

Ibagué, septiembre 25 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de agosto 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 agosto 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 de pqrSD, durante el mes de agosto 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, inscripciones, 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 165 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 86% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero y otros que no tengan carácter administrativo y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario se recibieron 27 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 14% del total de la muestra.

Grafico 1 Fuente: Sistema de PQRD's



Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	165
ADMINISTRATIVO	27

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	19
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	11
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	16
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
RECTORÍA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	4
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	3
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA GENERAL	12
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	3
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	31
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	27
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
LABORATORIO LASEREX	2
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	18
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	32

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

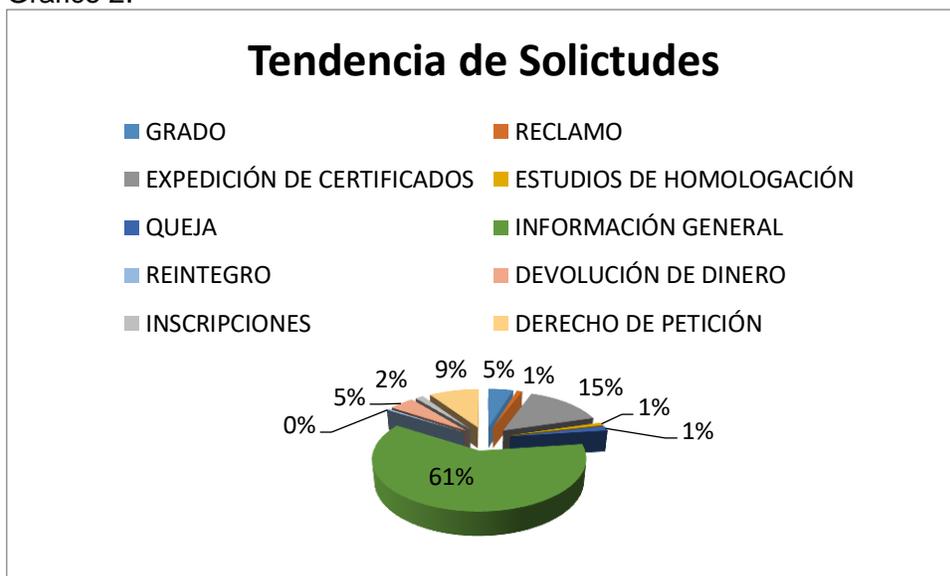
En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la oficina de matrículas con 31 solicitudes referentes al proceso de matrículas, la Secretaria Académica del IDEAD con 27 solicitudes, la mayoría referentes a solicitud de devolución de dinero, expedición de certificados, cambios de cread, grados, estudios de homologación, la oficina de gestión tecnológica con 18 solicitudes referente a claves y contraseñas, y procesos de inscripciones y fallas en la plataforma, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 32 solicitudes los cuales estaban asociadas a la situación generada por el covit y temas relacionados a procesos académicos y administrativos.

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 agosto presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 117 con un 61% 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, expedición de certificados, información de procesos académicos y administrativos, 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. Los reclamos presentados se observó que se realizaron por temas referentes a devoluciones de dinero y demora en la expedición de certificados.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

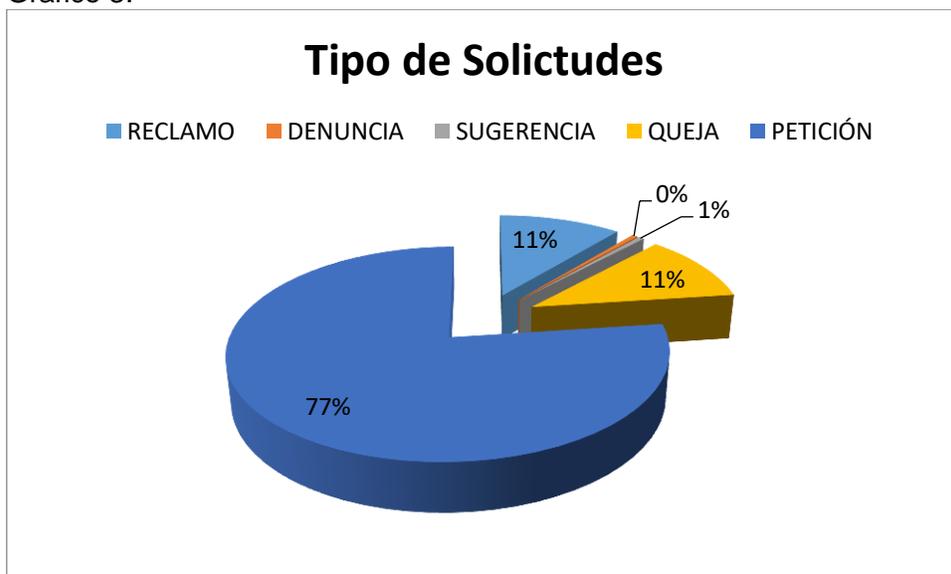
Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	9
RECLAMO	2
EXPEDICIÓN de CERTIFICADOS	28
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	2
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	117
REINTEGRO	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	9
INSCRIPCIONES	3
DERECHO DE PETICIÓN	18

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de agosto, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 148 que corresponden al 77% de la muestra referentes al proceso de inscripciones, homologaciones, devolución de dinero, solicitud de certificados, solicitud de contenidos, proceso de evaluación docente, ingreso a la plataforma, entre otros; Quejas 21 que corresponde al 11% estas se relacionan al servicio de la plataforma para realizar el proceso de inscripciones, devolución de dinero y cancelación de asignaturas, y proceso de matrículas; Se presentaron 21 reclamos que corresponde al 11%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, devolución de dinero, situaciones relacionadas con el covid, demora en las repuestas de las solicitudes.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	21
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	1
QUEJA	21
PETICIÓN	148

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 181 que corresponde al 94%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 7 no fueron solucionados debido a los cambios de trabajo en casa por el confinamiento del covid y que fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del pqr, Como estrategia a seguir para que se den las respuestas oportunamente a los peticionarios se envían correos diarios a las diferentes unidades académicas y administrativas con recordatorios de los pqr's cada vez que las alarmas de la plataforma de pqr muestren el color naranja y rojo; 4 rechazados que son aquellos que fueron repetidos varias veces con la misma solicitud.

Grafico 4.

Fuente: Sistema de PQRD's



Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	7
RECHAZADO	4
SOLUCIONADO	181

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