

1.1.1 -

Ibagué, Diciembre 4 de 2019

Doctora
NIDIA YURANY PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

Respetada doctora Nidia Yurany:

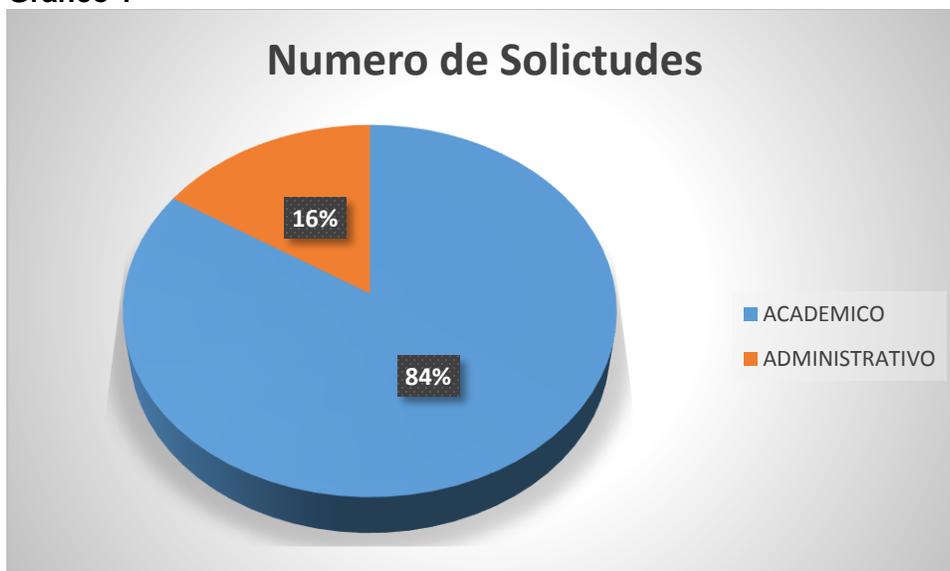
De la manera más amable, me permito hacer entrega del informe correspondiente a las PQRD's, que se recibieron en el aplicativo Web en el mes de Noviembre de 2019. La respectiva actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

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 44 requerimientos, distribuidos en 37 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 7 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 16% del total de la muestra.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	37
ADMINISTRATIVO	7

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 20 solicitudes sobre temas de inscripciones, del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (26) 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	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	13
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	26

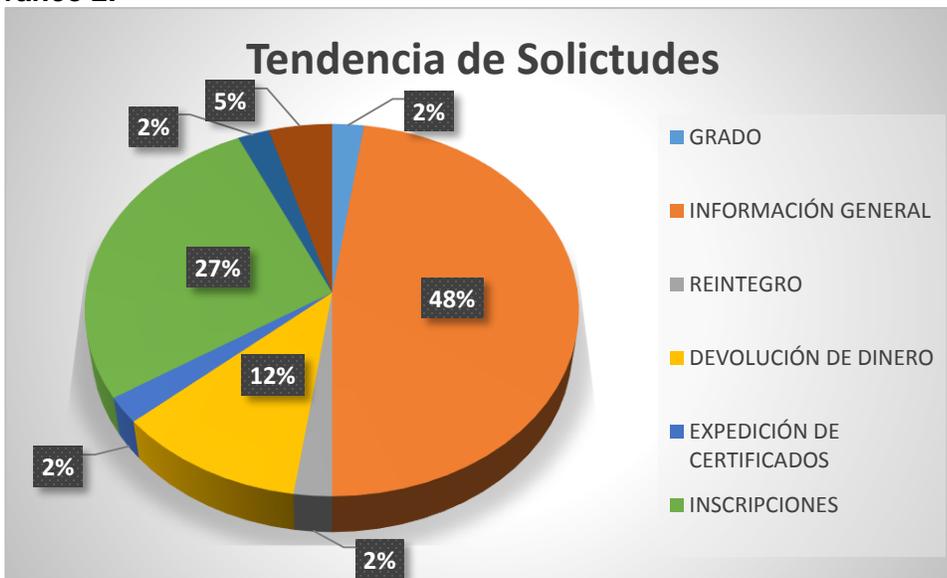
Fuente: Sistema de PQRD's

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 noviembre, 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 21 solicitudes de información general con un 48 %, Inscripciones 12 que corresponden al 27% de la muestra, devolución de dinero 5 que equiva a 12% 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. 3.

Tendencia	Numero de Solicitudes
GRADO	1
INFORMACIÓN GENERAL	21
REINTEGRO	1
DEVOLUCIÓN DE DINERO	5

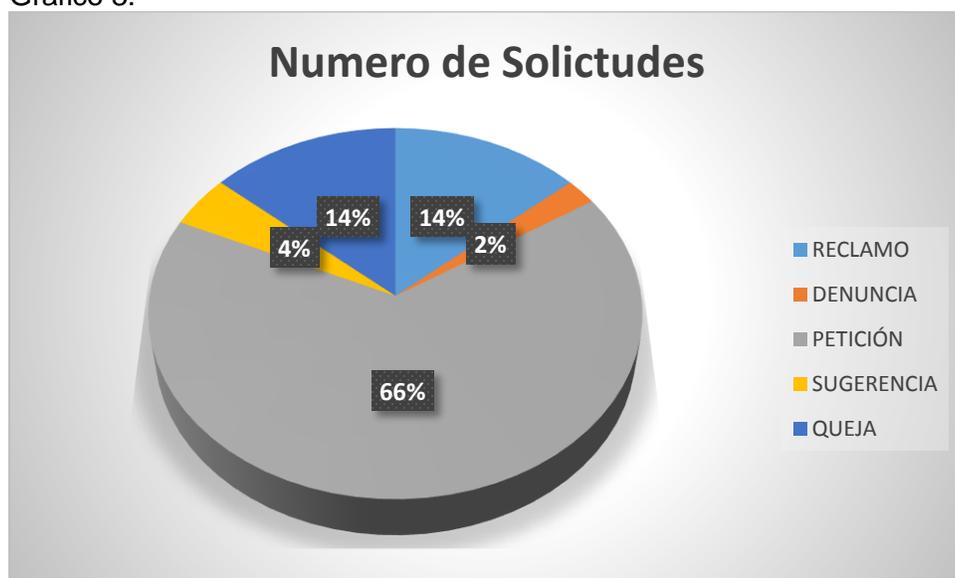
Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	1
INSCRIPCIONES	12
SUGERENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	2

Fuente: Sistema de PQRD's

TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de Noviembre, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 29 que corresponden al 66% de la muestra, Quejas 6 que corresponde al 14%, Reclamo 6 que corresponde al 14%, de la muestra.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 4.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	6

Tipo	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	1
PETICIÓN	29
SUGERENCIA	2
QUEJA	6

Fuente: Sistema de PQRD's

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 44 requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente que corresponde al 100%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299).

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	44

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