

1.1 - 012

Ibagué, diciembre 19 de 2016

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de noviembre 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 noviembre de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 81 requerimientos, distribuidos en 61 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 75 % y 20 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 25 %.

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 (63) 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. Se presentó un total de 10 quejas, 5 sugerencias, 3 reclamos, las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con inscripciones, expedición de certificados, devolución de dinero, grados en convenio, estudios de homologación y beca por mérito.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	26
Oficina de Gestión Tecnológica	10
Vicerrectoría Académica	9
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	4
Rectoría	2
Secretaría General	2
División Contable y Financiera	2
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	2
Oficina de Bienestar Universitario	2
Facultad de Ciencias de la Educación	2
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	2
Facultad de Tecnologías	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
Facultad de Ingeniería Agronómica	1
División de Servicios Administrativos	1
Biblioteca Rafael Parga Cortes	1
Oficina de Contratación	1
Respuesta Directa del Coordinador	11

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 26 solicitudes correspondientes a un 32 % del total, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica (10), Vicerrectoría Académica (9), Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (4) y Rectoría, Secretaria General, División Contable y Financiera / otros (2) solicitudes cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 11 solicitudes, equivalentes a un 14 % 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 (81) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (80), dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas	No Solucionada
10	13	1
9	5	
8	7	
7	9	
6	6	
5	7	
4	4	
3	9	
2	16	
1	4	
	80	1

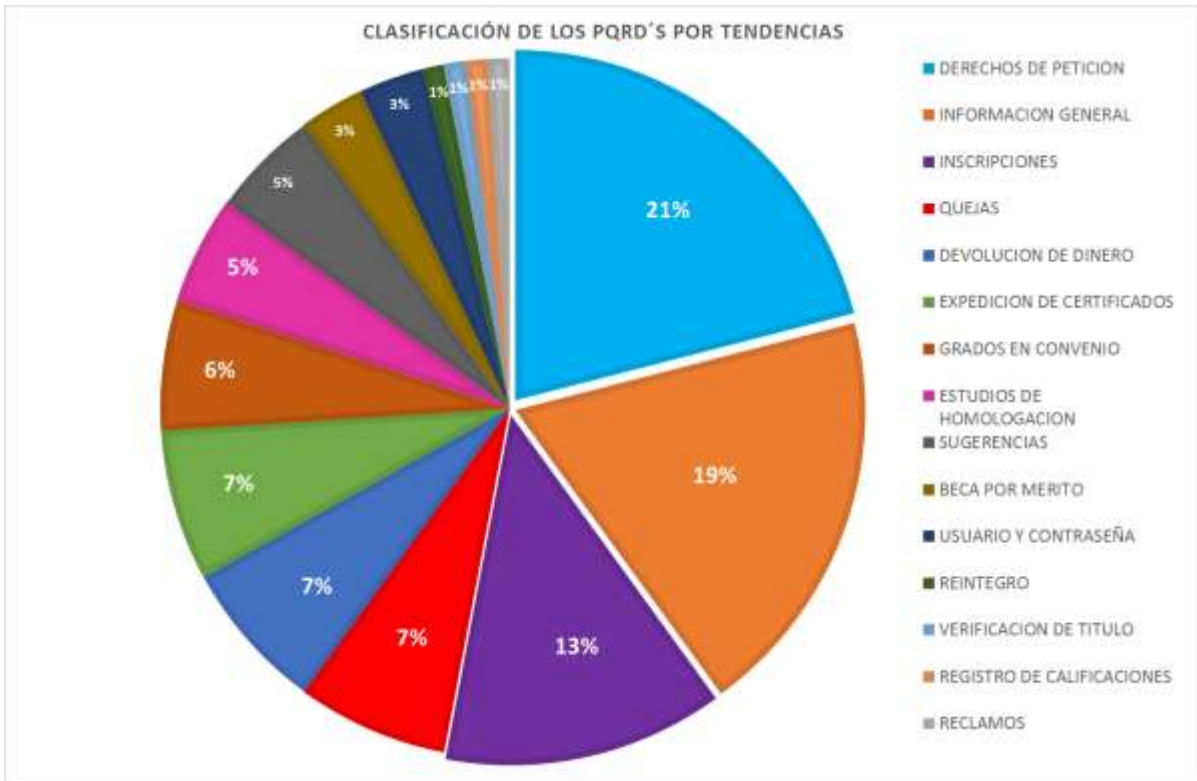
No solucionado (1) solicitud de la Secretaria Académica del Idead, Sr. Néstor Alfonso Ospina Gámez con No. 430371910435406112016

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

- Derechos de Petición: 17 que corresponden a un 21 % del total.
- Solicitudes de información general: 15 que corresponde a un 19 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 10 que corresponde a un 13 % 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: 6 que corresponde a un 7 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 5 que corresponde a un 6% del total.

- Solicitudes de estudios de homologación: 4 que corresponde a un 5 % del total.
- Sugerencias: 4 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de beca por mérito: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de reintegro 1: que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Reclamos 1: que corresponde a un 1 % del total.

Grafico 3



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.