

1.1.1 -

Ibagué, septiembre 4 de 2019

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente a los meses de JULIO – AGOSTO de 2019

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 los meses de JULIO – AGOSTO de 2019. La respectiva actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias se clasificaron bajo dos aspectos:

Académicas: se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matriculas académicas, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 149 requerimientos, distribuidos en 141 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 95 %.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar y otros que no tengan carácter académico y que correspondan a las áreas administrativas y de bienestar universitario se recibieron 8 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 5 % del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	141
ADMINISTRATIVO	8

NÚMERO DE SOLICITUDES

En la tabla se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de los meses de Julio - Agosto, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con 51 solicitudes, Gestión Tecnológica 43, oficina de matrículas 9 solicitudes, Registro y Control Académico con 3 solicitudes, Secretaria General 5, del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (14) 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. 4.

Oficina	Número de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	43
SECCIÓN TESORERÍA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
RECTORÍA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	2
SECRETARIA GENERAL	5
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	9
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	51
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	14

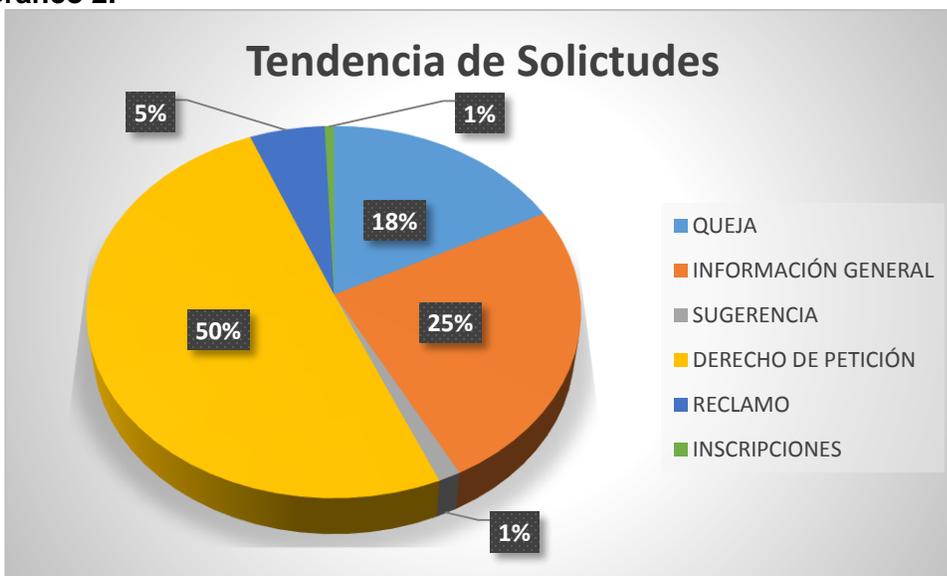
Fuente: Sistema de PQRD's

TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en los meses de julio - agosto de 2019, presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (75) con un 50% 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 37 solicitudes de información general con un 25 % y 26 quejas con un 18% del total de la muestra, 8 reclamos con 5% 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.

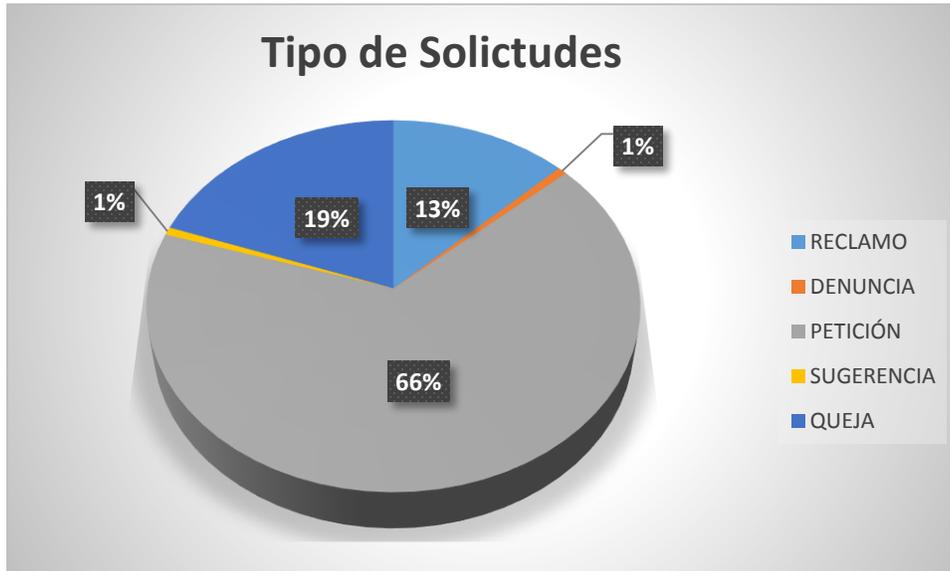
Tendencia	Número de Solicitudes
QUEJA	26
INFORMACIÓN GENERAL	37
SUGERENCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN	75
RECLAMO	8
INSCRIPCIONES	1

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en los meses de Julio – Agosto de 2019, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 99 que corresponden al 66% de la muestra, Quejas 29 que corresponde al 19%, Reclamo 19 que corresponde al 13%, de la muestra.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 3.

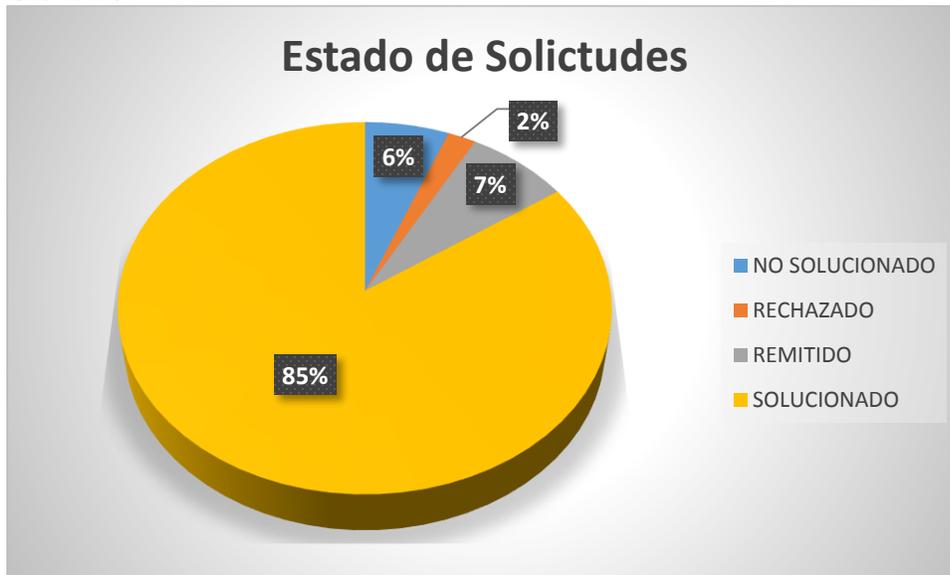
Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	19
DENUNCIA	1
PETICIÓN	99
SUGERENCIA	1
QUEJA	29

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 149 requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente 126 que corresponde al 85%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299). 9 no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley que corresponden a 6 %, rechazados 3 y remitidos 11 del total de la muestra.

Grafico 5.



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	9
RECHAZADO	3
REMITIDO	11
SOLUCIONADO	126

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