

1.1.1 - 058

Ibagué, julio 12 de 2018

Doctor  
**OMAR A. MEJÍA PATIÑO**  
Rector  
Universidad del Tolima

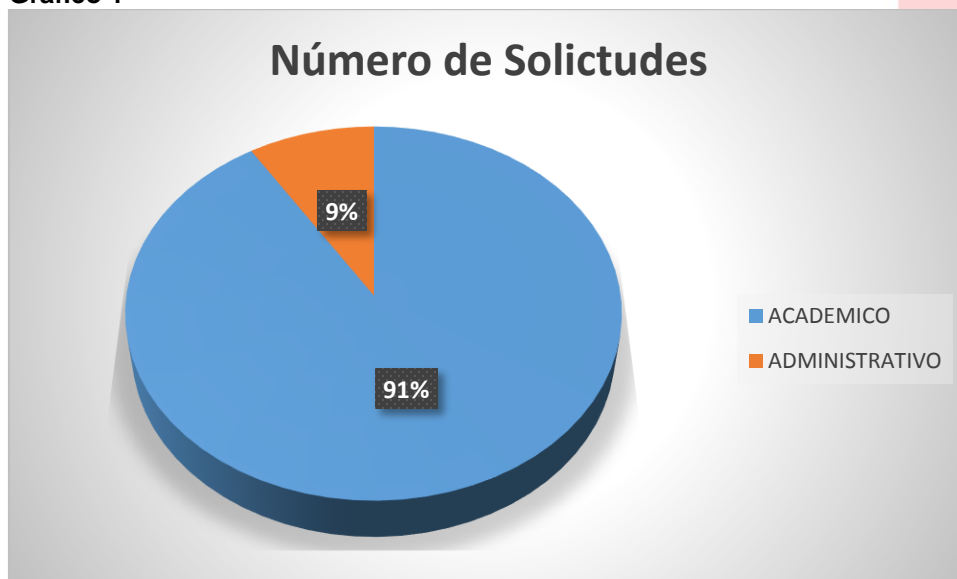
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de junio de 2018.

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 junio de 2018. La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 100 requerimientos, distribuidos en 91 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 91 % y 9 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 9 % del total de la muestra.

**Grafico 1**

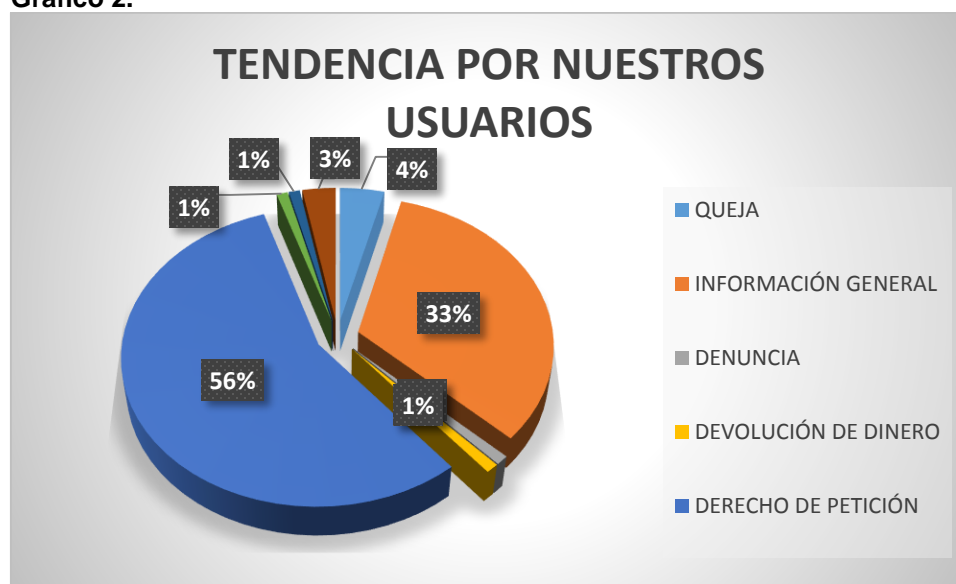


Fuente: Sistema de PQRD's

## 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 junio presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (56) con un 56 % 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 4 quejas, 33 solicitudes de información general con un 33 % 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	Número de Solicitudes
QUEJA	4
INFORMACIÓN GENERAL	33
DENUNCIA	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
DERECHO DE PETICIÓN	56
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
DENUNCIA CONTRA DOCENTE	1
RECLAMO	3

Fuente: Sistema de PQRD's

## TIPO DE SOLICITUDES

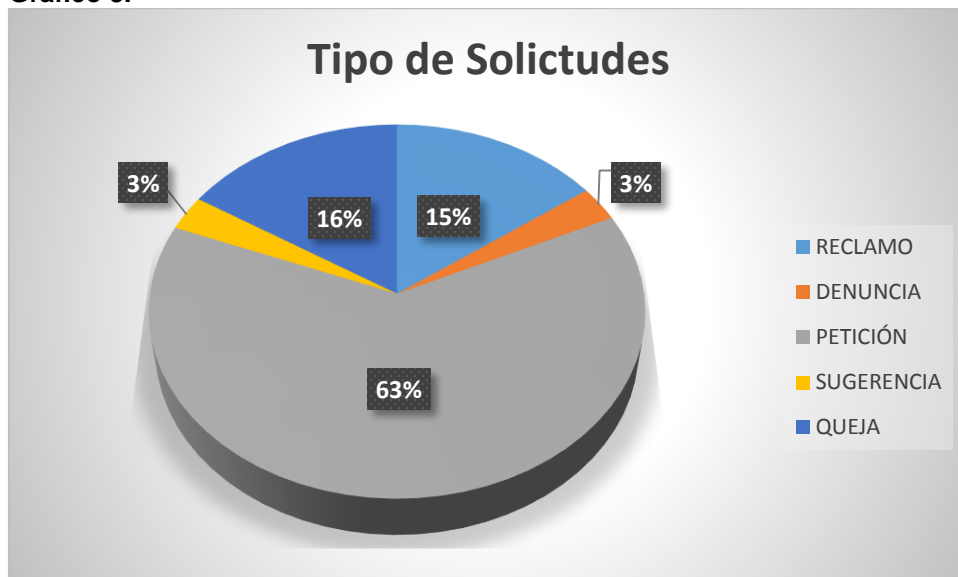
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de junio, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (15) que corresponden al 63% de la muestra, Quejas (16) que corresponde al 16%, Reclamo (15) que corresponde al 15%, denuncia (3) que corresponde 3%, sugerencia (3) que corresponde 3% de la muestra.

Tabla N. 2.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	15
DENUNCIA	3
PETICIÓN	63
SUGERENCIA	3
QUEJA	16

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, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead con (30) solicitudes, correspondientes a un 30 % del total de la muestra, Registro y Control Académico con (16) correspondientes a un 16 % del total de la muestra, la Oficina de Gestión Tecnológica con (13) solicitudes correspondientes a un 13 % del total de la muestra,, La Secretaría General con (6) solicitudes, La Vicerrectoría Académica con (3) solicitudes, División Contable y Financiera (1), División de Relaciones Laborales y Prestacionales (1) Tesorería (1), Facultad de educación (1), Servicios Administrativos (1), Matriculas (2), Bienestar Universitario (2), Dirección Idead (1).

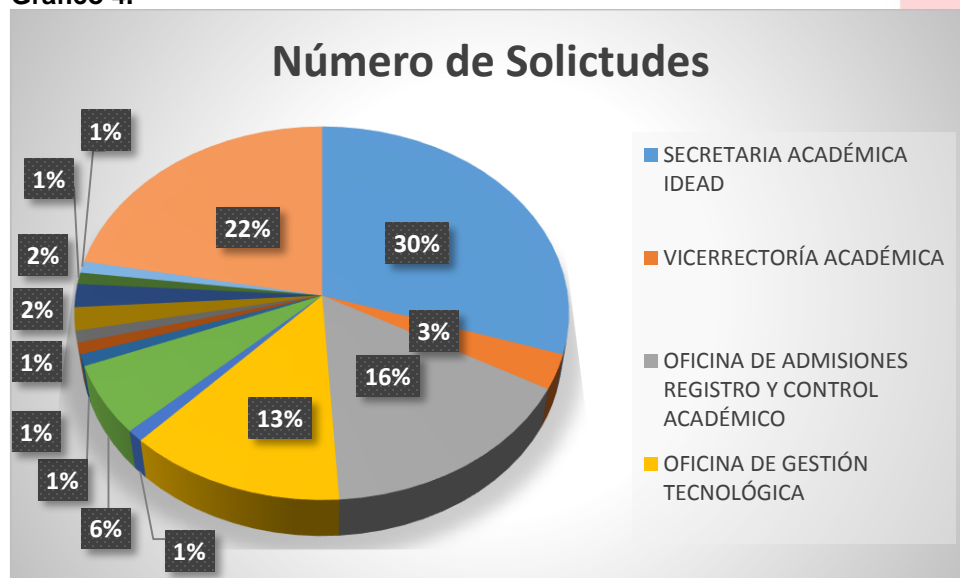
Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (22) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

**Tabla N. 3.**

Oficina	Número de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	30
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	16
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	13
SECCIÓN TESORERÍA	1
SECRETARIA GENERAL	6
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
DIRECCIÓN IDEAD	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1
<b>RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR</b>	<b>22</b>

Fuente: Sistema de PQRD's

**Grafico 4.**



Fuente: Sistema de PQRD's

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (100) 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). (5) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley.

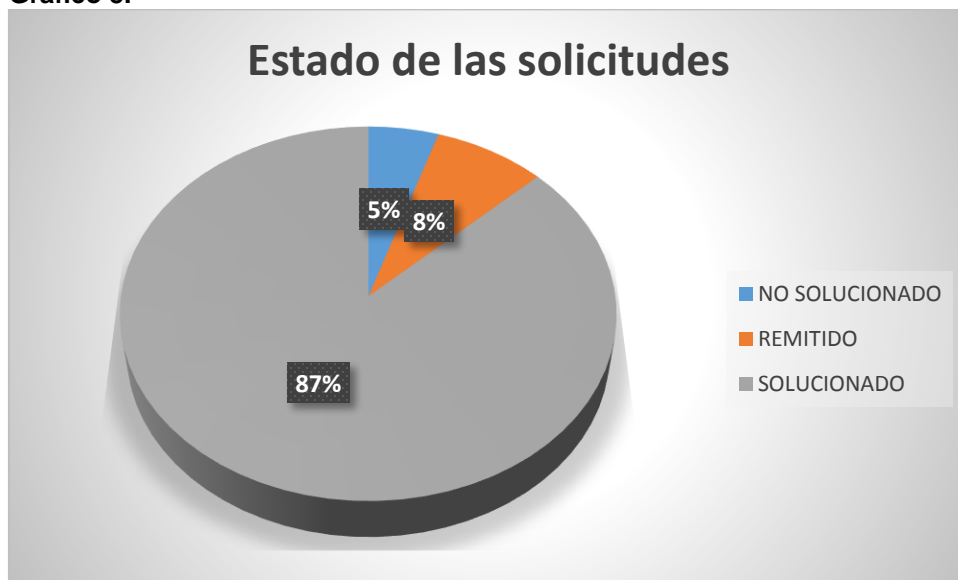
Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (87) solicitudes que corresponde a un 87% del total, no solucionado (5) que corresponde a un 5% del total y remitido (8) que corresponde a un 8% del total.

**Tabla N. 4.**

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	5
REMITIDO	8
SOLUCIONADO	87

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