

# **INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE JULIO**

**• peticiones • quejas • reclamos • sugerencias • denuncias  
• solicitudes de información recibidos por el aplicativo web**

## **INTRODUCCIÓN**

La plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) centra sus esfuerzos en crear una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, fundamentándose en la eficiencia en la atención al usuario, entendiéndose este como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y funcionarios que interactúan en nuestra comunidad, trabajando para lograr su satisfacción con los servicios ofrecidos.

La información obtenida a través de la plataforma de PQRSD de la Universidad del Tolima resulta ser de gran utilidad para la revisión y análisis de los procesos de la misma, permitiendo la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, buscando la eliminación de causas principales de insatisfacción entre la comunidad, permitiendo mejorar los procesos de nuestra Alma Mater.

A continuación, se pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la Universidad de Tolima durante el mes de julio del 2023.

En este documento se encontrará la información sobre la recepción y trámite de las PQRSD allegadas a la Universidad del Tolima y le permite a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general manifestar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

## **ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE JULIO DEL 2023.**

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la universidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

A lo largo del presente informe se da cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en la Universidad tanto en su sede principal como en las sedes regionales fueron presentadas por estudiantes y egresados, y el 90% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

## CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqr sd, durante el mes de julio 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, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 82 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 88% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, información administrativa por estos motivos se recibieron 11 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 12% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES



Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	82
ADMINISTRATIVO	11

Fuente: Sistema de PQRD's

## NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

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, la secretaria Académica del IDEAD por los servicios a los centros de atención a nivel nacional.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
SECRETARIA GENERAL	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	5
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	4
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	25
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	11
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	22

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en este mes, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD



Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	7
QUEJA	7
PETICIÓN	79

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 79 solicitudes que corresponden al 85% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son:

a) Oferta académica y proceso de inscripción y admisión a programas de pregrado: Este es uno de los asuntos por el que más se reciben solicitudes de información, siendo frecuentes las preguntas acerca de las fechas de inscripción, los requisitos, el proceso y valor de la inscripción y matrícula semestral.

b) Oferta de cursos de extensión y lenguaje: La oferta de semilleros, cursos, talleres, diplomados y similares ofertados por la Universidad, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos. Igualmente, son frecuentes las consultas sobre los cursos de inglés ofertados por centro de idiomas.

c) Solicitud de certificados académicos: la solicitud y trámite de estos documentos continua, desde el 2020, como un proceso 70% virtual, siendo frecuentes las dudas sobre el pago, solicitud y recepción de estos documentos, especialmente entre estudiantes de reciente ingreso. También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.

**Quejas:** Con 7 solicitudes que corresponde al 8% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de no entrega completa de la información solicitada, no contestan los teléfonos y no responden rápidamente los correos.

**Reclamos:** Con 7 solicitudes que corresponde al 7% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con no hay respuestas claras en las solicitudes, error en las respuestas, demora en la entrega de certificados después de realizar el pago. Los no solucionados se les dio respuesta directamente al correo personal del ciudadano y no por la plataforma.

### DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo, el comportamiento de las solicitudes fue así:

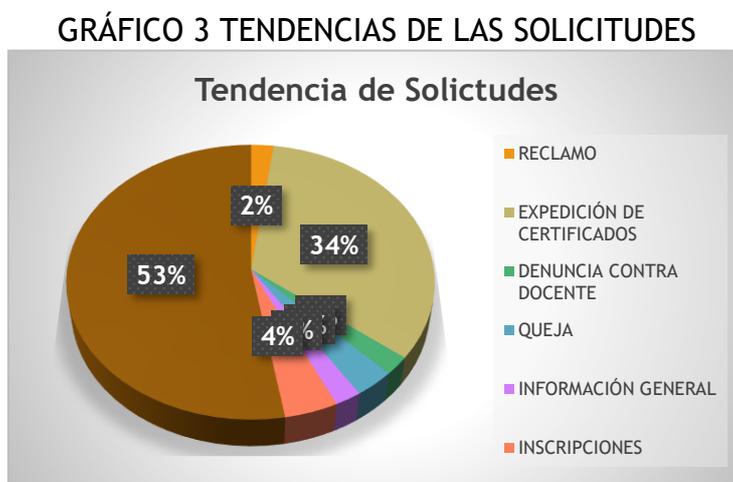


Tabla 8 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
RECLAMO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	33
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	2
INSCRIPCIONES	4
DERECHO DE PETICIÓN	49

Fuente: Sistema de PQRD´s

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa fueron de derechos de petición ya que el ciudadano ve este derecho como una salida de que las respuestas a su solicitud son más rápidas y son tomadas con más importancia.

### ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 61 solicitudes que corresponde al 66% 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; 21 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 11 solicitudes no solucionadas, las cuales se solicitó a las oficinas encargadas de dar estas respuestas si les había dado respuesta por otro medio y todas dieron respuesta de que se solucionó por el correo personal a cada uno dando cumplimiento a la norma.

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES



Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	11
RECHAZADO	21
SOLUCIONADO	61

Para contabilizar el tiempo de respuesta, y con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), continuamos con la estrategia para prevenir que las

solicitudes no se les dé a tiempo la respuesta por diferentes motivos y se dé como no solucionado se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias de los pqrds próximos a vencer, 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 año, 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).

## **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 parcialmente una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

De

las solicitudes que no se les dio respuesta por el aplicativo se les recomendó por correo electrónico de dar las repuestas oportunas y contestar en los tiempos por la plataforma esto con el fin de que quede evidenciadas las respuestas en momento de consulta y de seguimiento a la solicitud.

### **Recomendación:**

1. Nuevamente se sugiere campañas para que se les dé respuesta rápida a los ciudadanos por correo, teléfono o de manera presencial a su solicitud ojalá antes de que se cumplan las fechas de ley ya que ellos presentan quejas de que hasta el último momento dan la repuesta y a veces equivocada generando al ciudadano más tramites y comenzar de nuevo el proceso
2. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora de entrega después de estos pagos.
3. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución. con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.
4. Al entregar las respuestas completas a las solicitudes de los ciudadanos ya que

se han presentado quejas por que el ciudadano paga por la expedición de un certificado y no está la información completa en el documento solicitado.

5. Responder los teléfonos y correos de una manera rápida, cordial y dar soluciones rápidas utilizando un lenguaje claro para el ciudadano

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Secretaria General siguen trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad Y PROTECCION DE LA PAGINA.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general