

## Informe Anual de PQRDs 2023

### Universidad del Tolima

#### 1. Introducción

Este informe tiene como objetivo presentar un análisis exhaustivo de las solicitudes de PQRDs recibidas a través de la plataforma institucional entre el **17 de enero** y el **22 de diciembre de 2023**. Se evaluarán los datos obtenidos con el fin de identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones.

#### 2. Resumen de Solicitudes por Oficina

Durante el año 2023, se recibieron un total de **727 solicitudes**. A continuación, se presenta una tabla con el número de solicitudes recibidas por cada oficina.

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Oficina de Desarrollo Institucional	1	0.14
Facultad de Ciencias	1	0.14
Facultad de Ingeniería Forestal	4	0.55
Oficina de Contratación	4	0.55
Oficina de Admisiones Registro y Control Académico	112	15.39
Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional	1	0.14
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	7	0.96
División Contable y Financiera	8	1.10
Instituto de Educación a Distancia	2	0.27
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	31	4.26
Sección Compras	1	0.14
Vicerrectoría Académica	66	9.07
Sección Tesorería	2	0.27
Facultad Ciencias de la Educación	16	2.20
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	13	1.79
Rectoría	5	0.69
Oficina Central de Investigaciones y Desarrollo Científico	2	0.27
Vicerrectoría Administrativa	2	0.27
Grupo Interno de Atención al Ciudadano	3	0.41
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	4	0.55
Oficina de Bienestar Universitario	2	0.27
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	13	1.79
Centro de Idiomas	2	0.27
Biblioteca Central Rafael Parga Cortés	4	0.55
Secretaría General	39	5.37

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Oficina Liquidación de Matrículas	30	4.13
División de Servicios Administrativos	8	1.10
Secretaría Académica IDEAD	183	25.15
Facultad de Ciencias de la Salud	13	1.79
Oficina de Graduados	2	0.27
Oficina de Gestión Tecnológica	106	14.59
Oficina de Asesoría Jurídica	1	0.14
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0.14
Respuesta Directa Administrador	118	16.20

### Análisis de Solicitudes por Oficina

- La **Oficina de Admisiones Registro y Control Académico** recibió el mayor número de solicitudes (112), lo que representa **15.39%** del total. Esto sugiere que podría haber una alta demanda de servicios relacionados con el proceso de admisión y matrícula.
- **Secretaría Académica IDEAD** también tuvo un alto volumen con **183 solicitudes** (25.15%), lo que indica una necesidad significativa de atención en la educación a distancia.
- La **Respuesta Directa Administrador** (118 solicitudes, **16.20%**) resalta la importancia de tener un canal efectivo para que los estudiantes puedan recibir respuestas rápidas y adecuadas a sus inquietudes.

### 3. Clasificación de Solicitudes

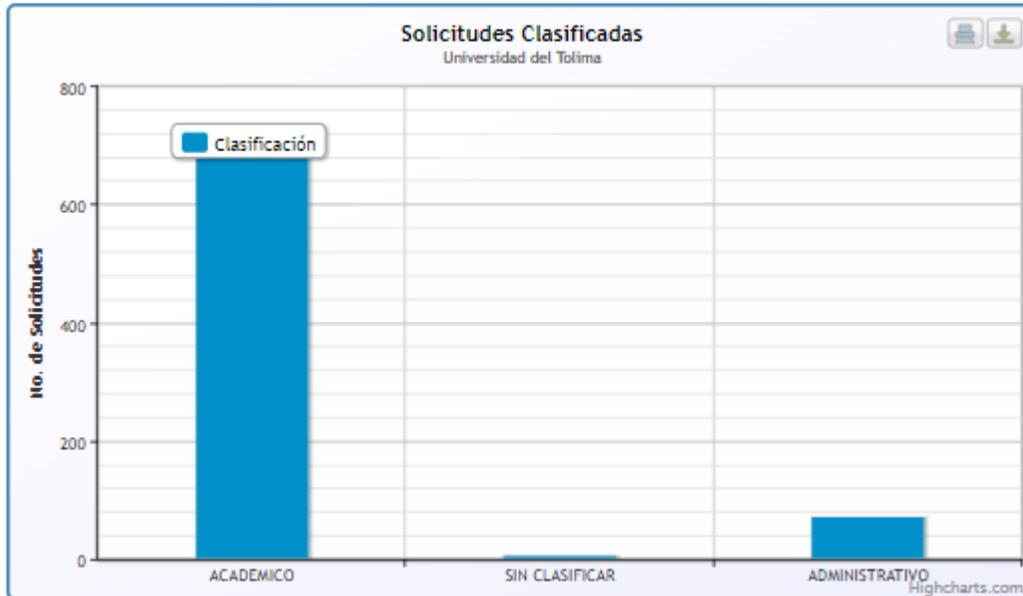
Las solicitudes fueron clasificadas en tres categorías: **Académico**, **Administrativo**, y **Sin clasificar**.

Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Académico	729	97.12
Sin clasificar	5	0.69
Administrativo	73	10.02

### Análisis de Clasificación

- La mayoría de las solicitudes (729, **97.12%**) fueron de carácter académico, lo que refleja que los estudiantes están más propensos a presentar inquietudes en esta área.
- Las solicitudes administrativas (73, **10.02%**) indican que, aunque son menos numerosas, son igualmente relevantes para la gestión interna de la universidad.

### Gráfico 1: Clasificación de Solicitudes



#### 4. Tendencias de Solicitudes

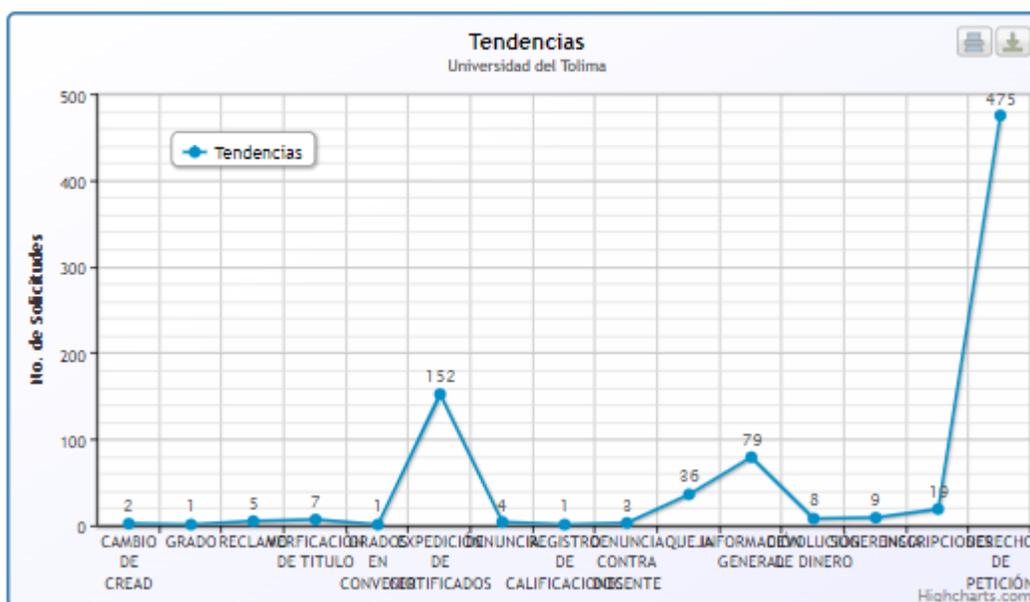
Se analizaron las tendencias de las solicitudes, desglosando los tipos más relevantes:

Tendencia	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Cambio de Cread	2	0.27
Grado	1	0.14
Reclamo	5	0.69
Verificación de Título	7	0.96
Grados en Convenio	1	0.14
Expedición de Certificados	152	20.90
Denuncia	4	0.55
Registro de Calificaciones	1	0.14
Denuncia contra Docente	3	0.41
Queja	36	4.95
Información General	79	10.86
Devolución de Dinero	8	1.10
Sugerencia	9	1.10
Inscripciones	19	2.62
Derecho de Petición	475	65.34

#### Análisis de Tendencias

- La categoría más destacada es **Derecho de Petición** con **475 solicitudes** (65.34%), lo que refleja un interés significativo de los estudiantes en hacer valer su derecho a solicitar información y servicios.
- La **Expedición de Certificados** (152 solicitudes, **20.90%**) también muestra un requerimiento notable, lo que podría sugerir una necesidad de simplificar y agilizar el proceso de obtención de documentos académicos.

**Gráfico 2: Tendencias de Solicitudes**



## 5. Estado de las Solicitudes

Las solicitudes se clasificaron según su estado en tres categorías: **Solucionado**, **No Solucionado** y **Rechazado**.

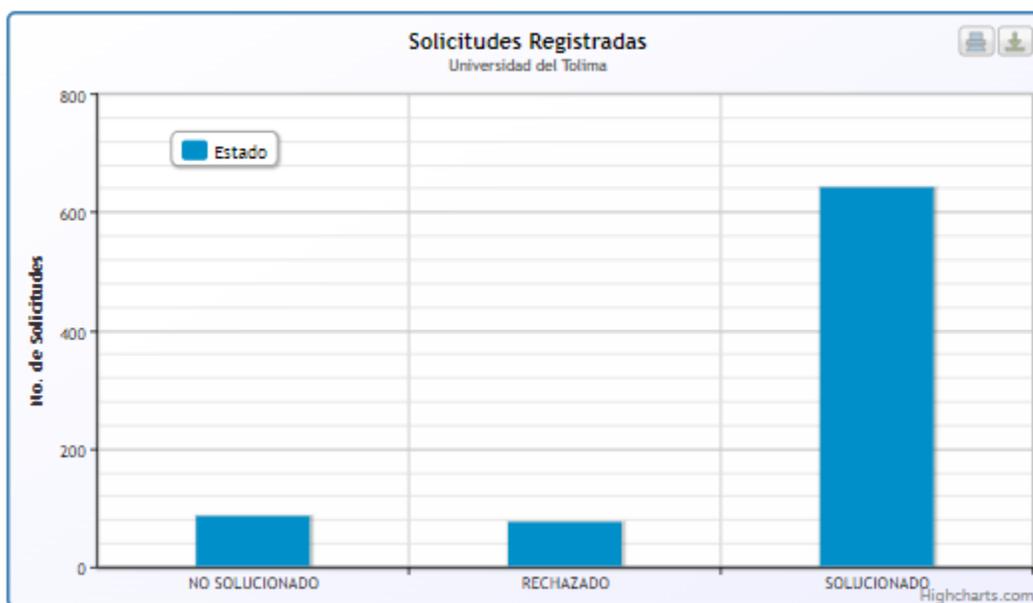
Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Solucionado	643	88.32
No Solucionado	86	11.83
Rechazado	78	10.74

### Análisis del Estado de Solicitudes

- La mayoría de las solicitudes (643, **88.32%**) fueron solucionadas, lo que indica una gestión efectiva por parte de las oficinas de la universidad.

• Sin embargo, un porcentaje considerable (11.83%) de solicitudes permanece **No Solucionado**, lo que plantea la necesidad de un seguimiento más riguroso para garantizar que todas las solicitudes sean atendidas adecuadamente.

**Gráfico 3: Estado de las Solicitudes**



## 6. Tipos de Solicitudes

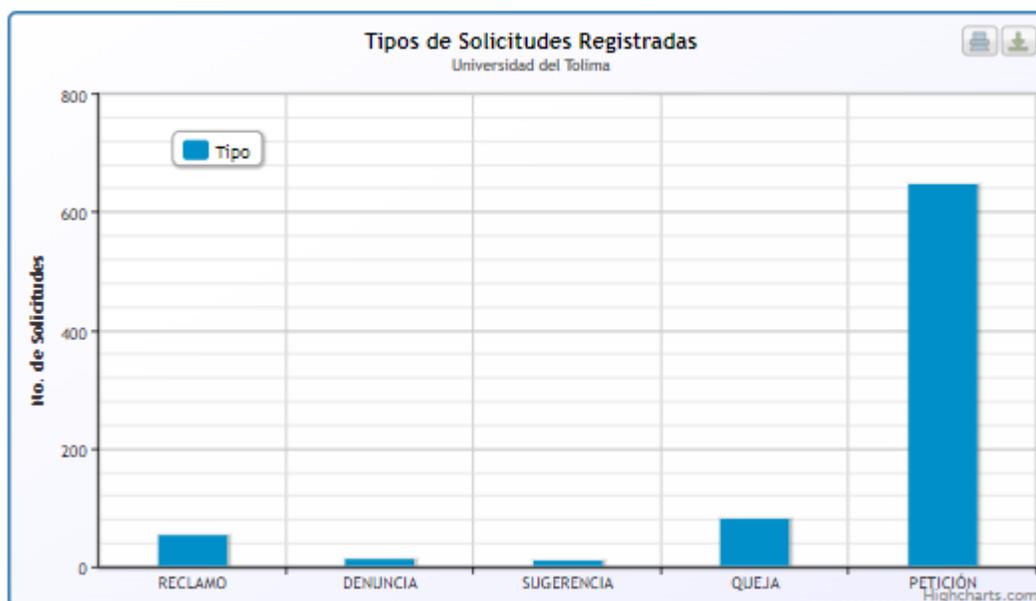
Los tipos de solicitudes registradas incluyen:

Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Reclamo	54	7.41
Denuncia	13	1.79
Sugerencia	10	1.38
Queja	83	11.41
Petición	647	88.32

### Análisis de Tipos de Solicitudes

- La categoría de **Petición** es la más predominante, con **647 solicitudes** (88.32%), lo que sugiere que los estudiantes utilizan este mecanismo para expresar sus inquietudes y necesidades.
- Las **Quejas** (83, **11.41%**) indican que existen áreas de mejora en la atención al estudiante, y es crucial que la universidad preste atención a estos aspectos.

## Gráfico 4. Tipos de Solicitudes



## 7. Conclusiones

El análisis de las PQRDs en la Universidad del Tolima durante 2023 revela que la gestión de solicitudes fue efectiva, con una alta tasa de resolución. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, especialmente en el seguimiento de solicitudes no solucionadas y en el manejo de quejas y sugerencias.

## 8. Recomendaciones

- **Fortalecimiento del Proceso de Atención:** Es fundamental implementar un sistema de seguimiento para las solicitudes no solucionadas, asegurando que se aborden en un tiempo razonable.
- **Capacitación del Personal:** Se recomienda la capacitación continua del personal en gestión de PQRDs para mejorar la atención al estudiante.
- **Comunicación Clara:** Se sugiere establecer canales de comunicación más claros y efectivos para informar a los estudiantes sobre el estado de sus solicitudes.



CRISTINA MUÑOZ M.  
P.U.Oficina de Correspondencia