

# Informe de Solicitudes Recibidas por la plataforma de la Universidad del Tolima durante el periodo comprendido entre el 1 al 20 de diciembre de 2024.

## Introducción

El presente informe tiene como objetivo analizar las solicitudes recibidas por la plataforma de la Universidad del Tolima durante el periodo comprendido entre el 1 al 20 de diciembre de 2024. A través del análisis de los datos recopilados, se busca identificar los principales tipos de solicitudes, las oficinas más demandadas y las tendencias generales, con el fin de mejorar los procesos internos y optimizar la atención al usuario.

## Análisis de Resultados

**Tabla 1: Solicitudes por Oficina**

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Secretaría Académica IDEAD	5	9.38
Secretaría General	5	9.38
Vicerrectoría Académica	2	3.70
Oficina de Admisiones Registro y Control Acad.	4	7.41
Oficina de Gestión Tecnológica	1	1.85
Respuesta Directa Administrador	19	35.19
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**Gráfico 1: Solicitudes por Oficina**



**Análisis:** La oficina que concentró el mayor número de solicitudes fue "Respuesta Directa Administrador" con un 35.19%. Esto sugiere que muchos usuarios prefieren este canal de comunicación directa.

**Tabla 2: Clasificación de Solicitudes**

Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Académico	30	53.57
Administrativo	2	3.57
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Grafico 2: Clasificación de Solicitudes**



**Análisis:** La mayoría de las solicitudes (53.57%) se clasificaron como académicas. Esto indica que los estudiantes y docentes son los principales usuarios de los servicios administrativos de la universidad.

**Tabla 3: Tendencias de las Solicitudes**

Tendencia	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Expedición de Certificados	4	11.11
Sugerencia	1	2.78
Inscripciones	1	2.78
Derechos de Petición	6	16.67
Queja	3	8.33
Información General	17	47.22
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

**Grafico 3: Tendencias de las Solicitudes**



**Análisis:** La tendencia más común fue la solicitud de "Información General" (47.22%), lo que sugiere que los usuarios requieren mayor claridad sobre los procesos y trámites universitarios.

**Tabla 4: Estado de las Solicitudes**

Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Solucionado	32	100
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Análisis:** Todas las solicitudes registradas fueron solucionadas durante el periodo analizado. Este es un indicador positivo que refleja la eficiencia de los procesos de atención al usuario.

**Tabla 5: Tipo de Solicitudes**

Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Reclamo	3	8.33
Petición	24	66.67
Sugerencia	1	2.78
Queja	4	11.11
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Grafico 4: Tipo de Solicitudes**



**Análisis:** La mayoría de las solicitudes fueron clasificadas como "Petición" (66.67%). Esto indica que los usuarios están buscando soluciones a problemas específicos o requieren asistencia para realizar trámites.

### Análisis de Solicitudes Recibidas

El informe profundiza en el análisis de las solicitudes recibidas por la plataforma de la Universidad del Tolima durante el periodo comprendido entre el 1 y el 20 de diciembre de 2024, incorporando los temas específicos solicitados por los usuarios y complementando la información presentada en el informe inicial.

A partir de las solicitudes recibidas, se identificaron los siguientes temas recurrentes:

- **Trámites académicos:**

- ✓ Solicitud de sábana de notas
- ✓ Solicitud de Verificación de títulos
- ✓ Inscripciones
- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de solución con los Problemas con la plataforma proceso de inscripciones
- ✓ Solicitud de agilizar procesos de expedición de certificados de notas
- ✓ Desvinculación sin justa causa

- **Información académica:**

- ✓ Solicitud de Registro calificado del programa de formación en seguridad y salud en el trabajo
- ✓ Solicitud de Información sobre ofertas de pregrados en el IDEAD
- ✓ Solicitud de Número de créditos realizados

### Análisis por Categoría y Recomendaciones

#### 1. Trámites Académicos:

- ✓ **Alta demanda:** La solicitud de sábana de notas, certificados y verificación de títulos evidencia una alta demanda por parte de los estudiantes y egresados.

- ✓ **Simplificación de procesos:** Se recomienda evaluar la posibilidad de digitalizar y automatizar estos procesos para agilizar la atención y reducir el tiempo de respuesta.
  - ✓ **Capacitación al personal:** Es necesario capacitar al personal encargado de estos trámites para garantizar una atención eficiente y personalizada.
2. **Información Académica:**
- ✓ **Mayor accesibilidad:** Los usuarios demandan información clara y actualizada sobre los programas académicos, especialmente los pregrados en el IDEAD. Se sugiere crear una campaña en los cat con esta información.
  - ✓ **Herramientas de consulta:** Desarrollar herramientas que permitan a los estudiantes consultar en línea su registro académico, número de créditos cursados y otras informaciones relevantes.
3. **Problemas con las Plataformas:**
- ✓ **Mantenimiento y actualización:** Es fundamental garantizar el correcto funcionamiento de las plataformas académicas, realizando mantenimientos periódicos y actualizando los sistemas de manera oportuna.
  - ✓ **Soporte técnico:** Se debe fortalecer el servicio de soporte técnico para atender de manera eficiente las consultas y problemas reportados por los usuarios.

### Recomendaciones Generales

- **Canal de comunicación directo:** Implementar un canal de comunicación directo y personalizado con los usuarios, como un chat en línea o un correo electrónico específico para atender sus inquietudes.
- **Capacitación continua:** Ofrecer capacitación continua al personal administrativo y docente sobre los procesos académicos y las herramientas tecnológicas disponibles.
- **Evaluación periódica:** Realizar evaluaciones periódicas de los servicios ofrecidos y de la satisfacción de los usuarios.
- **Divulgación de información:** Fortalecer los canales de comunicación para difundir información relevante sobre los trámites académicos y las novedades de la universidad.

### Conclusiones

¡Construimos la universidad que soñamos!

El análisis de los datos presentados permite identificar las siguientes conclusiones:

El análisis de las solicitudes recibidas durante el mes de diciembre ha permitido identificar las principales necesidades de los usuarios y las áreas de mejora de los procesos administrativos. Al implementar las recomendaciones propuestas, se espera optimizar la atención al usuario, agilizar los trámites académicos y mejorar la satisfacción general de la comunidad universitaria.

La mayoría de las solicitudes son de carácter académico, lo que evidencia la importancia de optimizar los procesos relacionados con la gestión académica. Igualmente, todas las solicitudes fueron solucionadas, lo que refleja una buena eficiencia en la atención al usuario.



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

## Recomendaciones

- **Mejorar la accesibilidad a la información:** Revisar y actualizar la información disponible en la página web de la universidad, así como en otros canales de comunicación.
- **Realizar encuestas de satisfacción:** Consultar a los usuarios sobre su nivel de satisfacción con los servicios administrativos y utilizar esta información para identificar áreas de mejora.

Cristina Muñoz  
Coordinadora  
Oficina de Correspondencia



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!