

1.1.1 - 001

Ibagué, 18 de marzo 2019

Doctora

NIDIA YURANY PRIETO ARANGO

Secretaria General

Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de enero y febrero de 2019

Respetada doctora Nidia Yurany:

En el presente informe de PQRD's, correspondiente al mes de enero y febrero de 2019, en el cual se vio reflejada una disminución en las solicitudes debido al periodo de vacaciones y a la continuidad del semestre B de 2018.

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 89 solicitudes que corresponden a un 97%.
- **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 3 solicitudes que corresponden a un 3% de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

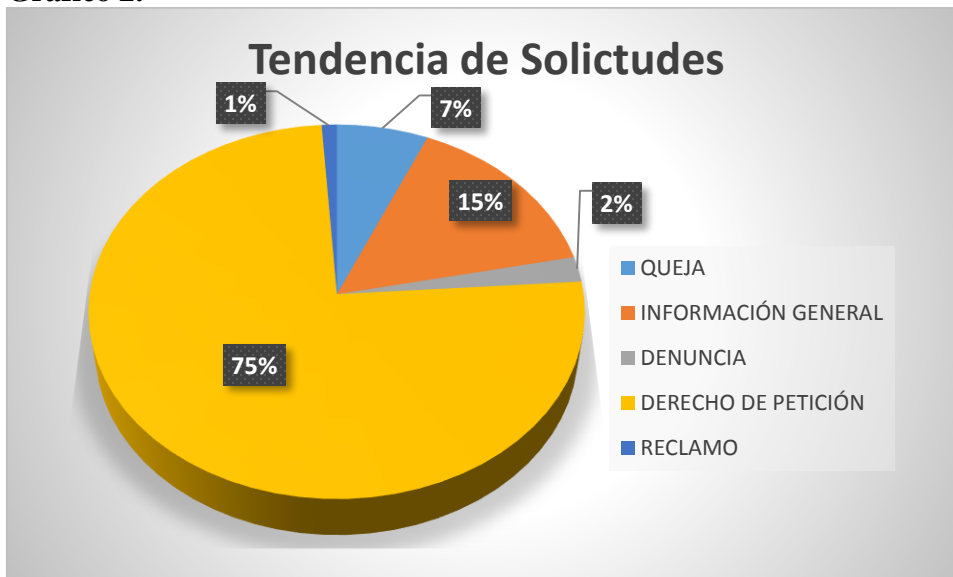
Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	89
ADMINISTRATIVO	3

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 enero y febrero de 2019 presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (69) con un 75% 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 14 solicitudes de información general con un 15% y 6 quejas con un 7% del total de la muestra, 2 denuncias con un 2% y 1 reclamos con 1% 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
QUEJA	6
INFORMACIÓN GENERAL	14
DENUNCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN	69
RECLAMO	1

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

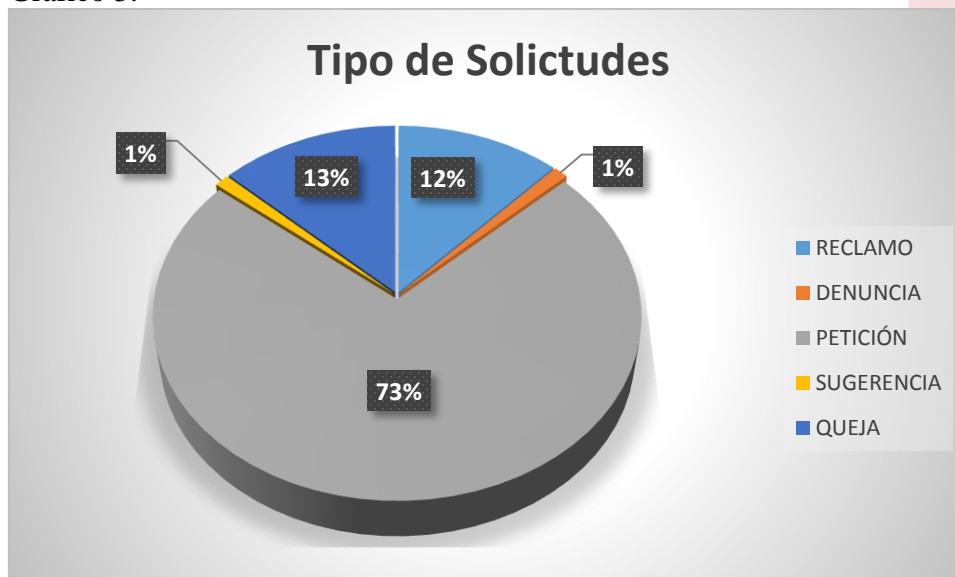
De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de enero y febrero de 2019, el comportamiento de los peticiones fueron así: Derechos de petición (67) que corresponden al 73% de la muestra, Reclamo (11) que corresponde al 12%, sugerencia (1) que corresponde 1% de la muestra, denuncia (1) que corresponde 1% de la muestra

Tabla N. 3.

Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	11
DENUNCIA	1
PETICIÓN	67
SUGERENCIA	1

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 del mes de enero y febrero de 2019, fue el siguiente: a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaria Académica del Idead con (56) solicitudes, correspondientes a un 61 % del total de la muestra, Gestión Tecnológica (19) correspondientes a un 21 %, del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (4) 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 se presentó vacaciones y seguimiento del semestre B de 2018.

Tabla N. 4.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	56
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	19
SECRETARIA GENERAL	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	4

Fuente: Sistema de PQRD's

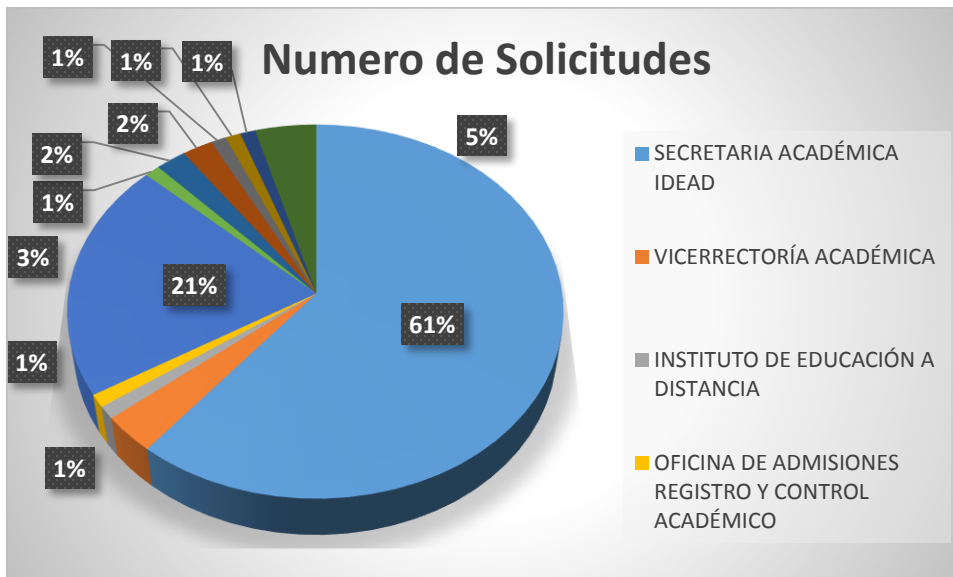


Gráfico 4.

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 84) solicitudes que corresponde a un 87% del total, no solucionado (8) que corresponde a un 13% del total de las solicitudes.

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	8
SOLUCIONADO	84

Fuente: Sistema de PQRD's

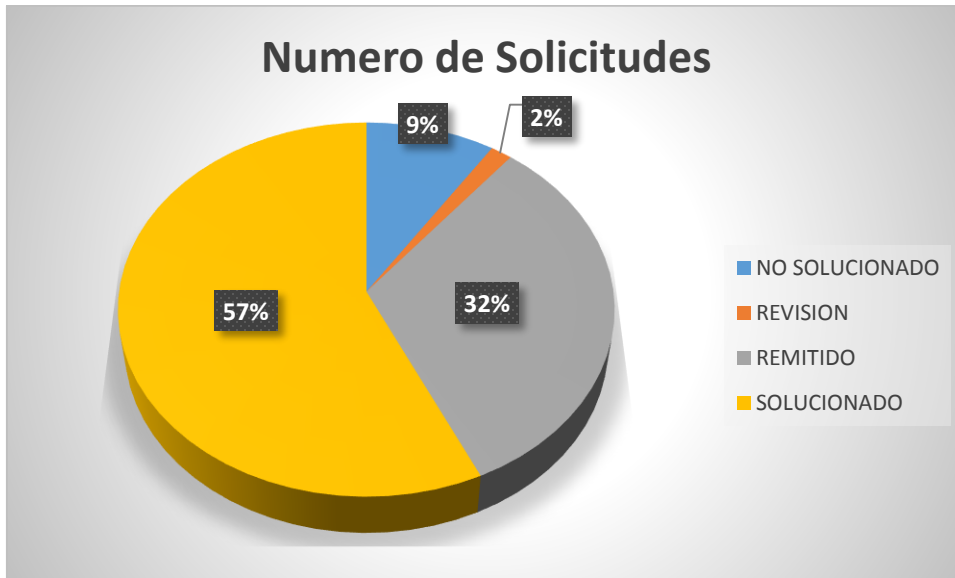


Grafico 5.

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