

DE: ADMINISTRADOR DE PLATAFORMA PQRDSF

El presente informe técnico consolida la gestión, el trámite y el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF) recibidas por la Universidad del Tolima durante el primer trimestre del año 2026. Este ejercicio de transparencia se fundamenta en el cumplimiento estricto de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y la Ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho fundamental de petición en Colombia.

Desde la óptica del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), bajo la norma ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las solicitudes ciudadanas no son solo requerimientos administrativos, sino el principal insumo para la medición de la satisfacción de nuestras partes interesadas. El flujo capturado durante este periodo (desde enero 16, febrero y marzo) revela la dinámica de la institución frente a procesos neurálgicos como las admisiones académicas y el soporte tecnológico, permitiendo identificar brechas entre el servicio esperado y el servicio percibido.

Este reporte trasciende la cifra estadística para adentrarse en un análisis cualitativo de los "Asuntos", donde se destacan:

- La **trazabilidad** de las respuestas frente a la alta demanda de procesos de inscripción.
- La **efectividad** en la depuración técnica de registros (mitigación de duplicidades).
- La **estrategia proactiva** de la administración para reducir el silencio administrativo mediante el sistema de alertas tempranas (Semáforo de Gestión).

1. ANÁLISIS MENSUAL DETALLADO (ENERO)

El mes de enero se caracteriza por la **Alta Estacionalidad** debido al proceso de admisiones 2026-1.

Tabla 1: Comportamiento de Solicitudes – Enero 16 al 31

Clasificación	Cantidad	Porcentaje	Estado	Cantidad
Petición	255	82.5%	Solucionado	109
Reclamo	42	13.6%	Rechazado por estar repetido	197
Queja	9	2.9%	No Solucionado por la plataforma	3

Clasificación	Cantidad	Porcentaje	Estado	Cantidad
Denuncia	3	1.0%	TOTAL ENERO	309

Análisis de Enero:

- **Gestión de Depuración:** El 63.7% de solicitudes en estado "Rechazado" corresponde a la gestión del administrador para eliminar registros duplicados de aspirantes que, ante la saturación de la plataforma, enviaron el mismo requerimiento múltiples veces.
- **Asuntos Críticos:** El foco principal fue la inconformidad en los baremos de admisión y fallas técnicas en el botón de pago PSE. Se destaca una denuncia por agresión verbal de personal de seguridad, la cual fue trasladada a la instancia correspondiente.

2. ANÁLISIS MENSUAL DETALLADO (FEBRERO)

Febrero marca la transición hacia la formalización de matrículas y el inicio de clases.

Tabla 2: Comportamiento de Solicitudes - febrero

Clasificación	Cantidad	Porcentaje	Estado	Cantidad
Petición	165	76.0%	Solucionado	190
Reclamo	35	16.1%	Rechazado	20
Queja	15	6.9%	No Solucionado	7
Denuncia	2	1.0%	TOTAL FEBRERO	217

Análisis de Febrero:

- **Eficiencia de Respuesta:** Se observa una tasa de solución superior al ingreso de solicitudes (190 solucionados), lo que indica la evacuación de represamientos de enero.
- **Asuntos Críticos:** El asunto recurrente fue la falla en la atención telefónica de las dependencias administrativas y dificultades para la recuperación de usuarios en Academusoft.

3. ANÁLISIS MENSUAL DETALLADO (MARZO)

Marzo presenta la estabilización del sistema y el inicio de procesos de permanencia.

Tabla 3: Comportamiento de Solicitudes - Marzo

Clasificación	Cantidad	Porcentaje	Estado	Cantidad
Petición	130	80.7%	Solucionado	151
Reclamo	20	12.4%	Rechazado por estar repetido	5
Queja	10	6.2%	No Solucionado por la plataforma	5
Denuncia	1	0.7%	TOTAL MARZO	161

Análisis de Marzo:

- Tendencia Académica: Las solicitudes migran hacia Certificaciones para becas internacionales (especialmente hacia España) y validación de títulos para entes territoriales.
- Asuntos Críticos: Problemas técnicos con la Evaluación Docente, lo que impide a los estudiantes de últimos semestres generar sus recibos de derechos de grado.

4. COMPARATIVO TRIMESTRAL Y RECURRENCIA

A continuación, se presenta la consolidación de los datos para la toma de decisiones estratégicas.

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 4: Evolución del Trimestre (Enero - Marzo)

Mes	Peticiones	Reclamos	Quejas	Denuncias	TOTAL
Enero	255	42	9	3	309
Febrero	165	35	15	2	217

Mes	Peticiones	Reclamos	Quejas	Denuncias	TOTAL
Marzo	130	20	10	1	161
TOTALES	550	97	34	6	687

Análisis de Asuntos Recurrentes del Trimestre

1. **Admisiones (45% del trimestre):** Necesidad de aclaración sobre cupos para minorías étnicas y criterios de desempate.
2. **Soporte Tecnológico (25%):** Fallas en plataforma para evaluación docente y recuperación de credenciales de correo.
3. **Gestión Documental (20%):** Alta demanda de certificados de notas históricas para egresados.
4. **Servicio al Ciudadano (10%):** Reclamos por falta de respuesta en las extensiones telefónicas de las unidades académicas.

El análisis cualitativo identifica los siguientes nodos críticos de gestión:

1. **Baremos de Admisión y Transparencia:** Alta demanda de aclaración técnica sobre cupos para minorías étnicas y criterios de selección. Los ciudadanos solicitaron detalles sobre la ponderación frente a los resultados del simulador web.
2. **Trámites de Egresados y Movilidad:** Incremento en la solicitud de certificados de notas históricas y validación de títulos para postulaciones a becas internacionales (específicamente en España).
3. **Soporte a la Autoevaluación Docente:** Reportes de fallas técnicas en los navegadores para finalizar la evaluación docente, requisito indispensable para generar recibos de grado.
4. **Servicio al Ciudadano:** Reclamaciones persistentes por la falta de atención en las extensiones telefónicas de las unidades académicas.

5. ESTRATEGIA DE GESTIÓN Y CULTURA DE CALIDAD *soñamos!*

Desde la administración de la plataforma, se han implementado acciones proactivas para garantizar el derecho fundamental de petición:

ACCIONES DE GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA

5.1. Intervención Técnica de la Plataforma

En respuesta a los hallazgos de auditoría y para optimizar el servicio, la Secretaría General ha emitido un Oficio Formal a la Oficina de Gestión Tecnológica.

En este requerimiento se insta a los ingenieros a realizar correctivos en la arquitectura del sistema PQRDSF para evitar registros duplicados, mejorar la estabilidad en periodos de alta demanda y garantizar que los cambios en la plataforma cumplan con los estándares de calidad exigidos por ejemplo: Mensaje de confirmación de recibido por la entidad, Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta de información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas, Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM, Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD), Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario, Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionarlas y hacerles seguimiento, etc.

5.2. Contingencia de Solicitudes "No Solucionadas"

Se informa que las solicitudes registradas como "No Solucionadas" en plataforma fueron resueltas de fondo de manera directa al correo electrónico registrado por el ciudadano. La evidencia de este proceso (respuestas y fechas de envío) se encuentra consolidada en el Drive de Control de Solicitudes, garantizando el 100% de trazabilidad.

5.3. Campaña de Alertas y Sensibilización

Se ha ejecutado la campaña informativa dirigida a todos los funcionarios públicos de la institución, centrada en:

- **Importancia Legal:** Recordatorios sobre las implicaciones disciplinarias del incumplimiento de términos.
- **Sistema de Alertas Visuales:** Se envían correos electrónicos diarios con un código de colores según el vencimiento:
 - **Amarillo:** Término medio (Recordatorio preventivo).
 - **Naranja:** Término próximo a vencer (Alerta de prioridad).
 - **Rojo:** Vencimiento inminente (Notificación con copia a jefatura).

Este sistema garantiza que la información de la campaña informativa acompañe cada alerta, reforzando la Cultura de la Excelencia en el servicio.

6. CONCLUSIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO (TRIMESTRE I - 2026)

Tras el análisis exhaustivo del comportamiento de las **PQRDSF** durante el primer trimestre de 2026, la Administración de la Plataforma emite las siguientes conclusiones estructurales:

6.1. Resiliencia Institucional ante la Alta Demanda

El trimestre estuvo marcado por una **presión operativa excepcional en el mes de enero**, donde la Universidad del Tolima enfrentó un volumen de solicitudes que representó el **45% del total trimestral**. A pesar de los desafíos técnicos derivados de la concurrencia masiva por el proceso

de admisiones, la institución demostró capacidad de respuesta. La gestión de depuración (rechazo de registros duplicados) no solo saneó la base de datos, sino que garantizó que los esfuerzos administrativos se centraran en dar respuestas de fondo a solicitudes únicas, evitando el desgaste institucional.

6.2. Efectividad del Modelo de Contingencia y Transparencia

Se concluye que el Servicio al Ciudadano trascendió las limitaciones físicas de la plataforma tecnológica. La implementación del Protocolo de Respuesta Directa vía Correo Electrónico para las solicitudes que el sistema reportaba como "No Solucionadas", respaldado por el Repositorio de Evidencias en Drive, blindo a la Universidad ante posibles riesgos legales por silencio administrativo. Esta acción evidencia que la prioridad institucional es el derecho a la información del ciudadano por encima de las intermitencias técnicas, cumpliendo con el principio de Continuidad del Servicio del MIPG.

6.3. Sinergia Interdependiente para la Mejora Continua

La gestión del trimestre cierra con un hito de calidad fundamental: la activación de la comunicación formal entre la Secretaría General y la Oficina de Gestión Tecnológica. Este requerimiento, nacido de los hallazgos de auditoría, asegura que la plataforma de PQRDSF inicie un proceso de reingeniería técnica. La meta es transitar de un sistema reactivo a uno proactivo que minimice errores de usuario, optimice los módulos de evaluación docente y automatice la expedición de certificados, reduciendo así la fricción en el servicio.

6.4. Fortalecimiento de la Cultura Organizacional

Finalmente, la campaña de Alertas Informativas (Semáforo de Gestión) ha transformado la percepción de las PQRDSF entre los funcionarios. Se ha logrado posicionar la respuesta oportuna no como una carga administrativa, sino como un indicador crítico de la Excelencia Académica y Administrativa. El compromiso evidenciado en febrero y marzo, con tasas de solución que superaron el ingreso mensual, ratifica que la Universidad del Tolima avanza hacia un modelo de gestión pública transparente, eficiente y profundamente humano.



Elaboro: Cristina Muñoz Moncaleano
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia

DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!