

Ibagué, octubre 20 de 2020

Doctor
JUAN MANUEL RODRÍGUEZ ACEVEDO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

Respetado doctor Rodríguez:

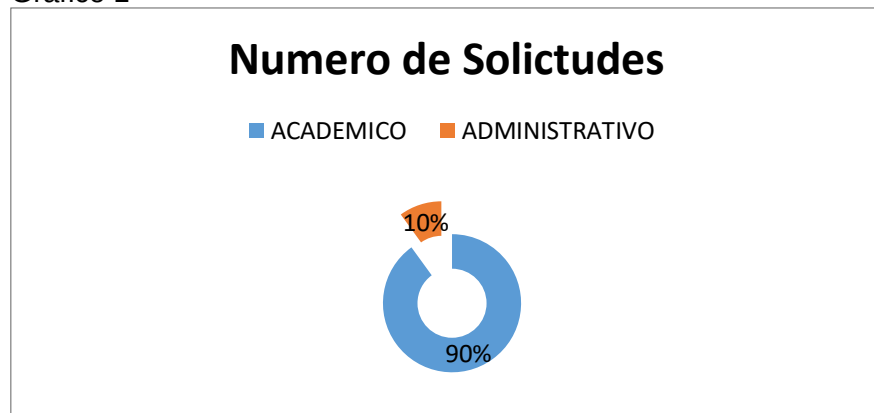
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de septiembre de 2020, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta 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 pqrsl, durante el mes de septiembre 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, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 153 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 90% 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 17 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 10% del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	153
ADMINISTRATIVO	17

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	28
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
RECTORÍA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
SECRETARIA GENERAL	11
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	31
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	19
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
OFICINA DE GRADUADOS	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	16
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	33

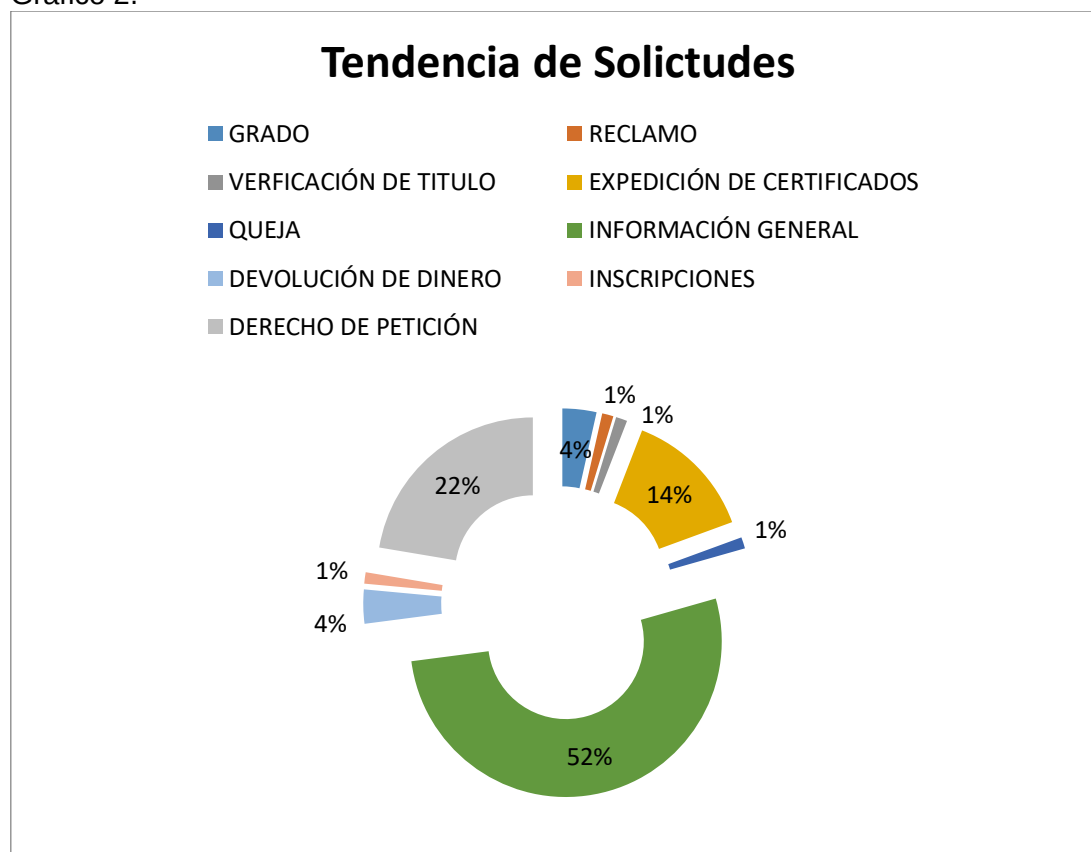
Tabla N. 2. Fuente: Sistema de PQRD's

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 oficina de registro y Control Académico con 28 solicitudes referentes a expedición de certificados de notas, y beneficios de becas, la Secretaria Académica del IDEAD con 19 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, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 33 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 septiembre presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general de 89 con un 52% 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 covid 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	6
RECLAMO	2

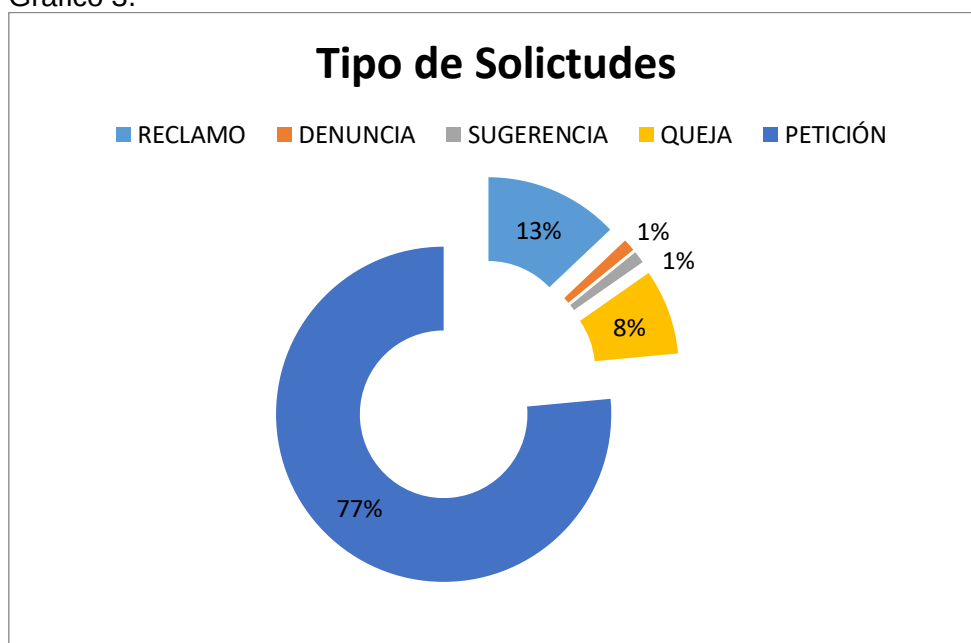
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	23
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	89
DEVOLUCIÓN DE DINERO	6
INSCRIPCIONES	2
DERECHO DE PETICIÓN	38

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de septiembre, el comportamiento de las solicitudes fueron así: Derechos de petición 130 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 14 que corresponde al 8% 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; Se presentaron 22 reclamos que corresponde al 13%, 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.

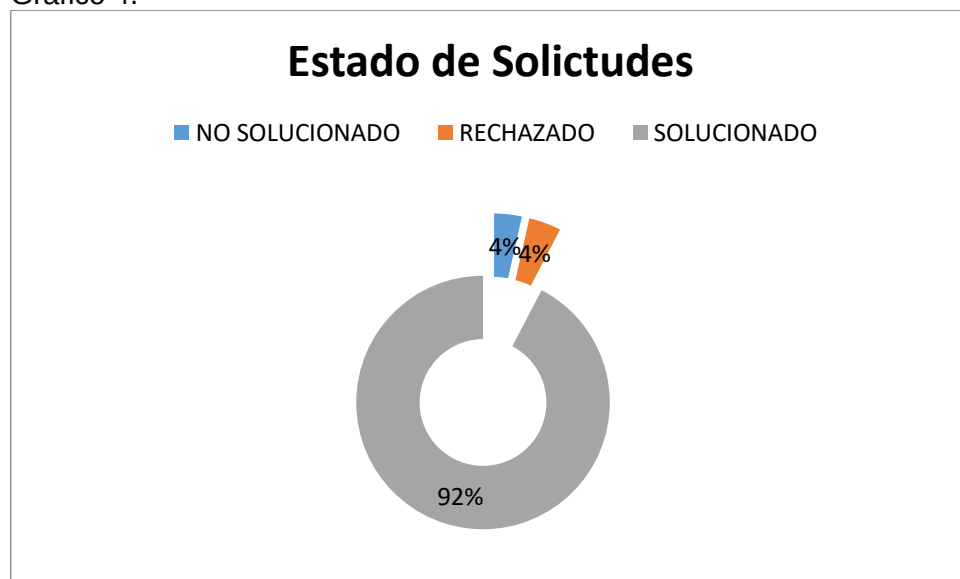
Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	22
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	2
QUEJA	14
PETICIÓN	130

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 157 que corresponde al 92%, 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, Como estrategia a seguir para que se den las respuestas oportunamente a los peticionarios se envían recordatorios a los diferentes correos institucionales de las oficinas académicas y administrativas de manera diaria 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	6
RECHAZADO	7
SOLUCIONADO	157

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