

# INFORME PQRS D AÑO 2024 MES DE MARZO

## 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.

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.

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 D 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

Evaluar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad del Tolima, su eficacia frente a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio e informar sus resultados a la Dirección Universitaria y a los procesos responsables para las decisiones y medidas de mejoramiento correspondientes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y cat, 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, 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 presente mes.

## 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 actualización 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 inquietudes a 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 rinde un informe mensual donde consolida cada PQRD,s recibido por medio de la plataforma .

## 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 1474de 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

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 91% de las solicitudes son presentados por mujeres.

### CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, 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 61 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 87% 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 5 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 7% del total de la muestra.

**Sin Clasificar:** Se refiere aquellas solicitudes hechas por un ciudadano con temas ajenos a la institución y los repetía varias veces este comportamiento de este ciudadano duro en el mes de enero febrero y unos días de marzo. Inicialmente se le explico que los temas que solicitaba son ajenos a nuestra Institución, pero él seguía con la misma insistencia; por este motivo no se clasificaron 4.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

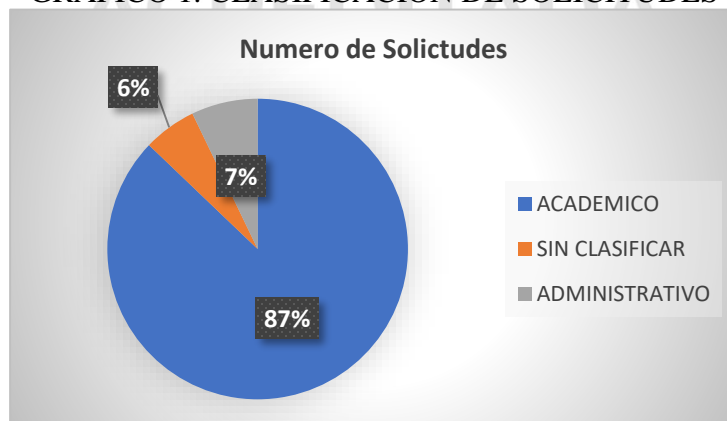


Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDE

Clasificación	Numero de Solicitudes

ACADEMICO	61
SIN CLASIFICAR	4
ADMINISTRATIVO	5

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, y también con temas de tipo general la Secretaria Académica del idead con toda la atención de los CAT.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	17
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	6
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
SECRETARIA GENERAL	8
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	5
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	25
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	64

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en este mes, el comportamiento de las solicitudes fue así:

¡Construimos la universidad que soñamos!

GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD

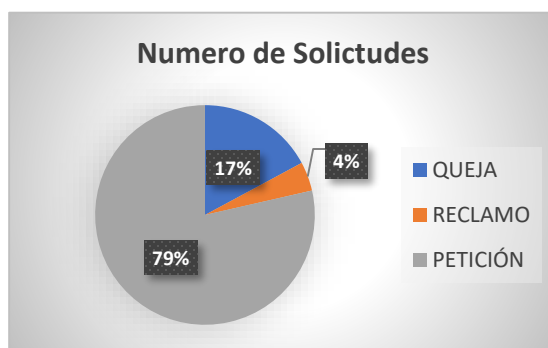


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
QUEJA	12
RECLAMO	3
PETICIÓN	55

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 55 solicitudes que corresponden al 79% 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 12 solicitudes que corresponde al 17% de la muestra, estas quejas durante este periodo 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 4% de la muestra, con temas relacionados con inconformidad en no contestar el teléfono, no hay respuestas rápidas a las solicitudes y las que fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma solicitud con asuntos ajenos a la institución.

### **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

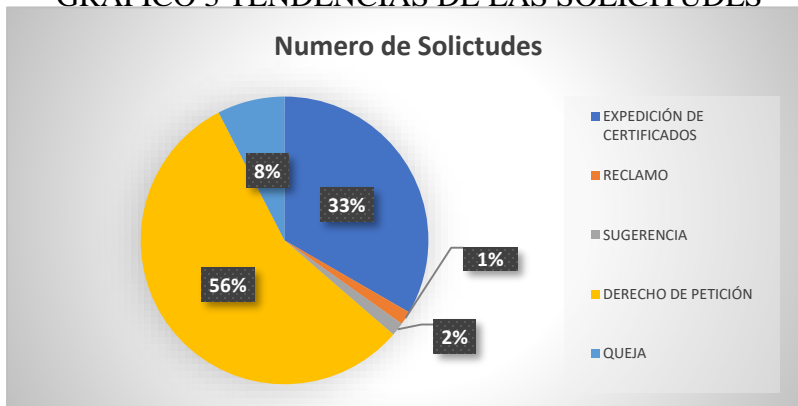


Tabla 4. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	22
RECLAMO	1
SUGERENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	37
QUEJA	5

Fuente: Sistema de PQRD's

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa fueron 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. El tema de expedición de certificados aumento ya que es temporada de ajustes de matrículas y de estudios en el exterior

### ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los 70 requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 52 solicitudes que corresponde al 74% 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; las 13 solicitudes no solucionadas, las cuales fueron realizadas por un ciudadano que envió varias veces la misma solicitud con asuntos ajenos

a la institución. Igualmente, las 5 rechazados por estar repetidos con temas ajenos a la institución.

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

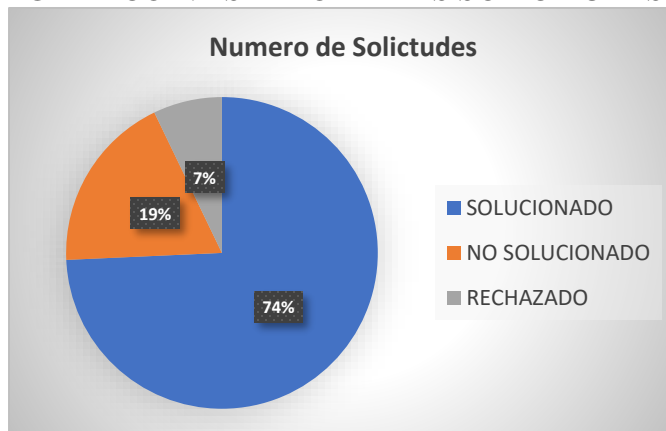


Tabla 5 . ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	52
NO SOLUCIONADO	13
RECHAZADO	5

Para contabilizar el tiempo de respuesta a una solicitud, y con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), continuamos con la estrategia de prevención con el fin de evitar que haya solicitudes como no solucionadas:

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. Cada responsable de emitir la respuesta verifica cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.

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.

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.

Entre las estrategias de prevención se realizó 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.



Se envió el guion a la oficina de Comunicaciones para que con su apoyo elaboren 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.

#### RECOMENDACIONES

- ✓ La necesidad de disponer de un enlace de preguntas y respuestas frecuentes, sobre su gestión, servicios y trámites.
- ✓ se requiere la implementación de herramientas que permitan realizar el seguimiento en línea desde cualquier equipo móvil del estado de la PQR.

**Coordinador Oficina de Correspondencia**

Secretaria general

ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!