

1.1.1 - 079

Ibagué, diciembre 11 de 2018

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de noviembre y hasta diciembre 11 de 2018.

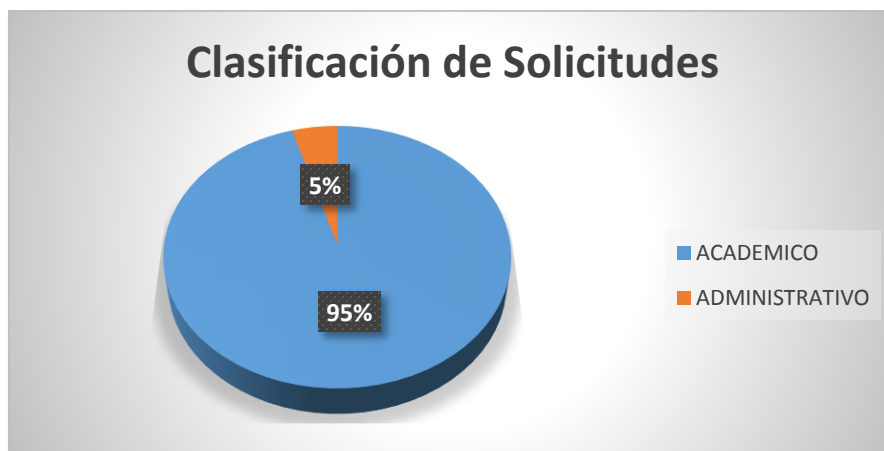
Respetada doctora Nidia Yurany:

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 noviembre y hasta diciembre 11 de 2018.

La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 65 requerimientos, distribuidos en 62 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 95 % y 3 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 5 % del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

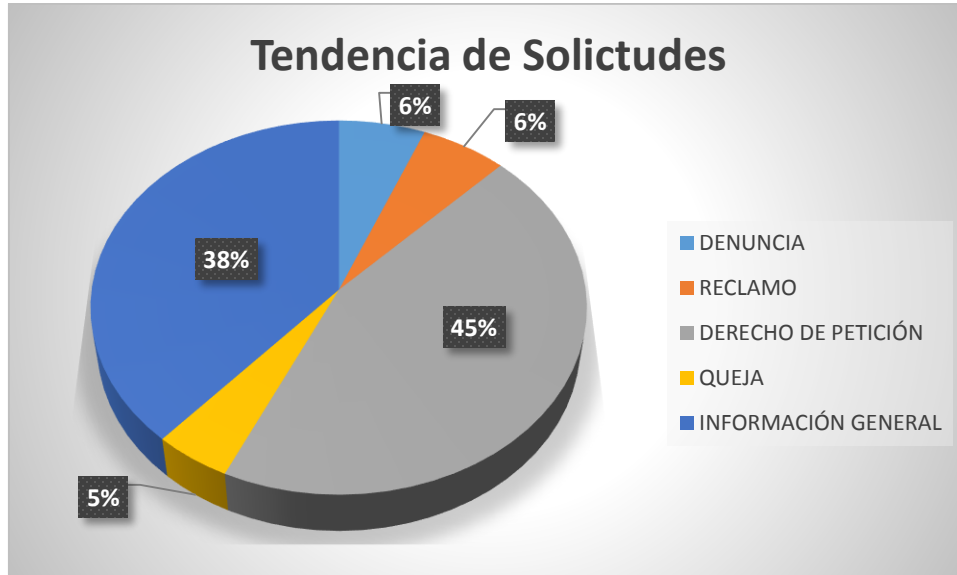
Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	62
ADMINISTRATIVO	3

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 noviembre y hasta el día 11 de diciembre presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (29) con un 45% del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

Se presentó un total de 25 solicitudes de información general con un 38 % y 3 quejas con un 5% del total de la muestra, 4 denuncias con un 6% y 4 reclamos con 6% del total de la muestra las cuales hacen alusión a usuario y contraseña, Expedición de Certificados, Inscripciones, Devolución de Dinero, Verificación de Título, Registro de Calificaciones, Grados en Convenio, Reintegro, Cambio de Cread y Estudios de Homologación entre otras.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 2.

Tendencia	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	4
RECLAMO	4
DERECHO DE PETICIÓN	29
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	25

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

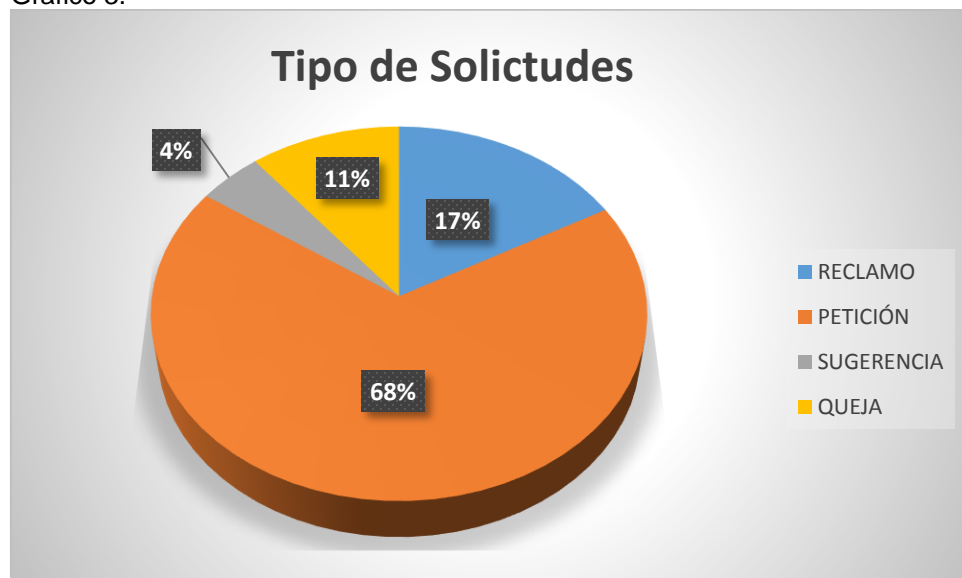
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de noviembre y hasta el día 11 de diciembre, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (44) que corresponden al 68% de la muestra, Quejas (7) que corresponde al 11%, Reclamo (11) que corresponde al 17%, sugerencia (3) que corresponde 4% de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	11
PETICIÓN	44
SUGERENCIA	3
QUEJA	7

Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

En la tabla se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes de noviembre y hasta el 11 de diciembre, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con (24) solicitudes, correspondientes a un 37 % del total de la muestra, Gestión Tecnológica (14) correspondientes a un 22 %, Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (8) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

Se observa una disminución de solicitudes al aplicativo por ser un mes donde se presentó el paro de los estudiantes a nivel regional y nacional.

Tabla N. 4.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	24
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	14
OFICINA DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
SECCIÓN DEPORTES	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
SECRETARIA GENERAL	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	8

Fuente: Sistema de PQRD's

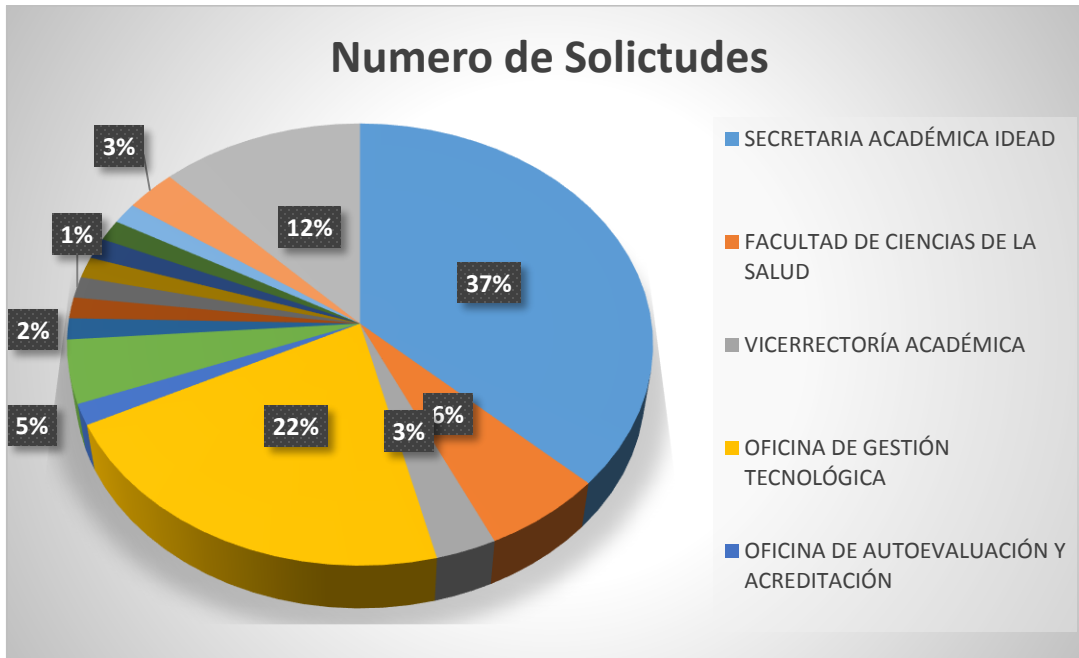


Grafico 4.
Fuente: Sistema de PQRD´s

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (42) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299). (6) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (42) solicitudes que corresponde a un 87% del total, no solucionado (6) que corresponde a un 13% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	6
REVISION	1
REMITIDO	21
SOLUCIONADO	37

Fuente: Sistema de PQRD´s

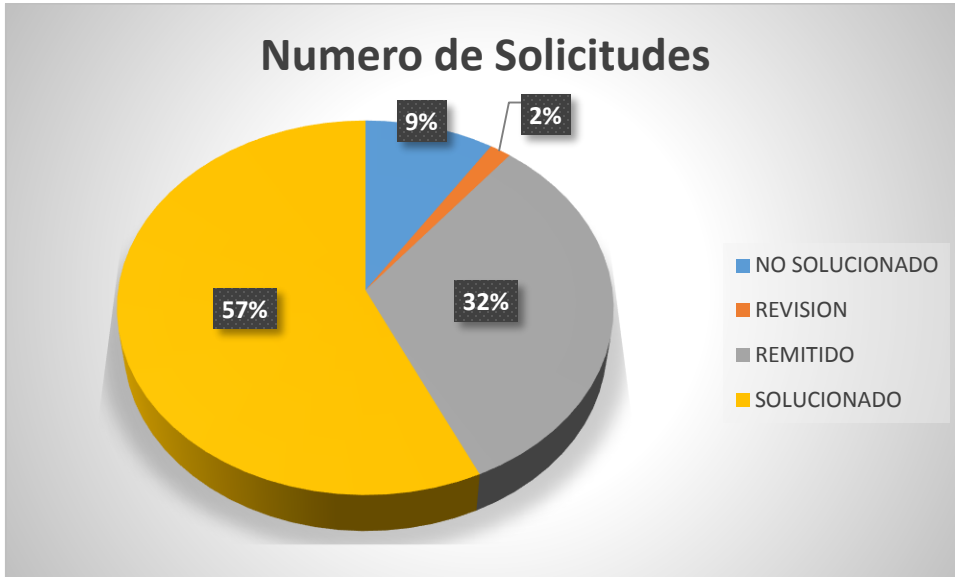


Grafico 5.

Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO

Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia
correspondencia@ut.edu.co

Copia: Dr. Omar A. Mejía Patiño - Rector

Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión