

1.1.1 - 073

Ibagué, septiembre 20 de 2018

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

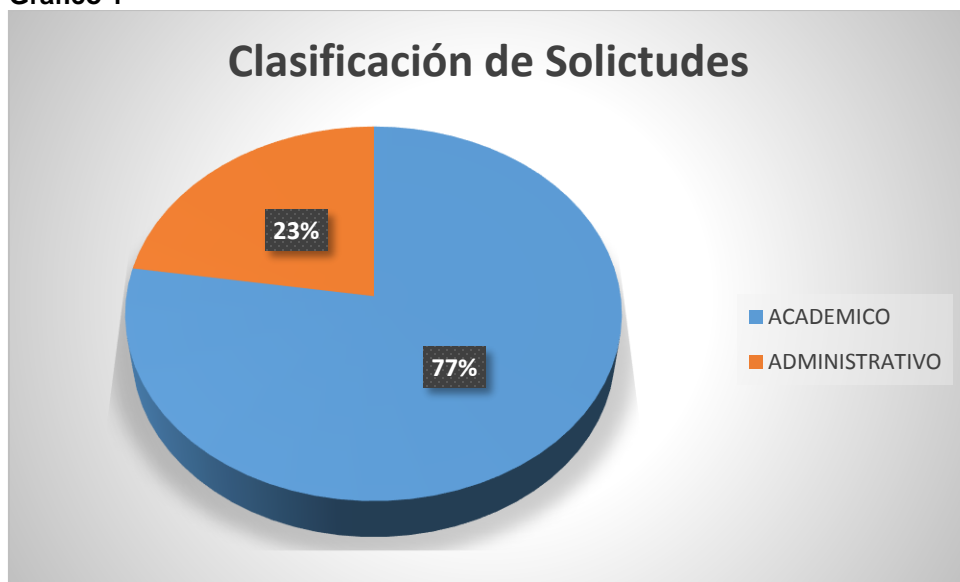
Respetada doctora Nidia Yurany:

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 agosto de 2018.

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

Se recibieron un total de 93 requerimientos, distribuidos en 72 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 77 % y 21 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 23 % del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	72
ADMINISTRATIVO	21

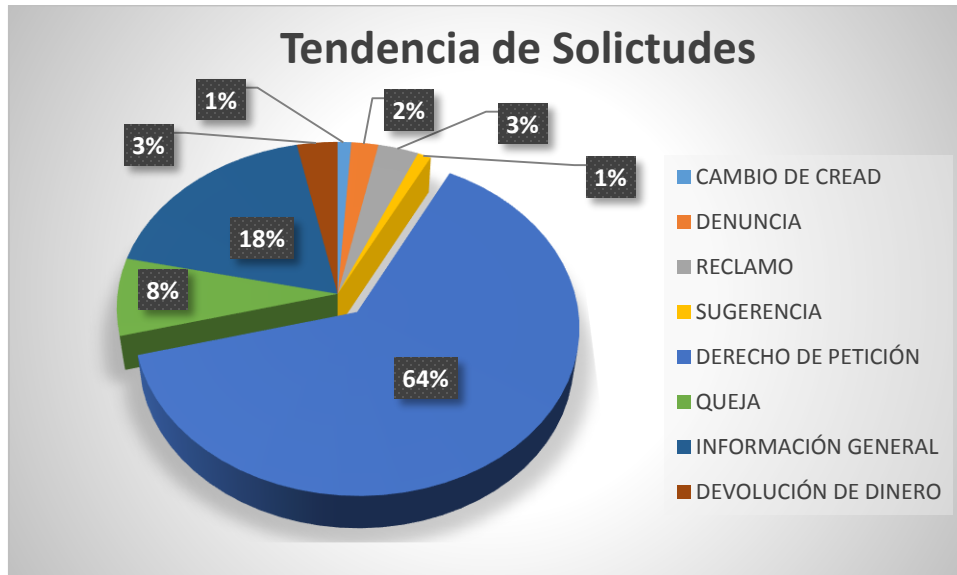
Tabla N. 1.

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 agosto presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (59) con un 64 % 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 17 solicitudes de información general con un 18 % 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

Tendencia	Numero de Solicitudes
CAMBIO DE CREAD	1
DENUNCIA	2
RECLAMO	3
SUGERENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	59
QUEJA	7
INFORMACIÓN GENERAL	17
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3

Tabla N. 2.

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

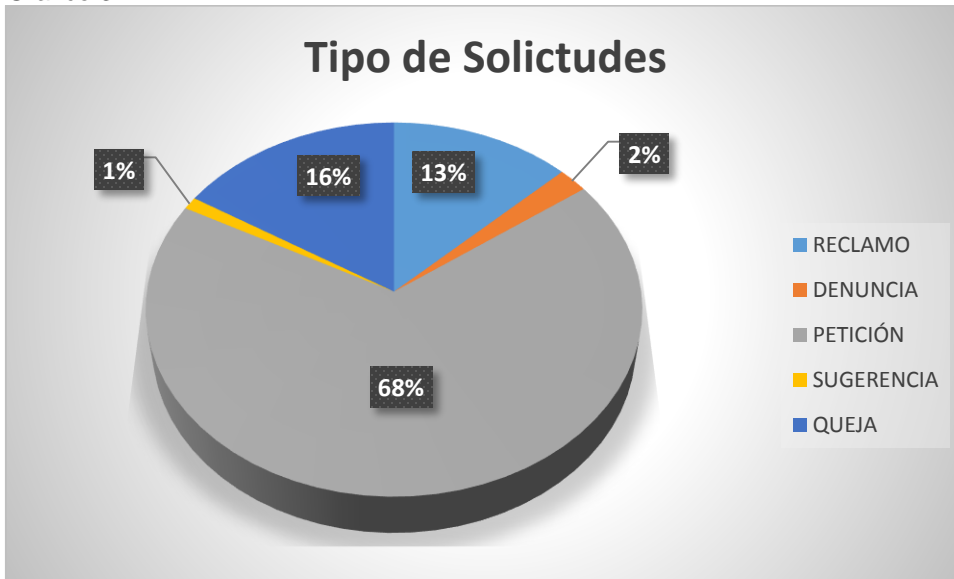
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de agosto, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (63) que corresponden al 68% de la muestra, Quejas (15) que corresponde al 16%, Reclamo (12) que corresponde al 13%, denuncia (2) que corresponde 2%, sugerencia (1) que corresponde 1% de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	12
DENUNCIA	2
PETICIÓN	63
SUGERENCIA	1
QUEJA	15

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 agosto, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead con (44) solicitudes, correspondientes a un 47 % del total de la muestra, Registro y Control Académico con (1) correspondientes a un 1 % del total de la muestra, la Oficina de Gestión Tecnológica con (11) solicitudes correspondientes a un 12% del total de la muestra,, La Secretaría General con (5) solicitudes, La Vicerrectoría Académica con (4) solicitudes, División de Relaciones Laborales y Prestacionales (1) Facultad de Humanas y Artes (1), Servicios Administrativos (3), Matriculas (6), Facultad de Agronomía (1), División Contable y Financiera (4), Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (6) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

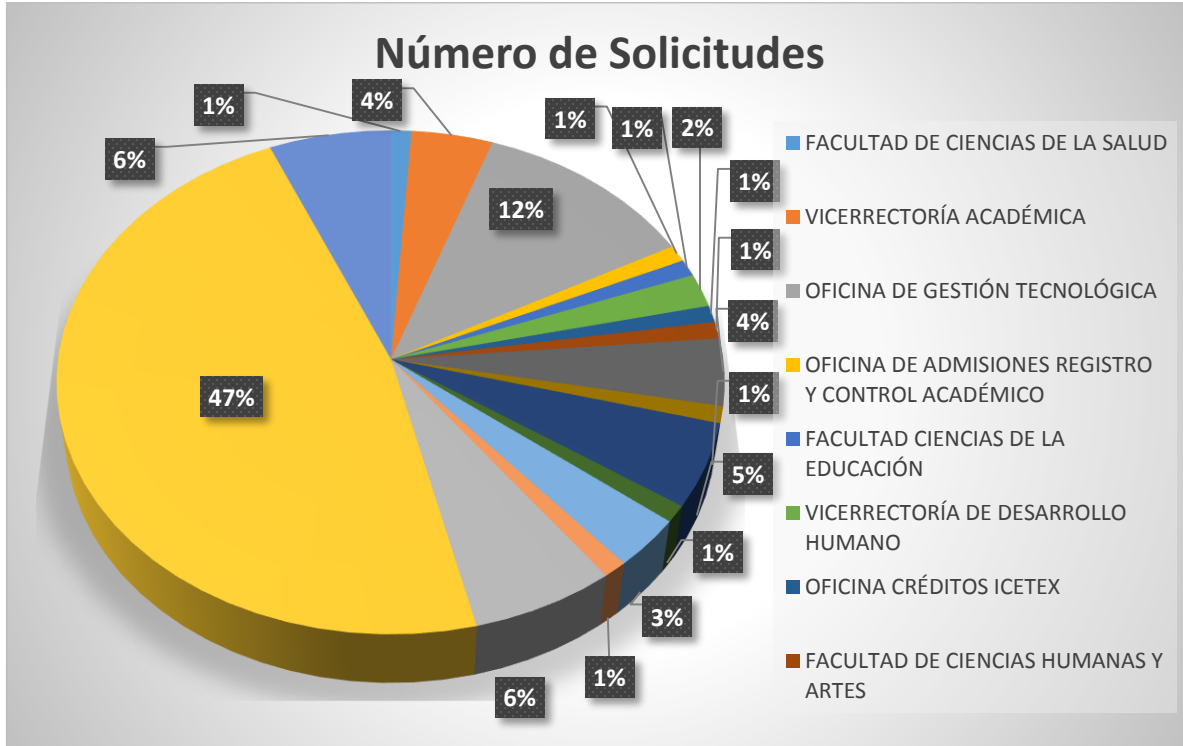
Se observa una disminución d solicitudes al aplicativo por ser un mes donde no hay procesos de inscripción en las dos modalidades.

Tabla N. 4.

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	11
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
SECRETARIA GENERAL	5
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	6
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	44
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	6

Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (74) 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). (19) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley.

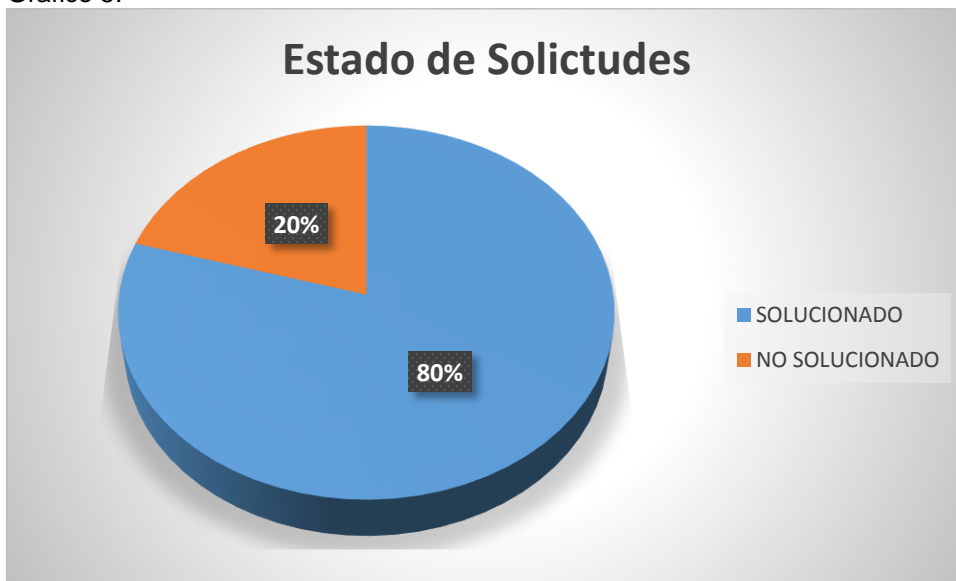
Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (74) solicitudes que corresponde a un 80% del total, no solucionado (11) que corresponde a un 20% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de solicitudes
SOLUCIONADO	74
NO SOLUCIONADO	19

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