

1.1.1 - 061

Ibagué, junio 18 de 2018

Doctor
OMAR A. MEJÍA PATIÑO
Rector
Universidad del Tolima

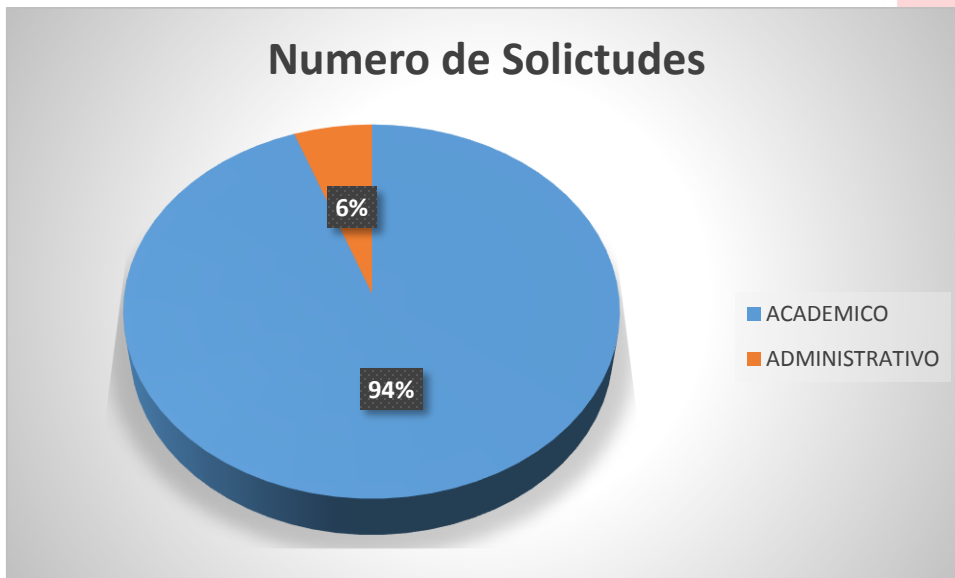
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de mayo de 2018.

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

Se recibieron un total de 108 requerimientos, distribuidos en 102 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 94 % y 6 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 6 % del total de la muestra.

Grafico 1

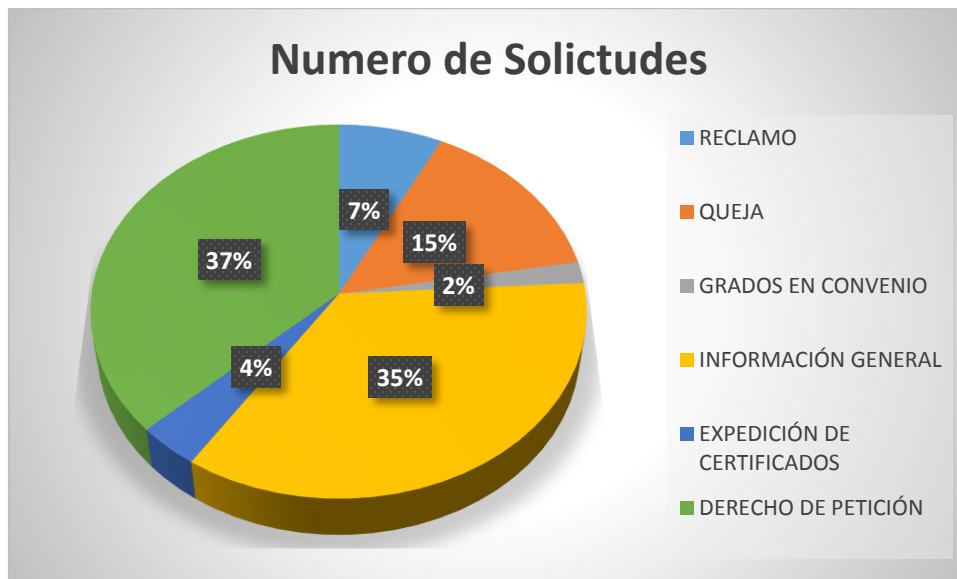


Fuente: Sistema de PQRD's

TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (40) con un 37 % 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 16 quejas, 4 expediciones de certificados, 38 solicitudes de información general; 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.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

Tendencia	Numero de Solicitudes
RECLAMO	8
QUEJA	16
GRADOS EN CONVENIO	2
INFORMACIÓN GENERAL	38
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	4
DERECHO DE PETICIÓN	40

- Derechos de Petición: 40 que corresponde a un 37% del total.
- Solicitudes Expedición de Certificados: 4 que corresponde a un 4 % del total.

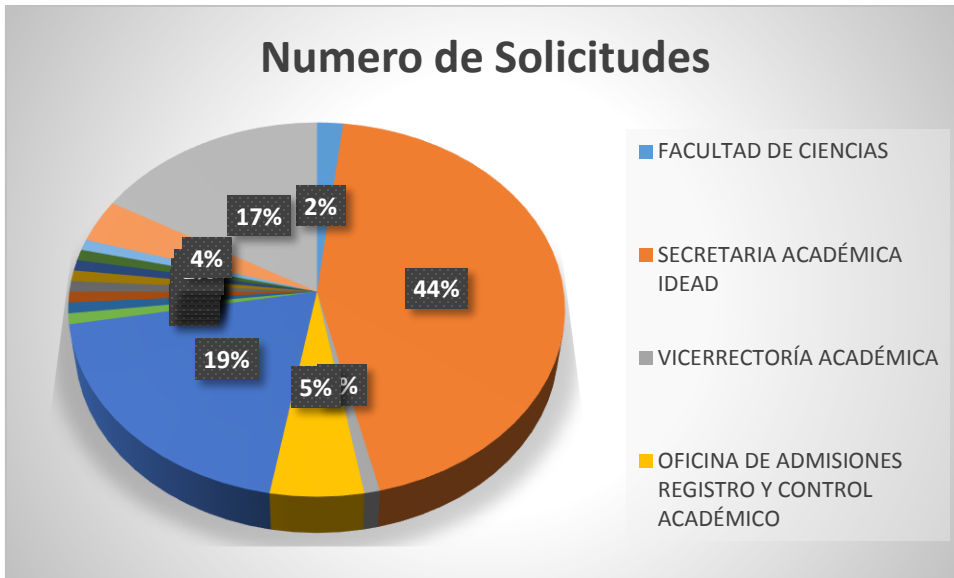
- Queja: 16 que corresponde a un 15 % del total.
- Solicitudes de información general: 387 que corresponde a un 35% del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 4 que corresponde a un 4 % del total.
- Reclamo: 8 que corresponde a un 7% del total

Se observa en el siguiente cuadro que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes de mayo, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead con (48) solicitudes, correspondientes a un 44 % del total de la muestra, la Oficina de Gestión Tecnológica con (21) solicitudes correspondientes a un 19 % del total de la muestra, la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (6) solicitudes, La Secretaría General con (4) 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, Ciencias de la Educación, Facultad de ingeniería Agronómica, con (1).

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (18) solicitudes, por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	2
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	48
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	21
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
SECRETARIA GENERAL	4
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	18

Fuente: Sistema de PQRD's



Fuente: Sistema de PQRD´s

ESTADO DE LAS SOLICITUDES AL FINAL DEL MES.

En el aplicativo se evidencia que de los (108) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente, los dos requerimientos que evidencia el aplicativo como no solucionado fueron resueltos directamente al petionario al correo personal de cada uno. Dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299).

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	2
SOLUCIONADO	106

Fuente: Sistema de PQRD´s

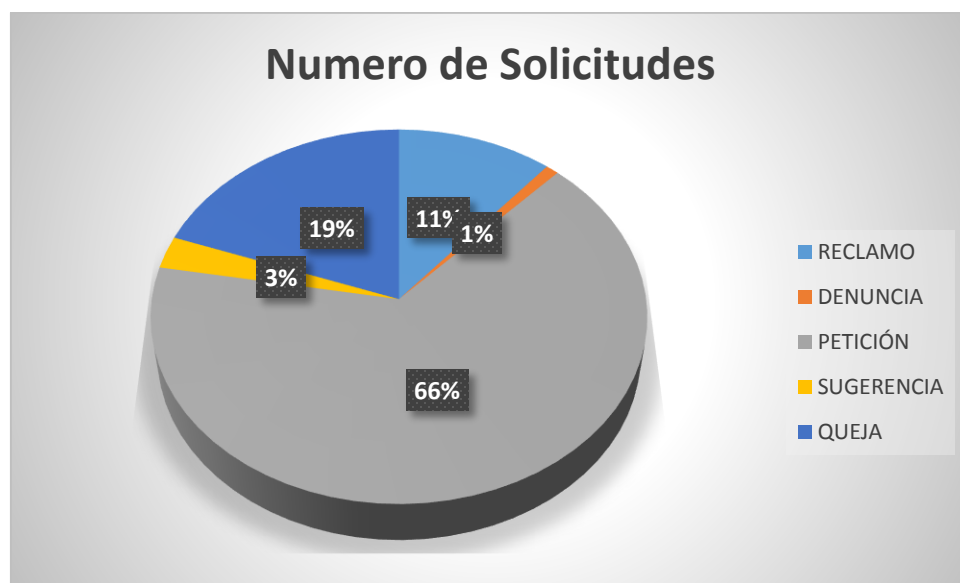


TIPO DE SOLICITUDES PRESENTADAS AL FINAL DEL MES.

En el aplicativo se evidencia que la solicitud de derecho de petición fueron 71 que equivale a un 66% d la muestra, queja: 21 que equivale a un 19%, Reclamo: 12 que equivale a un 11%, sugerencia: 3 que equivale a un 3%, Denuncia: 1 que equivale a un 1%.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	12
DENUNCIA	1
PETICIÓN	71
SUGERENCIA	3
QUEJA	21

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