

Ibagué, febrero 25 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de Enero de 2020

Respetado doctor Rodríguez:

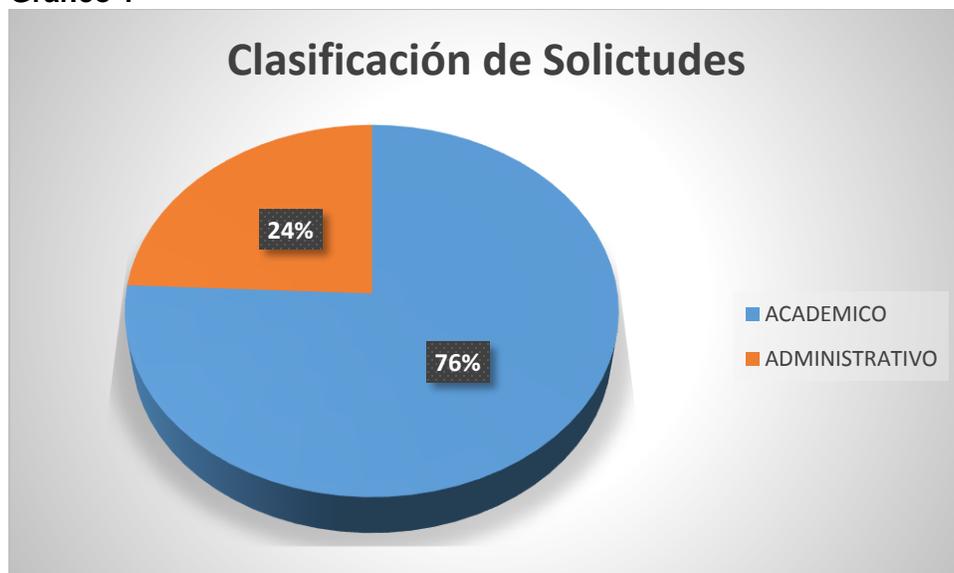
De la manera más amable, me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de Enero de 2020. La respectiva actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias se clasificaron bajo dos aspectos:

Académicas: se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 70 requerimientos, distribuidos en 53 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 76 % de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario se recibieron 17 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 24% del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	53
ADMINISTRATIVO	17

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

En la tabla se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la oficina de la secretaria Académica del IDEAD con 25 solicitudes, luego a la oficina de matrículas con 14 solicitudes, los cuales fueron resueltos oportunamente con temas del proceso de matrícula, cambios de cread, solicitud de notas y contenidos de programas académicos, expedición de certificados, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 8 solicitudes los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

Tabla N. 2.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	25
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	9
SECRETARIA GENERAL	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	14
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1

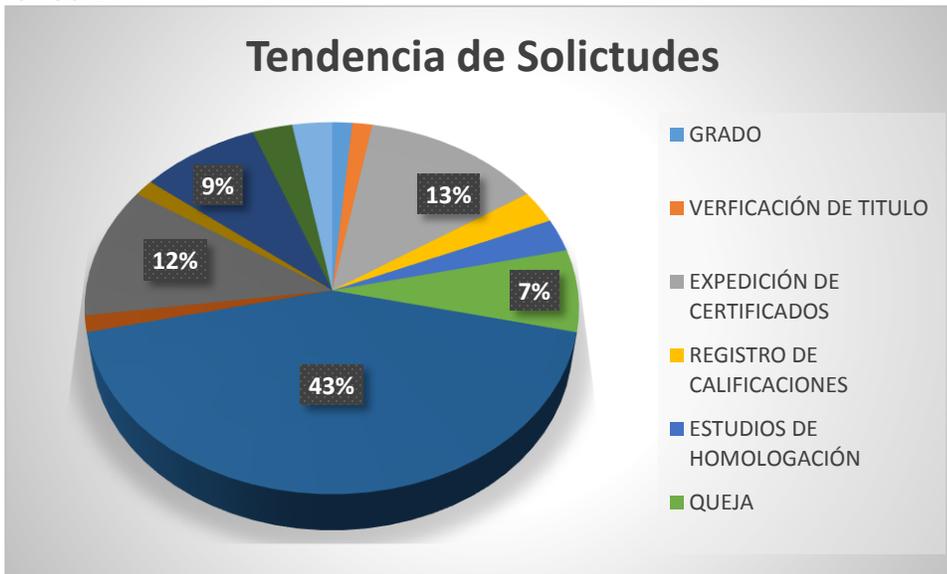
Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	8

Fuente: Sistema de PQRD's

TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en el mes de enero presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 30 con un 43% del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	1
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	9
REGISTRO DE CALIFICACIONES	2
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	2

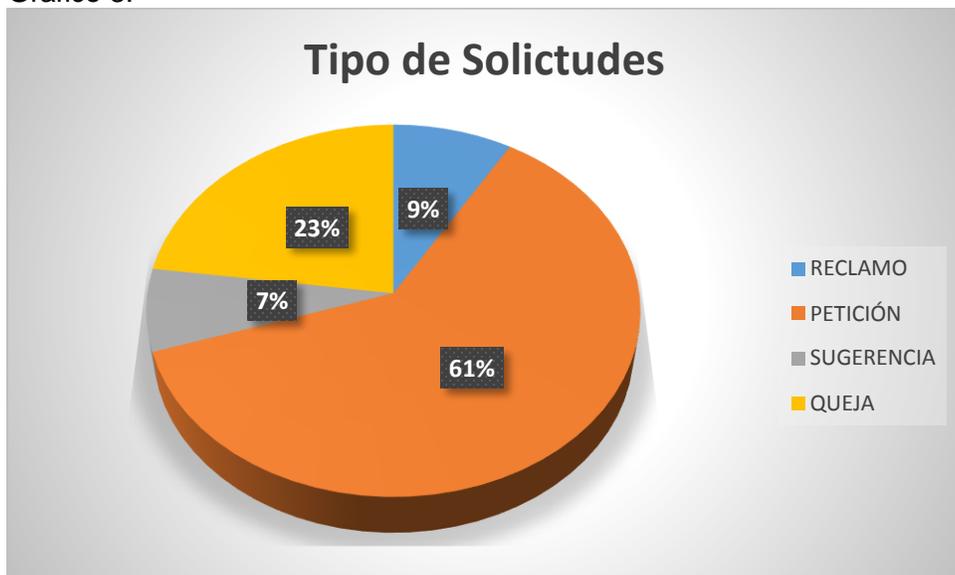
QUEJA	5
INFORMACIÓN GENERAL	30
SUGERENCIA	1
RECLAMO	8
GRADOS EN CONVENIO	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6
INSCRIPCIONES	2
DERECHO DE PETICIÓN	2

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de Enero, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 43 que corresponden al 61% de la muestra referentes al proceso de inscripciones, homologaciones, solicitud de certificados, solicitud de contenidos entre otros; Quejas 16 que corresponde al 23% estas se relacionan al servicio de la plataforma para realizar el proceso de inscripciones, evolución y cancelación de asignaturas, devolución de dineros y proceso de matrículas; Se presentaron 6 reclamos que corresponde al 9%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, evaluación docente por plataforma.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	6
PETICIÓN	43

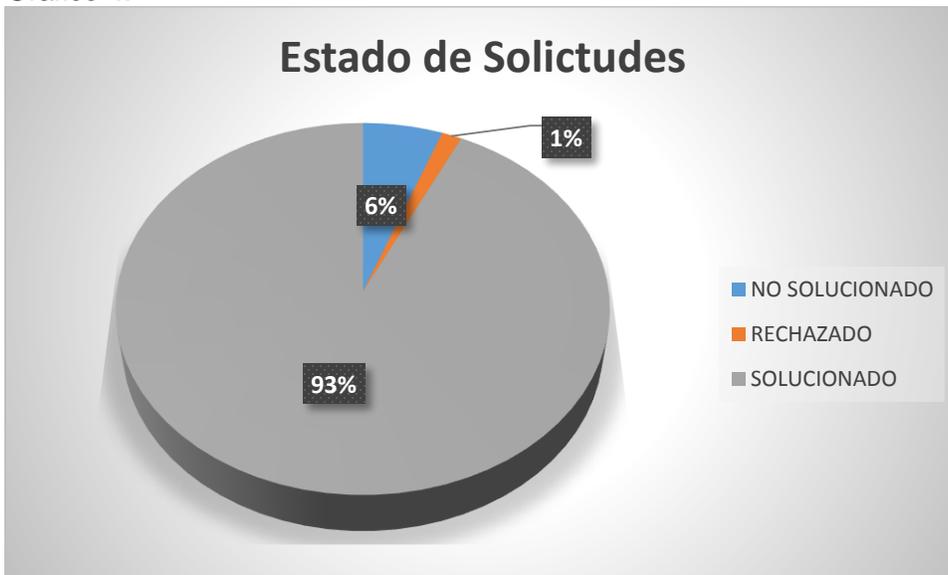
Tipo	Numero de Solicitudes
SUGERENCIA	5
QUEJA	16

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 70 requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 65 que corresponde al 93%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 4 no fueron solucionados debido a los cambios de cargo que se realizaron con los funcionarios que manejaban esa responsabilidad.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	4
RECHAZADO	1

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	65

Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO

Profesional Universitario

Oficina de Correspondencia ext. 9115

correspondencia@ut.edu.co

Copia: Dr. Omar A. Mejía Patiño - Rector

Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión