

Informe Trimestral de PQRDS - Universidad del Tolima

Periodo: 17 de enero al 26 de marzo de 2025

INTRODUCCIÓN

El presente informe trimestral se presenta como un análisis exhaustivo y crítico de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) recibidas por la Universidad del Tolima durante el primer trimestre de 2025. Este documento no solo busca cuantificar el volumen de interacciones entre la comunidad universitaria y la institución, sino también desentrañar las tendencias y patrones subyacentes que influyen en la satisfacción y el bienestar de estudiantes, docentes y personal administrativo. La plataforma de PQRDS, como un canal vital de comunicación, ofrece una ventana única hacia las necesidades y preocupaciones de la comunidad, y su análisis detallado se revela como una herramienta indispensable para la mejora continua de los servicios universitarios.

Los datos recopilados durante este período revelan un alto nivel de participación, lo que subraya la importancia de este canal para la resolución de inquietudes y la expresión de opiniones. Sin embargo, la concentración de solicitudes en áreas específicas, como la "Respuesta Directa Administrador", la "Secretaría Académica IDEAD" y la "Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico", señala la necesidad de una revisión profunda de los procesos y la capacidad de respuesta de estas dependencias clave.

Este informe no se limita a la presentación de datos, sino que busca proporcionar un análisis integral que identifique áreas de mejora y proponga recomendaciones concretas para optimizar la gestión de PQRDS. Al abordar los problemas técnicos, mejorar la comunicación, capacitar al personal y atender las necesidades específicas de la comunidad universitaria, la Universidad del Tolima puede fortalecer su compromiso con la excelencia y la satisfacción de sus miembros.

2. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Evaluar integralmente el sistema de gestión de PQRDS de la Universidad del Tolima durante el primer trimestre de 2025, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer estrategias para optimizar la eficiencia y la satisfacción de la comunidad universitaria.

Objetivos Específicos:

1. Análisis Cuantitativo y Cualitativo Detallado:



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Cuantificar el volumen de PQRDS recibidos, clasificándolos por oficina receptora, tipo de solicitud, estado de resolución y asunto tratado.

- Analizar cualitativamente el contenido de las solicitudes para identificar patrones recurrentes, preocupaciones específicas y niveles de satisfacción de los usuarios.
- 2. Identificación de Tendencias y Patrones Críticos:**
- Determinar las áreas de la universidad con mayor volumen de solicitudes y los tipos de PQRDS más frecuentes.
 - Identificar tendencias en la resolución de solicitudes, incluyendo tiempos de respuesta y tasas de resolución exitosa.
- 3. Evaluación de la Eficacia de la Plataforma y Procesos:**
- Evaluar la usabilidad y la eficiencia de la plataforma de PQRDS, identificando posibles problemas técnicos o de diseño.
 - Analizar la eficacia de los procesos internos de gestión de PQRDS, desde la recepción hasta la resolución de las solicitudes.

3. METODOLOGÍA

Se realizó un análisis detallado de los datos proporcionados, clasificándolos por:

- Oficina receptora
- Clasificación (académico/administrativo)
- Tendencia (tipo de PQRDS)
- Estado de la solicitud
- Tipo de solicitud (petición, reclamo, etc.)
- Asunto de la solicitud

Se calcularon porcentajes y se generaron tablas para facilitar la interpretación de los datos.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Distribución por Oficina

El presente apartado del informe se centra en el análisis detallado de la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) recibidas por la Universidad del Tolima durante el primer trimestre de 2025, específicamente en lo que respecta a la oficina receptora de cada solicitud. Este análisis tiene como objetivo principal identificar patrones y tendencias en la distribución de las solicitudes entre las diferentes dependencias de la universidad, con el fin de comprender mejor las necesidades y preocupaciones de la comunidad universitaria y optimizar la gestión de PQRDS.

La distribución de las solicitudes por oficina proporciona información valiosa sobre la carga de trabajo y la eficiencia de cada dependencia en la atención de las inquietudes de los usuarios.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que queremos!

Los datos presentados en la tabla muestran una clara concentración de solicitudes en tres oficinas principales: "Respuesta Directa Administrador", "Secretaría Académica IDEAD" y "Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico". Esta concentración sugiere que estas oficinas son los principales puntos de contacto para la comunidad universitaria en la resolución de inquietudes, problemas o solicitudes de información. Sin embargo, también es importante analizar las oficinas con un bajo volumen de solicitudes para determinar si esto indica una alta eficiencia o una baja interacción con la plataforma de PQRDS.

Tabla 1. Distribución por Oficina

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	46	15.97
Respuesta Directa Administrador	94	32.64
Secretaría Académica IDEAD	83	28.82
Oficina de Desarrollo Institucional	38	13.19
División Contable y Financiera	11	3.82
Vicerrectoría Académica	10	3.47
Secretaría General	7	2.43
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	7	2.43
Facultad de Ciencias de la Educación	5	1.74
Facultad de Ciencias de la Salud	4	1.39
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	6	2.08
Tesorería	5	1.74
Oficina de Liquidación de Matrículas	21	7.29
División de Relaciones Laborales	11	3.82
Oficina de Gestión Tecnológica Sección	1	0.35
División de Servicios Administrativos	2	0.69
Facultad de Ingeniería Agronómica	1	0.35
Rectoría	1	0.35
Oficina de Bienestar Universitario	1	0.35
Oficina Central de Investigaciones	1	0.35

Análisis: La mayoría de las solicitudes se concentraron en la "Respuesta Directa Administrador" (32.64%), seguido por la "Secretaría Académica IDEAD" (28.82%) y la "Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico" (15.97%).

4.2. Clasificación de las Solicitudes

La clasificación de las solicitudes en académicas y administrativas proporciona información valiosa sobre las áreas de mayor interés y preocupación para los usuarios de la plataforma de PQRDS. La identificación de la categoría con mayor volumen de



solicitudes permite priorizar la asignación de recursos y la implementación de mejoras en los procesos de atención al cliente.

Los datos presentados en la tabla muestran una clara predominancia de las solicitudes académicas, que representan el 86.46% del total. Este alto porcentaje sugiere que los estudiantes son los principales usuarios de la plataforma de PQRDS y que sus inquietudes se centran principalmente en asuntos relacionados con sus estudios. Sin embargo, también es importante analizar las solicitudes administrativas, que representan el 35.42% del total, para identificar posibles áreas de mejora en los servicios administrativos de la universidad.

El análisis de la clasificación de solicitudes se realizará utilizando un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se calcularán porcentajes y se generarán tablas para facilitar la interpretación de los datos. Además, se analizará el contexto de cada categoría y los tipos de solicitudes que la componen para comprender mejor las posibles causas de la distribución observada.

Tabla 2. Clasificación de las Solicitudes

Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Académico	249	86.46
Administrativo	102	35.42

Análisis: La mayoría de las solicitudes están relacionadas con asuntos académicos (86.46%), lo que indica una alta interacción de los estudiantes con la plataforma para resolver inquietudes académicas.

4.3. Tendencia de las Solicitudes

Los datos presentados en la tabla muestran que la mayoría de las solicitudes son peticiones (74.65%), lo que sugiere que los usuarios de la plataforma de PQRDS tienden a utilizar este tipo de solicitud como un derecho fundamental para obtener respuestas y soluciones a sus inquietudes. Esta tendencia resalta la importancia de garantizar una respuesta ágil y eficiente a las peticiones, ya que los usuarios las perciben como un mecanismo para ejercer sus derechos y exigir una atención oportuna.

Table 3. Tendencia de las Solicitudes

Tendencia	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Derecho de Petición	215	74.65
Reclamo	65	22.57
Queja	17	5.90
Información General	28	9.72
Verificación de Título	6	2.08
Homologación	3	1.04

Devolución de Dinero	2	0.69
Denuncia	4	1.38
Inscripciones	2	0.69
Sugerencia	3	1.04

Análisis: La gran mayoría de las solicitudes son "Derechos de Petición" (74.65%), seguido por "Reclamos" (22.57%).

4.4. Estado de las Solicitudes

El estado de las solicitudes es un indicador crucial de la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de PQRDS. Un alto porcentaje de solicitudes resueltas sugiere un sistema que funciona correctamente y que atiende las necesidades de la comunidad universitaria. Por otro lado, un alto porcentaje de solicitudes rechazadas por estar repetidas o no resueltas por la plataforma puede indicar problemas en los procesos de atención al cliente o en la claridad de los requisitos y procedimientos.

Los datos presentados en la tabla muestran que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente (76.39%), lo que indica un buen desempeño general del sistema. Sin embargo, también se observa un porcentaje significativo de solicitudes rechazadas (31.25%) y no resueltas (8.33%), lo que sugiere la necesidad de revisar los procesos y procedimientos para identificar posibles áreas de mejora.

Tabla 4. Estado de las Solicitudes

Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Solucionado	220	76.39
Rechazado por estar repetido	90	31.25
Remitido (pendiente por dar respuesta en tiempos de ley)	17	5.90
No Solucionado por la plataforma pero si por el correo personal del solicitante	24	8.33

Análisis: Un alto porcentaje de solicitudes fueron "Solucionadas" (76.39%), pero también hay un número significativo de "Rechazadas" (31.25%).

Solicitudes Solucionadas (76.39%):

- Este alto porcentaje indica que la mayoría de las inquietudes y problemas planteados por la comunidad universitaria fueron resueltos de manera efectiva a través de la plataforma de PQRDS.
- Esto sugiere que la universidad cuenta con un sistema de gestión de PQRDS que funciona correctamente y que atiende las necesidades de los usuarios.



Sin embargo, es importante analizar el tiempo de respuesta y la calidad de las soluciones proporcionadas para garantizar la satisfacción de los usuarios.

- **Solicitudes Rechazadas por estar repetidas (31.25%):**
 - Este porcentaje es preocupante y sugiere que existe un problema con la gestión de solicitudes repetidas.
 - Se deben implementar medidas para evitar la duplicación de solicitudes y para mejorar la comunicación con los usuarios sobre los motivos del rechazo.
- **Solicitudes No Solucionadas por la plataforma pero si por el correo personal del solicitante (8.33%):**
 - Sugiere que existen problemas con el personal de la universidad que no revisan los tiempos aportados por la plataforma de PQRDS lo cual impiden la resolución de algunas solicitudes a través de este canal.
 - También indica que el personal de la universidad busca alternativas para solucionar los problemas, lo cual es bueno.
 - Se deben investigar las posibles causas de este problema y tomar medidas para mejorar la funcionalidad de la plataforma.

4.5. TIPO DE SOLICITUD

La identificación del tipo de solicitud más frecuente permite priorizar la asignación de recursos y la implementación de mejoras en los procesos de atención al cliente. Además, el análisis del tipo de solicitud puede revelar posibles problemas o áreas de mejora en los servicios académicos o administrativos de la universidad.

El análisis del tipo de solicitud se realizará utilizando un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se calcularán porcentajes y se generarán tablas para facilitar la interpretación de los datos. Además, se analizará el contexto de cada tipo de solicitud y los asuntos que abarca para comprender mejor las posibles causas de la distribución observada.

Tabla 5. Tipo de Solicitud

Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Petición	195	67.70
Reclamo	93	32.29
Queja	52	18.05

Análisis: Similar a la tendencia, la mayoría de las solicitudes son "Peticiónes" (67.70%).

4.6. ANÁLISIS DE ASUNTOS SOLICITADOS

- **Solicitud de certificado de notas:** 17 solicitudes, lo que indica una alta demanda de este documento.
- **Solicitud de contraseña/problemas de acceso a la plataforma:** 10 solicitudes, señalando problemas técnicos con la plataforma Academusoft.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

- **Problemas con el proceso de matrícula:** 15 solicitudes, indicando posibles fallas en el proceso de inscripción.
- **Solicitud de información sobre inscripciones:** 3 solicitudes, mostrando interés en los procesos de admisión.
- **Solicitud de pensum académico:** 4 solicitudes, reflejando la necesidad de información sobre planes de estudio.
- **Solicitud de devolución de dinero:** 3 solicitudes, relacionadas con inscripciones y matrículas.
- **Solicitud de información sobre homologación:** 2 solicitudes, indicando interés en la validación de estudios previos.
- **Solicitud de renovación de licencia de SST:** 3 solicitudes, mostrando necesidades de actualización profesional.
- **Solicitud de verificación de título:** 3 solicitudes, reflejando la importancia de la validación de credenciales.
- **Solicitudes de becas:** solicitudes para conocer el listado de becas ofrecidas por la universidad.
- **solicitudes de licencias de microsoft office, y de acceso a la plataforma de tu aula virtual idead:** solicitudes para poder acceder a los programas ofrecidos por la universidad.
- **solicitud de apoyo urgente para acceso a la plataforma Academusoft:** las solicitudes se realizaron por que la plataforma academusoft no permitia el acceso a los estudiantes.
- **solicitud de sabana de notas y registro de certificación del programa:** los egresados de salud ocupacional necesitan estos documentos.
- **solicitud formal para una nueva revisión de los resultados obtenidos en el proceso de selección del concurso docente del IDEAD A-2025:** los docentes que concursaron no estuvieron de acuerdo con los resultados.
- **solicitud de reintegro:** estudiantes que habian dejado de estudiar desean retomar sus estudios en la universidad.
- **solicitud de constancias de tiempo de servicio y salarios:** docentes que necesitan estos documentos.
- **solicitudes de cancelacion de semestres:** solicitudes por

Análisis General

¡Construimos la universidad que soñamos!

El informe trimestral revela tendencias importantes sobre la gestión de PQRDS en la Universidad del Tolima. Los datos muestran un alto volumen de solicitudes, lo que indica una comunidad universitaria activa y participativa. La concentración de solicitudes en áreas como "Respuesta Directa Administrador", "Secretaría Académica IDEAD" y "Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico" señala la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta y la eficiencia en estos departamentos clave.

La predominancia de solicitudes académicas y derechos de petición subraya la importancia de la plataforma como un canal vital para la resolución de inquietudes estudiantiles.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Los asuntos más frecuentes, como la solicitud de certificados de notas, problemas de acceso a la plataforma y dificultades con el proceso de matrícula, ofrecen información valiosa para identificar áreas problemáticas y mejorar los servicios universitarios. Además, las solicitudes relacionadas con homologaciones, devoluciones de dinero y concursos docentes resaltan la diversidad de necesidades de la comunidad universitaria.

Conclusiones

1. **Fortalecimiento de la Plataforma y Procesos:** Es crucial optimizar la plataforma de PQRDS y los procesos internos para mejorar la eficiencia y la claridad en la gestión de solicitudes. Se deben abordar los problemas técnicos con Academusoft y simplificar los procedimientos de matrícula y certificación.
2. **Capacitación del Personal:** Es fundamental capacitar al personal encargado de la gestión de PQRDS para garantizar una atención oportuna y eficiente. Se deben establecer protocolos claros y estandarizados para la resolución de solicitudes.
3. **Atención a Necesidades Específicas:** Se deben abordar las necesidades específicas de los estudiantes y docentes, como la solicitud de certificados de notas, problemas de acceso a la plataforma y dificultades con el proceso de matrícula. Se deben establecer canales de comunicación claros y eficientes para resolver estas inquietudes.

Al implementar estas recomendaciones, la Universidad del Tolima podrá fortalecer su sistema de gestión de PQRDS, mejorar la satisfacción de la comunidad universitaria y consolidar su compromiso con la excelencia y la transparencia.

Elaboro: Cristina Muñoz M.
Coordinadora Oficina de Correspondencia

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!