
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2022



INTRODUCCIÓN

Este informe se presenta con el propósito de hacer un seguimiento y evaluación al comportamiento de los PQRDS presentados por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Universidad del Tolima por medio de la plataforma de la universidad.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y sugerencias, fueron recibidas por el aplicativo web y fueron clasificadas y remitidas a los correos institucionales de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

Estas solicitudes fueron atendidas y resueltas a satisfacción por parte de la universidad del Tolima en los tiempos requeridos y con las normas establecidas como: La Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos, Ley 1437 de enero de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1755 de junio 30 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE PQRDS DEL MES DE NOVIEMNRE DE 2022.

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojaron los siguientes resultados: que de las 59 solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el mes de octubre, 29 fueron realizadas por mujeres y 30 por hombres; dentro de estas solicitudes 22 fueron realizadas por egresados, 27 por estudiantes, 7 por ciudadanos Y 3 por docentes; la mayoría de las solicitudes recibidas durante este mes fueron realizadas desde la ciudad de Ibagué, Bogotá y las demás de municipios del Tolima y unos departamentos como Cali y Antioquia entre otros. Teniendo en cuenta la información reportada por el aplicativo se logra evidenciar que durante este mes se ha disminuido el número de pqrds presentados por los ciudadanos.

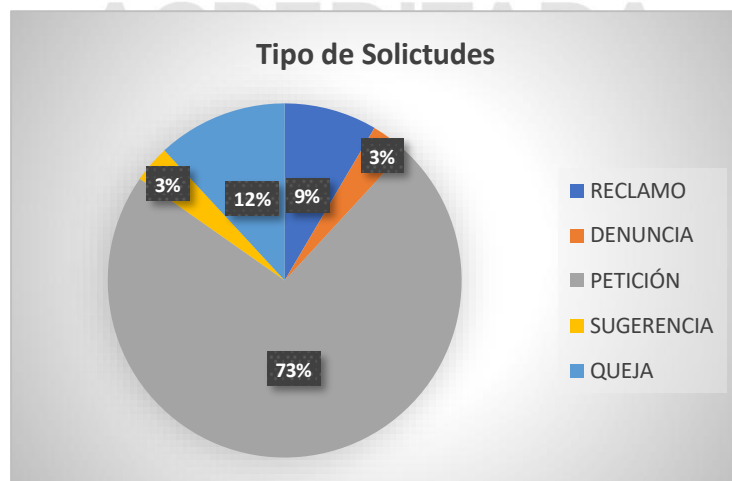
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojaron los siguientes resultados así:

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	5
DENUNCIA	2
PETICIÓN	43
SUGERENCIA	2
QUEJA	7

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 43 solicitudes que corresponden al 73% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones siguen siendo las dificultades al ingreso en

la plataforma para descargas de documentos, demora en la expedición de certificados, inconvenientes para subir los documentos al momento de la inscripción, demora en la devolución de dinero, demoras en las respuestas de los correos, solicitudes de restauración de contraseñas. Durante este mes, las repuestas emitidas desde las diferentes unidades académicas y administrativas fueron solucionadas y unas fueron rechazados por estar repetidas. En las siguientes tablas observamos de manera detalladas las solicitudes recibidas y solucionadas según el tipo durante el mes de noviembre.

Quejas: Con 7 solicitudes que corresponde al 12% de la muestra, estas quejas están presentadas con temas relacionados con los bloqueos en los servicios de la plataforma, demora en la devolución de dinero, no contestan los teléfonos, no contestan oportunamente los correos, demora en la entrega de certificados después de realizar los pagos.

Reclamos: Con 5 solicitudes que corresponde al 9% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma.



Una nueva historia
**ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD**

Sugerencia: están distribuidos temas relacionados con lo académico.

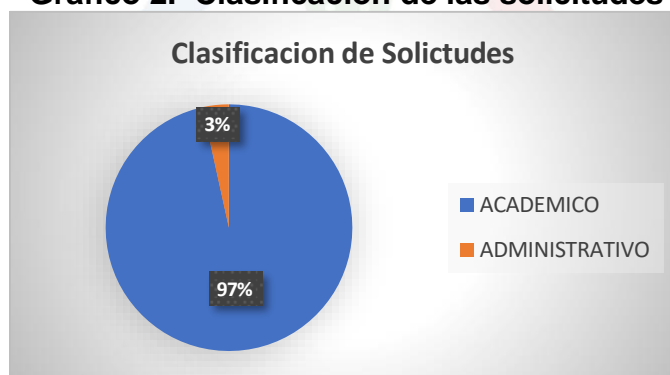
2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

Todas las solicitudes se clasifican en académicas y administrativas y de acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrds, durante este mes se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Tabla 6. Clasificación de las solicitudes

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	56
ADMINISTRATIVO	3

Gráfico 2. Clasificación de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

Académicas: se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matrículas académicas, inscripciones, homologaciones, 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 56 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 97% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con solicitud de constancias, devolución de dinero, expedición de certificados por estos motivos se recibieron 3 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 3% del total de la muestra.

Solicitudes por dependencias:

Durante este mes se evidencio que la dependencia que más fue remitidas las solicitudes

de la secretaría académica del Instituto de educación a Distancia con 21 solicitudes, ya que es la dependencia que cubre las necesidades a nivel nacional mediante los centros regionales.

En la siguiente tabla observamos el número de solicitudes remitidas a las dependencias académicas y administrativas:

Tabla 7. Número de solicitudes por dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	21
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	9
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	1
SECRETARIA GENERAL	5
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	7

3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

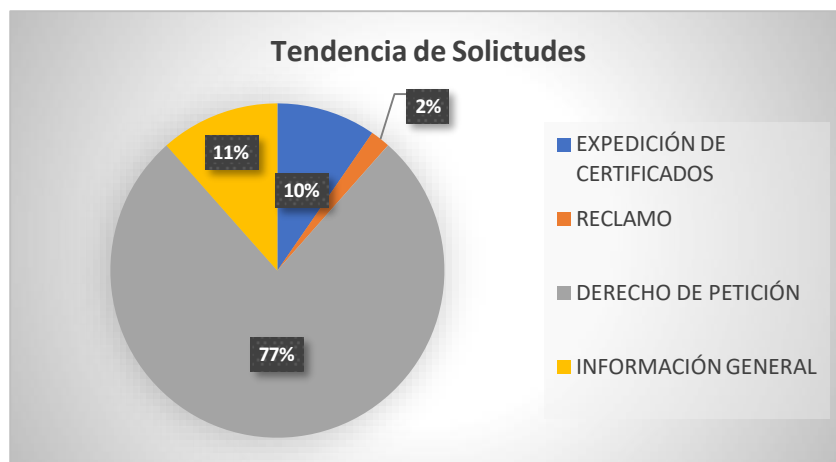
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron temas relacionados con expedición de certificados de notas, constancias laborales, certificaciones de estudios; con estudios de homologación solicitan los contenidos programáticos académicos y certificación de programa para el funcionamiento; igualmente en el tema de la solicitud de devolución de dinero respecto a pagos de matrícula y derechos de grado.

Tabla 8. Tendencia

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	5

RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	45
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	6

Grafico 3. Tendencia



Fuente: Sistema de PQRD's

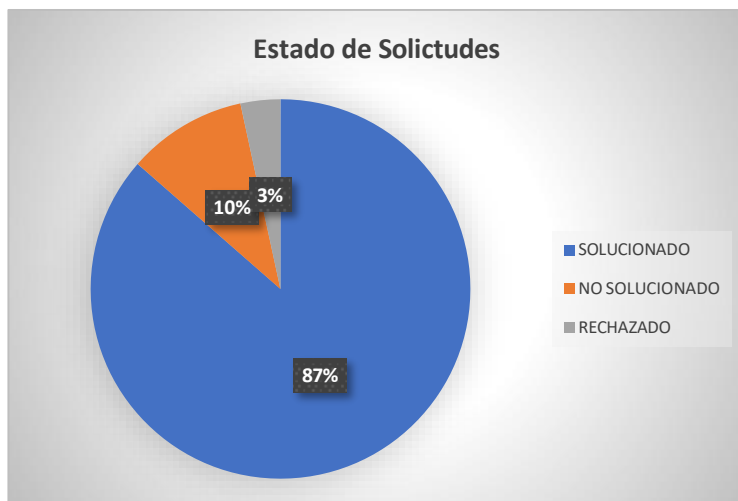
4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 51 solicitudes que corresponde al 87% 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; igualmente se presentaron 2 solicitudes como rechazado debido a que los ciudadanos repiten varias veces la misma solicitud y 6 solicitudes como no solucionado.

Tabla 9. Estado de las solicitudes

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	51
NO SOLUCIONADO	6
RECHAZADO	2

Gráfico 4. Estado de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

En la siguiente las siguientes tablas se presenta el estado de todas las solicitudes durante el mes de noviembre como solucionadas, no solucionadas y rechazadas:

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Los PQRDS son fundamentales y determinantes para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. Partiremos de una serie de premisas básicas que definen la importancia de atender como es debido los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos ya que estos representan la continuidad y afianzamiento de la relación entre la universidad y el ciudadano.

Durante este mes se evidencio que las 51 solicitudes fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley. Que fueron atendidas por las dependencias académicas y administrativas y que todas las alertas enviadas por el correo de Correspondencia a los correos institucionales con los recordatorios de acuerdo a las alertas que arroja el sistema del sistema y muestren el semáforo en amarillo, naranja y rojo y las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. y próximos a vencer teniendo como resultado un mínimo numero de solicitudes fueran reportadas como no solucionadas. Se evidencio que el mayor número de solicitudes con la tendencia a derechos de petición el cual se debe a que la mayoría de los usuarios envían su solicitud de esta manera, como una estrategia para una respuesta rápida.

Con el fin de dar seguimiento para el cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), estos pqrds recibidos y remitidos a las unidades académicas y administrativas de la universidad, se lleva un drive de control diario, el cual también sirve como un recurso de consulta diaria de los mismos y como insumo para los informes mensuales.

La oficina de Correspondencia ha tomado como estrategia de mejora para la disminución de los pqrds seguir usando las campañas para la atención al ciudadano de una manera más rápida amable satisfactoria, estas campañas se están publicando en el ut al día, igualmente se creó video capacitación sobre los procesos que se manejan en la oficina de correspondencia para lanzarlo a la comunidad universitaria.

La plataforma de PQRDS se encuentra en un proceso de actualización de acuerdo a las necesidades y exigencias de los entes de control por parte de la oficina de Gestión Tecnológica.

RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente
- 2.
3. se recomienda que los jefes o encargados que revisen las respuestas que atienden las necesidades de los usuarios externos por medio de la plataforma PQRDS; la respuesta debe cumplir con estos requisitos:

Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.

* debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

* Moderar el lenguaje: Siempre utilizar un lenguaje amable, servicial y no actuar como un robot, los clientes necesitan tener un contacto con una persona que entienda por lo que está pasando.

*Aceptar las críticas: Estas harán que el servicio mejore y así los clientes sienten que están siendo escuchados.

4. Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el ciudadano. Mostrar interés y atención. Hacer preguntas inteligentes que encausen la conversación hacia una solución o acuerdo.
5. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible, con lenguaje claro, en la página institucional sobre el paso a paso para solicitar certificados, pagos, etc. y descarga de documentos que se realizan desde la plataforma por los ciudadanos.
6. Se recomienda contestar en el menor tiempo posible los pqrds, enviados a las dependencias y no esperar hasta el día ultimo de dar cumplimiento a la respuesta.
7. Ofrecer una solución o una ruta: Siempre debes ofrecer al ciudadano una solución, si las personas se toman el tiempo para ser escuchados, la unidad academica y administrativa debe tener preparado un plan de acción ante cualquier situación.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD