

# INFORME PQRS D AÑO 2024 MES DE ENERO

## INTRODUCCIÓN

La Universidad del Tolima cuenta con un sistema de PQRS, a través de la plataforma en el que se atenderán y gestionarán de forma efectiva, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sobre temas financieros, de registro académico y otros asuntos institucionales, que el ciudadano no haya podido resolver en nuestros canales de atención tradicionales.

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.

**Petición:** realízala cuando necesites consultar información de carácter institucional.

**Queja:** cuando no está conforme con la atención brindada o la conducta de alguno de nuestros colaboradores.

**Reclamo:** cuando considere que no se le brindó la atención requerida o cuando su solicitud no fue atendida de conformidad.

**Sugerencia:** aquí puedes registrar las recomendaciones o propuestas para el mejoramiento de un proceso o servicio. Igualmente, se reciben felicitaciones por la gestión realizada.

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. *¡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/>.

La plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS 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 PQRS 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 a través de la plataforma de la Universidad de Tolima durante el mes de enero del 2024.

## **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 enero del 2024.

## **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 enero del 2024.

## **RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.**

Las Unidades Académicas y Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s recibidas por medio de la plataforma institucional y 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 y administrativa las solicitudes recibidas por los usuarios.

La Oficina de Correspondencia es la responsable de brindar la orientación 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 los tiempos de respuesta igualmente se rinde 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.**

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 DICIEMBRE.**

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 80% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

### **CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD**

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqr, durante el mes de enero 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, hojas de vida académicas, constancias, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 68 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 67% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, financiero, información administrativa por estos motivos se recibieron 33 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 33% del total de la muestra.

### **GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES**

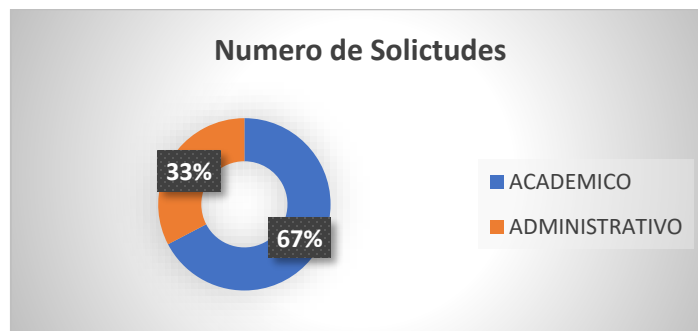


Tabla. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	68
ADMINISTRATIVO	33

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 correspondencia con el tema de inscripciones académicos para aspirantes y egresados. También se dio información a ciudadanos con temas de interés general como instrucción para ingresar a la página y encontrar la información requerida.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7



Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
SECRETARIA GENERAL	3
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	15
OFICINA DE CORRESPONDENCIA	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	54

## 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

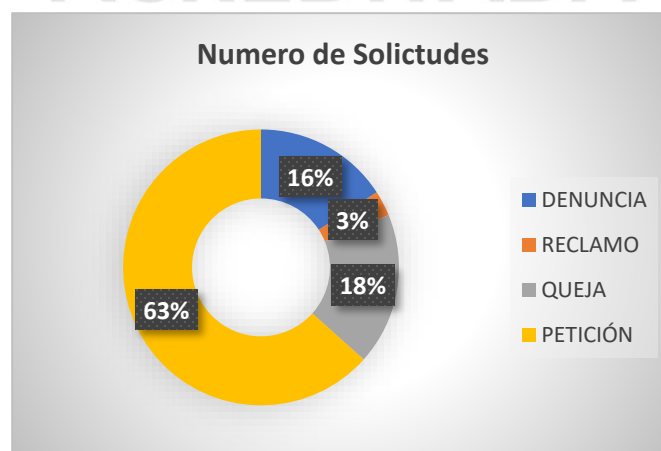


Tabla. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	16
RECLAMO	3
QUEJA	18
PETICIÓN	64

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 64 solicitudes que corresponden al 63% 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 y pos grado: 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 siendo frecuentes las dudas sobre el pago en línea, 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, copias de diplomas y actas de grado.

Igualmente es de aclarar que durante este periodo se recibió que unas de estas peticiones fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma solicitud con asuntos ajenos a la institución.

**Quejas:** Con 18 solicitudes que corresponde al 11% 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. Muchas de estas quejas fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma queja con asuntos ajenos a la institución.

**Denuncias:** Con 16 solicitudes que corresponde al 16% de la muestra, estas denuncias fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma solicitud con asuntos ajenos a la institución.

**Reclamos:** Con 3 solicitudes que corresponde al 3% de la muestra, con temas relacionados con inconformidad en no contestar el teléfono, no hay respuestas rápidas a las solicitudes.

## 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

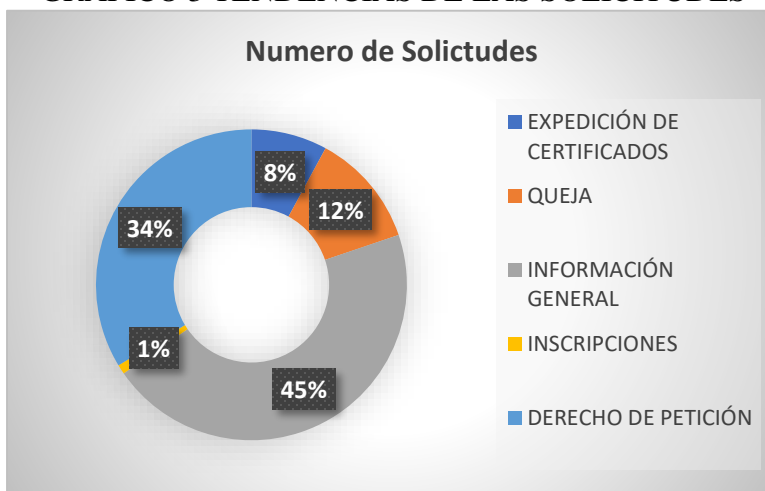


Tabla. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	8
QUEJA	12
INFORMACIÓN GENERAL	46
INSCRIPCIONES	1
DERECHO DE PETICIÓN	34

Fuente: Sistema de PQRD's

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa fueron de información general con temas relacionados a inscripciones, y manejo de la plataforma para ingresar a aspirantes, derechos de petición ya que el ciudadano ve este derecho como una salida rápida para que las respuestas a su solicitud y son tomadas con más importancia.

Igualmente, durante este periodo se vio el aumento en estas solicitudes debido a fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma solicitud ya sea queja, derecho de petición, denuncia, información general con temas ajenos a la institución.

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 82 solicitudes que corresponde al 81% 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; 3 solicitudes no solucionadas, las cuales se solicitó a las oficinas



encargadas de dar estas respuestas porque estábamos en periodo de vacaciones colectivas; los 16 rechazados por estar repetidos con temas ajenos a la institución.

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

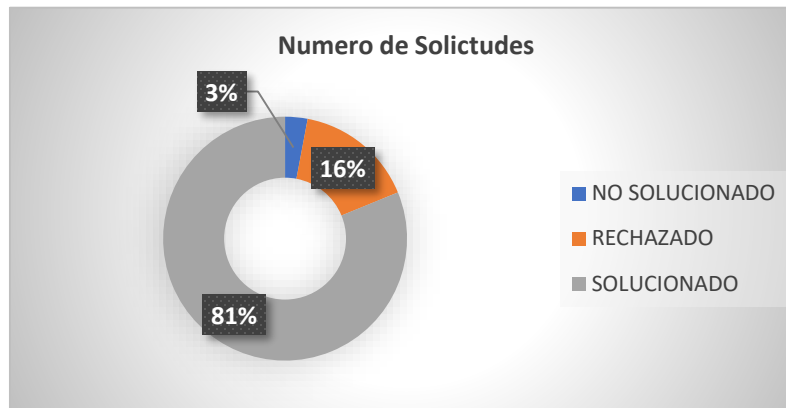


Tabla . ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	3
RECHAZADO	16
SOLUCIONADO	82

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 verifica 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 de las respuestas en momento de consulta y de seguimiento a la solicitud.

### Recomendación:

- 1 Realizar un oficio indicando recomendaciones de cómo se debe responder rápidamente los pqrds recibidos en la institución ya sea por medio de la plataforma, de manera personal, por vía telefónica, o por correo, por ejemplo:

Ofrece disculpas por el inconveniente. Escucha con atención el reclamo. Aprueba su reclamo. Enfrenta rápido el problema. Explica como resolverás el inconveniente. Resuelve la situación.

Existen algunas frases que ayudan en esta tarea: “Entiendo lo que usted dice.” , “Comprendo su molestia.” , “¿Podría detallar un poco más?” , “Sí señor, prometemos que no volverá a repetirse...” , “No se preocupe, de inmediato resolvemos el inconveniente.”

2. Se pedirá ayuda a la oficina de comunicaciones con su apoyo en la elaboración de un video corto y animado con el tema de la importancia que tiene para Institución el proceso de los pqrds, y de cómo se debe responder también con las consecuencias de no hacerlo.

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.

### Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general