

1.1.1 -

Ibagué, Octubre 4 de 2019

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

**Asunto:** Informe PQRD's, correspondientes al mes de Septiembre 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 septiembre 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 26 requerimientos, distribuidos en 23 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 88 % 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 y 3 solicitudes de índole administrativo.

**Grafico 1**



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 1.

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	23
ADMINISTRATIVO	3

## 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 a la Secretaria Académica del Idead con 11 solicitudes, del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (3) 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	11
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
<b>RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR</b>	<b>3</b>

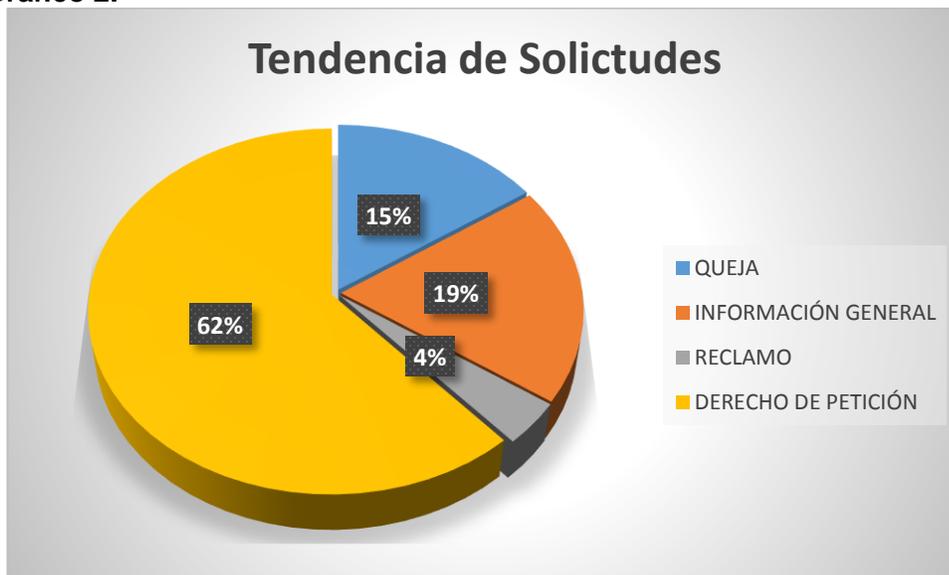
Fuente: Sistema de PQRD's

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

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en los meses de julio - agosto de 2019, presentó el mayor porcentaje en solicitudes de derechos de petición de interés general (75) 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 5 solicitudes de información general con un 19 % y 4 quejas con un 15% del total de la muestra, 1 reclamos con 4% 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.

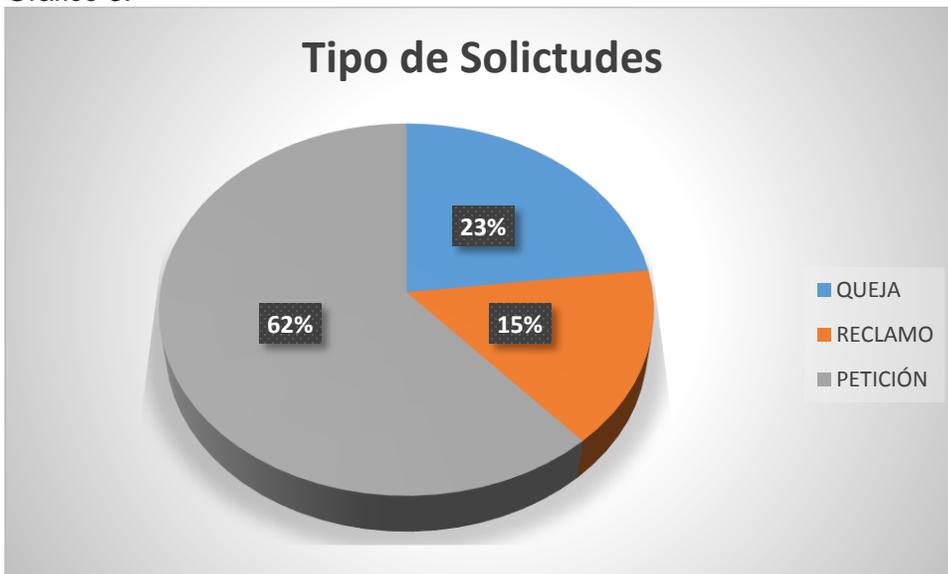
tendencia	Numero de Solicitudes
QUEJA	4
INFORMACIÓN GENERAL	5
RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	16

Fuente: Sistema de PQRD´s

### TIPO DE SOLICITUDES

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de Septiembre, el comportamiento de las peticiones fueron así: Derechos de petición 16 que corresponden al 62% de la muestra, Quejas 6 que corresponde al 23%, Reclamo 4 que corresponde al 15%, de la muestra.

Grafico 3.



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla N. 4.

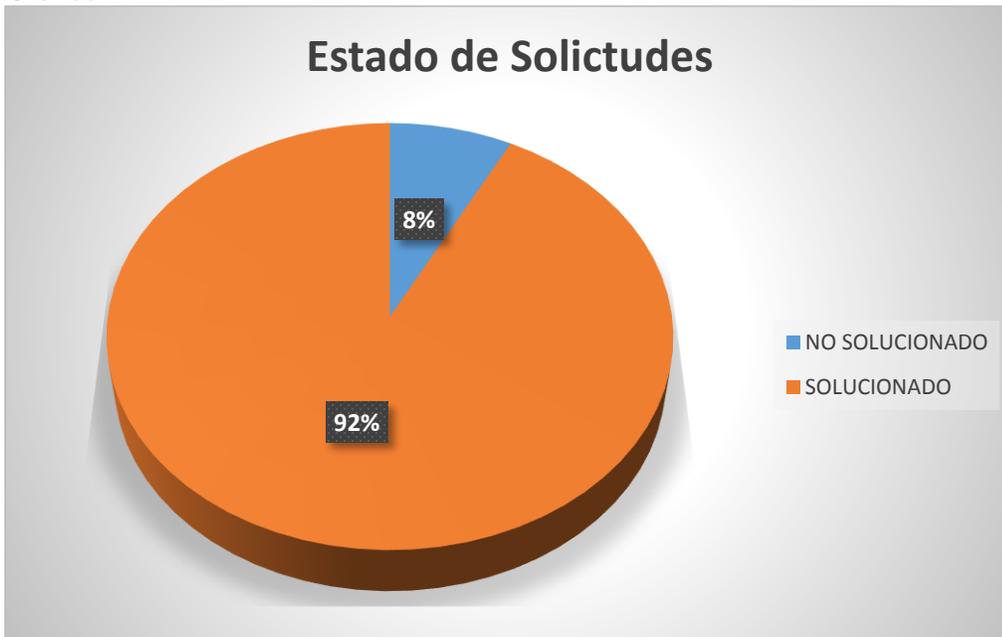
Tipo	Numero de Solicitudes
QUEJA	6
RECLAMO	4
PETICIÓN	16

Fuente: Sistema de PQRD's

### ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que de los 26 requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente 24 que corresponde al 92%, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (299). 2 no solucionados los cuales fueron contestados al finalizar mes por los tiempos establecidos por la ley que corresponden a 8%.

Grafico 4.



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla N. 5.

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	2
SOLUCIONADO	24

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