

INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN DE PQRDSF – CUARTO TRIMESTRE 2025

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

- **Periodo de Análisis:** 1 de octubre al 17 de diciembre de 2025
- **Responsable:** Oficina de Correspondencia
- **Elaboró:** Cristina Muñoz M.

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO ESTRATÉGICO

El presente informe técnico consolida y analiza el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (**PQRDSF**) radicadas en la plataforma institucional. Durante este último trimestre de 2025, la gestión se centró en una estrategia de **fortalecimiento institucional** mediante capacitaciones virtuales y campañas de comunicación masiva dirigidas a todas las dependencias.

Este ejercicio de rendición de cuentas no solo busca cuantificar datos, sino evaluar el impacto de las estrategias de mejora continua. El despliegue proactivo del **Sistema de Gestión de la Calidad** permitió mitigar el silencio administrativo y unificar criterios de respuesta bajo un lenguaje inclusivo y claro, garantizando el cumplimiento del **Artículo 23 de la Constitución** y la **Ley 1755 de 2015**.

2. DIMENSIÓN ESTADÍSTICA Y COMPARATIVA

¡Construimos la universidad que soñamos!

2.1. Dinámica Mensual y Clasificación

El comportamiento de las solicitudes refleja una relación directa con el ciclo operativo institucional. Se observa un pico del **70.7% en octubre**, coincidiendo con hitos como las inscripciones 2026-A y la Convocatoria de Catedráticos.

Mes	Académicos	Administrativos	Total	% del Trimestre
Octubre	239	24	263	70.7%

Noviembre	62	3	65	17.5%
Diciembre	41	3	44	11.8%
TOTAL	342	30	372	100%

- **Análisis de Causalidad:** El volumen de octubre responde a la convergencia de procesos de admisión y trámites de grado. La estabilización en diciembre sugiere una capacidad de absorción efectiva antes del receso académico, aunque persiste una alta dependencia estacional del sistema.
- **Naturaleza del Servicio:** El **91.9%** de los requerimientos son **Académicos**, consolidando la plataforma como el canal esencial de interacción entre el estudiante y la institución.

2.2. Impacto por Dependencias (Carga Operativa)

La distribución de las 372 solicitudes revela una presión administrativa focalizada en unidades específicas:

Dependencia	Oct.	Nov.	Dic.	Total	Nivel de Impacto
Secretaría Académica IDEAD	69	26	18	113	Muy Alto
Respuesta Directa Administrador	33	10	11	54	Alto
Vicerrectoría Académica	17	9	2	28	Medio
Admisiones, Registro y Control	17	4	2	23	Medio
Oficina de Gestión Tecnológica	11	4	4	19	Medio

- **Análisis del IDEAD (30.4% del total):** Concentra la mayor complejidad debido a la dispersión geográfica. Los reclamos evidencian una fractura en la comunicación entre estudiantes y tutores externos en los Centros de Atención Tutorial (CAT) de Tunja, Medellín y Bogotá.

3. EFECTIVIDAD OPERATIVA Y GESTIÓN DE CIERRE

El análisis de los estados de resolución refleja el impacto directo de las piezas publicitarias y recordatorios enviados a los funcionarios responsables.

3.1. Desglose de Resultados y Análisis de Riesgo

- **Solucionados (308 solicitudes - 82.8%):** Indica una respuesta efectiva y orientadora. La tasa superior al 80% favorece la imagen institucional y los procesos de acreditación.
- **No Solucionados por la plataforma (28 solicitudes - 7.5%):** Representan el área de riesgo jurídico. Muchos casos involucran interdependencia fallida con entes externos (ICETEX, convenios antiguos).
- **Rechazados por Duplicidad (36 solicitudes - 9.7%):** Este filtro evitó el desgaste administrativo innecesario frente a la "ansiedad digital" de usuarios que radican el mismo asunto múltiples veces.

3.2. Curva de Aprendizaje Mensual

Mes	Solicitudes	Casos Solucionados	Tasa de Efectividad
Octubre	263	212	80.6%
Noviembre	65	57	87.7%
Diciembre	44	39	88.6%

4. ANÁLISIS CUALITATIVO Y CASOS DE ALTA CRITICIDAD

Tras analizar los contenidos textuales, se categorizan tres ejes problemáticos que requieren atención prioritaria:

4.1. Conflictividad Académica y de Género

¡Construimos la universidad que soñamos!

- **Presunta Violencia Institucional:** Se detectó un caso de **invisibilización de roles** con enfoque de género. Esto sugiere fallas en la cultura organizacional que deben ser abordadas por la Oficina de Género para evitar la vulneración de la legitimidad de las representantes.
- **Desconexión en los CAT:** Quejas reiteradas sobre tutores que no responden mensajes ni cargan notas, generando una percepción de "abandono administrativo" en regiones.

4.2. Experiencia de Usuario (UX) Digital

- **Latencia en Pagos:** Persiste el error de estado "Preinscrito" tras el pago vía PSE. Este fallo tecnológico genera una carga innecesaria de PQRDSF de información general.
- **Convocatoria Docente:** Errores en la asignación de perfiles (ej. docentes de inglés evaluados en competencias de sistemas), lo que afecta la transparencia del proceso.

4.3. Requerimientos Administrativos y Laborales

- **DIAN:** Consultas recurrentes sobre reportes de ingresos de la vigencia anterior.
- **Certificaciones:** Alta demanda de certificados CETIL de los años 90 y duplicados de actas para apostillaje en el exterior.

5. IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN

La intervención liderada por la Oficina de Correspondencia ha transformado la PQRDSF en una herramienta de gestión humana:

1. **Reducción del Silencio Administrativo:** Los funcionarios identifican ahora el riesgo de escala de una queja ignorada.
2. **Lenguaje Claro e Inclusivo:** Disminución de tecnicismos legales en las respuestas, permitiendo un manejo más empático de casos sensibles (salud y vulnerabilidad socioeconómica).
3. **Gestión de Evidencia:** Mejora en la calidad de los soportes adjuntos al momento de cerrar los casos en plataforma.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES TÉCNICAS

1. **Sincronización Tecnológica:** Es imperativo que la Oficina de Gestión Tecnológica resuelva la latencia de pagos PSE para reducir el volumen de solicitudes por incertidumbre.

2. **Protocolo de Género:** Activar rutas de reparación inmediata para casos de presunta violencia institucional.
3. **Control Académico IDEAD:** Establecer alertas tempranas para docentes que no registren notas en los tiempos de calendario.
4. **Cultura del Servicio:** Continuar la difusión de piezas pedagógicas, transformando la atención al ciudadano en un pilar de la calidad universitaria.

"La calidad educativa no solo reside en el aula, sino en la transparencia y eficiencia de los procesos que soportan la vida universitaria."



CRISTINA Muñoz Moncaleano
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!