

Ibagué, junio 30 de 2020

Doctor  
**JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO**  
Secretaria General  
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de mayo 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 mayo 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 123 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 81% 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 28 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 19% del total de la muestra.

Grafico 1 Fuente: Sistema de PQRD's

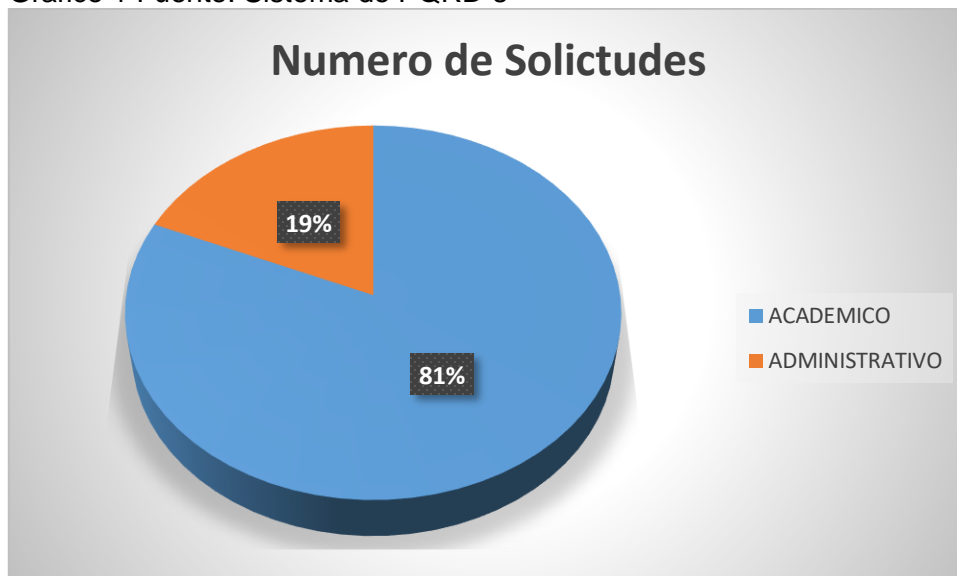


Tabla N. 1.

<b>Clasificación</b>	<b>Numero de Solicitudes</b>
ACADEMICO	123
ADMINISTRATIVO	28

Fuente: Sistema de PQRD's

### **NÚMERO DE SOLICITUDES**

<b>Oficina</b>	<b>Numero de Solicitudes</b>
OFICINA DE CONTRATACIÓN	<b>1</b>
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	<b>15</b>
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	<b>2</b>
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	<b>4</b>
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	<b>1</b>
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	<b>29</b>
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	<b>6</b>
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	<b>3</b>
RECTORÍA	<b>1</b>
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	<b>6</b>
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	<b>5</b>
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	<b>5</b>

<b>Oficina</b>	<b>Numero de Solicitudes</b>
SECRETARIA GENERAL	<b>9</b>
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	<b>16</b>
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	<b>15</b>
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	<b>1</b>
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	<b>14</b>
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	<b>3</b>
<b>RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR</b>	<b>13</b>

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

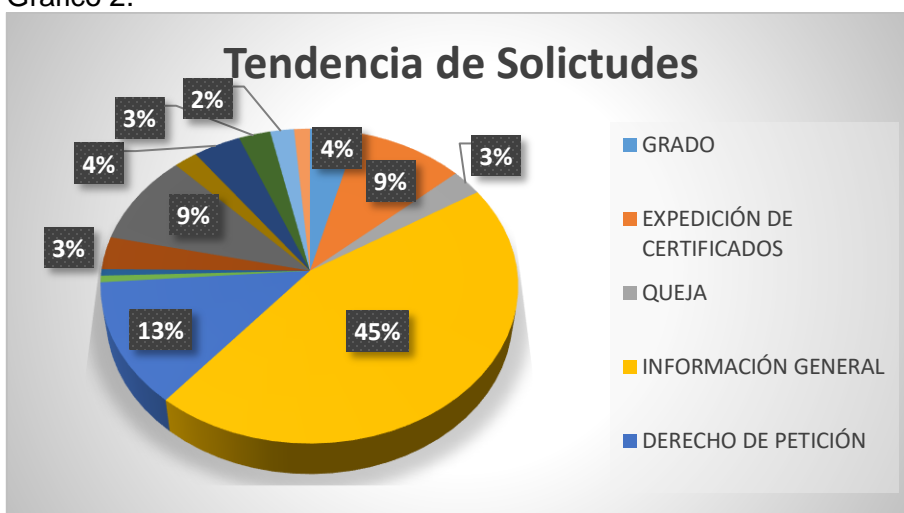
En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la oficina de la Vicerrectoría Académica con 29 solicitudes, la mayoría referentes a solicitud de devolución de dinero por pago del pin, rebajas de matrículas; luego a la oficina de matrículas con 16 solicitudes, los cuales fueron resueltos oportunamente con temas relacionados con el proceso de matrícula, 14 solicitudes con respecto a dificultades de plataforma; 16 a Secretaria 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 mayo presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 67 con un 45% 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.

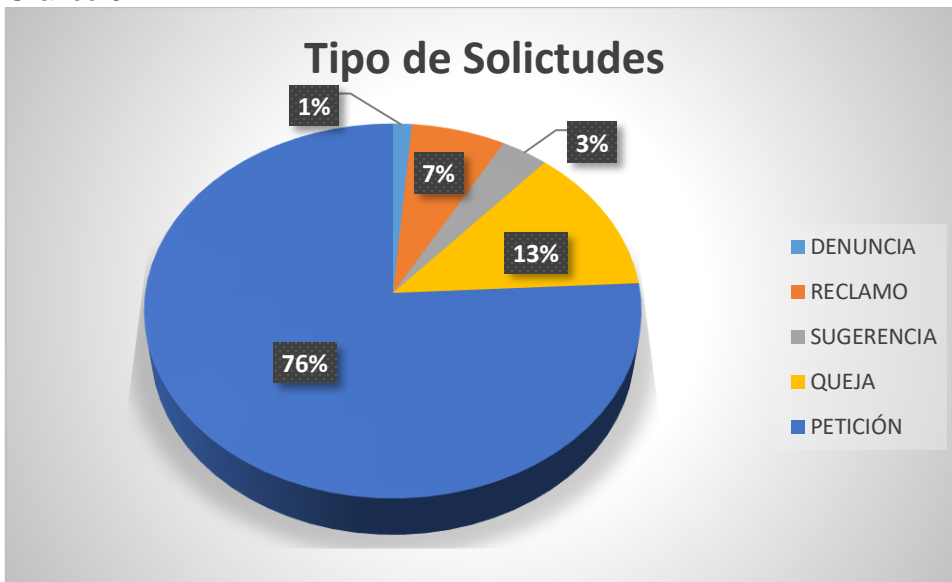
Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	6
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	14
QUEJA	4
INFORMACIÓN GENERAL	67
DERECHO DE PETICIÓN	19
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	1
RECLAMO	5
INSCRIPCIONES	14
GRADOS EN CONVENIO	3
REINTEGRO	6
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4
REGISTRO DE CALIFICACIONES	3
BECA POR MERITO	2

Fuente: Sistema de PQRD's

## TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de mayo, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 113 que corresponden al 76% 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 19 que corresponde al 13% 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 10 reclamos que corresponde al 7%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, devolución de dinero, evaluación docente por plataforma.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

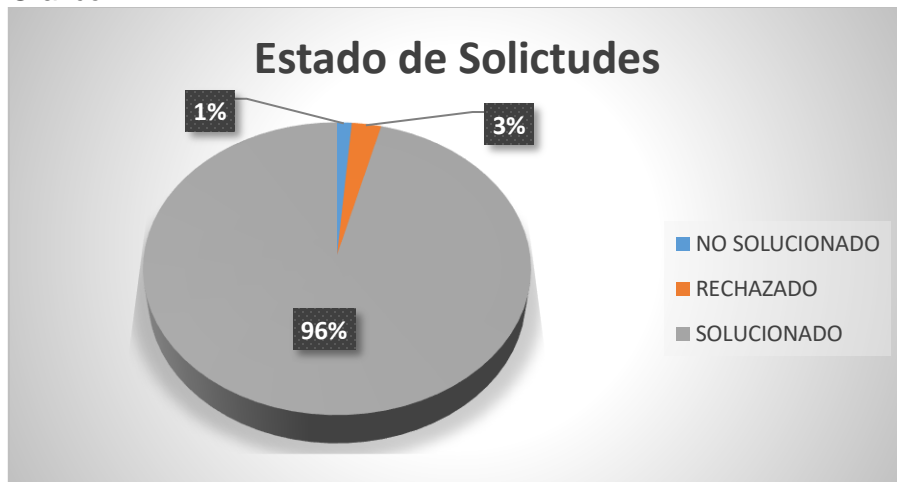
Tipo	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	2
RECLAMO	10
SUGERENCIA	5
QUEJA	19
PETICIÓN	113

Fuente: Sistema de PQRD's

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 143 que corresponde al 96%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 2 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, 4 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	2
RECHAZADO	4
SOLUCIONADO	143

Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

**CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO**

Profesional Universitario  
Oficina de Correspondencia  
2771212 ext. 9115  
[correspondencia@ut.edu.co](mailto:correspondencia@ut.edu.co)

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