

INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

Introducción

En el contexto universitario, las PQRS-D (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) son mecanismos esenciales para la gestión eficiente de las interacciones y retroalimentaciones de los usuarios. 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.

Este informe proporciona un análisis detallado de las PQRS-D gestionadas durante el mes de mayo de 2024, destacando su relevancia para la mejora continua y la calidad en la prestación de servicios universitarios.

Alcance

Este informe abarca exclusivamente las PQRS-D gestionadas durante el mes de mayo 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 PQRS-D en la universidad durante el mes de mayo de 2024, identificando tendencias, estados de las solicitudes y áreas de mejora.

Objetivos Específicos

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

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:

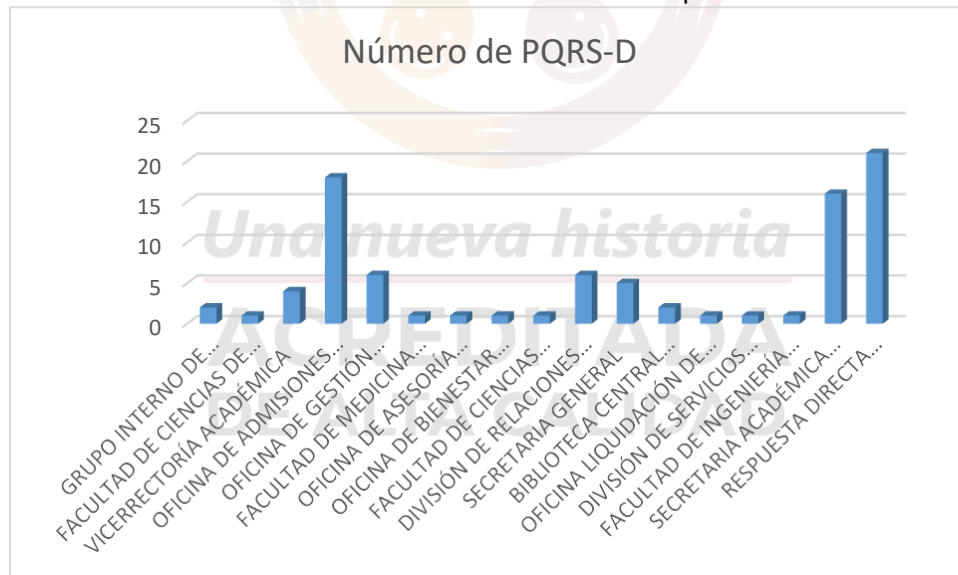
Tabla y Gráfico de PQRS-D recibidas en mayo 2024

Oficina	Número de PQRS-D
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2

INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

Oficina	Número de PQRS-D
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	18
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	6
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	6
SECRETARIA GENERAL	5
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	16
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	21

Gráfico de Barras: Distribución de PQRS-D por Oficina



Análisis Consolidado de PQRS-D

Para proporcionar una visión más clara y detallada, se calcularon los porcentajes de PQRS-D recibidas por cada oficina:

- Respuesta Directa del Administrador: 21 PQRS-D (23.63%)
- Oficina de Admisiones Registro y Control Académico: 18 PQRS-D (20.22%)
- Secretaría Académica IDEAD: 16 PQRS-D (17.98%)

INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

- Oficina de Gestión Tecnológica: 6 PQRS-D (6.74%)
 - División de Relaciones Laborales y Prestacionales: 6 PQRS-D (6.74%)
 - Secretaría General: 5 PQRS-D (5.62%)
 - Vicerrectoría Académica: 4 PQRS-D (4.49%)
 - Grupo Interno de Atención al Ciudadano: 2 PQRS-D (2.25%)
 - Biblioteca Central Rafael Parga Cortes: 2 PQRS-D (2.25%)
 - Facultad de Ciencias de la Salud: 1 PQR-D (1.12%)
 - Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia: 1 PQR-D (1.12%)
 - Oficina de Asesoría Jurídica: 1 PQR-D (1.12%)
 - Oficina de Bienestar Universitario: 1 PQR-D (1.12%)
 - Facultad de Ciencias Humanas y Artes: 1 PQR-D (1.12%)
 - Oficina Liquidación de Matrículas: 1 PQR-D (1.12%)
 - División de Servicios Administrativos: 1 PQR-D (1.12%)
 - Facultad de Ingeniería Agronómica: 1 PQR-D (1.12%)

El análisis de las PQRS-D muestra que las tres oficinas con mayor volumen de solicitudes durante mayo de 2024 fueron la **Respuesta Directa del Administrador**, la **Oficina de Admisiones Registro y Control Académico** y la **Secretaría Académica IDEAD**, representando el 61.83% del total de las PQRS-D recibidas. Este dato resalta la necesidad de realizar un análisis más profundo para identificar las causas subyacentes del alto volumen de solicitudes en estas oficinas, lo cual podría revelar oportunidades de mejora significativas en los procesos y servicios universitarios.

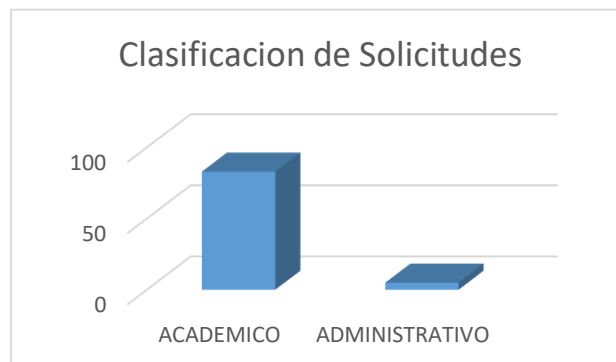
Este análisis consolidado proporciona una base sólida para implementar acciones correctivas y estratégicas que fortalezcan la eficiencia y la satisfacción del usuario en la universidad.

Para abordar el análisis de las PQRS-D según las diferentes clasificaciones, estados y tipos recibidos durante el periodo, he preparado una tabla con porcentajes correspondientes y un análisis descriptivo para cada ítem relevante:

CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES

Tabla y Gráfico de Análisis de PQRS-D

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	83
ADMINISTRATIVO	5



INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

Análisis Clasificación: Las PQRS-D recibidas se dividen principalmente en solicitudes de índole académica (94.3%) y administrativa (5.7%). Esta distribución refleja una clara predominancia de temas relacionados con procesos académicos, indicando una necesidad de focalizar recursos y mejoras en esta área para optimizar la experiencia estudiantil y administrativa.

ESTADO DE SOLICITUDES

Estado	Número de Solicitudes
SOLUCIONADO	75
NO SOLUCIONADO	3
RECHAZADO	10



Análisis Estado de Solicitudes: La mayoría de las PQRS-D recibidas han sido solucionadas satisfactoriamente (86.5%), mientras que un pequeño porcentaje no ha sido resuelto (3.4%) o ha sido rechazado (10.1%) estas rechazadas son aquellas en que los ciudadanos las envían varias veces la misma solicitud o que no tiene contenido. En el marco de nuestro compromiso continuo con la mejora de la calidad de servicio, al realizar una investigación exhaustiva sobre las razones detrás de las solicitudes de PQRS-D que no han sido resueltas se evidencio que esas solicitudes fueron resueltas por otro medio las cuales fueron subidas al drive de control de estas solicitudes. Este proceso nos permitirá identificar áreas específicas donde nuestros procesos de atención y respuesta pueden ser mejorados significativamente.

Entender las causas subyacentes detrás de las PQRS-D no resueltas es fundamental para fortalecer nuestra capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra comunidad universitaria. Al abordar estas áreas de mejora de manera proactiva, no solo mejoraremos la eficiencia de nuestros servicios, sino que también fortaleceremos la confianza y satisfacción de nuestros usuarios.

INFOME DE PQRDS DEL MES DE MAYO DE 2024

TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	4
DENUNCIA	2
PETICIÓN	73
QUEJA	9



Análisis Tipo de Solicitudes: Las PQRs-D se clasifican principalmente como peticiones (82.0%), seguidas por quejas (9.9%), reclamos (4.5%) y denuncias (2.2%). Este desglose permite identificar que las peticiones son el tipo de solicitud más frecuente, indicando áreas específicas donde se requiere una mayor atención para mejorar los procesos y satisfacción del usuario.

Para mejorar la comprensión de las categorías de "Quejas" y "Reclamos" y poder identificar patrones específicos de insatisfacción, se realizó un desglose detallado de cada una de estas categorías. Este análisis nos permite abordar de manera más efectiva las preocupaciones y expectativas de nuestra comunidad universitaria, promoviendo así una mejora continua en nuestros servicios y procesos administrativos.

Desglose Detallado de las Categorías de "Quejas" y "Reclamos"

- Quejas:** Las quejas generalmente están relacionadas con expresiones de insatisfacción o disconformidad por parte de los usuarios de nuestros servicios. incluyen aspectos como:
 - Errores académicos recurrentes: demora en la entrega de certificaciones después de los pagos, los procesos de inscripción, convocatorias en la plataforma que no funcionan
 - Tiempos de respuesta prolongados.
 - Falta de claridad en la comunicación institucional.
 - Problemas de accesibilidad o disponibilidad de recursos.
- Reclamos:** Los reclamos se refieren a demandas o peticiones específicas de los usuarios que requieren una acción o respuesta por parte de la institución. Algunos ejemplos comunes incluyen:

INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

Discrepancias en el proceso de matrícula o pagos.

- Problemas con la calidad o entrega de servicios educativos.
- Reclamaciones relacionadas con derechos académicos y estudiantiles.
- Situaciones de conflicto o disputa que requieren mediación institucional.

Importancia del Análisis Detallado:

Un análisis detallado de las quejas y reclamos nos proporciona información valiosa para:

- Identificar patrones repetitivos que indican áreas críticas de mejora.
- Priorizar acciones correctivas que aborden las causas fundamentales de la insatisfacción.
- Mejorar la efectividad de nuestras respuestas y soluciones, asegurando una atención más eficiente y satisfactoria para nuestros usuarios.

Este enfoque nos permite no solo resolver los problemas de manera individual, sino también implementar cambios estructurales y procesales que prevengan futuros inconvenientes. Así, consolidamos nuestro compromiso con la excelencia académica y el bienestar integral de nuestra comunidad universitaria.

TENDENCIA DE SOLICITUDES

Para abordar la tendencia de las solicitudes, se realiza un análisis detallado de las categorías con mayor frecuencia y se proponen soluciones creativas que aborden las necesidades identificadas de manera efectiva y eficiente.

Durante el mes de mayo, la Oficina de Correspondencia de nuestra universidad a través de la plataforma, recibió un total de 97 PQRS-D, distribuidas en diversas categorías.

Categorías con Mayor Frecuencia

1. Tipo de Solicitud: **PETICIÓN**

- **Número de Solicitudes:** 73 (75.3% del total)
- **Descripción:** Las peticiones constituyen la mayoría de las PQRS-D recibidas, reflejando una alta demanda por parte de la comunidad universitaria para la solicitud de servicios, de índole académico, información adicional o trámites específicos.

Soluciones Creativas:

- Capacitar al personal para mejorar la calidad y rapidez en la respuesta a las peticiones recibidas por cualquier medio de comunicación, asegurando una comunicación clara y efectiva: circulares, video animado informativo, oficio y correos recordatorios

2. Tipo de Solicitud: **EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS**

Número de Solicitudes: 20 (20.6% del total)

- **Descripción:** Las solicitudes de expedición de certificados representan una necesidad crítica relacionada con la gestión académica de los estudiantes y egresados como expedición de sabanas de notas, hojas de vida académica, certificaciones de estudio, verificación de título entre otros.

INFOME DE PQRS DEL MES DE MAYO DE 2024

Soluciones Creativas:

- Mejorar el sistema automatizado de solicitud y entrega de certificados a través de la plataforma digital de la universidad, garantizando seguridad y accesibilidad las 24 horas del día.
- Establecer protocolos claros y tiempos de respuesta definidos para la expedición de certificados, asegurando cumplimiento con los requisitos académicos y administrativos.
- Mejorar la coordinación entre las diferentes oficinas involucradas en la expedición de certificados para reducir posibles errores y retrasos.

Propuestas de Mejora General

- **Tecnología y Automatización:**
 - Desarrollar y lanzar una aplicación móvil para facilitar a los usuarios el envío y seguimiento de sus PQRS-D desde cualquier lugar y en cualquier momento.
- **Capacitación y Desarrollo del Personal:**
 - capacitación continua para el personal de la Oficina de Correspondencia, y a las unidades académica y administrativas enfocados en técnicas de comunicación efectiva, resolución de conflictos y manejo de PQRS-D.
- **Feedback y Evaluación Continua:**
 - Implementar encuestas periódicas de satisfacción para los usuarios que hayan presentado PQRS-D, utilizando los resultados para ajustar y mejorar continuamente los servicios.

Este análisis y las propuestas de mejora están diseñados para fortalecer la capacidad de la Oficina de Correspondencia, en la gestión eficiente y efectiva de las PQRS-D, asegurando que los encargados de dar las repuestas sean de manera oportuna y satisfactoria para todos los miembros de la comunidad universitaria.

PRÓXIMOS PASOS

El componente "Próximos Pasos" delinear acciones específicas que la oficina de Correspondencia implementará para abordar los hallazgos del informe, asegurando mejoras continuas y velar por las repuestas de manera eficaz a las PQRS-D recibidas:

Acciones Específicas para Mejorar la Gestión de PQRS-D

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

1. **Implementación de un Sistema de Seguimiento Automatizado:**
 - Actualizar e implementar en el sistema de la pqrs para el seguimiento y gestión de las PQRS-D desde su recepción hasta su resolución.
2. **Optimización de Procesos Internos:**
 - Identificar y eliminar cuellos de botella mediante la simplificación de procesos y la reducción de tiempos de respuesta.
3. **Fortalecimiento de la Comunicación Institucional:**
 - Mejorar la comunicación interna y externa sobre el estado y la resolución de las PQRS-D.
 - Implementar mecanismos efectivos para informar a los usuarios sobre el progreso de sus solicitudes y garantizar transparencia en el proceso.
4. **Seguimiento de Recomendaciones y Mejoras Continuas:**

- Asegurar la implementación oportuna de acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia de problemas identificados.

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.

Conclusión y Recomendaciones

En conclusión, el análisis detallado de las PQRS-D revela áreas críticas de atención en los procesos académicos y administrativos de la universidad. Se recomienda implementar medidas para mejorar la resolución de solicitudes pendientes y rechazadas, así como enfocar recursos en la gestión proactiva de peticiones y quejas. Un desglose más específico de las categorías de quejas y reclamos podría ayudar a identificar patrones de insatisfacción y áreas de mejora adicionales. Estas acciones son fundamentales para fortalecer el servicio de atención al usuario y la calidad general de la experiencia universitaria.

Recomendaciones Detalladas para Mejorar el Servicio de Atención en la Oficina de Correspondencia

Para mejorar el servicio de atención en la Oficina de Correspondencia con la administración de la plataforma, es crucial implementar las siguientes recomendaciones detalladas, enfocadas en abordar las necesidades identificadas y optimizar la gestión de PQRS-D:

1. Capacitación Continua del Personal:

- Brindar capacitación adicional al personal de la Oficina de Correspondencia en la gestión efectiva de situaciones de quejas y reclamos.
- Fortalecer las habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos para manejar estas situaciones de manera profesional y efectiva.

2. Transparencia y Comunicación Proactiva:

- Mejorar la comunicación proactiva con los usuarios al informarles sobre el estado y la resolución de sus quejas o reclamos.
- Implementar un sistema de seguimiento que permita a los usuarios verificar el progreso de sus casos de manera fácil y accesible.

Implementar estas acciones no solo mejorará la experiencia del usuario, sino que también fortalecerá la reputación institucional de la universidad en términos de atención al usuario y gestión de servicios administrativos.

Cordial saludo,



Cristina Muñoz
Oficina de Correspondencia
Universidad del Tolima.