

Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar y presentar un resumen detallado de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRDS) recibidos durante el mes de junio de 2024. Este documento es fundamental para evaluar la calidad del servicio brindado, identificar áreas de mejora y fortalecer la relación con nuestros usuarios.

Durante el mes de junio, se han recopilado un total de 74 PQRDS, lo que refleja una disminución en comparación con meses anteriores. Este informe desglosará la información de manera estructurada, categorizando las PQRDS según su naturaleza, y proporcionando un análisis cuantitativo y cualitativo que permitirá a los responsables de la toma de decisiones implementar acciones efectivas. Asimismo, se incluirán recomendaciones basadas en las tendencias observadas, con el fin de promover una mejora continua en nuestros procesos y servicios.

Estas herramientas permiten a los miembros de la comunidad universitaria y a partes interesadas externas expresar sus inquietudes, solicitar información, formular quejas o reclamos, así como proponer sugerencias o denunciar situaciones relevantes para la mejora continua de los servicios y procesos universitarios.

- **Peticiones:** Son solicitudes formales realizadas por los usuarios para obtener información específica, servicios o realizar trámites académicos o administrativos.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad respecto a la calidad o ejecución de un servicio o procedimiento en particular.
- **Reclamos:** Demandas de solución o compensación por inconvenientes ocasionados debido a errores administrativos o académicos.
- **Sugerencias:** Propuestas de los usuarios para mejorar los servicios, procedimientos o aspectos organizacionales dentro de la universidad.
- **Denuncias:** Informes sobre situaciones irregulares o conductas inapropiadas que afectan la comunidad universitaria o sus valores institucionales.

Alcance

Este informe abarca exclusivamente las PQRDS-D gestionadas durante el mes de junio de 2024, conforme a las últimas observaciones y directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Objetivo

El objetivo principal de este informe es analizar y proporcionar una visión detallada sobre la gestión de las PQRDS-D en la universidad durante el mes de junio de 2024, identificando tendencias, estados de las solicitudes y áreas de mejora.

Objetivos Específicos

1. Analizar la distribución de las PQRDS-D entre las diferentes oficinas de la universidad.
2. Identificar las clasificaciones más frecuentes de las PQRDS-D.
3. Evaluar el estado de las solicitudes (solucionado, no solucionado, rechazado).
4. Desglosar los tipos específicos de PQRDS-D para identificar patrones y áreas críticas.

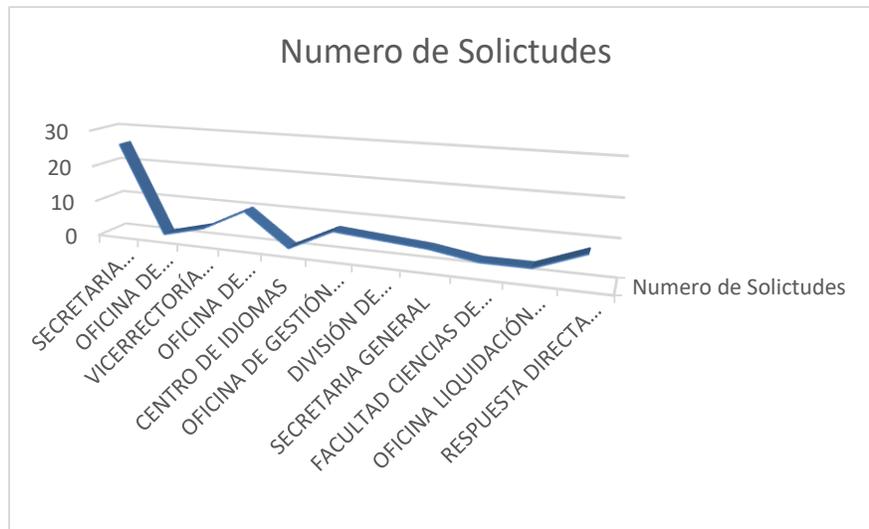


Universidad
del Tolima

¡Construimos la universidad que soñamos!



Para realizar el análisis de las PQRS-D recibidas durante el mes de mayo por medio de la plataforma de la universidad, he creado una tabla que incluye la cantidad de solicitudes por cada oficina, así como un gráfico de barras para una visualización clara de la distribución de estas solicitudes. Luego, he calculado los porcentajes correspondientes para cada oficina:



Este informe se abordará el consolidado de solicitudes remitidas a diferentes oficinas, así como un análisis del comportamiento y tendencias observadas en las interacciones de los usuarios.

Consolidado de PQRDS por Oficina

Oficina	Número de Solicitudes
Secretaría Académica IDEAD	26
Oficina de Contratación	1
Vicerrectoría Académica	4
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	10
Centro de Idiomas	1
Oficina de Gestión Tecnológica	7
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	6
Secretaría General	5
Facultad de Ciencias de la Educación	3
Oficina Liquidación de Matrículas	3
Respuesta Directa Administrador	8

Total de Solicitudes: 70

Análisis de las Solicitudes

Distribución General

En total, se recibieron **70 PQRDS** durante el mes de junio. La **Secretaría Académica IDEAD** lidera con una significativa cantidad de **26 solicitudes**, representando el 37% del total. Esto sugiere un alto nivel de interacción de los usuarios con esta oficina, posiblemente debido a consultas sobre procesos académicos desde cada uno de los CAI.



1. **Secretaría Académica IDEAD (26 solicitudes)**
 - Mayor volumen de solicitudes. Las temáticas predominantes incluyen consultas sobre programas académicos y procedimientos.
2. **Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (10 solicitudes)**
 - Alta demanda en cuestiones de admisiones y manejo de expedición de certificados, lo que indica un interés activo en la matrícula y el registro.
3. **Oficina de Gestión Tecnológica (7 solicitudes)**
 - Interacciones relacionadas con problemas técnicos y consultas sobre herramientas digitales utilizadas en la institución.
4. **División de Relaciones Laborales y Prestacionales (6 solicitudes)**
 - Reclamaciones y consultas sobre condiciones laborales y prestaciones, reflejando un interés por el bienestar del personal.
5. **Respuesta Directa Administrador (8 solicitudes)**

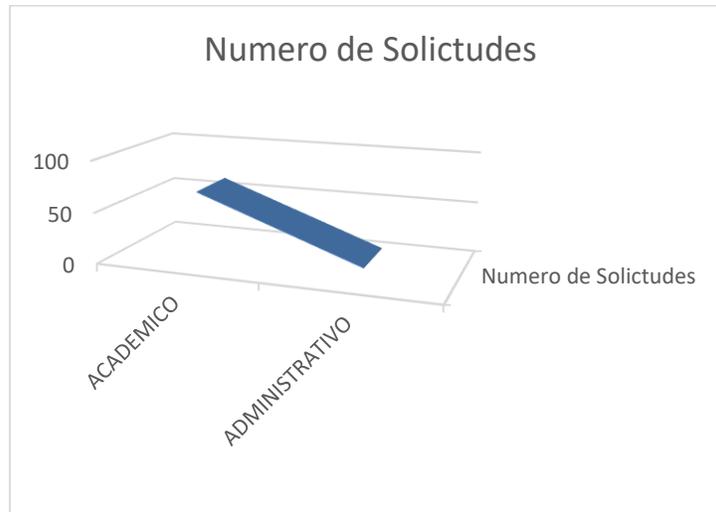
Comportamiento de las Solicitudes

- **Concentración en Asuntos Académicos:** La predominancia de solicitudes dirigidas a la Secretaría Académica IDEAD y a la Oficina de Admisiones revela que los usuarios están particularmente interesados en cuestiones relacionadas con el ámbito académico, lo que puede ser un indicador de la importancia que se le otorga a la calidad educativa y a los procesos de matrícula, expedición de certificados y certificaciones.
- **Bajo Volumen en Otras Oficinas:** Las oficinas como la Oficina de Contratación y el Centro de Idiomas presentan un bajo número de solicitudes, lo que podría sugerir una falta de conocimiento sobre los servicios que ofrecen o una satisfacción general con estos.

Clasificación de PQRDS

A continuación, se detallan las solicitudes recibidas durante el mes, clasificadas en dos categorías: académico y administrativo.

Clasificación	Número de Solicitudes
Académico	66
Administrativo	8



Total de Solicitudes: 74

Análisis del Comportamiento

Distribución General

De un total de **74 PQRDS**, un **90%** corresponde a la categoría **Académico**, lo que indica una alta concentración de inquietudes en esta área. Por otro lado, solo un **10%** se relaciona con temas administrativos. Este comportamiento sugiere que los usuarios están más involucrados en aspectos relacionados con su formación y desarrollo académico que con los procedimientos administrativos.

Comportamiento por Categoría

1. Académico (66 solicitudes)

- La alta cifra en esta categoría refleja una preocupación significativa por parte de los usuarios sobre temas como:
 - Consultas sobre programas académicos presencial y a distancia
 - Inquietudes sobre calificaciones y certificaciones académicas
 - Solicitudes de orientación sobre trámites académicos.

Esta tendencia puede interpretarse como un indicador de que los estudiantes están activos en la búsqueda de información relevante para su desempeño académico.

2. Administrativo (8 solicitudes)

- Aunque el número es considerablemente menor, las solicitudes en esta categoría abarcan temas tales como:
 - Procedimientos de matrícula, devolución de dinero
 - Solicitudes de información sobre normativas internas.

La baja cantidad de PQRDS en el ámbito administrativo podría sugerir una satisfacción general con los servicios ofrecidos o una menor preocupación por estos temas entre los usuarios.



Universidad
del Tolima

Tendencia de PQRDS
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

A continuación, se detallan las solicitudes recibidas durante el mes, clasificadas según la tendencia observada:

Tendencia	Número de Solicitudes
Expedición de Certificados	17
Devolución de Dinero	1
Denuncia	2
Derecho de Petición	43
Queja	4
Información General	7

Total de Solicitudes: 74



Análisis del Comportamiento

Distribución General

De un total de **74 PQRDS**, se observa que la tendencia más común es el **Derecho de Petición**, con **43 solicitudes**, lo que representa aproximadamente el **58%** del total. A continuación, se realiza un análisis más detallado de cada tendencia.

Comportamiento por Tendencia

1. Derecho de Petición (43 solicitudes)

- La alta incidencia de solicitudes en esta categoría sugiere un interés activo de los usuarios en la obtención de respuestas y resolución de inquietudes específicas. Esto podría reflejar una necesidad de mayor claridad en los procesos institucionales.

2. Expedición de Certificados (17 solicitudes)

- Esta tendencia indica una demanda significativa por parte de los usuarios para obtener certificaciones académicas, lo que puede ser un indicador de una mayor movilidad estudiantil o requerimientos externos.

3. Información General (7 solicitudes)

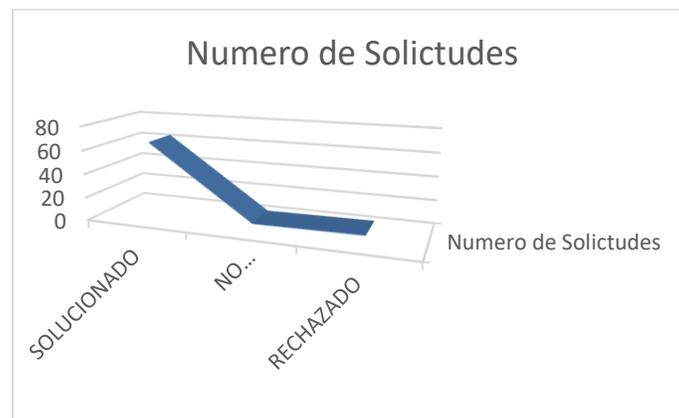
- Aunque menor en comparación con las anteriores, esta cifra resalta un interés en obtener información sobre diversos aspectos de la institución, lo que sugiere que los usuarios buscan estar bien informados sobre los servicios y procedimientos.
- 4. **Queja (4 solicitudes)**
 - Las quejas presentadas, aunque limitadas, son fundamentales para identificar áreas de insatisfacción y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la demora en la entrega de documentos.
- 5. **Denuncia (2 solicitudes)**
 - Este número relativamente bajo puede interpretarse como un indicador de confianza en las políticas institucionales, aunque siempre es importante fomentar un ambiente donde los estudiantes se sientan seguros al expresar sus preocupaciones.
- 6. **Devolución de Dinero (1 solicitud)**
 - La escasa cantidad de solicitudes relacionadas con devoluciones sugiere que las políticas de pago y reembolso están siendo entendidas y gestionadas adecuadamente.

Clasificación de PQRDS por Estado

A continuación, se detallan las solicitudes recibidas en junio, clasificadas según su estado:

Estado	Número de Solicitudes
Solucionado	65
No Solucionado	4
Rechazado	5

Total de Solicitudes: 74



Análisis del Comportamiento

Distribución General



Universidad
del Tolima



De un total de **74 PQRDS**, se observa que la gran mayoría, es decir, **65 solicitudes** (aproximadamente el **88%**), han sido **solucionadas**. Esto refleja un alto nivel de eficacia en la atención de las inquietudes presentadas por los usuarios. A continuación, se realiza un análisis más detallado de cada estado.

Comportamiento por Estado

1. Solucionado (65 solicitudes)

- La elevada cantidad de solicitudes solucionadas indica que la institución ha implementado procesos efectivos para la atención de PQRDS. Esto contribuye a un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios y fortalece la confianza en los servicios ofrecidos.

2. No Solucionado (4 solicitudes)

- Aunque representa solo el **5%** del total, el hecho de que algunas solicitudes no hayan sido solucionadas es porque no fueron solucionadas por la plataforma si no por el correo personal del ciudadano.

3. Rechazado (5 solicitudes)

- El número de solicitudes rechazadas, equivalente al **7%**, sugiere que existen ciertas peticiones que son repetidas o que no tiene contenido.

Análisis de Tendencias

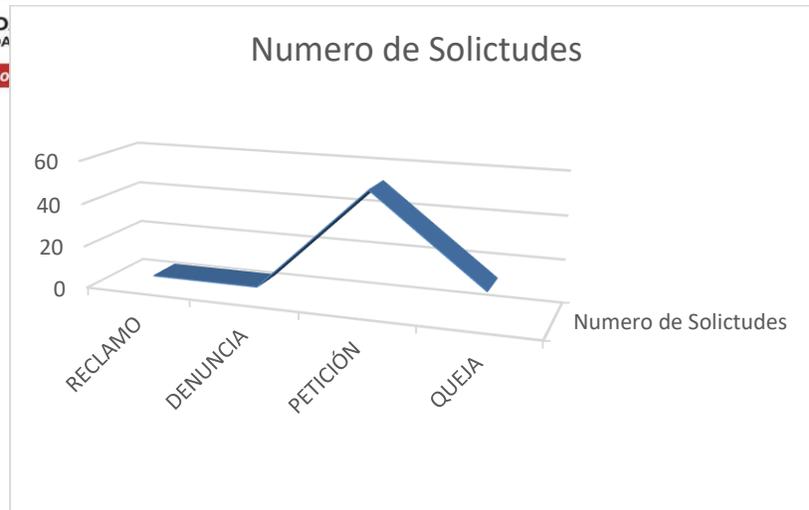
- **Alta Eficiencia:** La alta tasa de solicitudes solucionadas es un indicativo de un proceso administrativo eficiente y una adecuada respuesta a las necesidades de los usuarios.
- **Oportunidad de Mejora:** La existencia de solicitudes no solucionadas y rechazadas representa una oportunidad para revisar y mejorar los procesos internos, así como para ofrecer una orientación más clara a los usuarios sobre cómo presentar sus PQRDS.

Clasificación de PQRDS por Tipo

A continuación, se detallan las solicitudes recibidas durante el mes, clasificadas según su tipo:

Tipo	Número de Solicitudes
Reclamo	4
Denuncia	4
Petición	53
Queja	13

Total de Solicitudes: 74



Análisis del Comportamiento

Distribución General

Del total de **74 PQRDS** recibidas, se observa que la categoría más predominante es **Petición**, con **53 solicitudes**, lo que representa aproximadamente el **72%** del total. Este comportamiento sugiere un fuerte interés por parte de los usuarios en solicitar información o acciones específicas. A continuación, se analiza cada tipo de solicitud en detalle.

Comportamiento por Tipo de Solicitud

1. Petición (53 solicitudes)

- La alta cantidad de peticiones indica que los usuarios están activos en la búsqueda de información o en la solicitud de trámites. Esta tendencia puede reflejar una cultura de proactividad entre los usuarios, así como la necesidad de atención a cuestiones académicas y administrativas.

2. Queja (13 solicitudes)

- Las quejas, que constituyen el **18%** del total, revelan áreas de insatisfacción que deben ser abordadas. Es fundamental analizar las causas que son la no respuesta inmediata a sus solicitudes, no contestan teléfono, de estas quejas para implementar mejoras en el servicio y asegurar una experiencia más positiva para los usuarios.

3. Reclamo (4 solicitudes)

- La cantidad de reclamos es relativamente baja, representando solo el **5%** del total. Esto sugiere que, aunque hay situaciones que requieren atención, el número no es significativo. Debido a que estas fueron hechas por un ciudadano con temas ajenos a nuestra institución.

4. Denuncia (4 solicitudes)

- Similar a los reclamos, las denuncias representan el **5%** del total de solicitudes. Debido a que estas fueron hechas por un ciudadano con temas ajenos a nuestra institución.

Análisis de Tendencias



Universidad
del Tolima

¡Construimos la universidad que soñamos!



- **Dominancia de Peticiones:** La predominancia de solicitudes de tipo Petición sugiere que los usuarios están interesados en interactuar con la institución para obtener información o realizar trámites, lo que podría ser positivo en términos de comunicación institucional.
- **Prevalencia de Quejas:** La cantidad significativa de quejas subraya es la de un ciudadano que presento una cantidad de solicitudes con temas ajenos a la institución.

PRÓXIMOS PASOS

Acciones Específicas para Mejorar la Gestión de PQRS-D

Para abordar los hallazgos identificados en el informe sobre las PQRS-D recibidas durante junio de 2024, se proponen las siguientes acciones específicas que la Oficina de Correspondencia implementará para asegurar mejoras continuas y una respuesta eficaz:

Optimización de Procesos Internos:

- Identificar y eliminar cuellos de botella mediante la simplificación de procesos y la reducción de tiempos de respuesta.
- Enviar oficios recordatorios a las unidades que no han dado respuesta oportuna a las solicitudes.
- Se envían correos recordatorios a las unidades académicas y administrativas donde las solicitudes se encuentren próximas a vencer.
- Se envían correos a las unidades académicas y administrativas donde se solicita que envíen las respuestas de las solicitudes dadas a los ciudadanos cuando no fueron contestadas por la plataforma y que sean subidas al drive como evidencia.

Estas acciones están diseñadas para fortalecer la capacidad de la Oficina de Correspondencia en la gestión eficiente de las PQRS-D, asegurando que las unidades académicas y administrativas den una respuesta ágil, efectiva y orientada a la satisfacción del usuario

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Cristina Muñoz M.
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia
Secretaria General