

1.1.1 -

Ibagué, Diciembre 28 de 2019

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondientes al mes de Diciembre de 2019

Respetada doctora Nidia Yurany:

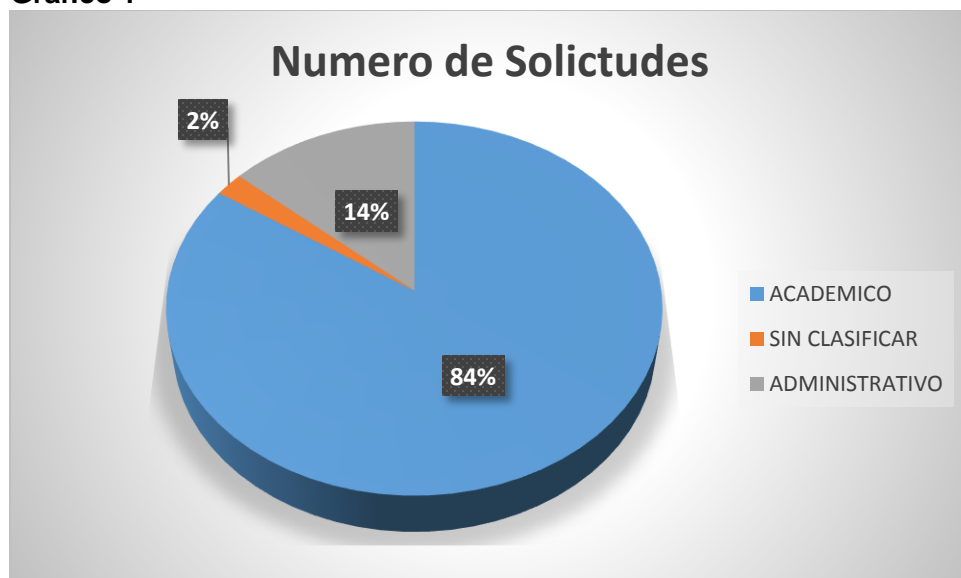
De la manera más amable, me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de Diciembre de 2019. La respectiva actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

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 147 requerimientos, distribuidos en 124 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 84 % de la muestra.

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 20 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 14% del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	124
SIN CLASIFICAR	3
ADMINISTRATIVO	20

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES

En la tabla se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo, a la dependencia que más se le enviaron fue la oficina de gestión Tecnológica con 37 solicitudes sobre temas de inscripciones, del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (48) 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. 2.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	34
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	3
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	37
SECRETARIA GENERAL	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	11

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	48

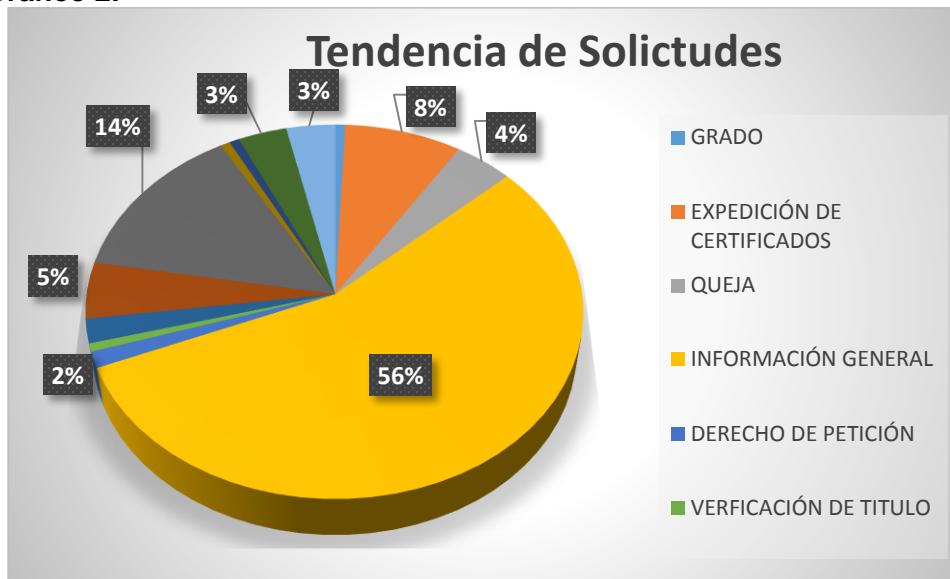
Fuente: Sistema de PQRD's

TENDENCIA POR NUESTROS USUARIOS AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en el mes de diciembre, presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general 21 con un 48% 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 80 solicitudes de información general con un 56 %, Inscripciones 20, 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. 3.

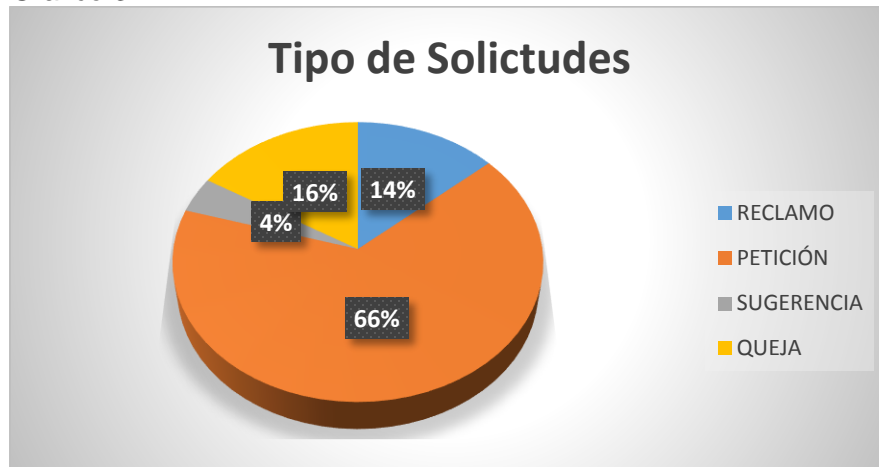
Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	12
QUEJA	6
INFORMACIÓN GENERAL	80
DERECHO DE PETICIÓN	2
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	3
RECLAMO	7
INSCRIPCIONES	20
SUGERENCIA	1
GRADOS EN CONVENIO	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5
REGISTRO DE CALIFICACIONES	5

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de Diciembre, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 97 que corresponden al 66% de la muestra, Quejas 24 que corresponde al 16%, Reclamo 20 que corresponde al 14%, de la muestra.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

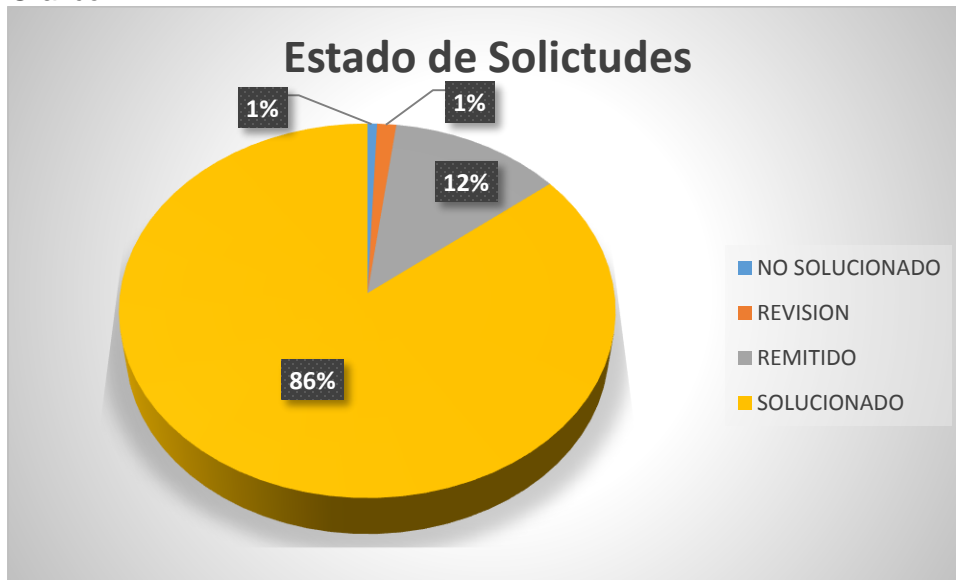
Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	20
PETICIÓN	97
SUGERENCIA	6
QUEJA	24

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 126 requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente que corresponde al 86%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299). Los 18 remitidos y 2 en revisión quedaron pendientes para resolver en el mes de enero debido a las vacaciones colectivas de la Institución.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	1
REVISION	2
REMITIDO	18
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