 17 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, y beneficios de becas, homologaciones, requerimientos para el proceso de grados, cambios

de cread, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD´s, se le dio respuesta a 5 solicitudes 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 mayo fueron los derechos de petición con 37 solicitudes, que corresponden a un 47% del total de la muestra, expedición de certificados con 12 solicitudes, que corresponden a un 14 % del total de la muestra.

GRAFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla 4 TENDENCIA DE LAS SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	1
VERFICACIÓN DE TITULO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	12
DENUNCIA	1
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	3
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4
INSCRIPCIONES	1
DERECHO DE PETICIÓN	37

Fuente: Sistema de PQRD´s

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 82 solicitudes que corresponde al 94% 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; 2 solicitudes no fueron solucionadas pero fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del pqrds, se presentaron 3 solicitudes que fueron rechazados por estar repetidas varias veces.

GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

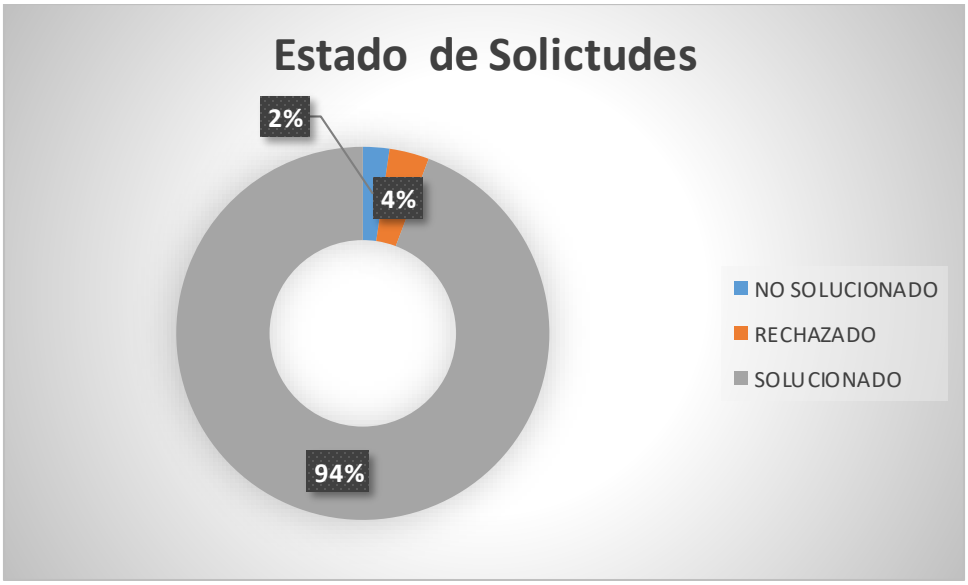


Tabla 5 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	3
SOLUCIONADO	82

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 mayo 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 mayo se haya trasladado casos a otras entidades.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo de presente informe 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.

Así mismo, la Oficina de Correspondencia durante el mes de mayo, 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