

1.1.1 - 059

Ibagué, Agosto 22 de 2018

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

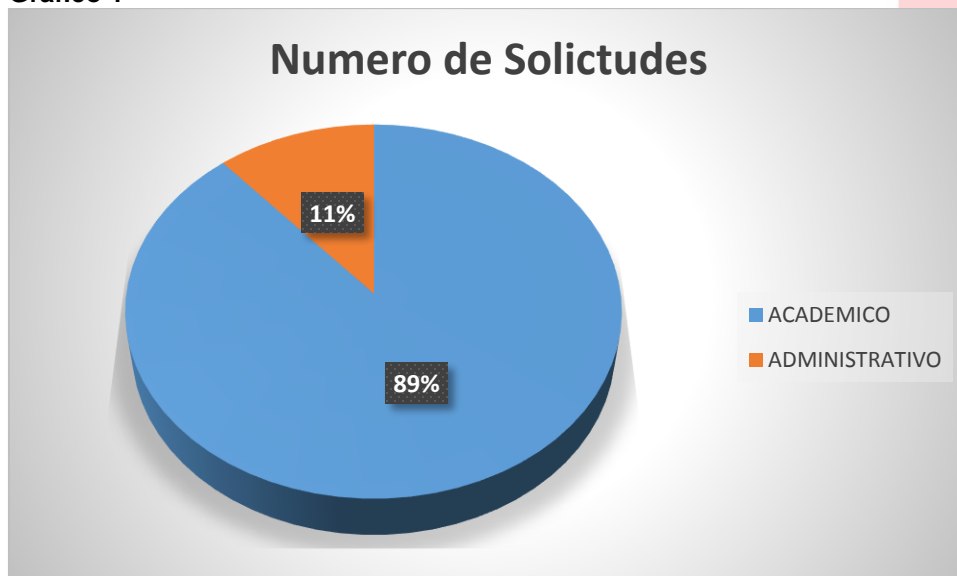
Respetado doctor Omar Mejía:

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 julio de 2018.

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

Se recibieron un total de 141 requerimientos, distribuidos en 125 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 89 % y 16 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 11 % del total de la muestra.

Grafico 1



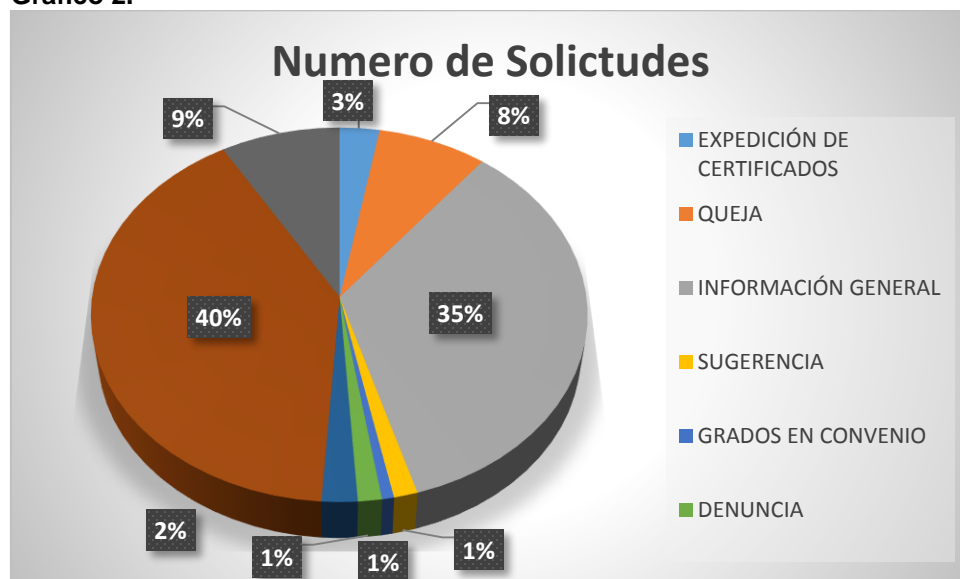
Fuente: Sistema de PQRD's

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 julio presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (57) con un 40 % del total de la muestra; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas con respecto a las inscripciones para el semestre B de 2018 y administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

Se presentó un total de 11 quejas, 49 solicitudes de información general con un 35 % 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.

Grafico 2.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	4
QUEJA	11
INFORMACIÓN GENERAL	49
SUGERENCIA	2
GRADOS EN CONVENIO	1
DENUNCIA	2
DEVOLUCIÓN DE DINERO	3
DERECHO DE PETICIÓN	57
RECLAMO	12

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

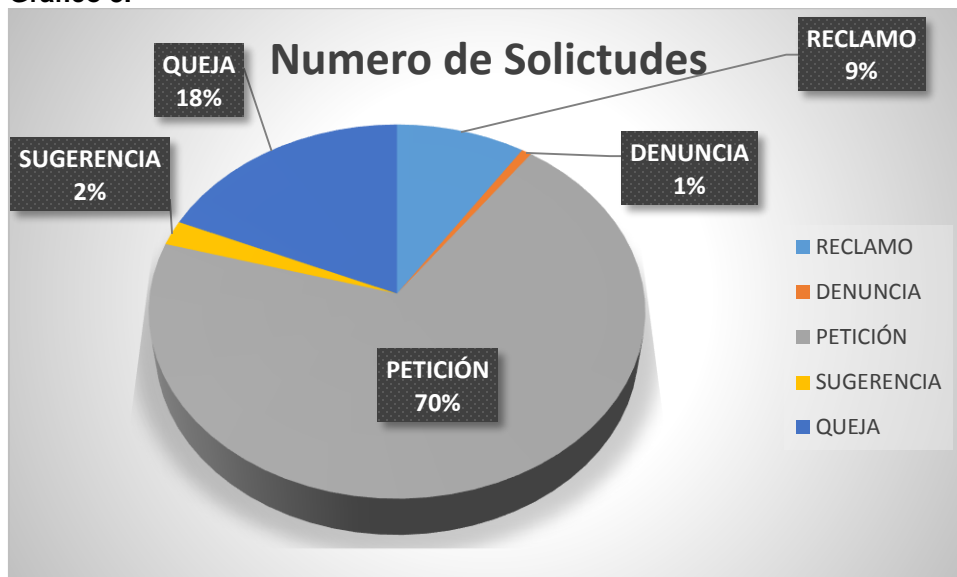
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de julio, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (98) que corresponden al 70% de la muestra, Quejas (26) que corresponde al 18%, Reclamo (13) que corresponde al 9%, denuncia (1) que corresponde 1%, sugerencia (3) que corresponde 2% de la muestra.

Tabla N. 2.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	13
DENUNCIA	1
PETICIÓN	98
SUGERENCIA	3
QUEJA	26

Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

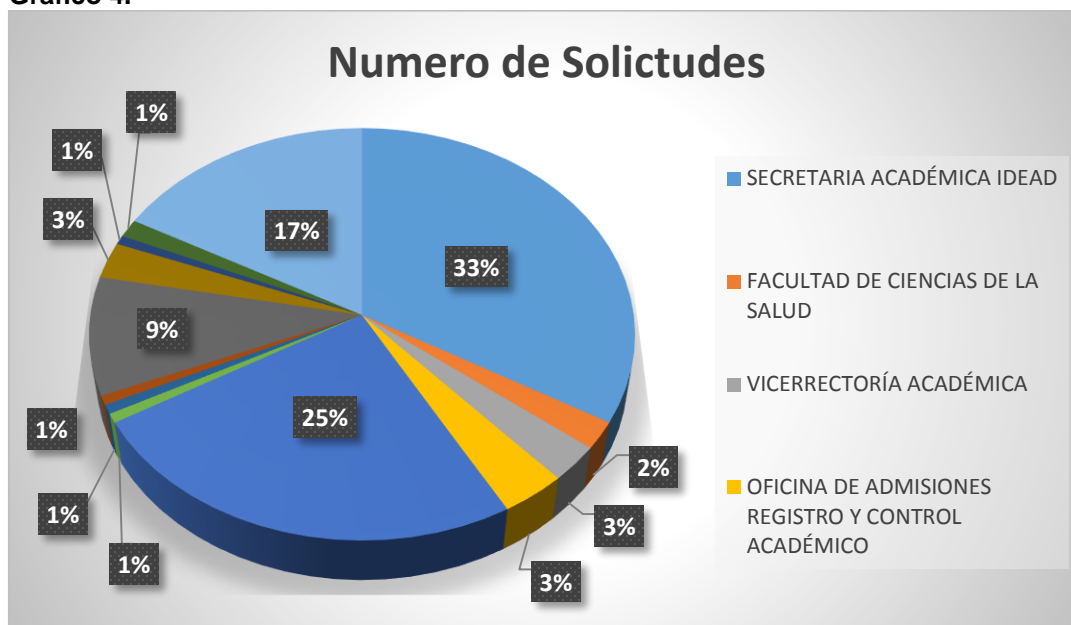
NÚMERO DE SOLICITUDES

En la tabla se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes de julio, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead con (47) solicitudes, correspondientes a un 33 % del total de la muestra, Registro y Control Académico con (5) correspondientes a un 3 % del total de la muestra, la Oficina de Gestión Tecnológica con (35) solicitudes correspondientes a un 25 % del total de la muestra,, La Secretaría General con (1) solicitudes, La Vicerrectoría Académica con (4) solicitudes, División de Relaciones Laborales y Prestacionales (1) Facultad de Humanas y Artes (1), Servicios Administrativos (1), Matriculas (13), Bienestar Universitario (4), Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (24) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

Tabla N. 3.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	47
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	35
SECRETARIA GENERAL	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	13
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	24

Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 4.


Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (130) 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). (11) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley.

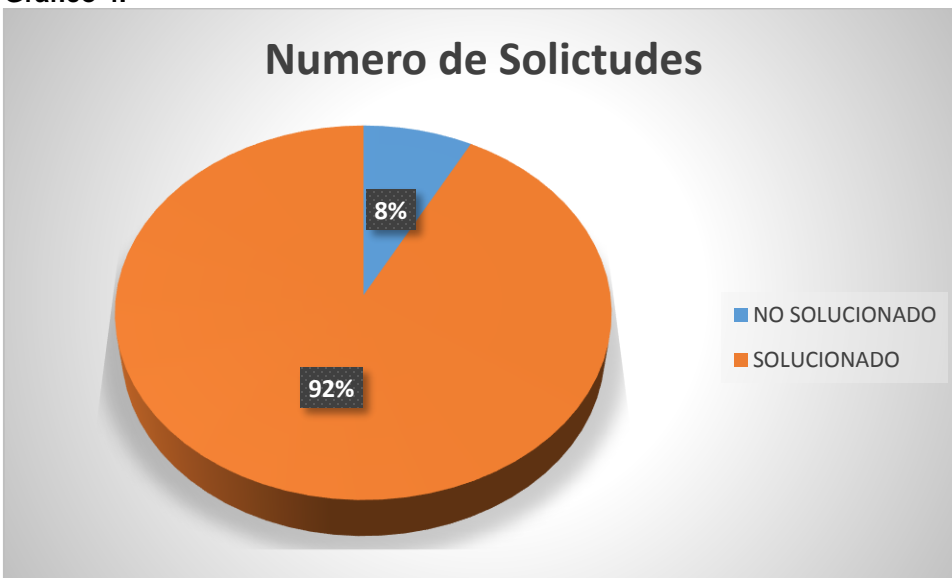
Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (130) solicitudes que corresponde a un 92% del total, no solucionado (11) que corresponde a un 8% del total de las solicitudes.

Tabla N. 4.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	11
SOLUCIONADO	130

Fuente: Sistema de PQRD´s

Grafico 4.



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