

1.1.1

Ibagué, abril 30 de 2019

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de marzo y abril 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 el mes de marzo y abril de 2019. La referida 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, matrículas 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 137 requerimientos, distribuidos en 127 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 93 % y **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 10 solicitudes correspondientes a un 7 % del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

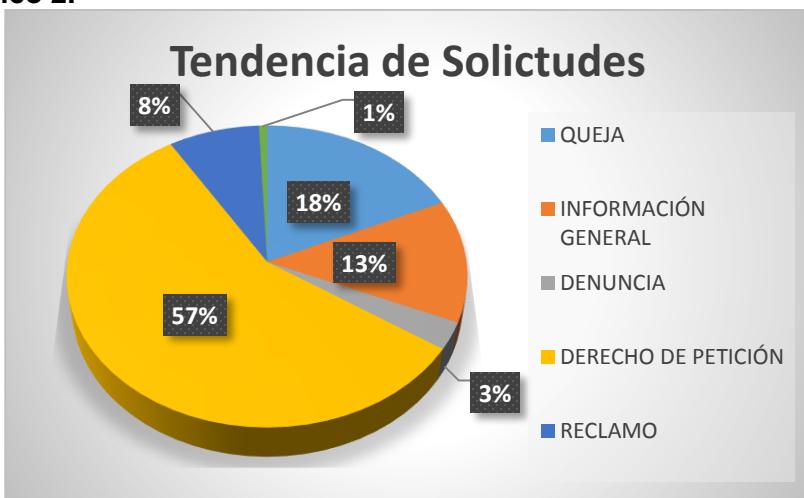
Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	127
ADMINISTRATIVO	10

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 marzo – abril, presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (78) con un 57% 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 13 % y 25 quejas con un 18% del total de la muestra, 4 denuncias con un 3% y 11 reclamos con 8% del total de la muestra las cuales hacen alusión a usuario y contraseña, Expedición de Certificados, Inscripciones, Devolución de Dinero, Verificación de Titulo, 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
QUEJA	25
INFORMACIÓN GENERAL	18
DENUNCIA	4
DERECHO DE PETICIÓN	78
RECLAMO	11
REINTEGRO	1

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

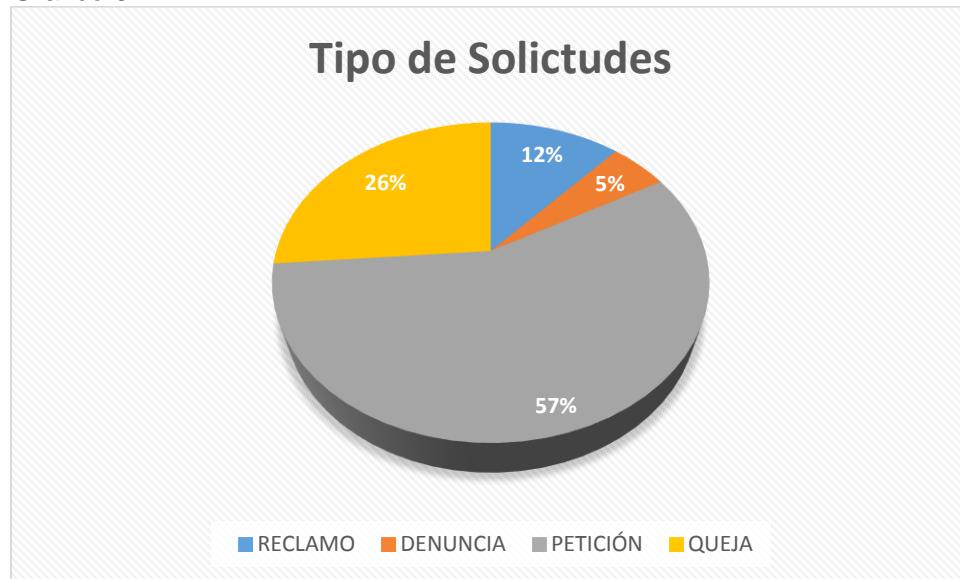
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes marzo y abril, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición (78) que corresponden al 57% de la muestra, Quejas (36) que corresponde al 26%, Reclamo (16) que corresponde al 12%, de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de Solicituds
RECLAMO	16
DENUNCIA	7
PETICIÓN	78
QUEJA	36

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 los meses de marzo – abril, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead con (54) solicitudes, , Gestión Tecnológica (24), oficina de matrículas 11 solicitudes 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.

Tabla N. 4.

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6
OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	9
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	23
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	4
RECTORÍA	3
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	1
SECRETARIA GENERAL	3

Oficina	Numero de Solicitudes
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	11
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	54
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	10

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los (128) 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). (9) 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 (128) solicitudes que corresponde a un 93% del total, no solucionado (9) que corresponde a un 7% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	9
SOLUCIONADO	128

Fuente: Sistema de PQRD's



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