Informe Mensual de PQRDS - septiembre 2024

Introducción

Este informe presenta un análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRDS) recibidas a través de la plataforma de la Universidad del Tolima durante el mes de septiembre de 2024. El objetivo es proporcionar una visión clara de la naturaleza y estado de estas solicitudes, facilitando la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas.

1. SOLICITUDES POR OFICINA

Oficina	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Secretaría Académica IDEAD	32	40.0
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	8	10.0
Oficina de Gestión Tecnológica	10	12.5
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	2	2.5
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	2	2.5
Secretaría General	3	3.75
Facultad de Ciencias de la Educación	1	1.25
Oficina de Asesoría Jurídica	1	1.25
Rectoría	1	1.25
Oficina Liquidación de Matrículas	4	5.0
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	1	1.25
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1	1.25
División Contable y Financiera	1	1.25
Respuesta Directa Administrador	8	10.0
Total	**80**	**100%**

Gráfica de Solicitudes por Oficina

Análisis de Solicitudes por Oficina

El análisis de las solicitudes recibidas por cada oficina durante el mes de septiembre revela información valiosa sobre las áreas más activas. A continuación, se detalla el porcentaje de solicitudes por oficina:

- **Secretaría Académica IDEAD (40.0%)**: Esta oficina lidera en la recepción de solicitudes, con un total de 32. Esto representa el 40% del total, indicando que los asuntos académicos del idead son la principal cantidad de solicitantes. Es fundamental prestar atención a esta área la cual aborda adecuadamente las necesidades de los estudiantes en todos los CAT del todo el territorio nacional.
- **Oficina de Gestión Tecnológica (12.5%)**: Con 10 solicitudes, esta oficina ocupa el tercer lugar. Esto sugiere un interés significativo en cuestiones relacionadas con la tecnología, en áreas como acceso a plataformas y soporte técnico.
- **Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (10.0%)**: Con 8 solicitudes, representa el 10% del total. Esto podría reflejar interés en saber sobre procesos de admisión y control académico, expedición de certificados lo que sugiere la necesidad de seguir mejorando la comunicación sobre estos temas.
- **Respuesta Directa Administrador (10.0%)**: Esta oficina también recibió 8 solicitudes, indicando que los usuarios están buscando soluciones directas y rápidas a sus inquietudes.
- **Oficina Liquidación de Matrículas (5.0%)**: Recibió 4 solicitudes, lo que representa un 5%. Este número sugiere que las consultas sobre matriculación son menos frecuentes, devolución de dinero, pero aún relevantes.
- **Secretaría General (3.75%)**: Con 3 solicitudes, esta oficina está en el sexto lugar. Las consultas aquí pueden estar relacionadas con expedición de certificados y validación de títulos.
- **División de Relaciones Laborales y Prestacionales, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia (2.5% cada una)**: Ambas oficinas recibieron 2 solicitudes. Esto indica que las consultas en estas áreas son menores, lo que podría reflejar una menor necesidad de los solicitantes.
- **Facultad de Ciencias de la Educación, Oficina de Asesoría Jurídica, Rectoría, Vicerrectoría de Desarrollo Humano, Facultad de Ciencias Humanas y Artes, División Contable y Financiera (1.25% cada una)**: Cada una de estas oficinas recibió 1 solicitud, lo que indica un interés muy limitado.

2. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

Clasificación	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Académico	67	83.75
Administrativo	8	10.0
Total	**80**	**100%**

Gráfica de Clasificación de Solicitudes

Análisis de Clasificación de Solicitudes

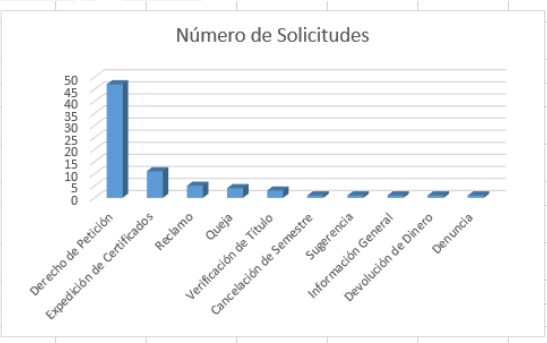
El análisis de la clasificación de las solicitudes recibidas durante el mes de septiembre proporciona una visión clara sobre la naturaleza de las inquietudes planteadas por los usuarios. A continuación se presenta un desglose detallado:

- **Solicitudes Académicas (83.75%)**: Con un total de 67 solicitudes, esta categoría representa el 83.75% del total de solicitudes recibidas. Este alto porcentaje indica que la mayoría de los usuarios están enfocados en cuestiones relacionadas con su trayectoria académica, lo que puede incluir consultas sobre programas, requisitos, horarios, certificaciones, constancias, matricula académica, uso de la plataforma, acuerdos pedagógicos, derechos de grado, renovación de licencia profesional entre otros. La predominancia de solicitudes académicas resalta la importancia de seguir fortaleciendo los servicios de atención en esta área y asegurar que se sigan satisfaciendo las necesidades de los estudiantes.
- **Solicitudes Administrativas (10.0%)**: Solo 8 solicitudes fueron clasificadas como administrativas, lo que representa el 10% del total. Este porcentaje relativamente bajo sugiere que, hay un buen servicio sobre procesos de matrícula, trámites administrativos, y gestión de documentos.

3. ANÁLISIS DE TIPOS DE SOLICITUDES

Las PQRDS se clasificaron en varios tipos, según la naturaleza de la solicitud:

Tipo de Solicitud	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Derecho de Petición	47	58.75
Expedición de Certificados	11	13.75
Reclamo	5	6.25
Queja	4	5.0
Verificación de Título	3	3.75
Cancelación de Semestre	1	1.25
Sugerencia	1	1.25
Información General	1	1.25
Devolución de Dinero	1	1.25
Denuncia	1	1.25
Total	**80**	**100%**



Análisis de Tipos de Solicitudes

El análisis de los tipos de solicitudes recibidas durante el mes de septiembre proporciona información valiosa sobre las preocupaciones y necesidades de los usuarios. A continuación, se presenta un desglose detallado de las solicitudes:

1. **Derecho de Petición (58.75%)**: Con 47 solicitudes, esta categoría representa el 58.75% del total. Esto indica que más de la mitad de las PQRDS son solicitudes formales de información o acciones por parte de la universidad, lo que sugiere un alto nivel de interés y demanda de respuestas por parte de los estudiantes. Este tipo de solicitud requiere una atención prioritaria para garantizar la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los derechos de los mismos.
2. **Expedición de Certificados (13.75%)**: Con 11 solicitudes, esta categoría ocupa el segundo lugar, representando el 13.75% del total. Esto indica que los estudiantes están solicitando certificados de diversos tipos, lo que puede incluir certificados de notas, de estudios, de matrícula, entre otros. La universidad sigue asegurándose de que este proceso sea ágil y eficiente para satisfacer esta demanda.
3. **Reclamo (6.25%)**: Este tipo de solicitud, con 5 incidencias, representa el 6.25% del total. Los reclamos reflejan descontento con unos servicios y sean gestionado de manera efectiva para prevenir futuras quejas y mejorar la experiencia del usuario.
4. **Queja (5.0%)**: Con 4 solicitudes, las quejas constituyen el 5% del total. Aunque su número es relativamente bajo, cada queja es una oportunidad para mejorar, y se ha tomado como algo fundamental para fomentar un ambiente más positivo.
5. **Verificación de Título (3.75%)**: Con 3 solicitudes, esta categoría representa el 3.75%. Esto indica que hay un interés en la validación de títulos, lo que podría ser relevante para estudiantes a punto de graduarse o en proceso de solicitud de empleo.
6. **Solicitudes Menores (1.25% cada una)**: Las categorías de Cancelación de Semestre, Sugerencia, Información General, Devolución de Dinero y Denuncia tuvieron un número limitado de solicitudes, cada una representando el 1.25%. Aunque su número es bajo, es importante estas solicitudes, ya que cada una puede señalar áreas que requieren atención.

4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

El estado de las PQRDS se detalla a continuación:

Estado	Número de Solicitudes	Porcentaje (%)
Solucionado	63	78.75
No Solucionado	5	6.25
Rechazado	7	8.75
Total	**75**	**100%**

Análisis del Estado de las Solicitudes

El análisis del estado de las PQRDS recibidas durante el mes de septiembre proporciona una visión clara sobre la eficiencia del proceso de atención y resolución de solicitudes. A continuación, se presenta un desglose detallado:

- **Solicitudes Solucionadas (78.75%)**: Con 63 solicitudes resueltas, esta categoría representa el 78.75% del total. Este alto porcentaje indica un nivel significativo de éxito en la gestión y atención de las solicitudes. La capacidad de la universidad para resolver la mayoría de las PQRDS es un indicativo positivo de su compromiso con la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa.

- **Solicitudes No Solucionadas (6.25%)**: Con 5 solicitudes que no fueron resueltas por la plataforma, pero si se les dio respuesta al correo registrado en la solicitud, la evidencia de estas respuestas están registradas en un drive de control donde son subidas en formato pdf con fines de seguimiento. en esta categoría, que representa el 6.25%, se refleja un área de oportunidad. Aunque el número es relativamente bajo, es importante identificar que las razones por las cuales estas solicitudes no han sido resueltas por la plataforma fue tiempo.
- **Solicitudes Rechazadas (8.75%)**: Esta categoría incluye 7 solicitudes, lo que equivale al 8.75% del total. Las solicitudes rechazadas por estar repetidas.

Conclusiones

- **Predominio de Solicitudes Académicas**: La mayoría de las solicitudes (83.75%) fueron de naturaleza académica, lo que destaca mejoramiento en los servicios de la gestión en esta área.
- **Alta Tasa de Resolución**: Con 63 solicitudes solucionadas, la eficiencia en la gestión de PQRDS es notable.
- **Diversidad en Tipos de Solicitudes**: Las solicitudes reflejan una amplia gama de necesidades, siendo los derechos de petición el tipo más frecuente (58.75%).

Recomendacion

Continuar con la Capacitación Continua: Es fundamental seguir proporcionando con la formación continua al personal encargado de gestionar las PQRDS. Continuar con el uso de materiales informativos, como piezas publicitarias y videos animados, así como capacitaciones virtuales. Los temas que seguimos capacitando son el uso de un lenguaje claro e inclusivo, la importancia de los derechos de petición, la relevancia de ofrecer respuestas oportunas y las implicaciones de no responder a tiempo.

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO
Coordinador oficina de Correspondencia