

1.1.1 - 057

Ibagué, mayo 16 de 2018

Doctor
OMAR A. MEJÍA PATIÑO
Rector
Universidad del Tolima

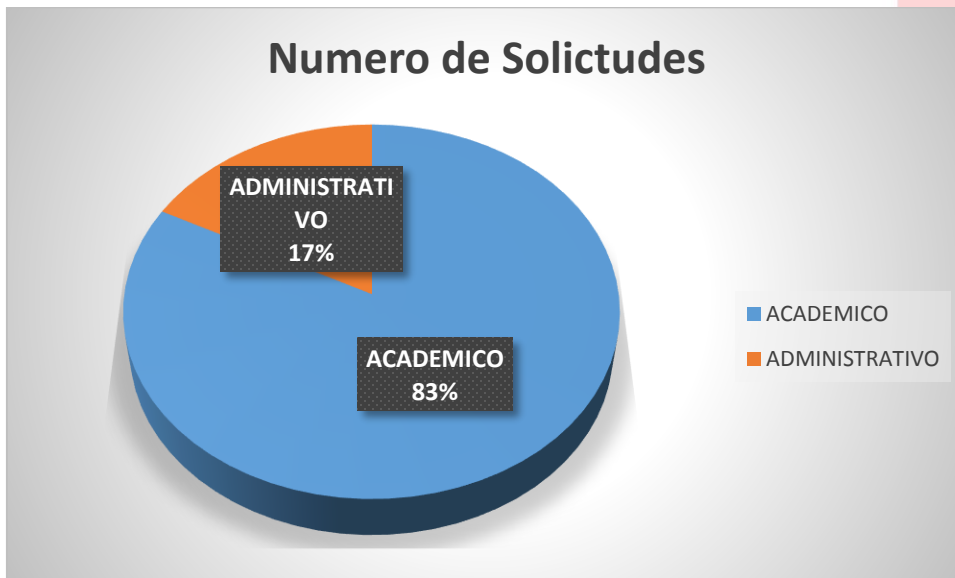
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de abril de 2018.

Respetado doctor Omar Mejía:

De la manera más amable, y en acatamiento de la Resolución No. 0652 del 11 de mayo de 2017- Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima, me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo Web que para tal fin tiene establecido la institución en el mes de abril de 2018. La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 104 requerimientos, distribuidos en 81 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 83 % y 18 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 17 % del total de la muestra. Una (1) solicitud recibida, sin clasificar en el aplicativo.

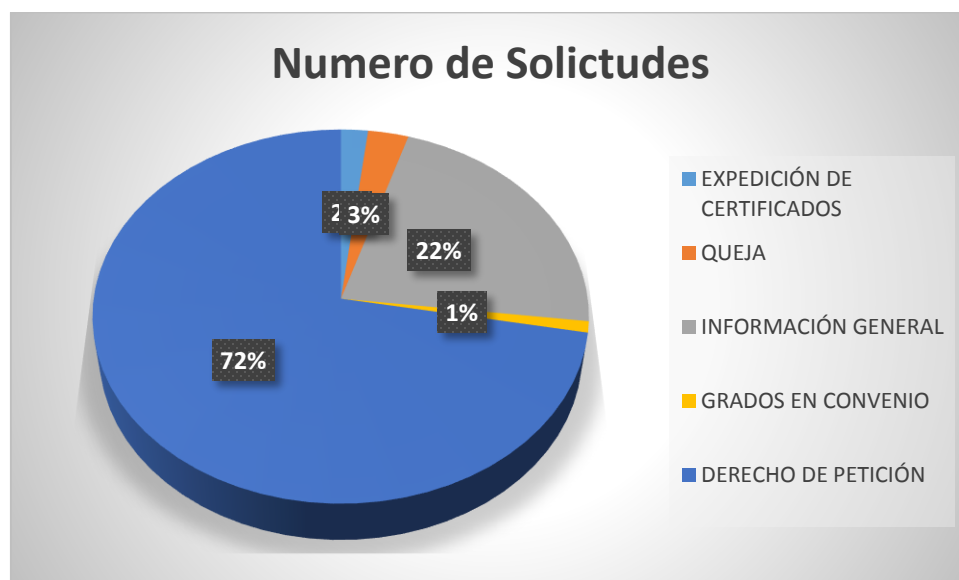
Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (75) con un 72 % del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas con respecto a las inscripciones para el semestre A de 2018 y administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución. Se presentó un total de 3 quejas, 2 expediciones de certificados, 23 solicitudes de información general, 1 grado en convenio; las cuales hacen alusión a Usuario y Contraseña, Información General, Expedición de Certificados, Inscripciones, Devolución de Dinero, Verificación de Título, Registro de Calificaciones, Grados en Convenio, Reintegro, Cambio de Cread y Estudios de Homologación.

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	44
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
INSCRIPCIONES - IDEAD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	17

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3
SECRETARIA GENERAL	9
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	7

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 con (44) solicitudes, correspondientes a un 42 % del total de la muestra, la Oficina de Gestión Tecnológica con (17) solicitudes correspondientes a un 16 % del total de la muestra, la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (5) solicitudes, La Secretaría General con (9) solicitudes, La Vicerrectoría Académica con (2) solicitudes, La Vicerrectoría Administrativa con (3) solicitudes, División Contable y Financiera (1), División de Relaciones Laborales y Prestacionales (3) Facultad de Educación (5), Ciencias Humanas y Artes (1), Ciencias de la Salud, y Ciencias de la Educación con (2).

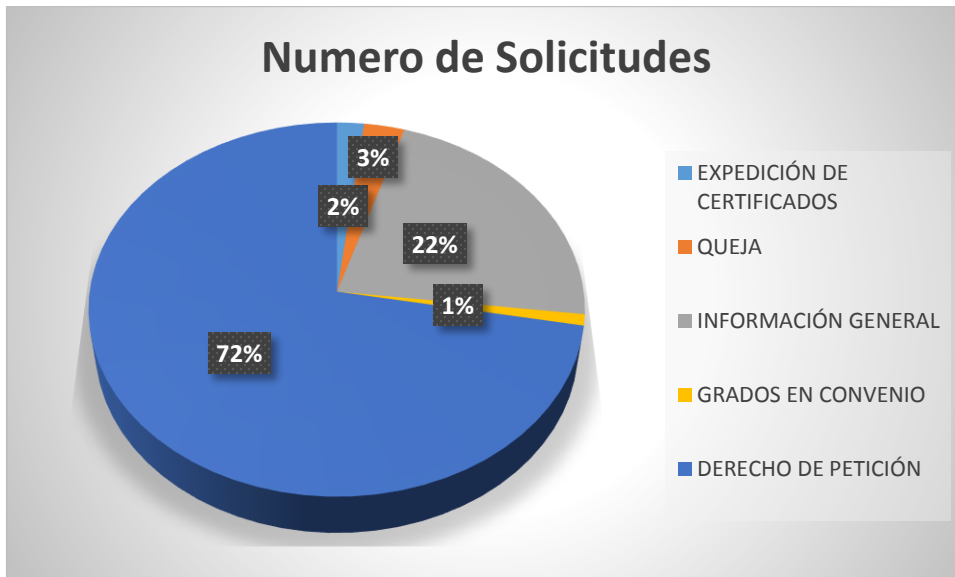
Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (7) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de los (101) 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). (3) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley.

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

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	2
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	23
GRADOS EN CONVENIO	1
DERECHO DE PETICIÓN	75

Grafico 3

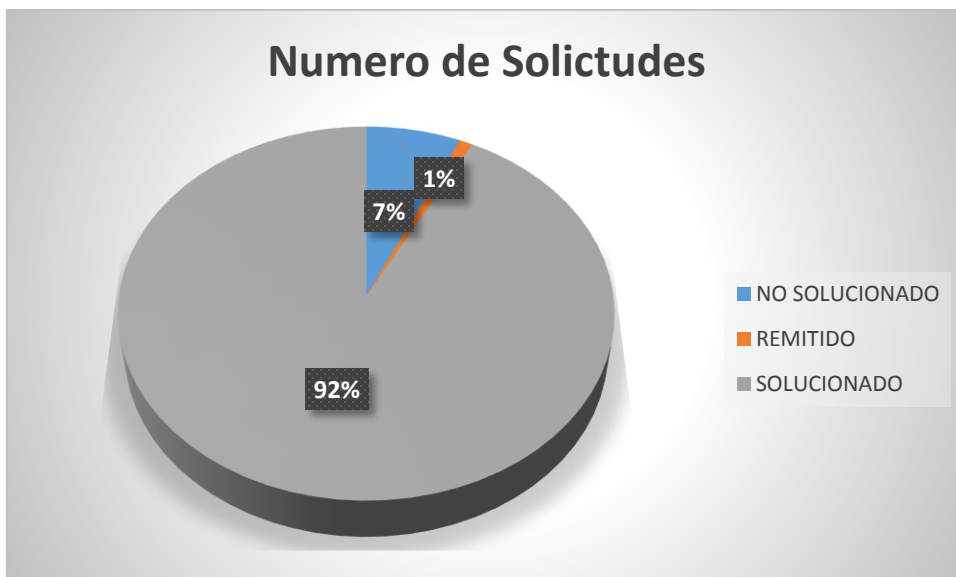


Fuente: Sistema de PQRD's

- Derechos de Petición: 75 que corresponde a un 72% del total.
- Solicitudes Expedición de Certificados: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Queja: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de información general: 23 que corresponde a un 22% del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 2 que corresponde a un 2 % del total.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (96) solicitudes que corresponde a un 92% del total, no solucionado (7) que corresponde a un 7% del total y remitido (1) que corresponde a un 1% del total.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	7
REMITIDO	1
SOLUCIONADO	96



Cordial saludo,

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO

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

Copia: Dra. Nidia Yurany Prieto Arango – Secretaria General
Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión