

1.1.1 - 0

Ibagué, junio 30 de 2019

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

**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente a los meses de mayo - junio de 2019

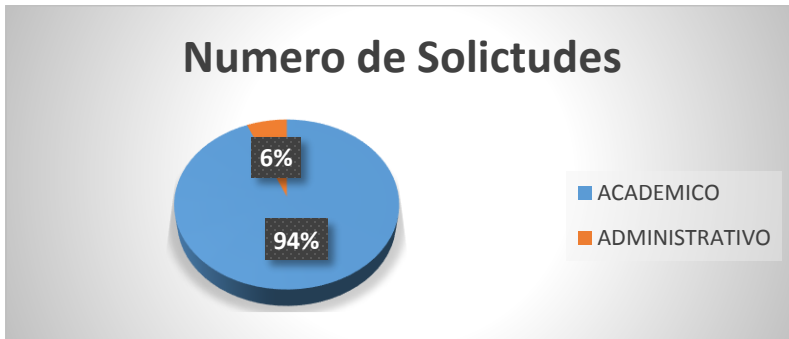
Respetada doctora Nidia Yurany:

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 mayo - junio 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, 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 95 requerimientos, distribuidos en 89 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 94 % 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 6 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 6 % del total de la muestra.

**Grafico 1**



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

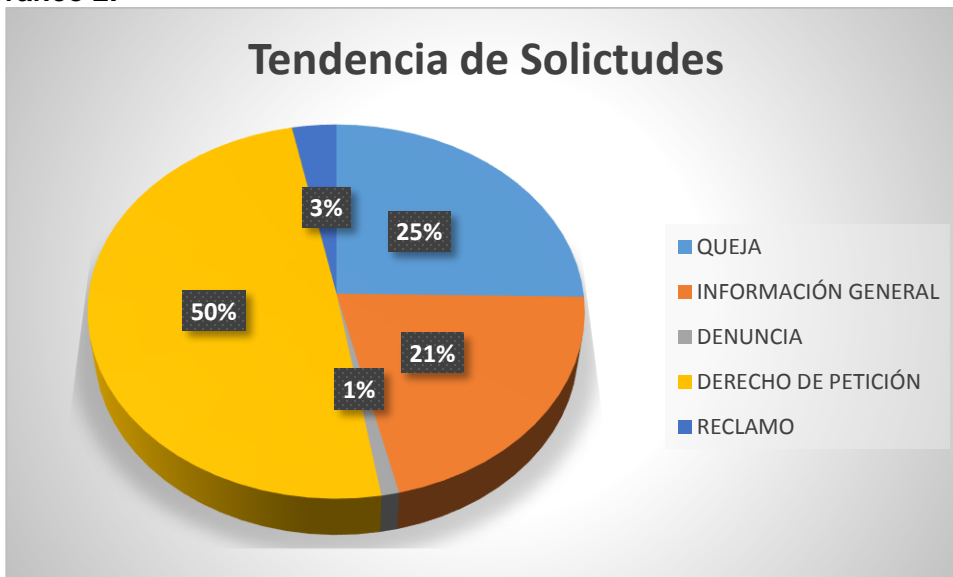
Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	89
ADMINISTRATIVO	6

## TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en los meses de mayo - junio de 2019, presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (47) 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 20 solicitudes de información general con un 21 % y 24 quejas con un 25% del total de la muestra, 1 denuncia con un 1% y 3 reclamos con 3% 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	25
INFORMACIÓN GENERAL	18
DENUNCIA	4
DERECHO DE PETICIÓN	78
RECLAMO	11
REINTEGRO	1

Fuente: Sistema de PQRD's

## TIPO DE SOLICITUDES

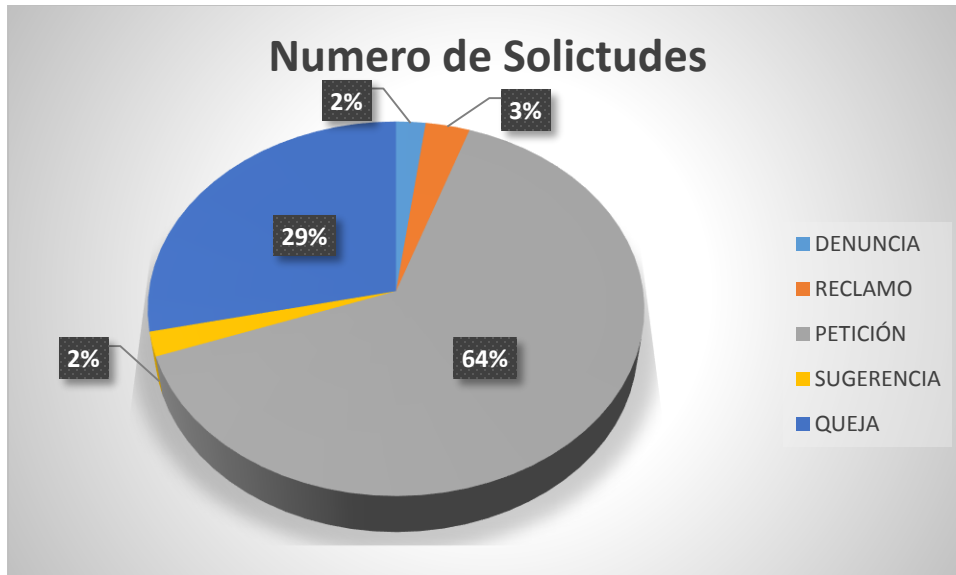
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en los meses de mayo – junio de 2019, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 61) que corresponden al 64% de la muestra, Quejas (27) que corresponde al 29%, Reclamo (3) que corresponde al 3%, de la muestra.

Tabla N. 3.

Tipo	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	2
RECLAMO	3
PETICIÓN	61
SUGERENCIA	2
QUEJA	27

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 mayo - junio, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con (33) solicitudes, , Gestión Tecnológica (11), oficina de matrículas 1 solicitud, Relaciones Laborales (3), Secretaria General (4), Bienestar Universitario (3) Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (24) 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 INGENIERÍA FORESTAL	1
LABORATORIO LASEREX	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3
OFICINA DE GRADUADOS	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	14
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
CENTRO DE IDIOMAS	1
SECRETARIA GENERAL	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	33
<b>RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR</b>	<b>24</b>

Fuente: Sistema de PQRD's

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

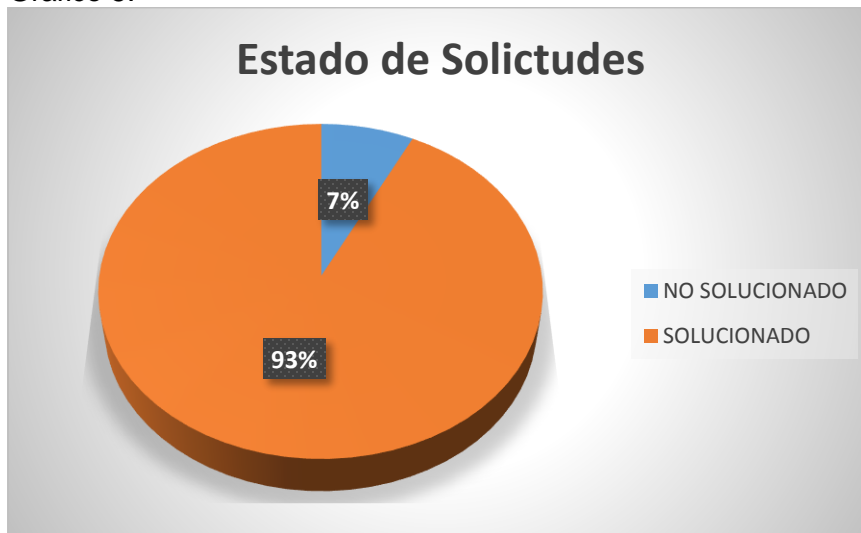
En el aplicativo se evidencia que de los (88) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente que corresponde al 93%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299). (7) no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley que corresponden a 7% del total de la muestra.

Tabla N. 5.

Estado	Número de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	7
SOLUCIONADO	88

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