

INFORME

DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB A PARTIR DEL 18 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO DEL 2022

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas durante el **18 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO DEL 2022** por los usuarios ante la Universidad del Tolima, a continuación, relacionamos el comportamiento de las PQR, el cual detalla el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes áreas que componen nuestra institución, cumpliendo con los procedimientos establecidos al interior de la academia y de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, lo anterior, con el fin de dar solución a cada una de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en cumplimiento a las siguientes normas: 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.

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 DEL 18 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO DEL 2022

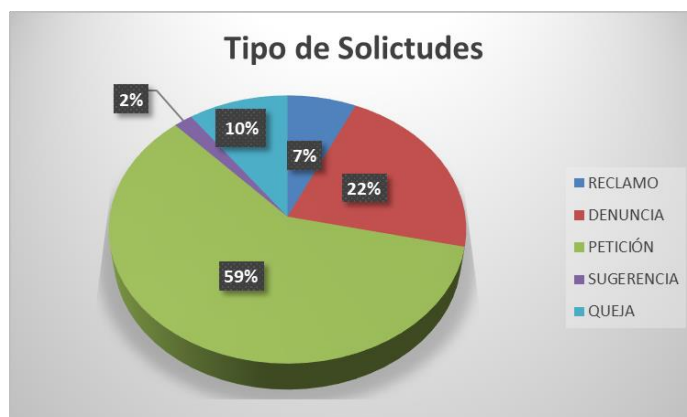
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas por los ciudadanos en este periodo, el comportamiento de las solicitudes fue así:

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Numero de Solicitudes	Porcentaje
RECLAMO	11	7%
DENUNCIA	35	22%
PETICIÓN	96	59%
SUGERENCIA	3	2%
QUEJA	16	10%
Total		100%

GRÁFICO 1. TIPOS DE SOLICITUD



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 96 solicitudes que corresponden al 59% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, restauración de contraseñas, inconvenientes al ingresar los datos para la inscripción, problemas para subir los documentos al momento de la inscripción, otras solicitudes realizadas en saber el inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y certificados los cuales los ciudadanos ya han realizado los pagos, demora en la solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, en la devolución de dinero.

Quejas: Con 16 solicitudes que corresponde al 10% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, devolución de dinero, no contestan los teléfonos.

Reclamos: Con 11 solicitudes que corresponde al 7% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la entrega de certificados después de haber realizado el pago, no contestan las líneas telefónicas, y demora en las respuestas por los correos electrónicos de las unidades académicas.

Denuncias: Con 35 solicitudes que corresponde al 22% de la muestra, estas denuncias se deben al no permitir el ingreso a la institución por parte de unos estudiantes, lo cual no era permitido y denunciaban a los vigilantes por no dejarlos entrar al campus. Otras denuncias son porque después de pagar el certificado no son entregados a tiempo al ciudadano dejando pasar los tiempos requeridos y tiempo y dinero perdido a los ciudadanos, igualmente por la entrega de los certificados con errores teniendo que nuevamente realizar todo el proceso para poder obtenerlo.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, durante este periodo 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 149 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 93% de la muestra.

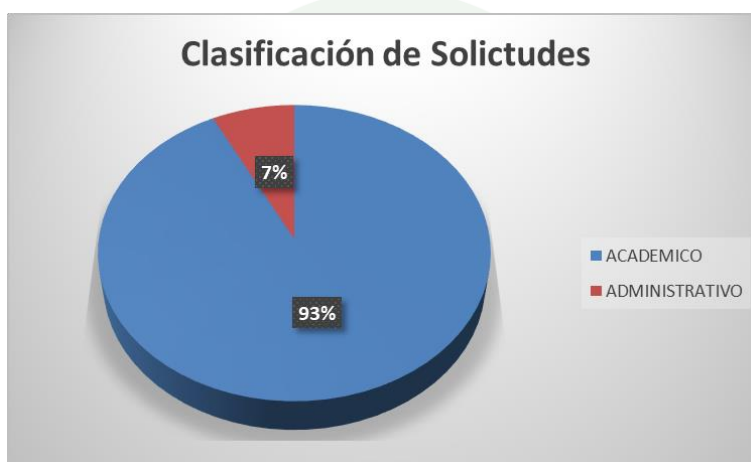
Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas y de bienestar universitario, devolución de dinero, información administrativa por estos motivos se

recibieron 12 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 7% del total de la muestra.

Tabla 2. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes	Porcentaje
ACADEMICO	149	93%
ADMINISTRATIVO	12	7%
	Total	100%

Gráfico 2. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES



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.

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 27 solicitudes referentes a la expedición de certificados de constancias, expedición de sábanas de notas, la Vicerrectoría Académica, con 16 solicitudes con temas de inscripción y temas relacionados con la docencia. Y Gestión Tecnológica con todo el tema relacionado al manejo de la plataforma en cuanto a correos institucionales, procesos académicos desde la plataforma entre otros.

Las respuestas dadas por el coordinador se relacionaron con temas de consulta de fecha de entrada de vacaciones colectivas e información sobre oferta académica.

Tabla 3. NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	16
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	27
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	15
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	6
SECRETARIA GENERAL	8
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	4
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	28
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	35

Fuente: Sistema de PQRD's

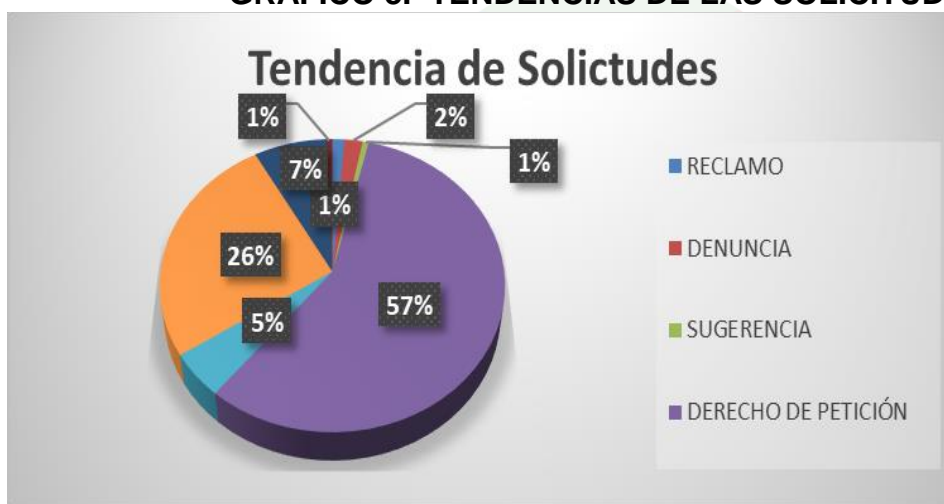
LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron los derechos de petición con 92 solicitudes de índole académico este gran aumento en los derechos de petición es porque la mayoría de los ciudadanos saben que la institución contesta más rápido los derechos de petición que otra clase de solicitudes. La información general con 42 solicitudes las cuales fueron presentadas para pedir información sobre los procesos en periodo de vacaciones colectivas y sobre oferta académica y fechas de inscripción.

Tabla 4. TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

Tendencia	Numero de Solicitudes	Porcentaje
RECLAMO	2	1%
DENUNCIA	3	2%
SUGERENCIA	1	1%
DERECHO DE PETICIÓN	92	57%
QUEJA	8	5%
INFORMACIÓN GENERAL	42	26%
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	12	7%
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1	1%
	Total	100%

GRÁFICO 3. TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

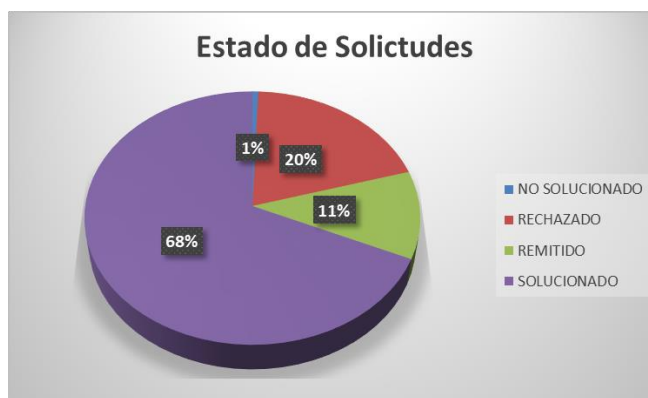
ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 110 solicitudes que corresponde al 68% 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 presentó 1 solicitud que corresponden al 1% del total de la muestra como no solucionada por el aplicativo, pero si dieron respuesta al ciudadano por el correo personal. 32 solicitudes rechazadas por estar repetida, y 18 solicitudes remitidas que corresponden al mes de febrero y no se ha cumplido el tiempo de respuesta.

Tabla 5. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes	Porcentaje
NO SOLUCIONADO	1	1%
RECHAZADO	32	20%
REMITIDO	18	11%
SOLUCIONADO	110	68%
	Total	100%

GRÁFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES



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), estos pqrds recibidos y remitidos a las unidades académicas y administrativas se lleva un control diario de la siguiente manera:

1. Se envían correos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, a las diferentes unidades académicas y administrativas cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo.
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 este periodo 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).



5	18934671540416822822	DAMELA	RAMIREZ SOLARTE	1151933767	PETICIÓN	2022-02-16	2022-03-02	2022-02-17	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO	respñda
6	163304842262318822822	VIVIANA ANDREA	CASTRO LOPEZ	1118472476	RECLAMO	2022-02-18	2022-03-04	2022-02-21	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO	
7	140830110464618822822	KAREN ANDREA	GUZMAN QUINTERO	1838683864	PETICIÓN	2022-02-18	2022-03-04	2022-02-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
8	1882518483421822822	SARITA VALERIA	MEZA MENESES	1148519568	PETICIÓN	2022-02-24	2022-03-07	2022-02-23	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO	
9	14528288585822822822	CARLOS ALBERTO	MARTINEZ CHAMORRO	33884932	QUEJA	2022-02-22	2022-03-08	2022-02-22	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
8	112835116152123822822	GERSON LUIS	GONZALEZ SILVERA	1848283844	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO	
4	1381618821923822822	DARLY	GUTIERREZ	1873172631	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO	
3	14528288585822822822	CARLOS ALBERTO	MARTINEZ CHAMORRO	33884932	QUEJA	2022-02-22	2022-03-08	2022-02-22	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
3	112835116152123822822	GERSON LUIS	GONZALEZ SILVERA	1848283844	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO	
4	172833311888123822822	LUISA FERNANDA	ARAGON RODRIGUEZ	1823828271	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉ	SOLUCIONADO	
5	115538514441923822822	LUIS FELIPE	LONDONO GUZMAN	1888888865	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
8	1163881812482724822822	JULIO CESAR	MARRIQUE DAYILA	4249885	PETICIÓN	2022-02-24	2022-03-18	2022-02-25	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
7	18887638858422822822	CARLOS ALBERTO	MARTINEZ CHAMORRO	33884932	QUEJA	2022-02-22	2022-03-08	2022-02-22	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO	respñda
8	1381618821923822822	DARLY	GUTIERREZ	1873172631	PETICIÓN	2022-02-23	2022-03-03	2022-02-24	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO	

DERECHOS DE PETICIÓN QUE HAN LLEGADO POR LA VENTANILLA ÚNICA

Por medio de la Ventanilla única de manera presencial durante este periodo se recibieron tres derechos de petición los cuales fueron escaneados y enviados a las unidades académicas, los demás documentos recibidos y material de carga fueron recibidos radicados y entregados a satisfacción.

Desde la oficina de Correspondencia se realiza el seguimiento y control de los todos los documentos y material de carga que llegan a la Institución se lleva su control con un drive que se alimenta diariamente el cual se comparte con la Secretaria General como evidencia del trabajo diario realizado.

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. Desde la oficina de Correspondencia se realiza el seguimiento y control de los pqrds que llegan por medio de la plataforma por medio de la plataforma, y se lleva su control con un drive que se alimenta diariamente el cual se comparte con la Secretaria General como evidencia del trabajo diario realizado.

RECOMENDACIONES:

1. Se sugiere que se agilice el trámite de entrega de los documentos y certificaciones solicitados por los ciudadanos después de haber realizado los pagos correspondientes.
2. Se requiere de manera urgente revisar los procesos académicos que se realizan desde la plataforma ya que se presentan muchos pqr por las dificultades en el momento de inscripción y demás servicios derivados desde la misma como descargas de formatos y certificaciones.
3. Se requiere de manera urgente recomendar a las unidades académicas a contestar las llamadas telefónicas, dar respuestas rápidas a las solicitudes y respuestas oportunas a los correos enviados.
4. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora en estos pagos.



5. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados. 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



Una nueva historia
**ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD**