

## 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%

*¡Construimos la Universidad que creímos!*

Noviembre	62	3	65	17.5%
Diciembre	41	3	44	11.8%
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>30</b>	<b>372</b>	<b>100%</b>

- 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	<b>113</b>	<b>Muy Alto</b>
Respuesta Directa Administrador	33	10	11	<b>54</b>	<b>Alto</b>
Vicerrectoría Académica	17	9	2	<b>28</b>	<b>Medio</b>
Admisiones, Registro y Control	17	4	2	<b>23</b>	<b>Medio</b>
Oficina de Gestión Tecnológica	11	4	4	<b>19</b>	<b>Medio</b>

- 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.

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

## 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.

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

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.

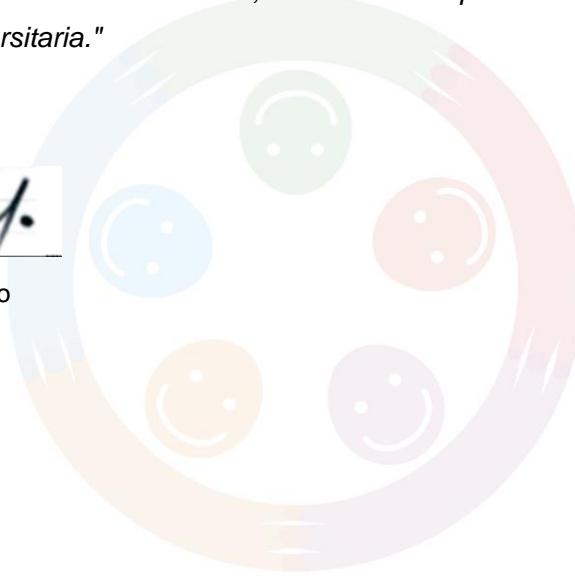
*"La calidad educativa no solo reside en el aula, sino en la transparencia y eficiencia de los procesos que soportan la vida universitaria."*



CRISTINA Muñoz Moncaleano

Profesional Universitario

Oficina de Correspondencia



**ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD**

*¡Construimos la universidad que soñamos!*