

1.1.1 - 078

Ibagué, octubre 20 de 2018

Doctora  
**NIDIA YURANY PRIETO ARANGO**  
Secretaria General  
Universidad del Tolima

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

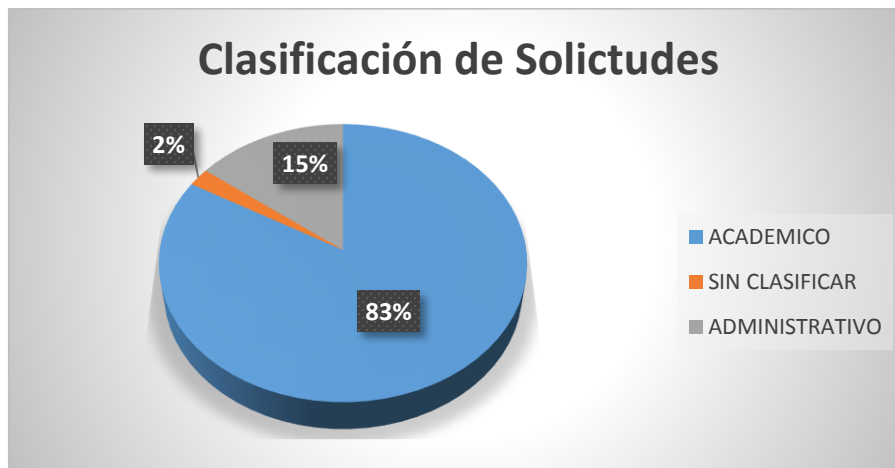
Respetada doctora Nidia Yurany:

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 septiembre 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 40 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 83 % y 7 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 15 % del total de la muestra.

**Grafico 1**



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

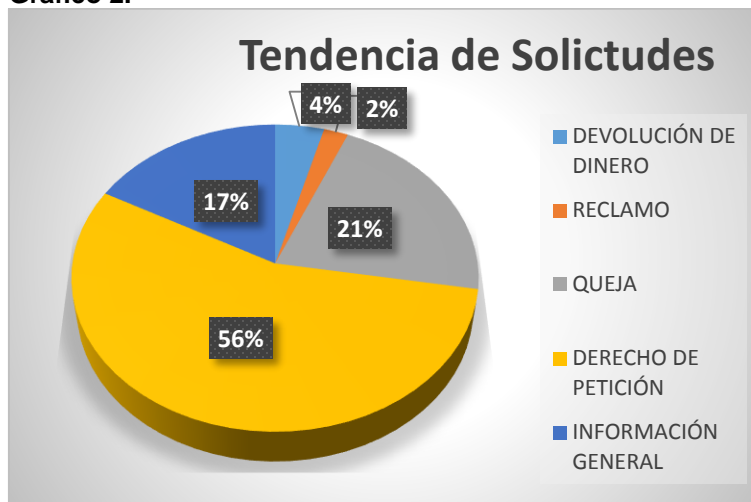
Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	40
SIN CLASIFICAR	1
ADMINISTRATIVO	7

## 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 septiembre presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (26) 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 8 solicitudes de información general con un 17 % y 10 quejas con un 21% 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
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
RECLAMO	1
QUEJA	10
DERECHO DE PETICIÓN	26
INFORMACIÓN GENERAL	8

Fuente: Sistema de PQRD's

**TIPO DE SOLICITUDES**

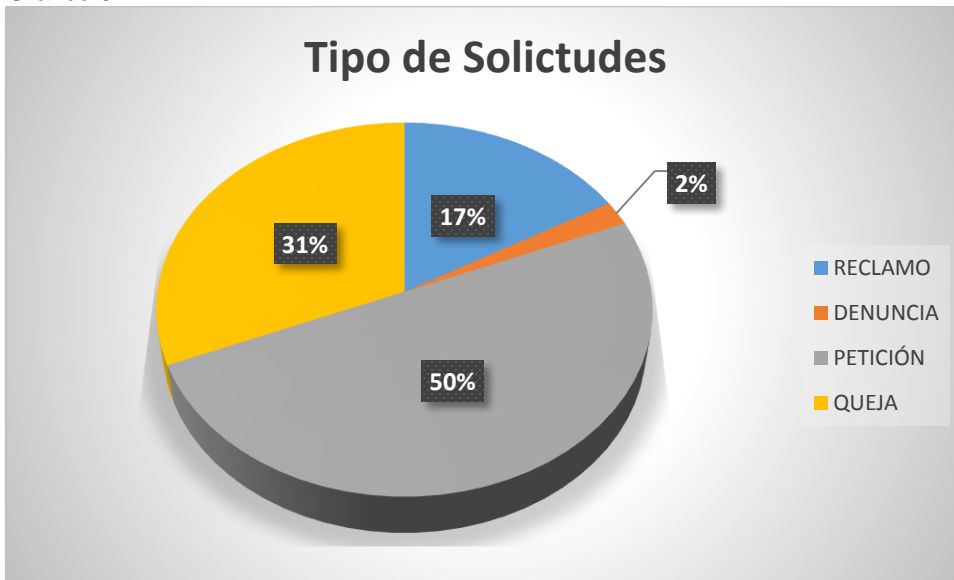
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de septiembre, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (24) que corresponden al 50% de la muestra, Quejas (15) que corresponde al 31%, Reclamo (8) que corresponde al 17%, denuncia (1) que corresponde 2% de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	8
DENUNCIA	1
PETICIÓN	24
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 septiembre, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con (27) solicitudes, correspondientes a un 57 % del total de la muestra, Oficina de desarrollo Institucional (2), División Contable y Financiera (1), Oficina de Relaciones Laborales (3), Oficina de matrículas (3), Gestión Tecnológica (2), 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 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	27
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
OFICINA DE GRADUADOS	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	3
<b>RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR</b>	<b>6</b>

Fuente: Sistema de PQRD's

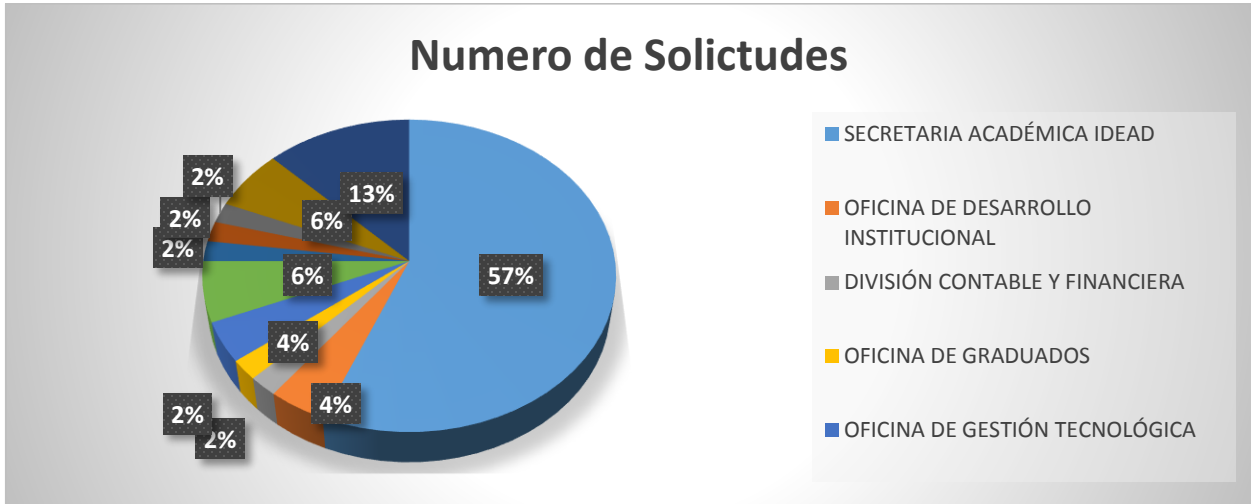


Grafico 4.  
Fuente: Sistema de PQRD´s

### ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (42) 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). (6) 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 (42) solicitudes que corresponde a un 87% del total, no solucionado (6) que corresponde a un 13% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	42
NO SOLUCIONADO	6

Fuente: Sistema de PQRD´s

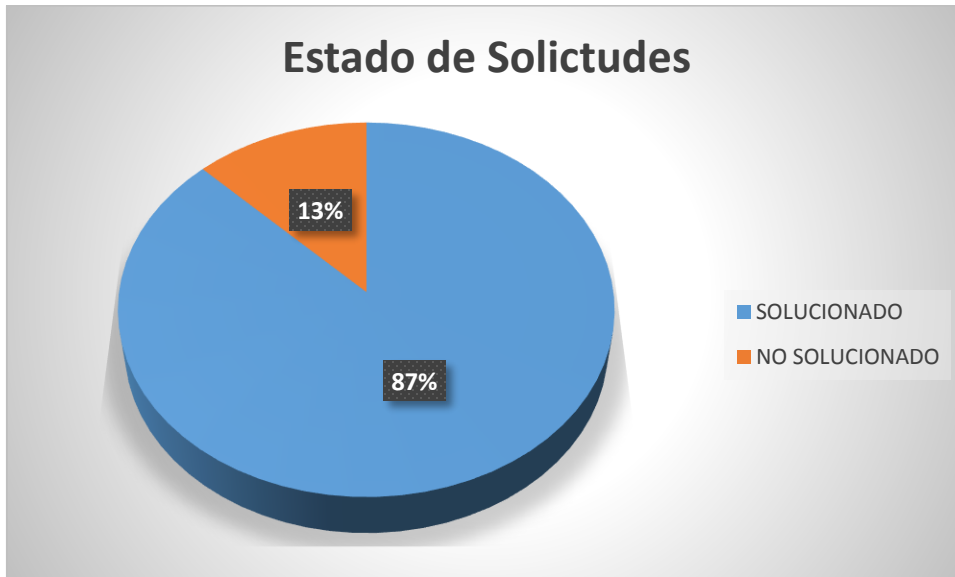


Grafico 5.

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