

Ibagué, noviembre 18 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

Respetado doctor Rodríguez:

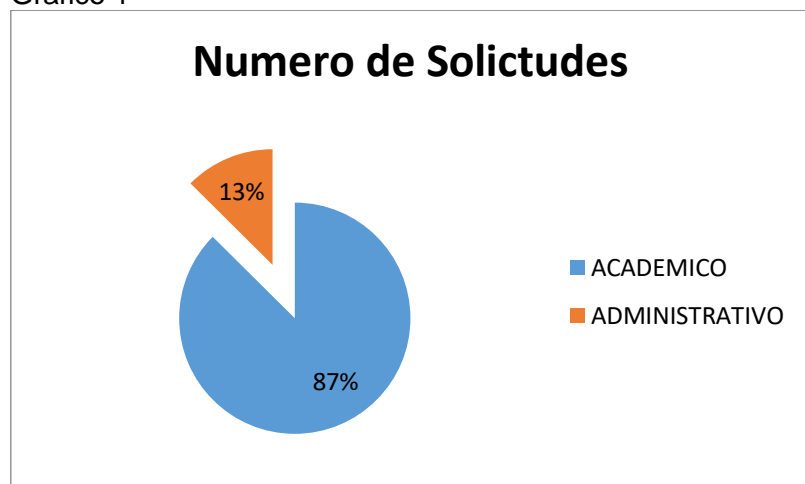
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas que se recibieron por el aplicativo Web en el mes de octubre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la alta 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 pqrds, durante el mes de octubre se 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, expedición de certificados, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 174 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 87% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas y de bienestar universitario por estos motivos se recibieron 25 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 13% del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	174
ADMINISTRATIVO	25

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	46
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	5
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	4
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	15
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	5
RECTORÍA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	5
SECRETARIA GENERAL	10
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	1

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	39
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	29
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	16
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	12

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

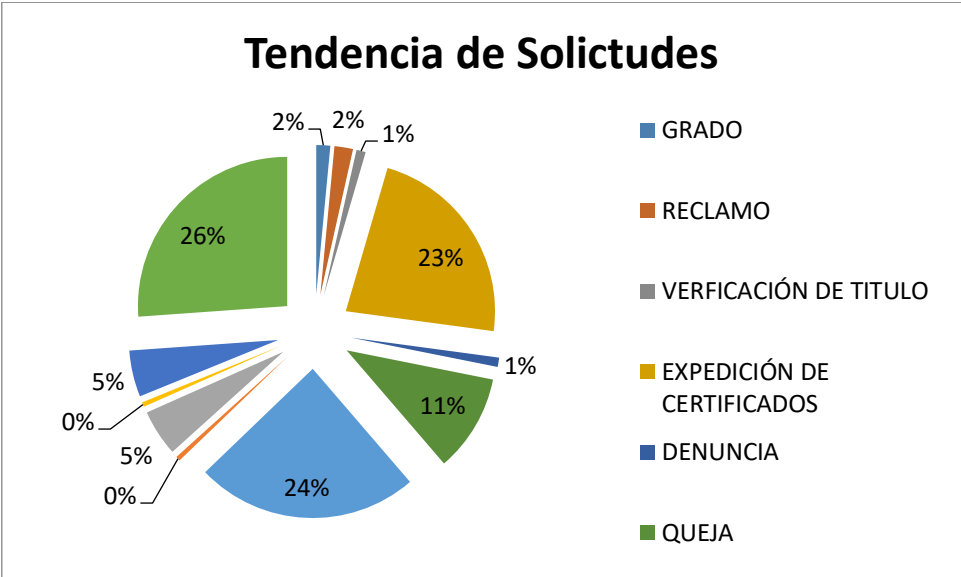
En la tabla anterior se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue la oficina de registro y Control Académico con 46 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, y beneficios de becas; la oficina de matrículas con 39 solicitudes referentes al proceso de matrículas; la secretaria académica del IDEAD con 29 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 16 solicitudes referente a claves y contraseñas, y procesos de inscripciones y fallas en la plataforma; la vicerrectoría Académica con 15 solicitudes referentes al proceso de inscripciones y asuntos académicos y de docentes; igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 12 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 octubre presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición con 52 solicitudes que corresponden a un 26% del total de la muestra, dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas 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, duplicados de diplomas, verificación de títulos entre otros; en cuanto a la expedición de certificados se observó que aumento debido al proceso de matrículas para los posgrados en un número de 45 solicitudes que corresponden a 23% de la muestra.

En cuanto a las quejas se observó que fueron resueltas rápidamente 21 solicitudes con temas relacionados al servicio de plataforma y registro de notas y evaluación docente que corresponden a 11% de la muestra. Los reclamos presentados se observó que se realizaron por temas referentes a devoluciones de dinero y demora en la expedición de certificados. En cuanto a la información general durante este mes se presentó con 48 solicitudes que corresponde al 24% de la muestra y son referentes a información de los procesos académicos en cuanto a horarios y fechas de inscripción, igualmente información sobre posgrados de las diferentes unidades académicas.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	3
RECLAMO	4
VERIFICACIÓN DE TITULO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	45
DENUNCIA	2
QUEJA	21
INFORMACIÓN GENERAL	48

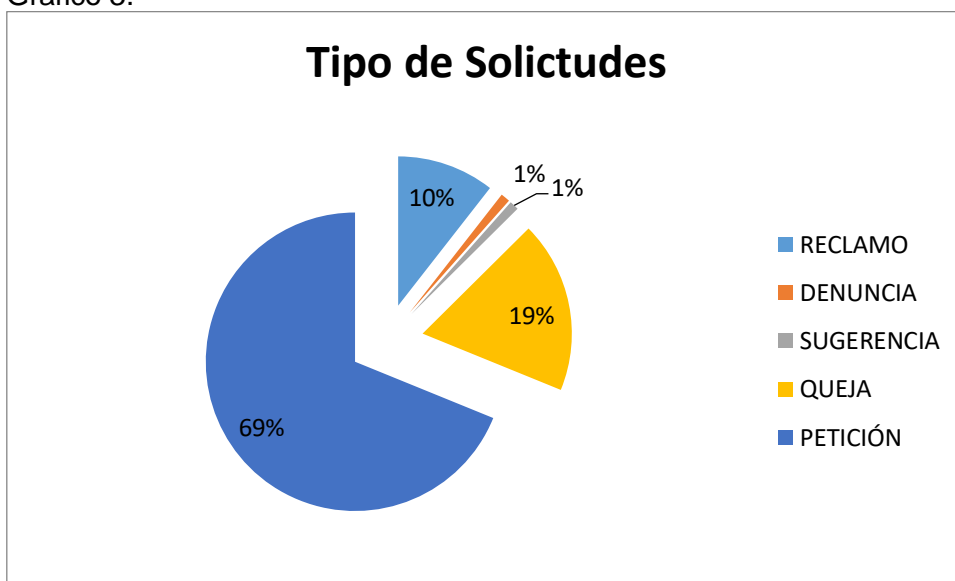
REINTEGRO	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10
SUGERENCIA	1
INSCRIPCIONES	10
DERECHO DE PETICIÓN	52

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de octubre, el comportamiento de las solicitudes fueron así: Derechos de petición 137 que corresponden al 69% de la muestra referentes al proceso de inscripciones, matrículas, homologaciones, devolución de dinero, solicitud de expedición de certificados, solicitud de contenidos, proceso de evaluación docente, ingreso a la plataforma, entre otros; Quejas 37 que corresponde al 19% estas se relacionan al servicio de la plataforma para realizar el proceso de matrículas, devolución de dinero y cancelación de asignaturas, y proceso de liquidación de matrículas; Se presentaron 21 reclamos que corresponde al 10%, 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	21
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	2
QUEJA	37
PETICIÓN	137

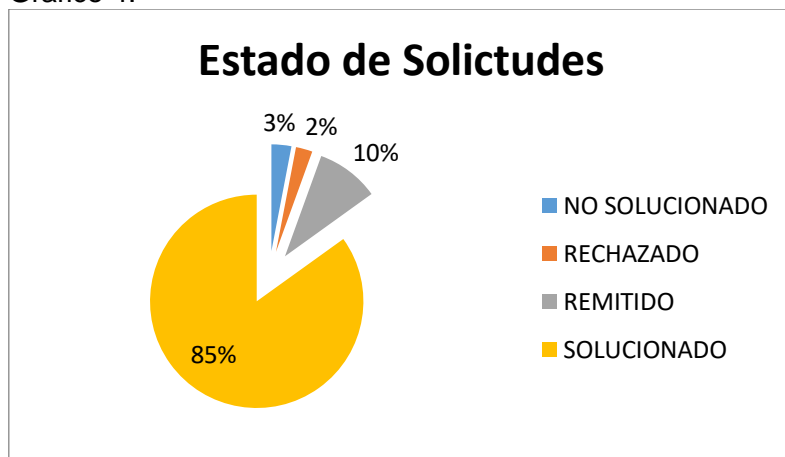
Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 169 solicitudes que corresponde al 85%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 6 solicitudes no fueron solucionadas 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, se presentaron 5 solicitudes que fueron rechazados por estar repetidas varias veces; finalmente a la fecha se encuentra en proceso de respuesta 19 solicitudes que se presenta como remitidos.

Como estrategia para mejorar el proceso de pqrsd en cuanto a disminuir las solicitudes no resueltas, la oficina de correspondencia desde su correo institucional envían diariamente mensajes recordatorios a todos los correos de las diferentes oficinas académicas y administrativas cada vez que las alarmas de la plataforma de pqr muestren el color naranja y rojo.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	6
RECHAZADO	5
REMITIDO	19
SOLUCIONADO	169

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