

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) – NOVIEMBRE - 2024

### INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo analizar en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) recibidas por la Universidad del Tolima a través de su plataforma durante el mes de noviembre. El análisis se centra en identificar las áreas institucionales más solicitadas, las clasificaciones de las PQRSD, las tendencias en las solicitudes, el estado de resolución y el tipo de solicitudes recibidas. Esta información resulta fundamental para evaluar la eficiencia en la atención al ciudadano y para identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios universitarios.

### 1. ANÁLISIS DE LAS PQRSD POR OFICINA

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	20	13.33%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1	0.67%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	9	6.00%
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8	5.33%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	14	9.33%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3	2.00%
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1	0.67%
SECRETARIA GENERAL	1	0.67%
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2	1.33%
RECTORÍA	1	0.67%
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	43	28.67%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** La Secretaría Académica IDEAD concentra el mayor número de solicitudes, lo que sugiere una alta demanda de servicios académicos. La Oficina de Gestión Tecnológica y la Respuesta Directa del Administrador también presentan un volumen considerable de solicitudes, indicando posibles áreas de mejora en estos procesos.

#### Concentración en Áreas Académicas:

- **Secretaría Académica IDEAD:** El alto volumen de solicitudes en esta área confirma la importancia de los procesos académicos en la experiencia estudiantil. Se analizaron el tipo de solicitudes donde se identifican los posibles cuellos de botella o áreas de mejora en los procesos de matrícula, calificaciones, títulos, etc.
- **Vicerrectoría Académica:** Aunque en menor proporción, esta área también concentra un número significativo de solicitudes, donde al revisar los procesos relacionados con planes de estudio, acreditación, y otros aspectos académicos.

#### Relevancia de los Servicios Administrativos:

- **Respuesta Directa del Administrador:** El alto porcentaje de solicitudes dirigidas a esta área indica que los usuarios buscan soluciones rápidas y directas a sus problemas. Esto puede deberse a la falta de claridad en los canales de atención o a la complejidad de algunos trámites.
- **Oficina de Gestión Tecnológica:** El creciente uso de las tecnologías en la educación superior explica el aumento de solicitudes relacionadas con sistemas informáticos, plataformas virtuales y otros servicios tecnológicos.

## 2. ANÁLISIS POR CLASIFICACIÓN

Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
ACADÉMICO	99	66.00%
ADMINISTRATIVO	4	2.67%
<b>Total</b>	150	100%

**Análisis:** La gran mayoría de las solicitudes se clasifican como académicas, lo que reafirma la importancia de los servicios académicos para los usuarios.

## 3. ANÁLISIS POR TENDENCIA

Tendencia	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	11	7.33%
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	2	1.33%
INSCRIPCIONES	4	2.67%
DERECHO DE PETICIÓN	80	53.33%
QUEJA	5	3.33%
INFORMACIÓN GENERAL	1	0.67%
<b>Total</b>	150	100%

**Análisis:** La tendencia más frecuente es el "Derecho de Petición", lo que indica una alta demanda de información y resolución de dudas por parte de los usuarios.

## 4. ANÁLISIS POR ESTADO DE LA SOLICITUD

Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
SOLUCIONADO	52	34.67%
No solucionado por la plataforma pero si por el correo del ciudadano	8	5.33%
RECHAZADO por que esta repetido	43	28.67%
<b>Total</b>	150	100%

**Análisis:** Un porcentaje significativo de solicitudes ha sido resuelto, sin embargo, existe un número considerable de solicitudes rechazadas por repetición, lo que podría indicar la necesidad de mejorar los canales de comunicación y la búsqueda de información.

## 5. ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
RECLAMO	6	4.00%
PETICIÓN	87	58.00%
SUGERENCIA	2	1.33%
QUEJA	8	5.33%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Las peticiones son el tipo de solicitud más frecuente, lo que confirma la tendencia identificada anteriormente.

## 6. ANÁLISIS DE TEMAS RECURRENTE EN LAS SOLICITUDES RECOBIDAS A TRAVES DE LA PLATAFORMA DURANTE ESTE MES.

Basado en los datos proporcionados, se identifican los siguientes temas recurrentes en las solicitudes recibidas durante el mes de noviembre:

### Temas Relacionados con Procesos Académicos

- **Inscripciones:** Un alto porcentaje de las solicitudes se relaciona con problemas durante el proceso de inscripción, ya sea por dificultades con la plataforma, falta de información o cambios de programa.
- **Certificados:** Existe una demanda significativa de certificados académicos, como certificados de estudio, títulos de grado y registros calificados.
- **Homologación:** Varios usuarios solicitan información sobre el proceso de homologación de títulos y estudios.
- **Plataforma:** Los problemas técnicos con la plataforma son recurrentes, afectando principalmente los procesos de inscripción y evaluación docente.
- **Información Académica:** Se evidencia una necesidad de información más detallada sobre planes de estudio, contenidos programáticos y requisitos académicos.

### Temas Relacionados con Gestión Administrativa

- **Cupos:** Hay solicitudes relacionadas con la asignación de cupos, especialmente para grupos minoritarios.
- **Contratos:** Se registran solicitudes de información y expedición de certificados relacionados con contratos laborales.
- **Correo Institucional:** Varios usuarios reportan problemas con el correo institucional, como recuperación de contraseñas y cambios de información.

- **Evaluación Docente:** Existen quejas sobre la plataforma de evaluación docente y dificultades en su uso.

#### Temas Específicos

- **Información sobre docentes:** Se solicitan datos específicos sobre docentes, como publicaciones y perfiles académicos.
- **Problemas técnicos:** Además de los problemas con la plataforma de inscripción, se reportan fallas en el aula virtual y en la plataforma de evaluación docente.
- **Salud ocupacional:** Se registran varias solicitudes relacionadas con registros calificados en seguridad y salud en el trabajo.

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Problemas con la plataforma:** Es evidente la necesidad de seguir mejorando la estabilidad y usabilidad de la plataforma, especialmente en lo que respecta a los procesos de inscripción y evaluación docente. Se sugiere seguir realizando mantenimiento preventivo y seguir ofreciendo soporte técnico más eficiente.
- **Falta de información clara:** Los usuarios solicitan información más detallada sobre los procesos académicos y administrativos. Se recomienda seguir actualizando y ampliando la información disponible en la página web y en los sistemas de información.
- **Demanda de certificados:** La alta demanda de certificados académicos sugiere la necesidad de seguir optimizando los procesos de expedición y digitalización de estos documentos.
- **Atención a grupos específicos:** Se debe seguir prestando especial atención a las solicitudes de los grupos minoritarios y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de inclusión.
- **Capacitación a los usuarios:** Es importante seguir ofreciendo capacitaciones a los usuarios sobre el uso de las plataformas y los procedimientos administrativos.

#### Acciones a tomar

- **Diagnosticar los problemas técnicos de la plataforma:** seguir Realizando un diagnóstico exhaustivo para identificar las causas de las fallas y proponer soluciones a corto y largo plazo.
- **Actualizar y ampliar la información disponible en los sistemas:** Seguir Revisando y actualizando la información académica y administrativa disponible en línea, asegurando que sea clara y accesible para los usuarios.
- **Optimizar los procesos de expedición de certificados:** Seguir Implementando un sistema de gestión documental que permita la emisión ágil y segura de certificados.
- **Fortalecer la atención al usuario:** Seguir Capacitando al personal de atención al usuario para que pueda resolver las dudas y problemas de los estudiantes de manera eficiente.

Al abordar estos puntos, la universidad seguirá mejorando la experiencia de sus estudiantes y egresados, optimizando sus procesos y garantizando una mayor satisfacción de los usuarios.



Cristina Muñoz M.

Oficina de Correspondencia