

1.1 - 013

Ibagué, 20 de octubre de 2015

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe P.Q.R.D,s, correspondiente al mes de septiembre de 2015.

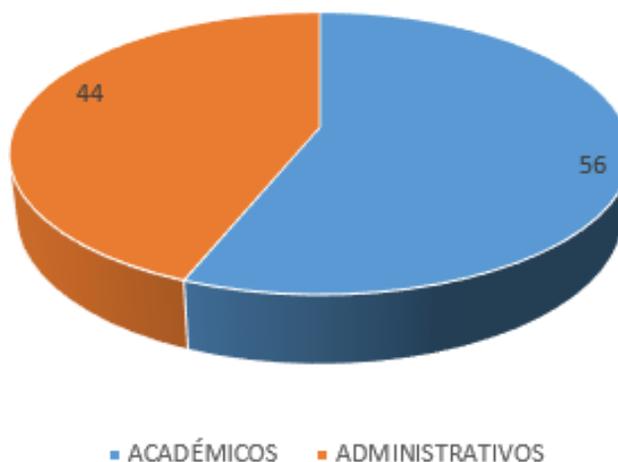
Respetado doctora Gaby Andrea:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo cuarto de la resolución 1142 de 2013, que modifica el artículo décimo séptimo de la resolución N°0939 de 2006, en el cual se establece que: “El grupo interno de atención al ciudadano será el encargado de radicar, tramitar, remitir y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos en ejercicio de los derechos constitucionales y legales formulen a la Universidad del Tolima”; me permito hacer entrega del informe correspondiente a las P.Q.R.D,s, que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de septiembre de 2015, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 80 requerimientos, distribuidos en 45 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 56 % y 35 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 44 %.

Grafico 1
Fuente: Sistema de PQRD,s

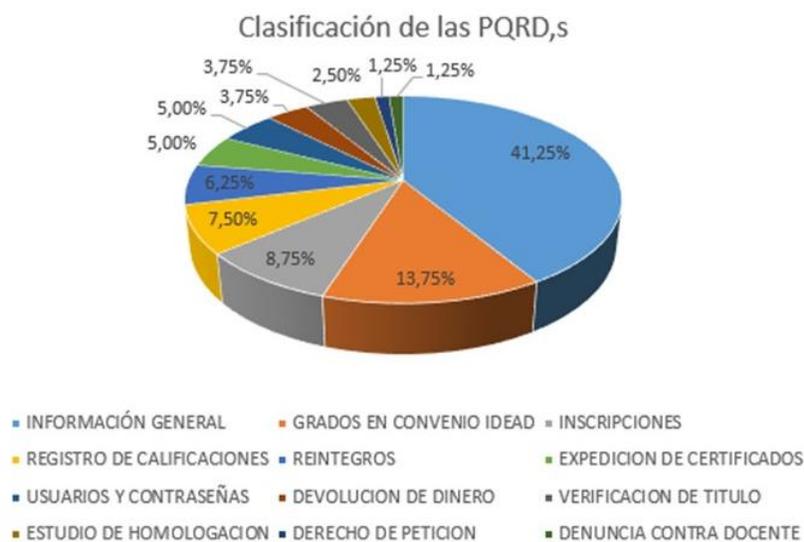
Porcentaje de PQRD,s Recibidos



El comportamiento de las diferentes solicitudes se clasificó de la siguiente forma:

- Solicitudes de información general: 33 que corresponden a un 41.25 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 11 que corresponde a un 13.75 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 7 que corresponde a un 8.75 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 6 que corresponde a un 7.50 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 5 que corresponde a un 6.25 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 4 que corresponde a un 5.00 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 4 que corresponde a un 5.00 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 3 que corresponde a un 3.75 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 3 que corresponde a un 3.75 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 2.50 % del total.
- Solicitud derecho de petición: 1 que corresponde a un 1.25 % del total.
- Solicitud denuncia contra docente: 1 que corresponde a un 1.25 % del total.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD,s

Se observa que del total de las solicitudes radicadas en este mes, la dependencia a la que más se le enviaron requerimientos fue la oficina de la Secretaria Académica del IDEAD, que en total se remitieron 35 requerimientos correspondientes a un 43.75 %, seguido de la oficina de gestión tecnológica a la cual se remitieron 4 solicitudes, que corresponden a un 5.00 %.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 20 requerimientos, equivalentes a un 25.00 % directamente por parte del administrador del sistema de P.Q.R.D,s, las cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

De igual forma se rechazó una (1) solicitud, por cuanto no se dio cumplimiento al diligenciamiento del total de la información requerida en el formulario o la redacción de la solicitud no fue precisa en lo requerido.

En el aplicativo se evidencia que de las (80) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (79) requerimientos, equivalentes a un 98.75 % dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Análisis

De acuerdo al comportamiento de las diferentes solicitudes de nuestros usuarios, a través de los tres trimestres podemos evidenciar:

Primer Trimestre: 358 solicitudes (169 académicas, 189 administrativas), presentando 195 solicitudes de información general con un 54.46 % seguido de 48 solicitudes de inscripción con un 13.41 %, se presentaron 3 rechazadas y 2 no contestadas (F.C.H y A – División de Relaciones Laborales).

Segundo Trimestre: 308 solicitudes (110 académicas, 198 administrativas), presentando 122 solicitudes de información general con un 39.61 % seguido de 67 solicitudes de inscripción con un 21.07 %, se presentaron 3 rechazadas y 1 no contestada (Vicerrector Activo.).

Tercer Trimestre: 361 solicitudes (186 académicas, 175 administrativas), presentando 195 solicitudes de información general con un 54.01 % seguido de 26 solicitudes de grados en convenio con un 7.20 %, se presentaron 8 rechazadas y 4 no contestadas (Secretaria General – Dirección Granja Armero y dos Sección de Deportes).

En los tres trimestres se recibieron 1027 solicitudes quedando distribuidas de la siguiente forma:

399 solicitudes que el administrador de PQR's, contestó con un 38.85 % del total.
328 solicitudes reenviadas a la secretaria académica de Idead, con un 31.94 % del total.
300 solicitudes reenviadas a las unidades académico-administrativas de la institución con un 29.21 % del total.

Se evidencia que al mayor porcentaje de requerimientos de información general se les dio solución desde la administrador de PQR's, solicitudes que no generan ser remitidas a las unidades académico-administrativas de la institución, por conocimiento de los procesos documentados de la institución.

Como segundo porcentaje se le reenviaron a la Secretaria Académica del Idead los diferentes requerimientos, en donde se distribuyen a cada programa, lo cual nos está mostrando, que se hace necesario replantear esta forma de clasificación y abrir en la plataforma del Aplicativo PQR's, el reenvió de estas solicitudes a cada programa del instituto.

Por último las solicitudes reenviadas a las unidades académico-administrativas de la institución nos muestran un equilibrio entre los requerimientos y soluciones dadas a nuestros usuarios.

Cordialmente,

(Original Firmado)
DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia



Copia: Dr. Carlos Eduardo Carvajal Rubio – Jefe Oficina de Control de Gestión