

1.1 - 010

Ibagué, octubre 19 de 2016

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

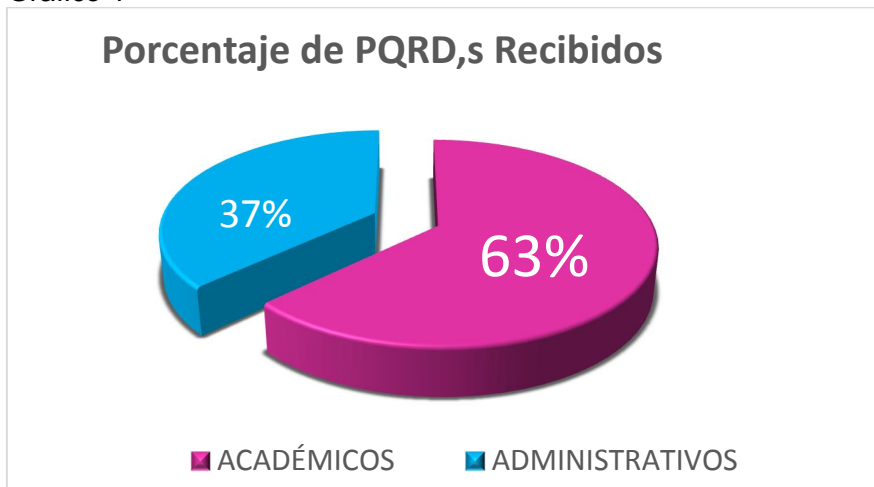
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de septiembre de 2016.

Respetado doctora Nidia Yurani:

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 PQRD's, que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de septiembre de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

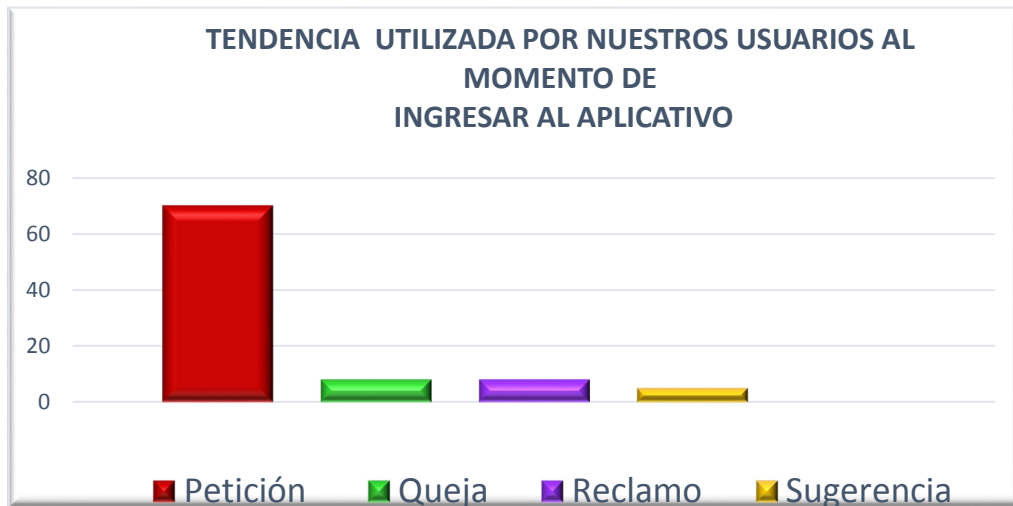
Se recibieron un total de 91 requerimientos, distribuidos en 57 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 63 % y 34 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 37 %.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (70) con un 77 %. Dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas y administrativas y buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución.

Para el periodo de septiembre de 2016 se presentó un total de 8 quejas; 8 reclamos y 5 sugerencias, de las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con usuario y contraseñas, devolución de dinero, inscripciones, expedición de certificados.

Grafico 3

DEPENDENCIAS	No Requerimientos recibidos
Secretaría Académica Idead	36
Secretaría General	7
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	7
Oficina de Gestión Tecnológica	5
Vicerrectoría Académica	4
Biblioteca	3
Tesorería	2
División de Servicios Administrativos	2
Facultad de Tecnologías	2
Facultad de Ciencias Básicas	1
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	1
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
Rectoría	1
Sección Almacén	1
División Contable y Financiera	1
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	1
Respuesta directa del Coordinador	16

Fuente: Sistema de PQRD's

Se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes, a la dependencia que más se le enviaron fue a la Secretaría Académica del Idead para un total de 36 solicitudes correspondientes a un 40 % del total, seguido de la Secretaria General y la oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con 7 solicitudes cada una, que corresponden a un 8 % por cada dependencia del total de la muestra.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 16 solicitudes, equivalentes a un 18 % directamente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

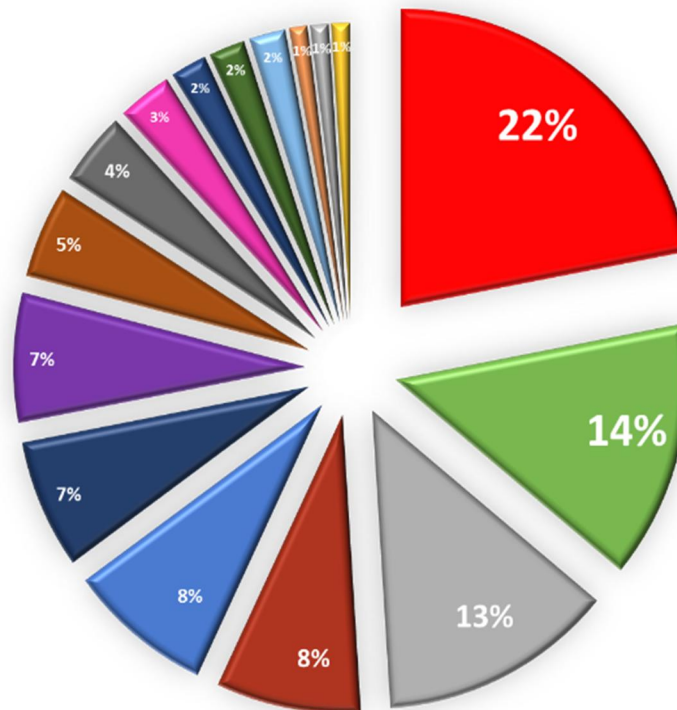
En el aplicativo se evidencia que de los (91) requerimientos fueron resueltos o contestados todos oportunamente, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

El comportamiento de las diferentes tendencias se clasificó de acuerdo al siguiente número de solicitudes:

- Solicitudes de información general: 19 que corresponden a un 22 % del total.
- Derechos de Petición: 13 que corresponde a un 14 % del total.
- Solicitudes de Usuario y Contraseña: 12 que corresponde a un 13 % del total.
- Reclamos: 7 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 7 que corresponde a un 8 % del total.
- Quejas: 6 que corresponde a un 7 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 6 que corresponde a un 7 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 5 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 4 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Sugerencia: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de cambio de cread: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de beca por mérito: 1 que corresponde a un 1 % del total.

Grafico 4

Clasificación de los PQRD's



- INFORMACIÓN GENERAL
- DERECHOS DE PETICION
- USUARIO Y CONTRASEÑA
- RECLAMOS
- INSCRIPCIONES
- QUEJAS
- DEVOLUCION DE DINERO
- EXPEDICION DE CERTIFICADOS
- REGISTRO DE CALIFICACIONES
- VERIFICACION DE TITULO
- GRADOS EN CONVENIO
- REINTEGRO
- ESTUDIOS DE HOMOLOGACION
- SUGERENCIA
- CAMBIO DE CREAD
- BECA POR MERITO

Fuente: Sistema de PQRD's

Cordialmente,

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

Copia: Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión

Ortiz D.