

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE OCTUBRE

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

INTRODUCCIÓN

La Atención a la Ciudadanía de la Universidad del Tolima busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general

La plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) D de la Universidad del Tolima, 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 octubre del 2023.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de la plataforma de la Universidad de Tolima, durante el mes de octubre de 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de la plataforma de pqrds habilitada por la Universidad del Tolima para la recepción de PQRS.
- b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad del Tolima de las PQRS recibidas.
- c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Tolima, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

ALCANCE DEL INFORMACIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el mes de octubre de 2023.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

La Oficina de Correspondencia y las Unidades Académicas, Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s recibidas por medio de la plataforma institucional son las responsables de dar respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos establecidos por la ley. Conforme al principio de responsabilidad, el retardo injustificado en la recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es causal de sanción disciplinaria por parte de la Oficina de Control Disciplinario la cual podrá ser de oficio o a petición del interesado, esto sin perjuicio de la responsabilidad que pueda correr el funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la encargada del desarrollo y soporte técnico del software, así como el diseño, elaboración y actualización del manual del administrador y el manual de usuario del aplicativo de peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

El encargado de administrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias es la oficina de correspondencia, quien debe contar con el conocimiento de cada una de las funciones que realizan las dependencias a fin de lograr la efectividad en el trámite y reenviar a cada unidad académica o administrativa las solicitudes recibidas por los usuarios.

La Oficina de Correspondencia es la responsable de brindar la capacitación a todas las unidades académico administrativas de la Institución, en el funcionamiento del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. A su vez, es la encargada de vigilar que la atención a las PQRD,s se presten de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente al caso concreto; conforme a lo anterior, dicha Oficina rinde a la Dirección un informe mensual donde consolida cada PQRD,s recibido por medio de la plataforma y por la ventanilla virtual.

MARCO REFERENCIAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Sentencia C-818 de 2011.
- Concepto del Consejo de Estado 2243 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Artículos 7, 8, 9. Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución de Rectoría N° 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.
- Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013, por medio de la cual se modifican las Resoluciones 0939 del 30 de agosto de 2006 y N° 1941 del 20 de septiembre de 2012.
- Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”
- Ley 1474 DE 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. • Ley 1755 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”.

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

¡Construimos la universidad que soñamos!

Para dar cumplimiento a los derechos constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a través de mecanismos de atención, la Universidad ha dispuesto un aplicativo para el registro de las PQRS disponible en el Portal Universitario en el siguiente enlace: <http://pqr.ut.edu.co/>.

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por la Coordinación de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, donde son clasificadas y se redirigen a los gestores de Atención de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo con la competencia.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE OCTUBRE.

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 86% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrzd, durante el mes de octubre 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 44 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 86% 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 7 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 14% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

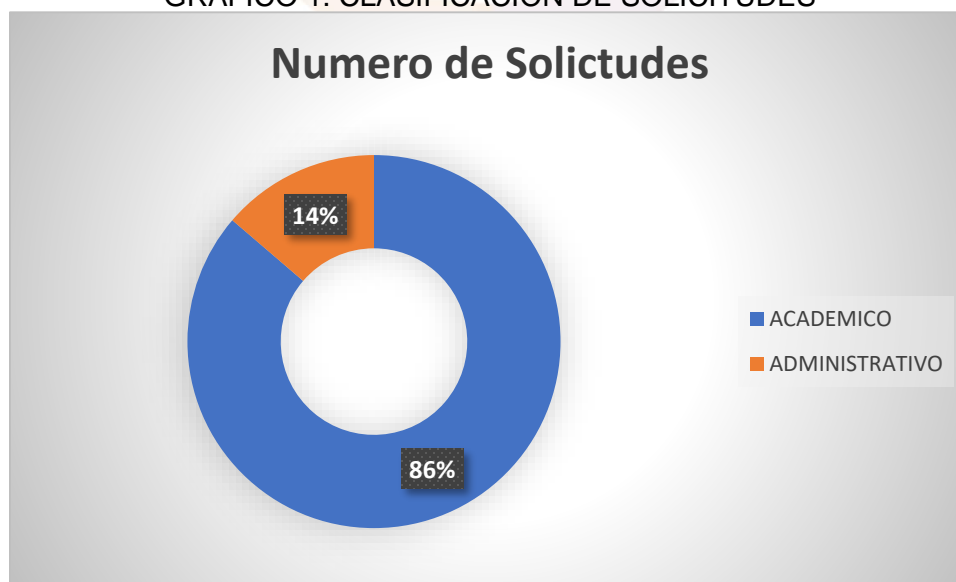


Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	44
ADMINISTRATIVO	7

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 oficina de Registro y Control Académico por la expedición de certificados académicos para estudiantes activos y egresados.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
SECRETARIA GENERAL	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	5
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	5
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

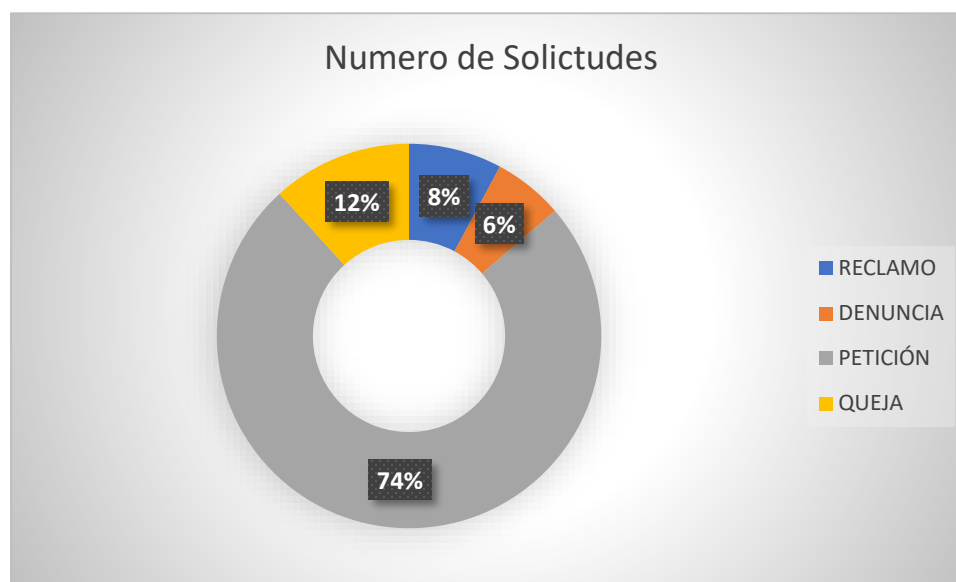


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	4
DENUNCIA	3
PETICIÓN	38
QUEJA	6

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 38 solicitudes que corresponden al 74% 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 expedición de certificados: La oferta de 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. Solicitud de sabanas de notas de egresados para estudios de pos grado; También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.

Tabla 4. TIPO DE SOLICITUDES: DERECHOS DE PETICIO RECIBIDAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-10-01 Y 2023-10-31										
617680219401901102022	DAYAN PAOLA	GONZALEZ ARIZA	1033729839	PETICIÓN	2023-10-01	2023-10-13	2023-10-04	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
96217181282102102022	LUIS FERNANDO	MENDIETA	7506776	PETICIÓN	2023-10-02	2023-10-16	2023-10-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
152063609312103102022	WILLIAM MAURICIO	URREGO CASTANO	14139984	PETICIÓN	2023-10-03	2023-10-17	2023-10-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
432506323340603102022	VANESA YURANI	ROJAS MAPALLO	1123335312	PETICIÓN	2023-10-03	2023-10-17	2023-10-04	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
683661811282303102022	JULIETH	OCAMPO	1110545311	PETICIÓN	2023-10-03	2023-10-17	2023-10-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
963660108552404102022	CARLOS	TARQUINO	79455079	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-12	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONADO
667046620560904102022	CARLOS ANDRES	CHACON TAMAYO	80897525	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
189413022393604102022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
907114510120204102022	RUBIELA	CHALUX FIGUEROA	34602970	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONADO
506830813395304102022	MARIA CATALINA	OSPINA FRANCO	38225225	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-17	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES		SOLUCIONADO
733739508572304102022	FERNANDA	PINEDA	1022336415	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONADO
198925314314404102022	JAIRO	SILVA MONDRAGÓN	2230574	PETICIÓN	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
199841910395305102022	CESAR AUGUSTO	CAPERLA GUZMAN	1110564660	PETICIÓN	2023-10-05	2023-10-19	2023-10-06	VICERRECTORIA ACADÉMICA		SOLUCIONADO
287225309584207102022	KAREN DANIELA	GARZÓN MAHECHA	1006116282	PETICIÓN	2023-10-07	2023-10-20	2023-10-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONADO
916618209515307102022	DIEGO FERNANDO	GARCIA MENDOZA	93408881	PETICIÓN	2023-10-07	2023-10-20	2023-10-17	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA		SOLUCIONADO
104504608390607102022	JAIME	LOPEZ	10134519	PETICIÓN	2023-10-07	2023-10-20	2023-10-20	FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL		SOLUCIONADO
549388021444509102022	HERNANDO EMIRO	PORTILLO MONSALVE	13569369	PETICIÓN	2023-10-09	2023-10-23	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
44932921504709102022	NANCY	NAVARRO COLEY	37939645	PETICIÓN	2023-10-09	2023-10-23	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
32301311236109102022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2023-10-09	2023-10-23	2023-10-23	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION		SOLUCIONADO
903827609053810102022	CAROLINA	FRANCO CHILTO	38889383	PETICIÓN	2023-10-10	2023-10-24	2023-10-12	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONADO
517913208065610102022	ANGELICA	MENDEZ DELGADILLO	52782091	PETICIÓN	2023-10-10	2023-10-24	2023-10-23	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO		SOLUCIONADO
965598814384311102022	GABRIELA	MALDONADO DIAZ	1110529412	PETICIÓN	2023-10-11	2023-10-25	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
829540206292711102022	LADY ELENA	MARTINEZ MAHECHA	52655145	PETICIÓN	2023-10-11	2023-10-25	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
50381370014501102022	JOHANNI	NARANJO GUTIERREZ	93401093	PETICIÓN	2023-10-11	2023-10-25	2023-10-18	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
634064212085212102022	JUAN GABRIEL	FORERO DEVA	1105870231	PETICIÓN	2023-10-12	2023-10-26	2023-10-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
989574116272512102022	LEYDY ALEXANDRA	LEYTON QUITORA	1106771350	PETICIÓN	2023-10-12	2023-10-26	2023-10-13	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS		SOLUCIONADO
34247810052713102022	EDWIN ESTEBAN	RINCON AHUMADA	1003844703	PETICIÓN	2023-10-13	2023-10-27	2023-10-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONADO
513928916320319102022	TATIANA MARIA	DE LA ROCHE BAHAMONDE	65778311	PETICIÓN	2023-10-19	2023-11-02	2023-10-20	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS		SOLUCIONADO
768634509541023102022	ANDRÉS LEONARDO	MORENO MORENO	3159624	PETICIÓN	2023-10-23	2023-11-06	2023-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
581754123401124102022	ADRIANA PAOLA	BANGUERA PEREA	1023917986	PETICIÓN	2023-10-24	2023-11-07	2023-11-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONADO
23642208285624102022	LEIDY VIVIANA	USCATEGUI COBOS	1012344142	PETICIÓN	2023-10-24	2023-11-07	2023-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
546150911213826102022	LUZ NELLY	RODRIGUEZ MEDINA	65737132	PETICIÓN	2023-10-26	2023-11-09	2023-11-09	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES		SOLUCIONADO
420834813233927102022	MIGUEL EUMIDES	ANDRADE CAPERA	93345573	PETICIÓN	2023-10-27	2023-11-10	2023-10-30	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
358550620141027102022	PAOLA ANDREA	CARDOSO BARRERO	28719321	PETICIÓN	2023-10-27	2023-11-10	2023-10-31	GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		SOLUCIONADO
985083107570827102022	FREDY	ROJAS	7132669	PETICIÓN	2023-10-27	2023-11-10	2023-10-27			SOLUCIONADO
928458722151103102022	KAREN JAISURE	CORREA TELLO	38143681	PETICIÓN	2023-10-03	2023-10-17		DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA		NO SOLUCIONADO
640612216443919102022	MARIA CAMILA	MAHECHA GOMEZ	1106632201	PETICIÓN	2023-10-19	2023-11-02		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		NO SOLUCIONADO
73124930955125102022	JULIANA ANDREA	BARRERA ARDILA	1025461109	PETICIÓN	2023-10-25	2023-11-08		OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS		NO SOLUCIONADO

Quejas: Con 6 solicitudes que corresponde al 12% 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.

Tabla 5. TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-10-01 Y 2023-10-31										
805793815035203102022	BRAYAN CAMILO	VANEGAS DUQUE	1033784833	QUEJA	2023-10-03	2023-10-17	2023-10-04	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS		SOLUCIONADO
599420622112904102022	VANESA YURANI	ROJAS MAPALLO	1123335312	QUEJA	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-18	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
599420622112904102022	VANESA YURANI	ROJAS MAPALLO	1123335312	QUEJA	2023-10-04	2023-10-18	2023-10-18	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
984107612572210102022	KAREN DAYANA	ROJAS GUAYARA	1012450733	QUEJA	2023-10-10	2023-10-24	2023-10-17	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS		SOLUCIONADO
120124804495325102022	DIANA PATRICIA	LARA PORRAS	52709663	QUEJA	2023-10-25	2023-11-08	2023-10-30	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
880180410001830102022	EDWIN ANDRES	ARENAS FRANCO	1088263071	QUEJA	2023-10-30	2023-11-13	2023-10-31	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONADO
668331614574918102022	ANDREA	MANQUILLO	1061805982	QUEJA	2023-10-18	2023-11-01		DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		NO SOLUCIONADO

Denuncias: Con 3 solicitudes que corresponde al 6% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con solicitud de información de estudiantes y otros no tienen contenidos.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-10-01 Y 2023-10-31										
315590417000305102022	WILBER	MONTENEGRO PAEZ	80217073	DENUNCIA	2023-10-05	2023-10-19	2023-10-18	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONADO
78756011133823102022	CRISTIAN GUADALUPE	LEAL MORENO	1023945720	DENUNCIA	2023-10-23	2023-11-06	2023-11-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONADO
763544417391226102022	CAMILLO	AL	12334648	DENUNCIA	2023-10-26	2023-11-09	2023-10-26			SOLUCIONADO

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

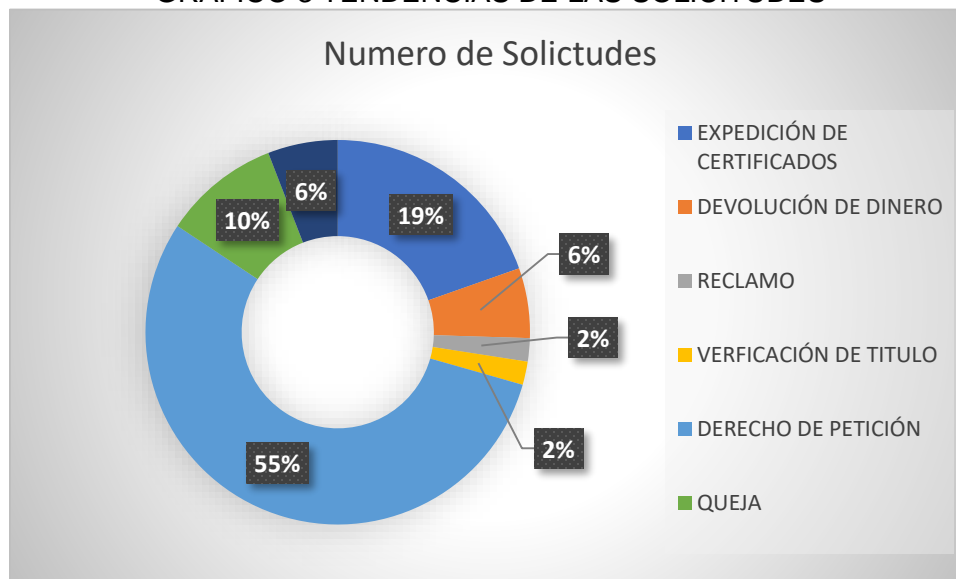


Tabla 6. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3
RECLAMO	1
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
DERECHO DE PETICIÓN	28
QUEJA	5
INFORMACIÓN GENERAL	3

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 para 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 47 solicitudes que corresponde al 92% 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; 4 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

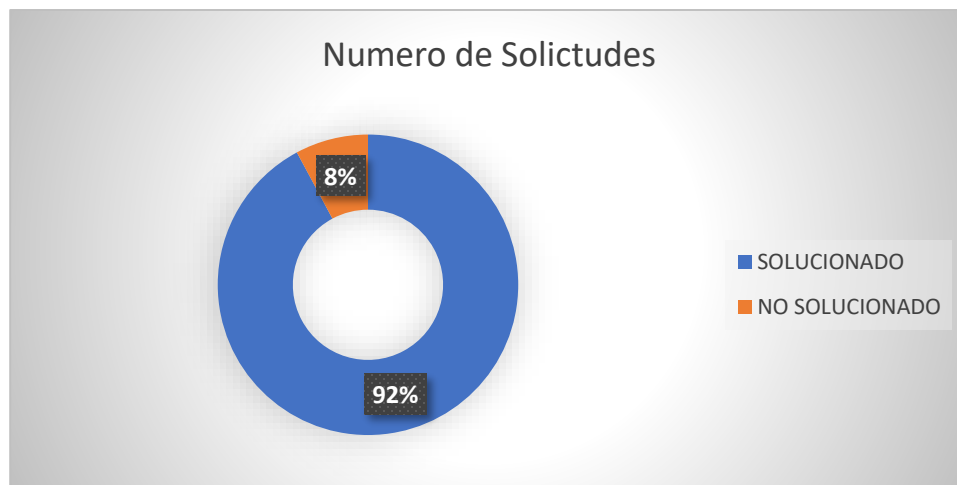


Tabla 7. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	47
NO SOLUCIONADO	4

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 estas respuestas se sugieren que sean ojalá antes de que se cumplan las fechas de ley ya que en varias ocasiones los ciudadanos 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. Se solicita que haya más claridad en el uso de la plataforma en el momento de la inscripción para el pregrado.
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 protección de la página.

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general

¡Construimos la universidad que soñamos!