

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE MAYO

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

INTRODUCCIÓN

En este documento se encontrará la información sobre la recepción y trámite de las PQRSD allegadas a la Universidad 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.

Por ello, y dando cumplimiento 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 mayo.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE MAYO 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 se da cuenta de 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. En esta medida, los siguientes datos resultan de la consolidación de la información arrojada por la plataforma de las PQRSD.

Como podemos observar en el siguiente cuadro están todas las solicitudes remitidas a las dependencias presentadas por estudiantes y egresados, el 90% de las solicitudes son presentados por mujeres.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrSD, durante el mes de mayo 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, y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 60 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 92% 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 5 solicitudes de índole administrativo correspondiente al

8% del total de la muestra.

GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

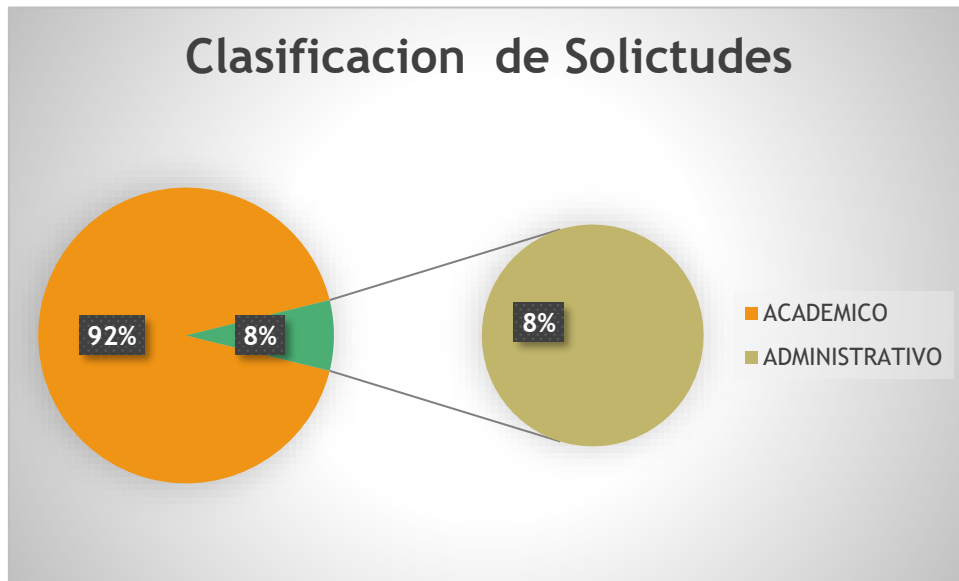


Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

| Clasificación | Numero de Solicitudes |
|----------------|-----------------------|
| ACADEMICO | 60 |
| ADMINISTRATIVO | 5 |

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.

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 3. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

| Numero de Solicitudes | |
|--|---|
| OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 6 |
| GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 1 |

| | |
|--|----|
| DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA | 1 |
| DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | 3 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 |
| FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 2 |
| VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO | 1 |
| OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO | 1 |
| VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA | 1 |
| FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES | 3 |
| SECRETARIA GENERAL | 6 |
| OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS | 2 |
| SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | 23 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 4 |
| OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA | 4 |
| RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR | 2 |

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

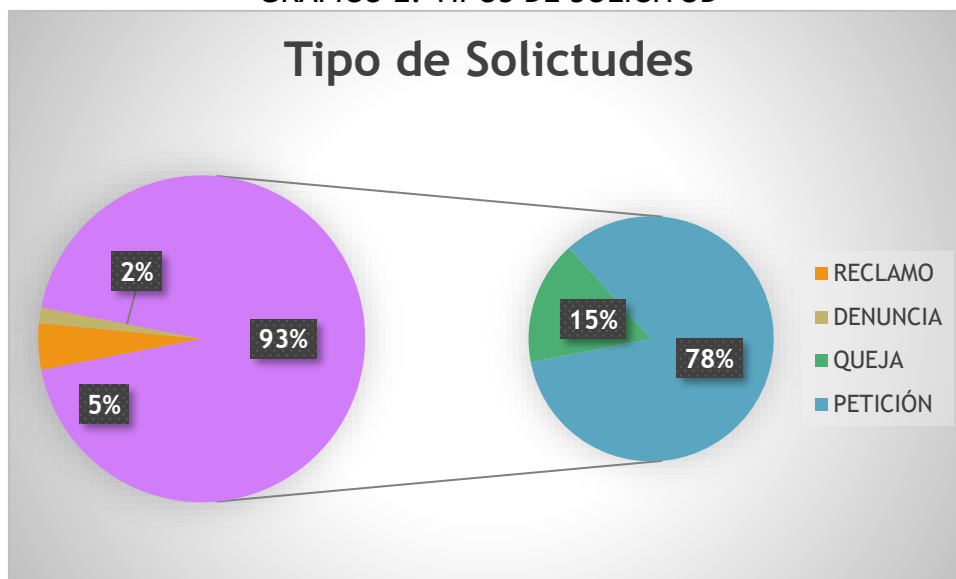


Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES

| Tipo | Numero de Solicitudes |
|----------|-----------------------|
| RECLAMO | 3 |
| DENUNCIA | 1 |
| QUEJA | 10 |
| PETICIÓN | 51 |

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 51 solicitudes que corresponden al 78% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son reclamos de los listados de admitidos, otras solicitudes realizadas en saber el proceso de inscripciones, matriculas, solicitud de créditos, contenidos programáticos, inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, devolución de dinero.

Quejas: Con 10 solicitudes que corresponde al 15% 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. Los no solucionados se les dio respuesta directamente al correo personal del ciudadano y no por la plataforma.

Reclamos: Con 3 solicitudes que corresponde al 5% 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:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

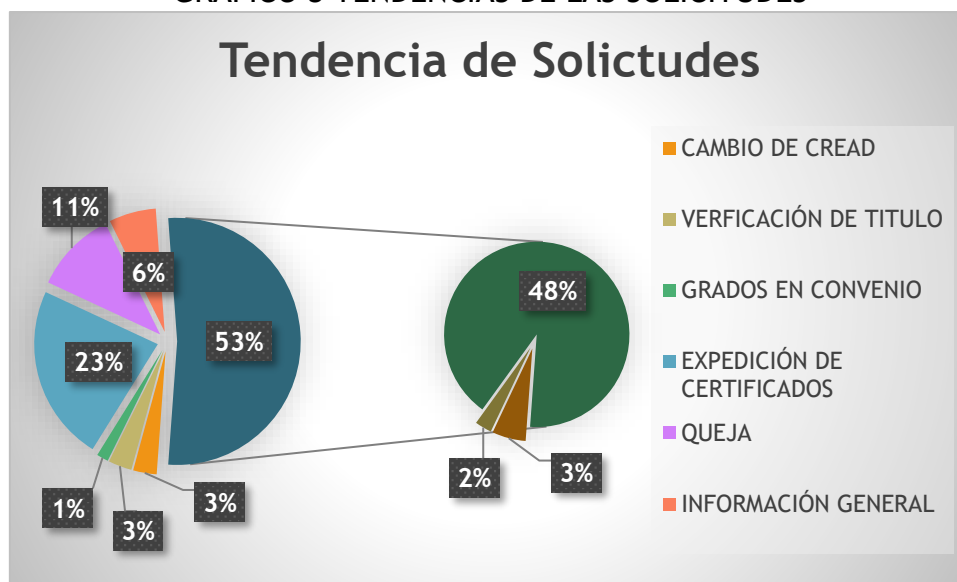


Tabla 8 TENDENCIA DE SOLICITUDES

| Tendencia | Numero de Solicitudes |
|----------------------------|-----------------------|
| CAMBIO DE CREAD | 2 |
| VERIFICACIÓN DE TITULO | 2 |
| GRADOS EN CONVENIO | 1 |
| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS | 15 |
| QUEJA | 7 |
| INFORMACIÓN GENERAL | 4 |
| INSCRIPCIONES | 2 |
| SUGERENCIA | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 31 |

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, estas solicitudes corresponden a información sobre diferentes procesos y servicios de la Universidad, siendo los siguientes los principales asuntos:

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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 45 solicitudes que corresponde al 86% 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 rechazadas por estar repetidas y 5 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 SOLICITUDE

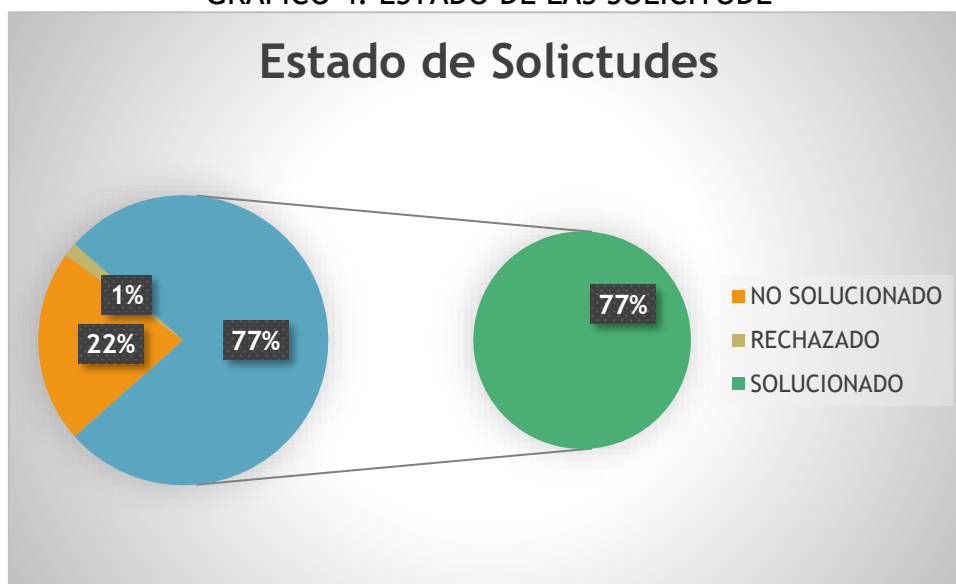


Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

| Estado | Numero de Solicitudes |
|----------------|-----------------------|
| NO SOLUCIONADO | 14 |
| RECHAZADO | 1 |
| SOLUCIONADO | 50 |

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 14 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.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general