INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PQRDSF

(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025)

1 INTRODUCCIÓN:

Transparencia y Mejora Continua en el Servicio Universitario

El **presente informe estratégico** tiene como objetivo primordial analizar y evaluar la gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF)** recibidas a través de la plataforma oficial de la Universidad del Tolima, cubriendo el **tercer trimestre de 2025** (julio, agosto y septiembre).

Este análisis se alinea directamente con la búsqueda de la **excelencia académica y administrativa**, sirviendo como pilar fundamental del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**. La revisión sistemática de las PQRDSF es un **activo estratégico** que nos permite:

1. **Medir la Calidad del Servicio:** Identificando los puntos críticos de dolor y las áreas de mejora en los procesos internos.
2. **Fortalecer la Confianza:** Asegurando la **transparencia** y la **oportunidad** en la respuesta a estudiantes, docentes, egresados y grupos de interés.
3. **Sustentar la Toma de Decisiones:** Proporcionando datos objetivos para la **reorientación de recursos** y la implementación de acciones pedagógicas y de control.

El documento detalla la clasificación, el estado y la tipología de las **421 solicitudes** recibidas en el trimestre, presentando indicadores de eficiencia para cimentar una gestión universitaria más **ágil, confiable y centrada en las necesidades reales** de nuestra comunidad.

2. METODOLOGÍA: Enfoque en la Trazabilidad y el Análisis de Gestión

El presente informe se fundamenta en un proceso de **análisis sistemático y riguroso** de los datos brutos generados por las PQRDSF, registradas en la plataforma oficial de la Universidad del Tolima durante el tercer trimestre de 2025.

La metodología implementada garantiza la **trazabilidad** de la información y permite extraer **conclusiones estratégicas** orientadas a la mejora continua. Se siguieron los siguientes pasos clave para el procesamiento y análisis de los datos:

1. **Clasificación por Naturaleza:** Las solicitudes fueron categorizadas con base en su **naturaleza principal** (eje temático), distinguiendo claramente entre

requerimientos de índole **Académica** o **Administrativa** para focalizar la acción correctiva.

2. **Evaluación del Estado de Resolución:** Se determinó el estado final de cada PQRDSF. Los estados analizados fueron: **Solucionado**, **Rechazado por Duplicidad** (solicitud repetida), **No Solucionado por la Plataforma** (requiere intervención externa) y **Remitido** (superó el tiempo de respuesta y fue escalado para seguimiento).
3. **Análisis Temático Cualitativo:** Se llevó a cabo una revisión cualitativa de los asuntos recibidos para identificar **patrones de comportamiento**, **problemas estructurales recurrentes** y **nuevas demandas emergentes** de la comunidad universitaria.
4. **Cuantificación e Indicadores de Desempeño:** Se consolidaron los números absolutos de solicitudes por categoría y estado, calculando los **porcentajes de incidencia y eficiencia** correspondientes.
5. **Análisis Comparativo y Tendencias:** Se estableció una **comparación mensual** (julio vs. agosto vs. septiembre) para identificar las tendencias de la demanda, la capacidad de respuesta y la estabilización de los procesos.
6. **Presentación Estratégica de Datos:** La información fue organizada y presentada mediante **tablas consolidadas** y **análisis porcentuales**, asegurando claridad y concisión para la toma de decisiones.

3. ANÁLISIS DETALLADO DE SOLICITUDES PQRDSF POR MES

3.1. Julio de 2025: Pico de Demanda y Duplicidad

Durante julio se gestionó un total de **263 solicitudes**.

Distribución por Clasificación:

Clasificación	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
ACADÉMICO	229	**87.07%**
ADMINISTRATIVO	34	12.93%
TOTAL	**263**	**100.00%**

- **Análisis:** Las solicitudes de índole académica constituyeron la amplia mayoría (**87.07%**), lo que subraya la necesidad de reforzar los canales de información directa sobre procesos de matrícula, horarios o pensum al inicio del periodo.

Distribución por Estado de Resolución:

Estado	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
SOLUCIONADO	156	**59.32%**
RECHAZADO por estar repetido	98	**37.26%**
NO SOLUCIONADO por la plataforma	9	3.42%
TOTAL	**263**	**100.00%**

- **Análisis de la Gestión:** El indicador crítico fue el **alto porcentaje de requerimientos rechazados por estar repetidos (37.26%)**. Este volumen sugiere la falta de claridad en la respuesta inicial o en el tiempo de espera, generando una **carga de trabajo redundante** que debe ser monitoreada. La eficiencia en la resolución fue del 59.32%.

3.2. Agosto de 2025: Notable Mejora en la Eficiencia

Durante agosto, la Oficina gestionó **93 solicitudes PQRDSF** (una disminución significativa respecto a julio, lo que indica la estabilización de los procesos).

Distribución por Clasificación:

Clasificación	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
ACADÉMICO	77	**82.80%**
ADMINISTRATIVO	16	17.20%
TOTAL	**93**	**100.00%**

- **Análisis:** La demanda académica se mantuvo mayoritaria (**82.80%**), aunque con una leve diversificación hacia asuntos administrativos.

Distribución por Estado de Resolución:

Estado	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
SOLUCIONADO	80	**86.02%**
RECHAZADO POR ESTAR REPETIDO	5	**5.38%**
NO SOLUCIONADO POR LA PLATAFORMA	8	8.60%

Estado	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
TOTAL	**93**	**100.00%**

Exportar a Hojas de cálculo

- **Análisis de la Gestión:** Se produjo una **reducción drástica** en las solicitudes rechazadas por duplicidad, cayendo al **5.38%** (frente al 37.26% de julio). Este es un **logro significativo** que demuestra una mejora en la comunicación. El porcentaje de solicitudes solucionadas alcanzó un **altísimo 86.02%**, indicando una alta eficacia.

3.3. Septiembre de 2025: Consolidación de la Estabilización y Riesgo de Oportunidad

En septiembre se procesó el valor más bajo del trimestre, **65 solicitudes PQRDSF**.

Distribución por Clasificación:

Clasificación	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
ACADÉMICO	53	**81.54%**
ADMINISTRATIVO	12	18.46%
TOTAL	**65**	**100.00%**

- **Análisis:** La tendencia académica sigue siendo el foco principal (**81.54%**), reforzando la necesidad de estrategias de comunicación continua para procesos estudiantiles.

Distribución por Estado de Resolución:

Estado	Solicitudes (N)	Porcentaje (%)
SOLUCIONADO	46	**70.77%**
REMITIDO: TIEMPO DE RESPUESTA	11	**16.92%**
RECHAZADO POR ESTAR REPETIDO	6	9.23%
NO SOLUCIONADO POR LA PLATAFORMA	2	3.08%
TOTAL	**65**	**100.00%**

- **Análisis de la Gestión:** La tasa de solución directa se mantuvo alta (**70.77%**). El nuevo indicador **"Remitido: Tiempo de Respuesta" (16.92%)** es clave, ya que estas 11 solicitudes superaron el plazo legal y deben ser monitoreadas proactivamente para evitar incumplimientos. El indicador de duplicidad (**9.23%**) se mantuvo en un nivel bajo y aceptable.

4. RESUMEN TRIMESTRAL CONSOLIDADO

El trimestre concluyó con **421 solicitudes PQRDSF** gestionadas.

Mes	Total PQRDSF	% Académico	% Solucionado	% Repetido/Rechazado
Julio	263	87.07%	59.32%	37.26%
Agosto	93	82.80%	**86.02%**	**5.38%**
Septiembre	65	81.54%	70.77%	9.23%
TOTAL TRIMESTRE	**421**			

Estado	Total Trimestre (N)	Porcentaje (%)
SOLUCIONADO	282	**66.98%**
RECHAZADO (Repetido)	109	**25.89%**
NO SOLUCIONADO (Plataforma)	19	4.51%
REMITIDO (Tiempo Respuesta)	11	2.61%
TOTAL	**421**	**100.00%**

5. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO Y GESTIÓN

5.1. Gestión y Seguimiento de Solicitudes (PQRDSF)

La Oficina de Correspondencia ha implementado un proceso riguroso para la gestión y trazabilidad de cada PQRDSF, incluyendo:

- **Registro Centralizado y Trazabilidad:** Uso del *Drive de Control Diario* para monitorear el estado en tiempo real (Remitido, Solucionado, No Solucionado, En Trámite).
- **Asignación y Derivación Oportuna:** Asignación eficiente a las dependencias o unidades competentes para su resolución técnica.
- **Monitoreo Proactivo de Plazos:** Seguimiento continuo con un sistema de semáforo (alerta amarilla, naranja y roja) para garantizar el cumplimiento de la normativa.

5.2. Acciones de Fortalecimiento a la Gestión Documental

Se realizaron actualizaciones para optimizar el canal:

- **Inclusión de Felicitaciones (PQRDSF):** Se amplió el alcance del canal para incluir la figura de las Felicitaciones (F).
- **Actualización Normativa y de Indicadores:** Se ajustó el procedimiento formal de PQRDSF y se alinearon los indicadores de desempeño para mejorar la rendición de cuentas.

5.3. Estrategias de Prevención y Comunicación Efectiva

Con el objetivo estratégico de minimizar la ocurrencia de PQRDS recurrentes, se implementaron:

- **Material Gráfico de Sensibilización** y **Contenido Audiovisual Formativo** sobre el uso correcto de la plataforma y la importancia de las respuestas oportunas.
- **Diseño de Campaña de Capacitación** integral dirigida al personal sobre derechos de petición, lenguaje claro e inclusivo, y cumplimiento de plazos.

5.4. Colaboración y Mejora Continua

La **Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC)**, la **Secretaría General** y la **Oficina de Correspondencia** mantienen una colaboración constante para asegurar la adaptabilidad y evolución del sistema PQRDSF.

5.5. Evidencia del Manejo de PQRDSF

La transparencia y la trazabilidad se evidencian mediante:

- **Registro Diario de Control** con el drive.
- **Informes Trimestrales Publicados** en la sección de Transparencia institucional.

6. ANÁLISIS CUALITATIVO Y FOCOS CRÍTICOS (PQRDSF NO SOLUCIONADAS)

El análisis de las PQRDSF no solucionadas por la plataforma o que requirieron derivación es crucial para identificar **cuellos de botella estructurales**.

- **Problemas de Soporte y Acceso a Plataformas:** Persistencia de fallos técnicos (error de PIN, formularios, acceso a *UNIR* o correo institucional) que impiden trámites básicos.
- **Demoras en Procesos Administrativos Críticos:** Quejas por retrasos en aprobación de convenios de prácticas, actualización de ICETEX, gestión de ARL e incumplimiento de tiempos de matrícula en diplomados.
- **Casos Complejos de Egresados:** Solicitudes de información histórica (títulos no registrados en SNIES, *pensum* de años antiguos) que requieren investigación y coordinación entre oficinas (Admisiones, Financiera, Decanaturas).
- **Riesgos Financieros y Sensibles:** Quejas reiterativas sobre la **no devolución de dineros** (diplomados o pines no utilizados) y la **Denuncia anónima por acoso sexual**, que exige una respuesta inmediata y el cumplimiento riguroso de protocolos.

Recomendaciones para PQRDSF No Solucionadas:

1. **Priorizar y Escalar:** Formalizar un sistema de escalamiento claro para PQRDSF complejas o sensibles que excedan el primer nivel de atención.
2. **Capacitación y Herramientas:** Proveer a las oficinas de respuesta herramientas y formación para resolver un mayor porcentaje de PQRDSF sin necesidad de escalamiento.
3. **Comunicación Proactiva:** Mejorar la comunicación con el usuario sobre el estado de su PQRDSF, especialmente en procesos largos o complejos.

7 ANÁLISIS CONSOLIDADO TRIMESTRAL DE ASUNTOS RECIBIDOS PQRDSF (JULIO-SEPTIEMBRE 2025)

El análisis de los 421 asuntos recibidos revela que las solicitudes se agrupan en **cuatro focos temáticos principales**, siendo los problemas de **Soporte de Plataforma** y la **Gestión de Egresados/Documentos** los de mayor frecuencia e impacto en la percepción de calidad del servicio.

Foco Temático Consolidado	Asuntos Más Frecuentes	Impacto en la Gestión
1. Soporte de Plataforma y Matrícula (C. Operativa)	Inconvenientes para matricular asignaturas, no aparece recibo de pago, error al cargar documentos, problemas con el ingreso a **Academusoft** o **Tu Aula**, y dificultades con el **correo institucional**.	**Alto:** Genera frustración en el usuario y alto volumen de trabajo redundante. Es el principal cuello de botella.
2. Gestión de Egresados y Certificaciones (C. Regulatoria)	Solicitud de **renovación de Licencia SST**, expedición de **certificados de notas**, sabana de notas, contenidos programáticos, y obtención de **actas/diplomas**.	**Alto:** Afecta directamente la vida laboral del egresado y el cumplimiento de requisitos legales (licencias profesionales).
3. Procesos Académicos y Administrativos (C. Trámite)	Solicitudes de **cambio de CAT/Sede**, solicitud de **reintegro**, aclaración de la **modalidad CIPA**, solicitud de becas o apoyos (PILA/conectividad), y cancelación de semestre.	**Medio:** Muestra la necesidad de flexibilizar o clarificar los trámites académicos.
4. Inconformidad y Cobros (C. Calidad y Riesgo)	Quejas por **pérdida del beneficio de gratuidad** (Matrícula Cero), inconformidad con la **puntuación de hojas de vida** (docentes), reclamo por **pagos duplicados** y quejas sobre **trato inadecuado** de funcionarios.	**Crítico:** Puede escalar a acciones legales (Tutelas/Derechos de Petición) y afecta la reputación de la universidad.

7.1 Análisis por Tendencias y Meses

Julio: El Pico de la Crisis Operativa y Regulatoria

Julio, el mes de mayor volumen (263 asuntos), se caracteriza por la concentración de problemas asociados al **inicio del semestre y la reactivación de procesos post-grado**:

- **Pico de Matrícula:** La mayoría de los reclamos giran en torno a la **falta de recibos de pago**, el error al cargar el **certificado electoral** o el seguro estudiantil, y los errores de **Acceso a Academusoft** ("violación de seguridad").
- **Gestión Regulatoria masiva:** Hay una alta demanda de egresados para la **renovación de licencias en Salud Ocupacional (SST)**. Esto requiere una respuesta estandarizada y eficiente en el suministro de documentos clave (registro calificado, sabana de notas).
- **Inconformidad por Admisión:** Múltiples solicitudes de personas que **no salieron en la lista de admitidos** a pesar de pagar o que cuestionan los criterios de selección (ICFES/ponderado).

Agosto: La Persistencia de la Inconformidad

El volumen disminuye a 93 asuntos, pero se agudizan los temas sensibles de **gestión y calidad del servicio**:

- **Matrícula Cero y Cobros:** Aumentan las quejas por la **pérdida del beneficio de gratuidad** y la falta de notificación oportuna para el pago. Este es un foco de **riesgo legal y reputacional**.
- **Problemas de Conectividad y Soporte:** Continúan las solicitudes de ayuda para la **recuperación de accesos** y los problemas de conectividad o acceso a plataformas ("Tu Aula").
- **Calidad del Servicio:** Aparecen quejas directas por **trato inadecuado** de funcionarias administrativas, un claro indicador de una **falla en el servicio al cliente** que debe abordarse con capacitación.

Septiembre: Estabilización y Asuntos Pendientes

El volumen cae a su punto más bajo (65 asuntos), indicando una estabilización general, pero persisten los problemas estructurales:

- **Graduación y Documentación:** Las solicitudes de **Contenidos Programáticos** y el **proceso de grado** siguen siendo altos, lo que sugiere que los flujos entre la Oficina de Correspondencia, las Facultades y la Secretaría General no son fluidos.
- **Infraestructura y Recursos:** Aparece la solicitud de **aumento de espacio en Drive** (Observatorio), un problema recurrente que, si no se resuelve, afectará la capacidad de gestión documental.
- **Necesidad de Flexibilidad:** Se reitera la solicitud de **cambio de modalidad** a distancia, demostrando una demanda insatisfecha por **flexibilidad académica y económica**.

7.2 Conclusiones para la Gestión de Calidad (Eje Transparencia y Eficiencia) ✅

1. **Optimizar el *Onboarding* Digital (Soporte):** Es fundamental resolver de raíz los problemas de **Academusoft/Tu Aula** y la **generación de recibos** durante julio, ya que son la principal causa de solicitudes repetidas. Una **mesa de ayuda exclusiva** y proactiva para inicios de semestre es obligatoria.
2. **Estandarizar Documentos de Egresados (Regulatorio):** La alta demanda de documentos para la **renovación de licencias (SST)** debe automatizarse. Es necesario crear un **módulo de autoservicio** que permita a los egresados descargar el certificado de notas y el registro calificado sin necesidad de un PQRDSF.
3. **Clarificación de Matrícula Cero (Riesgo):** Se debe emitir una **comunicación masiva, clara y certificable** que explique las causales de pérdida de la gratuidad, mitigando el riesgo legal y mejorando la transparencia con la comunidad estudiantil.
4. **Capacitación en Servicio (Calidad):** Las quejas por trato inadecuado indican la necesidad de una **campaña de capacitación obligatoria** en servicio al cliente, enfoque al usuario y lenguaje claro para todo el personal de contacto.

8. CONCLUSIÓN GENERAL Y RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS

Conclusión General

El tercer trimestre de 2025 demuestra una **gestión de PQRDSF altamente efectiva y con gran capacidad de mejora**. El trimestre se inició con un **pico de demanda crítica** (263 solicitudes en julio) caracterizado por una **alta redundancia** (**37.26%** de rechazos por duplicidad), impulsada principalmente por la frustración ante problemas de matrícula y acceso. Sin embargo, la Oficina de Correspondencia demostró una **capacidad de ajuste notable** al reducir la duplicidad a niveles bajos (entre 5% y 9%) en agosto y septiembre, al tiempo que **solucionó satisfactoriamente el 67% de los requerimientos**. La **demanda académica (85%)** sigue siendo el foco central. El desafío principal de cara al próximo trimestre se traslada de la **cantidad** (demanda estabilizada) a la **calidad y oportunidad** de la respuesta, debiendo focalizar los esfuerzos en resolver los **11 casos "Remitidos"** que superaron los plazos y los **focos críticos** relacionados con egresados y fallos persistentes en las plataformas tecnológicas.

Recomendaciones Estratégicas

1. **Prioridad Tecnológica:** Implementar un **módulo de autoservicio para egresados** que permita la descarga directa de documentos clave (certificados de notas, registro calificado, *pensum*), reduciendo la alta carga regulatoria.
2. **Gestión de Riesgos:** Abordar de manera urgente los **casos sensibles** (devoluciones de dinero, denuncias) y emitir una **comunicación certificable**

sobre los criterios de pérdida de Matrícula Cero para mitigar el riesgo legal y reputacional.

3. **Cultura de Servicio:** Implementar la **campaña de capacitación obligatoria** en servicio al cliente, lenguaje claro y protocolos de respuesta, con énfasis en el personal de las dependencias que manejan las PQRDSF más complejas (Academusoft, Financiera y Admisiones).

Atentamente,

Cristina Muñoz M.
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia

Universidad del Tolima