

Ibagué, Abril 24 de 2020

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

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de marzo 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 marzo 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 150 requerimientos, distribuidos en 118 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 79 % 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 32 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 21% del total de la muestra.

Grafico 1 Fuente: Sistema de PQRD's

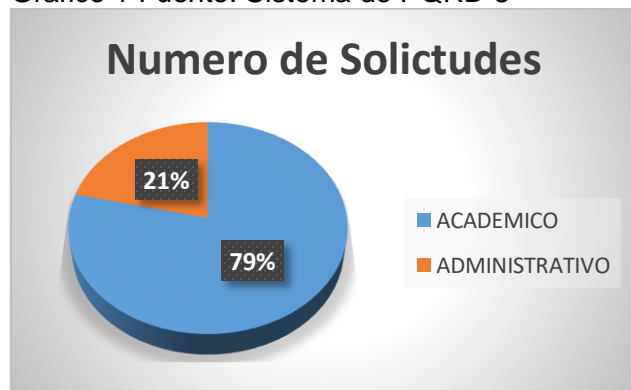


Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	118
ADMINISTRATIVO	32

Fuente: Sistema de PQRD's

## NÚMERO DE SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	39
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
OFICINA DE CONTRATACIÓN	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	12
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	20
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	10
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
SECRETARIA GENERAL	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	21

Oficina	Numero de Solicitudes
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	27

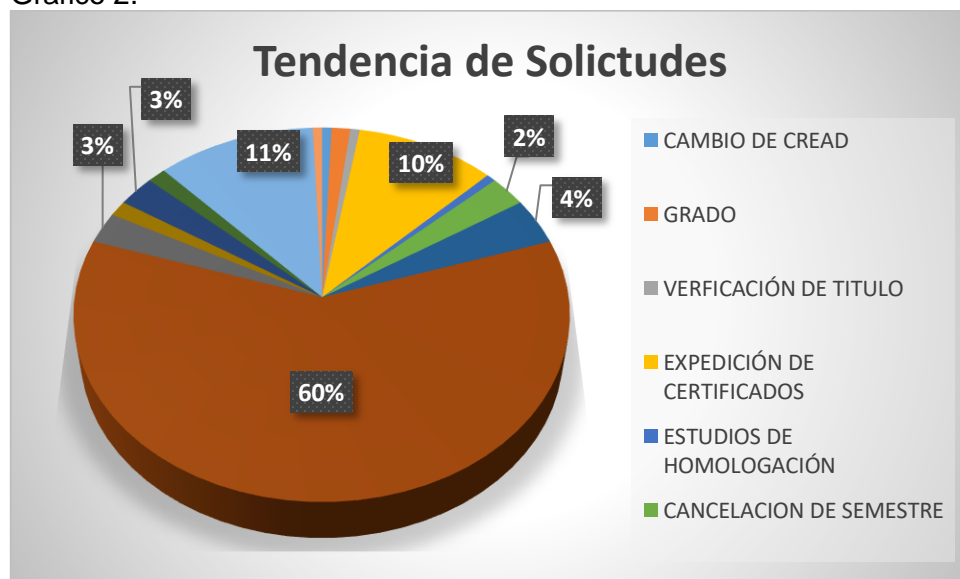
Tabla N. 2. Fuente: Sistema de PQRD's

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 39 solicitudes, la mayoría referentes a solicitud de certificados de notas, devolución de dinero , cambios de cread, y tramites del proceso de matrículas; luego a la oficina de matrículas con 20 solicitudes, los cuales fueron resueltos oportunamente con temas relacionados con el proceso de matrícula, y dificultades de plataforma; igualmente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, se le dio respuesta a 27 solicitudes los cuales estaban asociadas a la situación generada por el covit 19 en cuanto a las clases virtuales, generación de certificados virtuales entre otros .

## 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 marzo presentó el mayor porcentaje en solicitudes de información general 90 con un 60% 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 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, 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	1
GRADO	2
VERIFICACION DE TITULO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	15

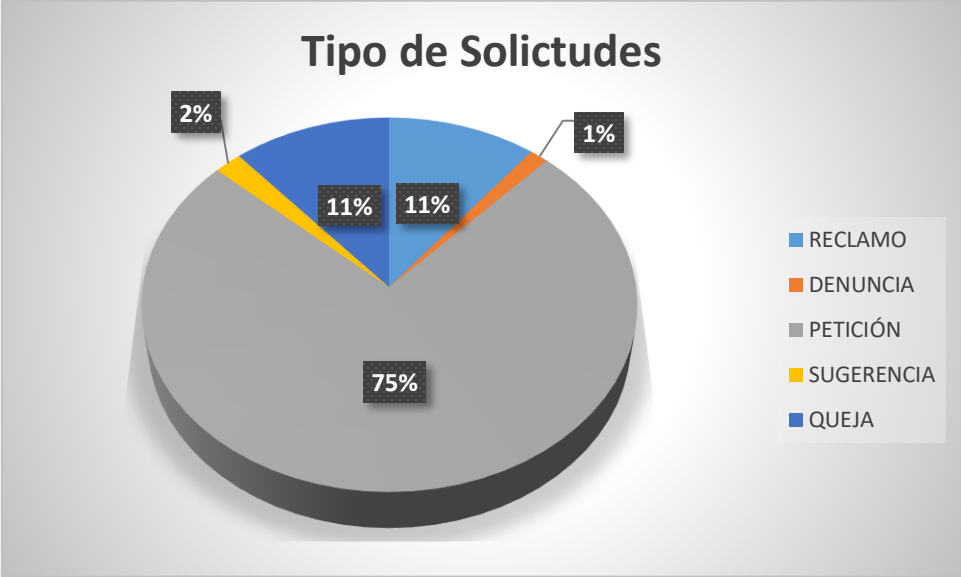
<b>Tendencia</b>	<b>Numero de Solicitudes</b>
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	1
CANCELACION DE SEMESTRE	4
QUEJA	6
INFORMACIÓN GENERAL	90
RECLAMO	4
DENUNCIA	2
DEVOLUCIÓN DE DINERO	4
INSCRIPCIONES	2
DERECHO DE PETICIÓN	17
CANCELACIÓN DE ASIGNATURA	1

Fuente: Sistema de PQRD's

**TIPO DE SOLICITUDES**

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de marzo, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 112 que corresponden al 75% 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 17 que corresponde al 11% 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 16 reclamos que corresponde al 11%, de la muestra, y que corresponde al proceso de inscripción, evaluación docente por plataforma.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

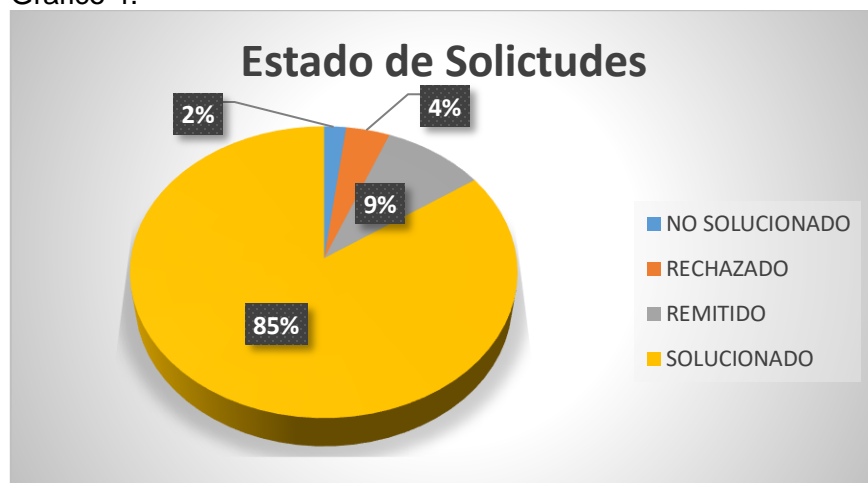
Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	16
DENUNCIA	2
PETICIÓN	112
SUGERENCIA	3
QUEJA	17

Fuente: Sistema de PQRD's

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 127 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; 3 no fueron solucionados debido a los cambios de trabajo en casa por el confinamiento del covid 19, 6 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	3
RECHAZADO	6
REMITIDO	14
SOLUCIONADO	127

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