

1.1.1 - 079

Ibagué, noviembre 7 de 2018

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

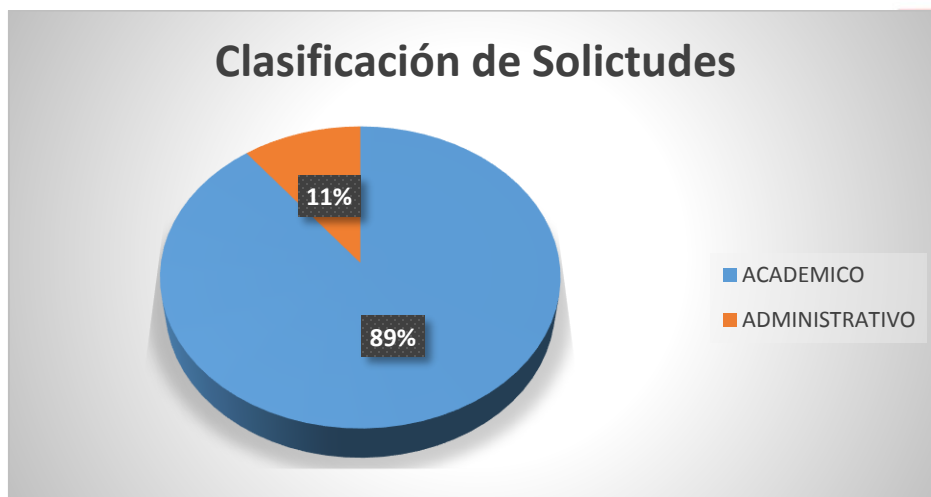
Respetada doctora Nidia Yurany:

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 octubre de 2018.

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

Se recibieron un total de 57 requerimientos, distribuidos en 51 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 89 % y 6 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 11 % del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

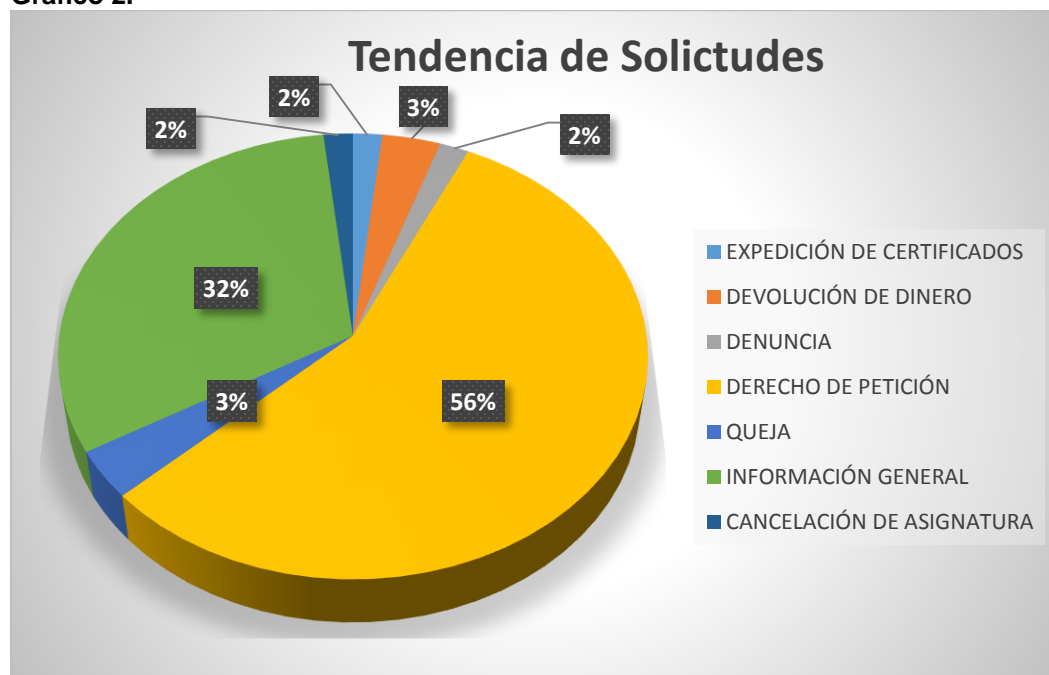
Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	51
ADMINISTRATIVO	6

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 octubre presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (32) con un 56 % 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 18 solicitudes de información general con un 32 % y 2 quejas con un 2% 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

Tabla N. 2.

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	32
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	18
CANCELACIÓN DE ASIGNATURA	1

Fuente: Sistema de PQRD´s

TIPO DE SOLICITUDES

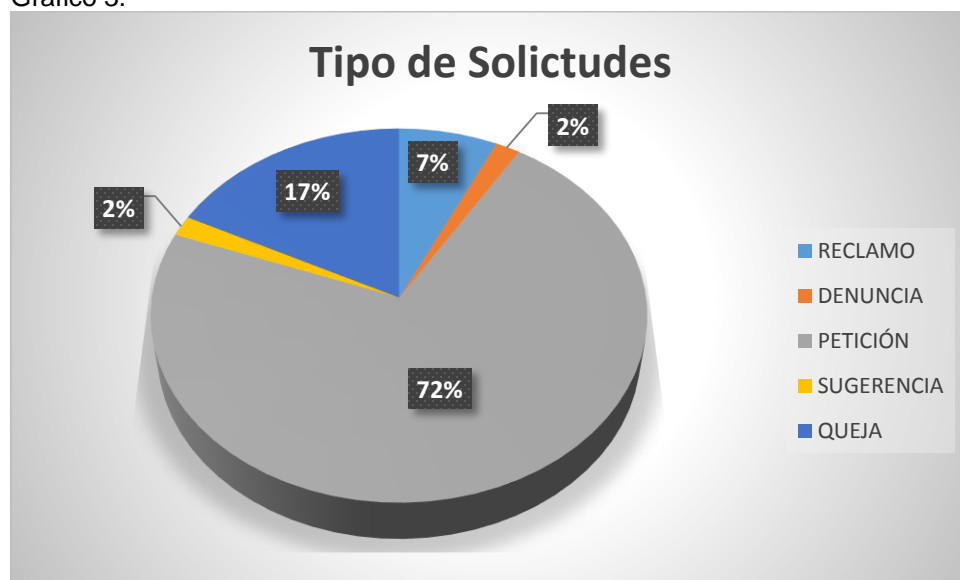
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de octubre, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (41) que corresponden al 72% de la muestra, Quejas (10) que corresponde al 17%, Reclamo (4) que corresponde al 7%, denuncia (1) que corresponde 2% de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de solicitudes
RECLAMO	4
DENUNCIA	1
PETICIÓN	41
SUGERENCIA	1
QUEJA	10

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 octubre, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con (28) solicitudes, correspondientes a un 49 % del total de la muestra, Gestión Tecnológica (8) correspondientes a un 14 % del total de la muestra, Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (10) 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 de solicitudes al aplicativo por ser un mes donde no hay procesos de inscripción en las dos modalidades.

Tabla N. 4.

Oficina	Numero de solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	28
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	10

Fuente: Sistema de PQRD's

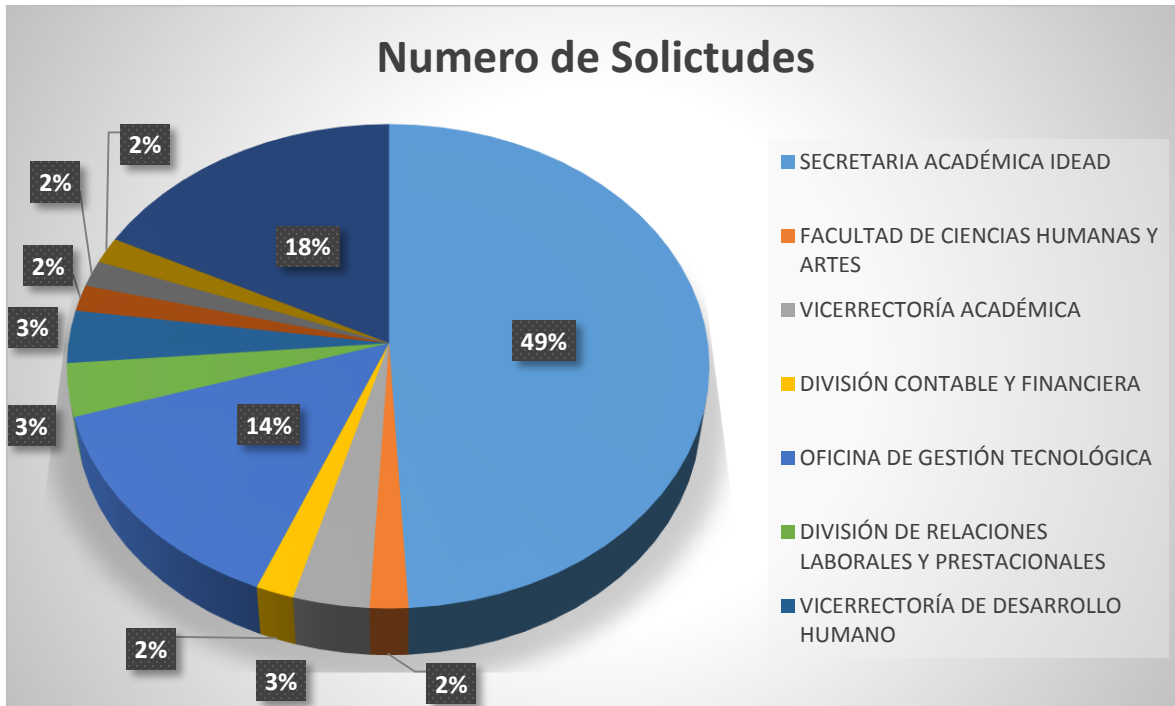


Grafico 4.
Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (54) 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.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (45) solicitudes que corresponde a un 79 % del total, no solucionado (3) que corresponde a un 5% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de solicitudes
SOLUCIONADO	45
NO SOLUCIONADO	3
REMITIDO	9

Fuente: Sistema de PQRD's

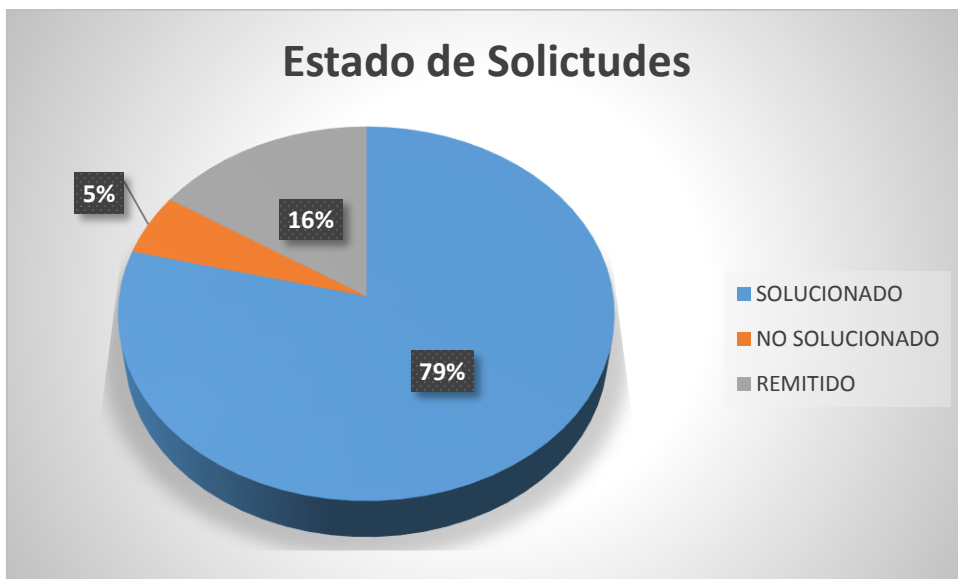


Gráfico 5.
Fuente: Sistema de PQRD's

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