Informe Mensual de Seguimiento a los PQRDs Recibidos - Julio

Introducción

Este informe presenta un análisis mensual de los PQRDs (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidos a través de la plataforma de la universidad durante el mes de julio. A través de la recopilación de datos y la elaboración de tablas descriptivas, se busca ofrecer una visión clara y positiva del estado de atención a la comunidad universitaria, así como identificar áreas de mejora y fortalecer el servicio.

Resumen de PQRDs Recibidos

Durante el mes de julio, se recibieron un total de **171 PQRDs**. A continuación, se presenta la distribución de solicitudes por oficina, clasificación, estado y tipo.

Distribución por Oficina

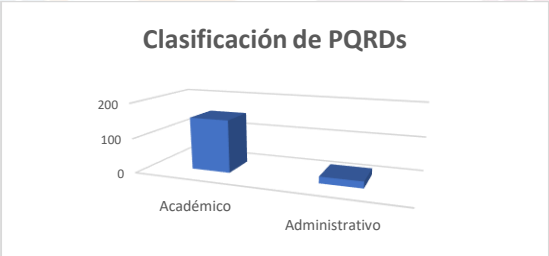
Oficina	Número de Solicitudes
Facultad de Ingeniería Forestal	1
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	19
División Contable y Financiera	1
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	1
Vicerrectoría Académica	14
Facultad Ciencias de la Educación	1
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	1
Vicerrectoría Administrativa	1
Oficina de Bienestar Universitario	2
Centro de Idiomas	1
Secretaría General	3
Oficina Liquidación de Matrículas	14

Oficina	Número de Solicitudes
Facultad de Ingeniería Agronómica	1
Secretaría Académica IDEAD	41
Facultad de Ciencias de la Salud	2
Oficina de Graduados	1
Oficina de Gestión Tecnológica	12
Oficina Créditos ICETEX	1
Facultad de Tecnologías	1
Respuesta Directa Administrador	53
Total	**171**

Análisis de la Tabla de Distribución por Oficina

La tabla anterior muestra que la **Secretaría Académica IDEAD** lidera con **41 solicitudes**, representando aproximadamente el **24%** del total. Esto indica una alta demanda en servicios académicos, posiblemente por el inicio del periodo académico. La **Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico** también destaca con **19 solicitudes**, lo que sugiere un interés significativo en procesos de inscripción y matrícula.

Clasificación de PQRDs

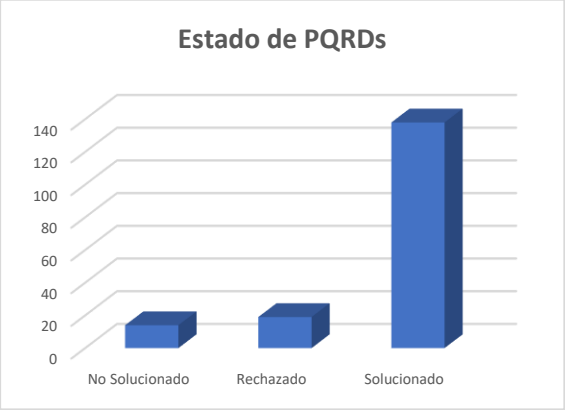


Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Académico	152	89.0
Administrativo	19	11.0
Total	**171**	**100.0**

Análisis de la Tabla de Clasificación de PQRDs

El análisis indica que la mayoría de las solicitudes (**89%**) son de carácter **académico**, lo que subraya la necesidad de atención a las inquietudes y requerimientos de los estudiantes. Solo el **11%** de las solicitudes corresponde a asuntos administrativos, lo que podría reflejar una adecuada atención en esa área o un menor interés por parte de los usuarios en servicios administrativos.

Estado de PQRDs

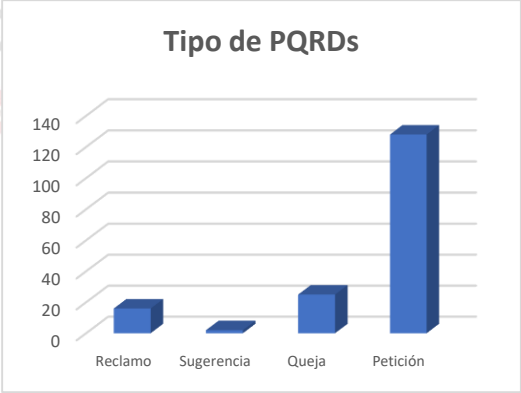


Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
No Solucionado	14	8.2
Rechazado	19	11.1
Solucionado	138	80.7
Total	**171**	**100.0**

Análisis de la Tabla de Estado de PQRDs

De las **171** solicitudes recibidas, **138** fueron solucionadas, lo que representa una eficiencia del **80.7%** en la atención. Sin embargo, **14** solicitudes no fueron solucionadas por la plataforma pero si por el correo del solicitante , dichas respuestas están evidenciadas en el drive de control: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1INssDZRP1u9jAIox2kXZU5mB0VWBxG42XxFfVmiApn4/edit?gid=0#gid=0 y **19** fueron rechazadas por no tener contenido y también por estar repetidas.

Tipo de PQRDs



Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Reclamo	16	9.4

Tipo	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Sugerencia	2	1.2
Queja	25	14.6
Petición	128	75.0
Total	**171**	**100.0**

Análisis de la Tabla de Tipo de PQRDs

La categoría de **peticiones** es la más frecuente, con **128** solicitudes, representando un **75%** del total. Esto indica que los usuarios buscan activamente información y servicios. Por otro lado, las **quejas** suman **25** (14.6%), lo que indica áreas de insatisfacción que deben ser abordadas con prioridad para mejorar la experiencia del usuario con temas de no dar respuestas rápidas a sus solicitudes.

Tendencia de Solicitudes

Tendencia	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Cambio de Crédito	1	0.6
Verificación de Título	1	0.6
Expedición de Certificados	20	11.7
Estudios de Homologación	2	1.2
Queja	6	3.5
Información General	25	14.6
Devolución de Dinero	1	0.6
Inscripciones	4	2.3
Derecho de Petición	111	64.9
Total	**171**	**100.0**

Análisis de la Tabla de Tendencia de Solicitudes

La tendencia muestra que el **Derecho de Petición** lidera con **111** solicitudes, representando un **64.9%** del total. Esto subraya la importancia de garantizar que las respuestas a estas peticiones sean efectivas y oportunas. La

expedición de certificados con **20** solicitudes también refleja la necesidad de mejorar la eficiencia más rápida en este servicio.

Conclusiones y Recomendaciones

La gestión de PQRDs durante el mes de julio ha sido positiva, con un alto porcentaje de solicitudes atendidas y solucionadas. Sin embargo, se identifican áreas de mejora que deben ser abordadas para seguir fortaleciendo el servicio a la comunidad universitaria.

Recomendaciones:

1. **Seguir con Capacitación del Personal**: Invertir en la capacitación continua del personal para mejorar la calidad de las respuestas a las PQRDs.
2. **Seguir Fomentando el Uso de la Plataforma**: Incentivar a la comunidad universitaria a utilizar la plataforma de PQRDs mediante campañas informativas sobre su funcionamiento y beneficios.

Este informe pone de manifiesto la importancia de la atención a las solicitudes de la comunidad universitaria y la necesidad de seguir trabajando en la mejora continua de nuestros procesos y servicios.

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO
Coordinador
Oficina de Correspondencia

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD
¡Construimos la universidad que soñamos!