

1.1 - 007

Ibagué, agosto 19 de 2016

Doctora  
**GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA**  
Secretaria General  
Universidad del Tolima

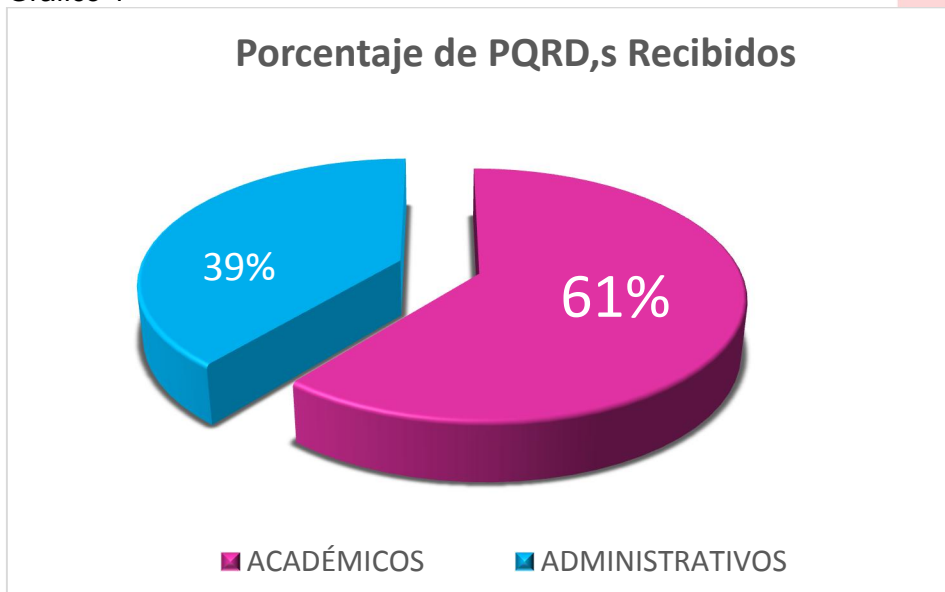
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de julio de 2016.

Respetado doctora Gaby Andrea:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo cuarto de la resolución 1142 de 2013, que modifica el artículo décimo séptimo de la resolución N°0939 de 2006, en el cual se establece que: "El grupo interno de atención al ciudadano será el encargado de radicar, tramitar, remitir y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos en ejercicio de los derechos constitucionales y legales formulen a la Universidad del Tolima"; me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de julio de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 109 requerimientos, distribuidos en 67 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 61 % y 42 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 39 %.

Grafico 1



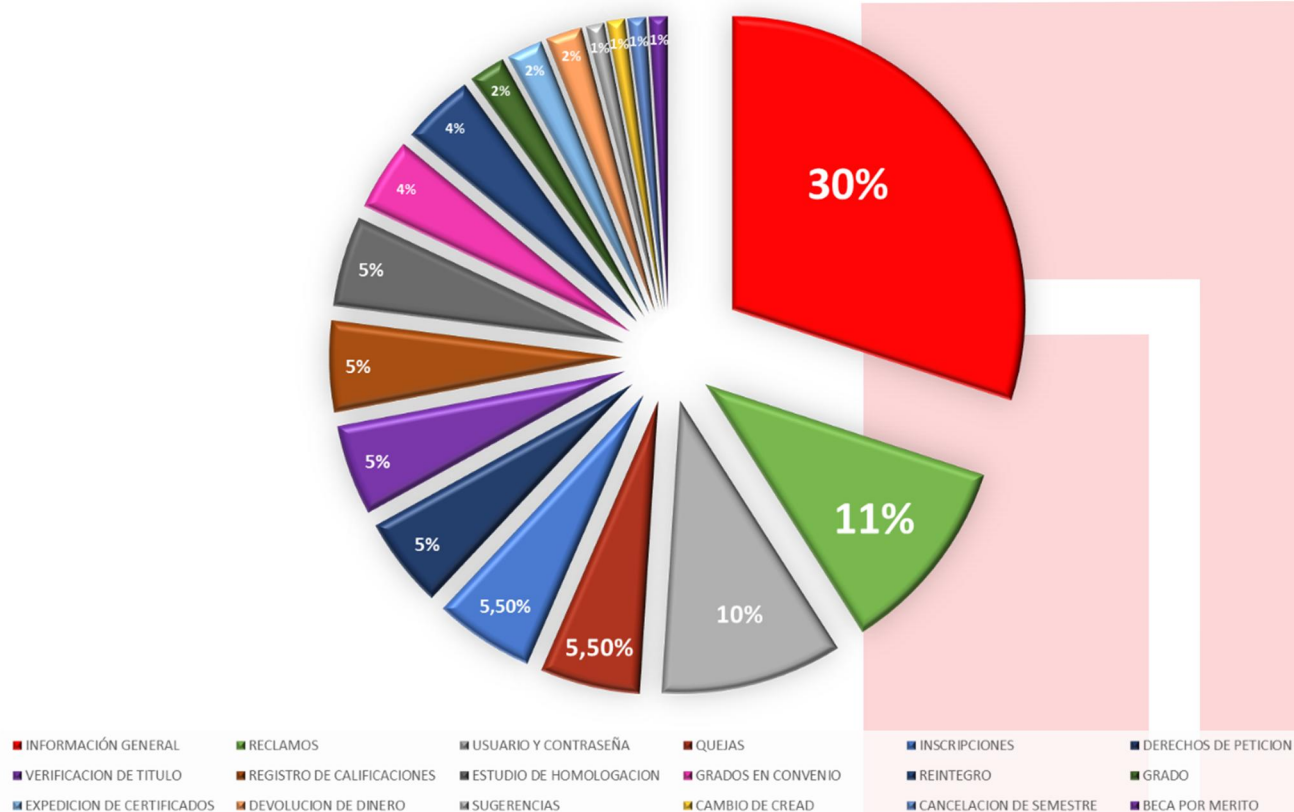
Fuente: Sistema de PQRD's

El comportamiento de las diferentes tendencias se clasificó de acuerdo al siguiente número de solicitudes:

- Solicitudes de información general: 34 que corresponden a un 31 % del total.
- Reclamos: 13 que corresponde a un 12 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 12 que corresponde a un 11 % del total.
- Quejas: 6 que corresponde a un 6 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 6 que corresponde a un 6 % del total.
- Derechos de petición: 5 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 5 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 5 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 5 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 4 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 4 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de grado: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Sugerencias: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de cambio de cread: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de cancelación de semestre: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de beca por mérito: 1 que corresponde a un 1 % del total.

Grafico 2

**Clasificación de los PQRD's**



Fuente: Sistema de PQRD's

Se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead para un total de 47 solicitudes correspondientes a un 43 % del total, seguido de la Oficina De Gestión Tecnológica a la cual se le remitieron 13 solicitudes que corresponden a un 11 % del total y por la época a la Oficina de Liquidación de Matrículas con 10 solicitudes que corresponden a un 9 % del total de la muestra.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 5 solicitudes, equivalentes a un 5 % directamente por parte del administrador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de los (109) requerimientos, fueron resueltos o contestados oportunamente (106) dentro de los términos, según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; rechazados (3) requerimientos por no cumplir con el proceso establecido.

### **Análisis**

En este periodo de mes se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo los del Instituto de Educación a Distancia, solicitando información general e internamente solicitud de usuario y contraseña, además de reclamos en la liquidación de matrícula. ( Aplicación de descuento electoral y por hermanos ).

Cordialmente,

**( Original Firmado )**  
**DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ**  
Profesional Universitario  
Oficina de Correspondencia

**Copia:** Dr. Carlos Eduardo Carvajal Rubio – Jefe Oficina de Control de Gestión

Ortiz D.