

Ibagué, marzo 24 de 2020

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

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

Respetado doctor Rodríguez:

De la manera más amable, me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de febrero de 2020.

La respectiva actividad 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 79 requerimientos, distribuidos en 63 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 80 % 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 16 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 20% del total de la muestra.

Grafico 1 Fuente: Sistema de PQRD's



Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	63
ADMINISTRATIVO	16

Fuente: Sistema de PQRD's

## NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	24
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORIA ACADÉMICA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	8
RECTORÍA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
SECRETARIA GENERAL	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	17
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	5

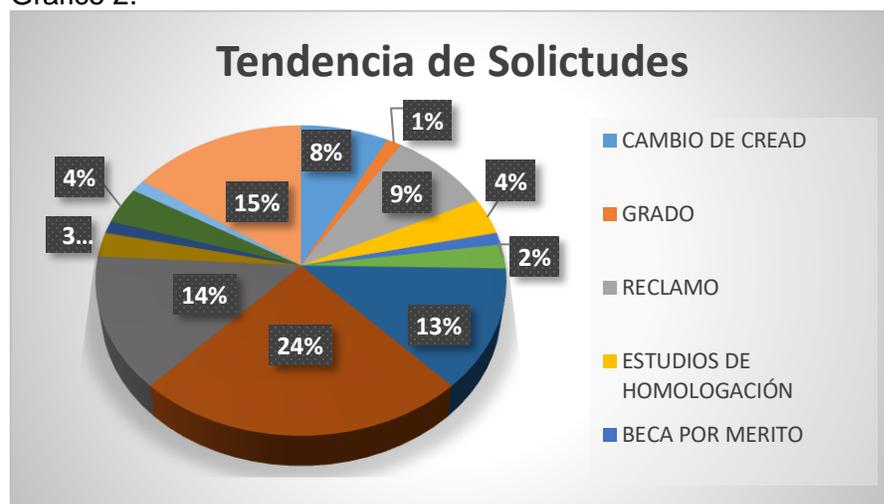
Tabla N. 2. Fuente: Sistema de PQRD's

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 secretaria Académica del IDEAD con 24 solicitudes, luego a la oficina de matrículas con 17 solicitudes, los cuales fueron resueltos oportunamente con temas relacionados con el proceso de matrícula, cambios de cread, solicitud de notas y contenidos de programas académicos, expedición de certificados, igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 5 solicitudes los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

## 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 febrero presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 19 con un 24% del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas como inscripciones, procesos de matrículas, 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
CAMBIO DE CREAD	6
GRADO	1
RECLAMO	7
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	3
BECA POR MERITO	1
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	2
QUEJA	10
INFORMACIÓN GENERAL	19
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	11
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2

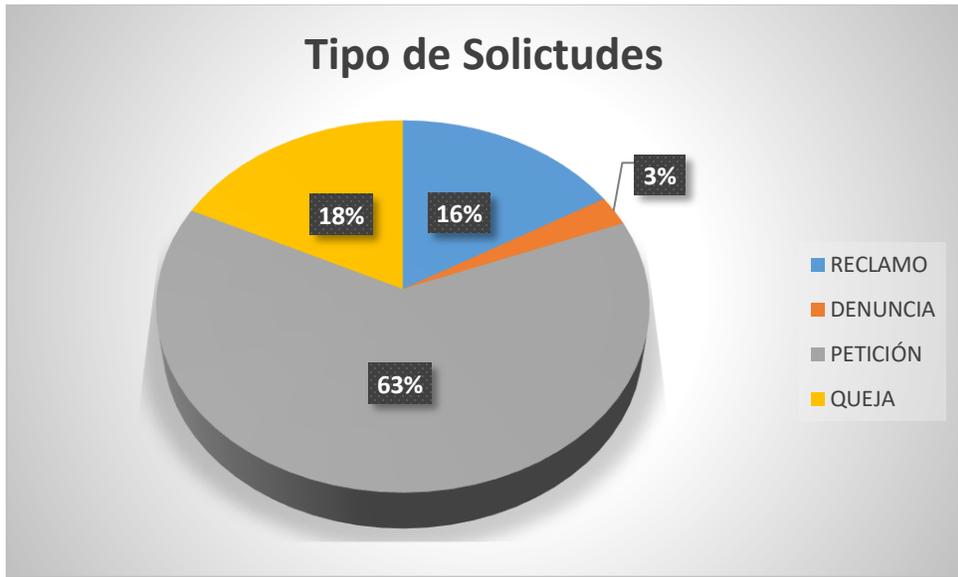
DENUNCIA	1
REGISTRO DE CALIFICACIONES	3
INSCRIPCIONES	1
DERECHO DE PETICIÓN	12

Fuente: Sistema de PQRD's

### TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de febrero, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 50 que corresponden al 63% 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 14 que corresponde al 18% 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 13 reclamos que corresponde al 16%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, evaluación docente por plataforma.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

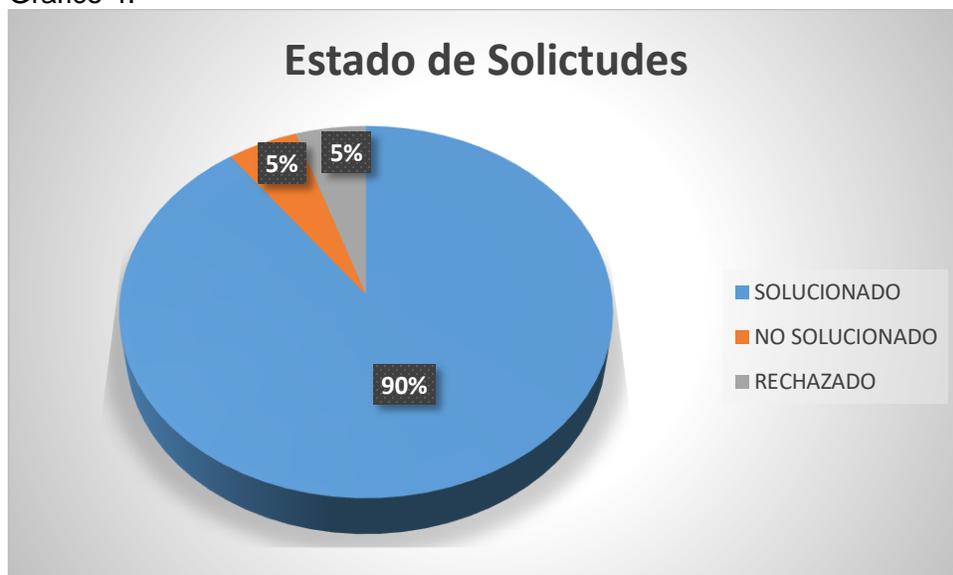
Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	13
DENUNCIA	2
PETICIÓN	50
QUEJA	14

Fuente: Sistema de PQRD's

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 79 requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 71 que corresponde al 90%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 4 no fueron solucionados debido a los cambios de cargo que se realizaron con los funcionarios que manejaban esa responsabilidad; y 4 rechazados que son aquellos que fueron repetidos varias veces.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes	
SOLUCIONADO	71	
NO SOLUCIONADO	4	
RECHAZADO	4	

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