

Ibagué, Mayo 25 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

Respetado doctor Rodríguez:

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de abril de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma, durante el mes de abril 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 150 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 77 % 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 44 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 23% del total de la muestra.

Grafico 1 Fuente: Sistema de PQRD's

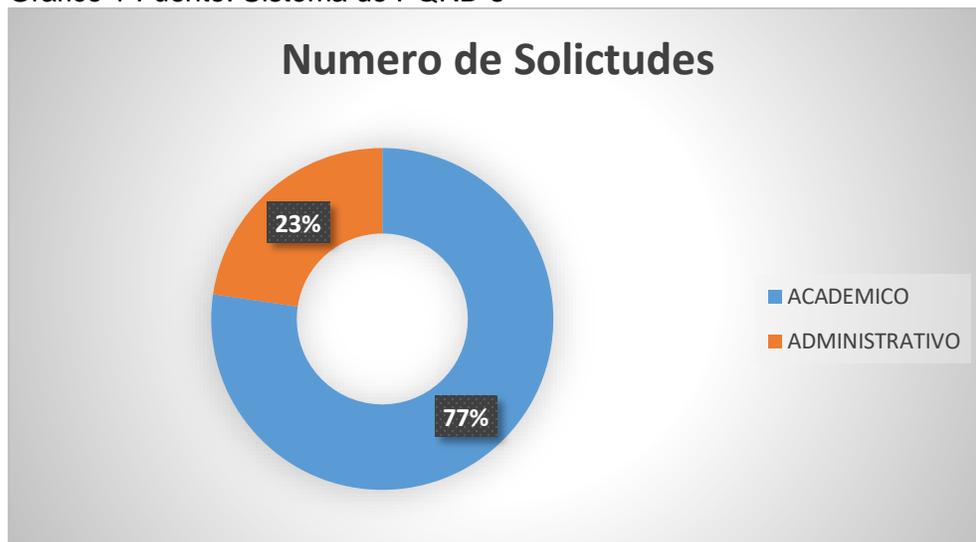


Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	150
ADMINISTRATIVO	44

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	16
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	16
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	20
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	9
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	3
RECTORÍA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	3
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	14
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	3

Oficina	Numero de Solicitudes
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	3
SECRETARIA GENERAL	9
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	5
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	5
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	23
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	35
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	24

Tabla N. 2. Fuente: Sistema de PQRD's

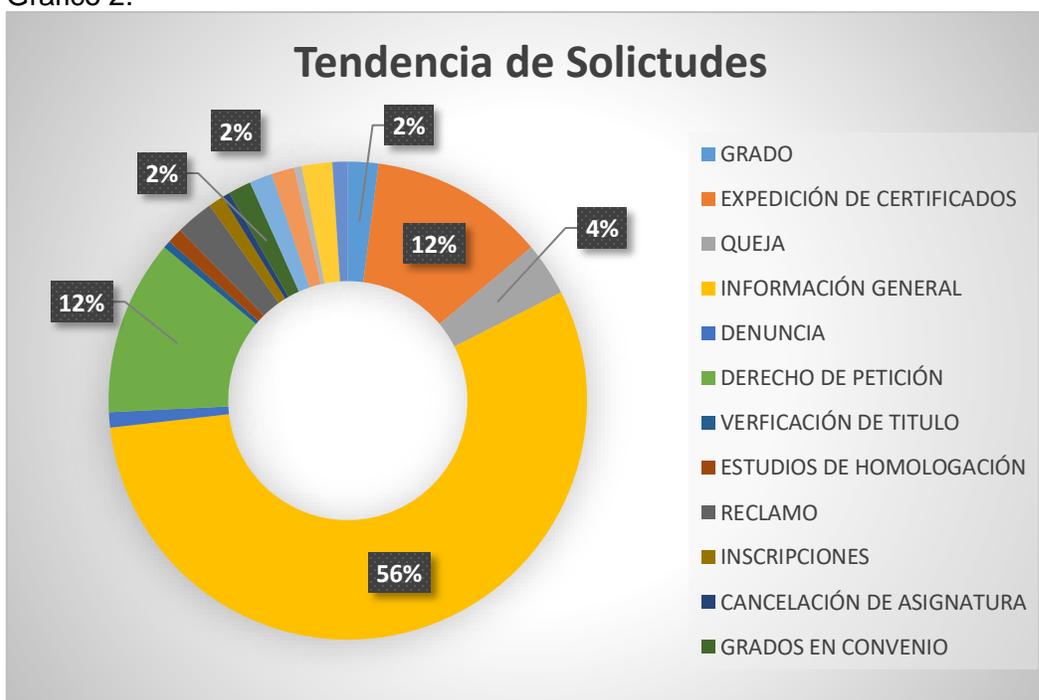
En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la oficina de la secretaria Académica del IDEAD con 35 solicitudes, la mayoría referentes a solicitud de certificados de notas, devolución de dinero , cambios de cread, y tramites del proceso de matrículas; luego a la oficina de matrículas con 23 solicitudes, los cuales fueron resueltos oportunamente con temas relacionados con el proceso de matrícula, 20 solicitudes con respecto a dificultades de plataforma; 16 a vicerrectoría académica , registro y control, con temas referentes a certificado de notas y solicitudes y necesidades en el proceso de inscripciones; igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 24 solicitudes los cuales estaban asociadas a la situación generada por el covit y temas relacionados a procesos académicos .

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 abril presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 108 con un 56% del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas por la situación especial que se está viviendo por el covit 19 y la menara en que se va a realizar las clases virtuales en la Universidad, igualmente se refieren a temas como inscripciones, procesos de matrículas, proceso de grados, devoluciones de dinero, transferencias y homologaciones y las administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución como expedición de certificados, duplicados de diplomas , verificación de títulos entre otros. En

cuanto a las quejas se observó que fueron resueltas rápidamente con temas relacionados al servicio de plataforma y registro de notas y evaluación docente.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	4
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	23
QUEJA	7
INFORMACIÓN GENERAL	108
DENUNCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN	23
VERIFICACIÓN DE TITULO	1

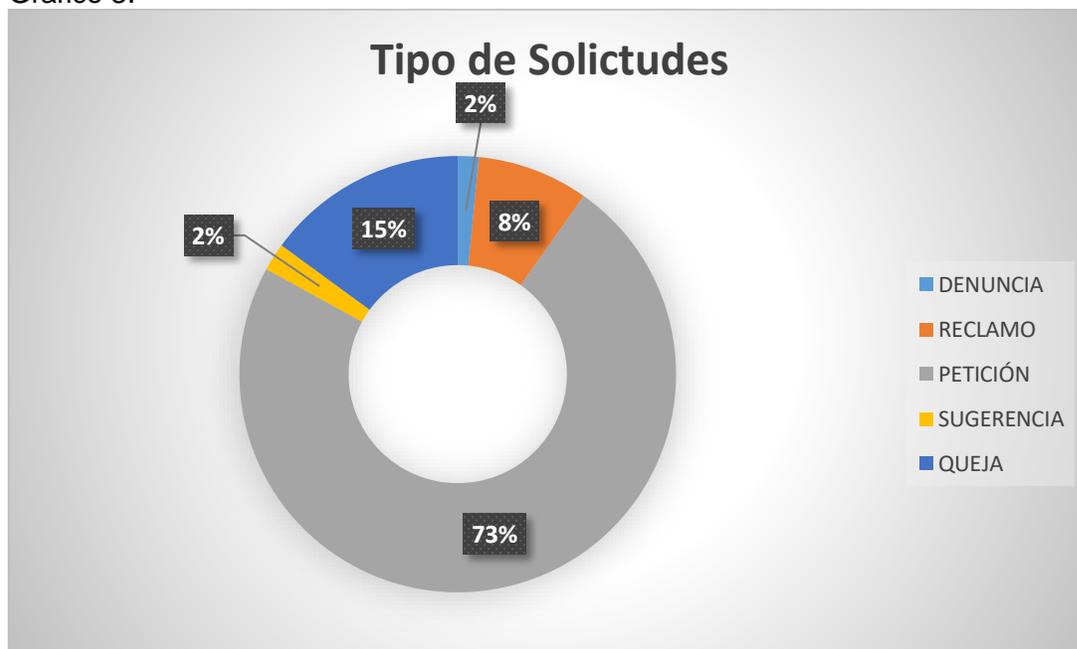
Tendencia	Numero de Solicitudes
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	2
RECLAMO	5
INSCRIPCIONES	2
CANCELACIÓN DE ASIGNATURA	1
GRADOS EN CONVENIO	3
REINTEGRO	3
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3
REGISTRO DE CALIFICACIONES	1
CANCELACION DE SEMESTRE	4
BECA POR MERITO	2

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de abril, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 142 que corresponden al 73% de la muestra referentes al proceso de inscripciones, homologaciones, solicitud de certificados, solicitud de contenidos, proceso de evaluación docente, ingreso a la plataforma, entre otros; Quejas 29 que corresponde al 15% 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 16 reclamos que corresponde al 8%, 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
DENUNCIA	3
RECLAMO	16
PETICIÓN	142
SUGERENCIA	4
QUEJA	29

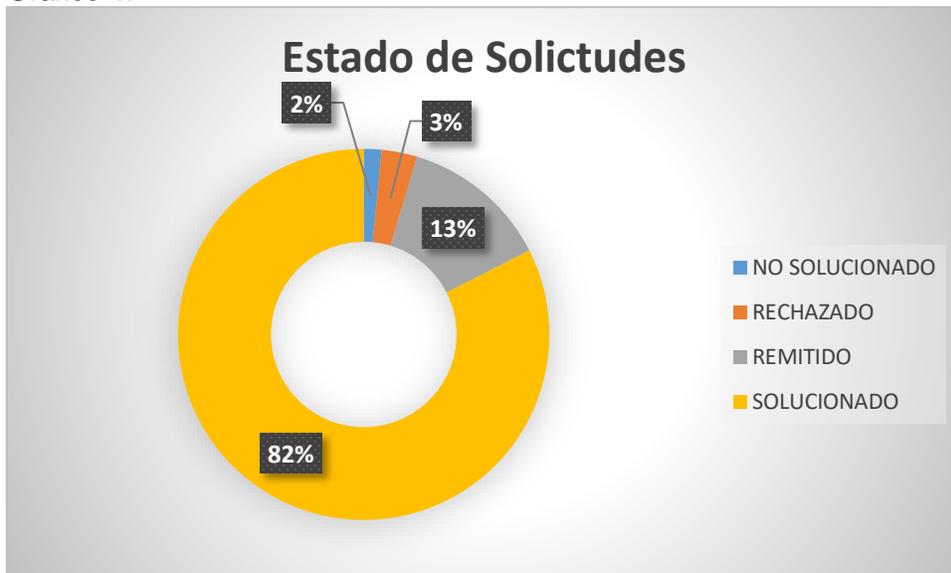
Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 160 que corresponde al 82%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 3 no fueron solucionados debido a los cambios de trabajo en casa por el confinamiento del covid 19 y que fueron contestados directamente al correo del peticionario

y no por la plataforma del pqr, 6 rechazados que son aquellos que fueron repetidos varias veces. Se encuentran 25 en remisión.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	3
RECHAZADO	6
REMITIDO	25
SOLUCIONADO	160

Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO

Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia
2771212 ext. 9115

correspondencia@ut.edu.co

Copia: Dr. Omar A. Mejía Patiño - Rector Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión