

Ibagué, julio 23 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de junio 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 junio 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 junio 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 235 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 39 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	235
ADMINISTRATIVO	39

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	75
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	8
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	29
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	7
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	8
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
SECRETARIA GENERAL	19
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	19
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	40
OFICINA DE CORRESPONDENCIA	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	25
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	25

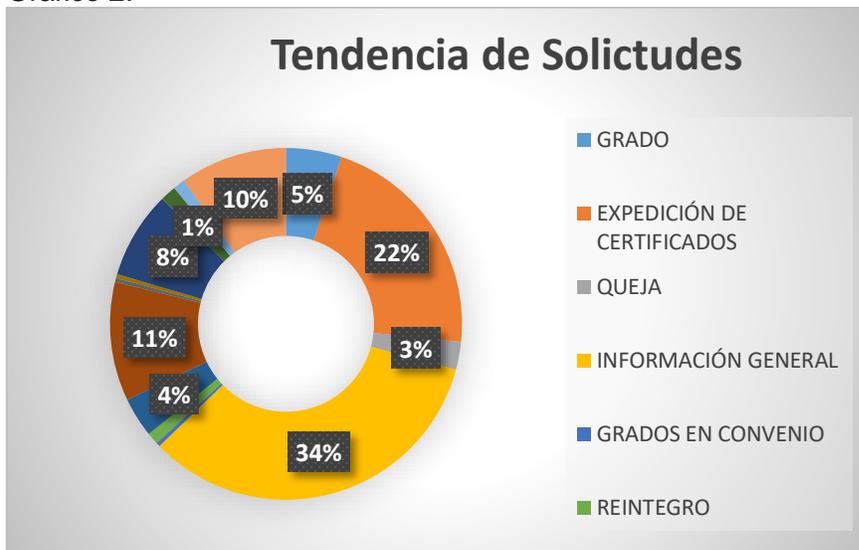
Tabla N. 2. Fuente: Sistema de PQRD's

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 Registro y control académico con 75 solicitudes referentes a expedición de certificados, registro de sabana de notas entre otros, la Secretaria Académica del IDEAD con 40 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 25 solicitudes referente a claves y contraseñas, y procesos de inscripciones, oficina de matrículas con 19 solicitudes referentes a devolución de dinero, por pago del pin, rebajas de matrículas, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 25 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 junio presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 92 con un 34% 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.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	14
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	59
QUEJA	7
INFORMACIÓN GENERAL	92
GRADOS EN CONVENIO	1
REINTEGRO	3
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10
DERECHO DE PETICIÓN	30
CAMBIO DE CREAD	1

Tendencia	Numero de Solicitudes
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
REGISTRO DE CALIFICACIONES	22
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	4
RECLAMO	3
INSCRIPCIONES	27

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de junio, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 206 que corresponden al 75% 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 29 que corresponde al 10% 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 35 reclamos que corresponde al 7%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, devolución de dinero, situaciones relacionadas con el covit, demora en las repuestas de las solicitudes.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

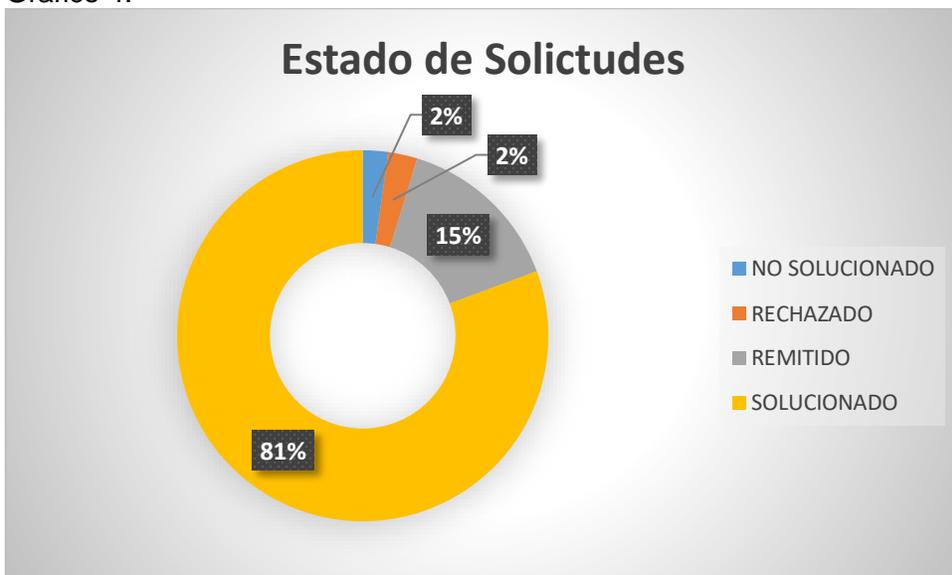
Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	35
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	2
QUEJA	29
PETICIÓN	206

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 221 que corresponde al 81%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 6 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, para prevenir que las respuestas se den oportunamente y no quede ningún pqr sin contestar se ha tomado de manera preventiva enviar correos recordatorios cada vez que las alarmas de la plataforma de pqr muestren el color naranja y rojo; 7 rechazados que son aquellos que fueron repetidos varias veces.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	6
RECHAZADO	7

REMITIDO	40
SOLUCIONADO	221

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