

1.1 – C - 003

Ibagué, febrero 01 de 2017

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

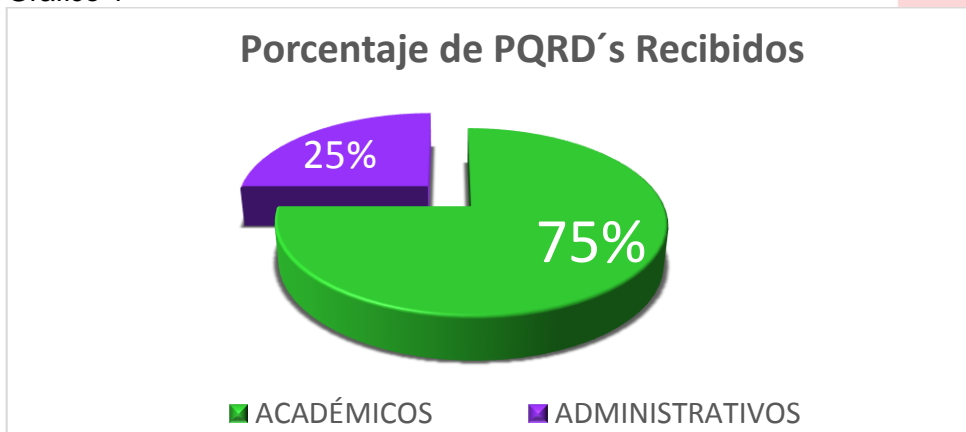
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de diciembre de 2016.

Respetado doctora Nidia Yurani:

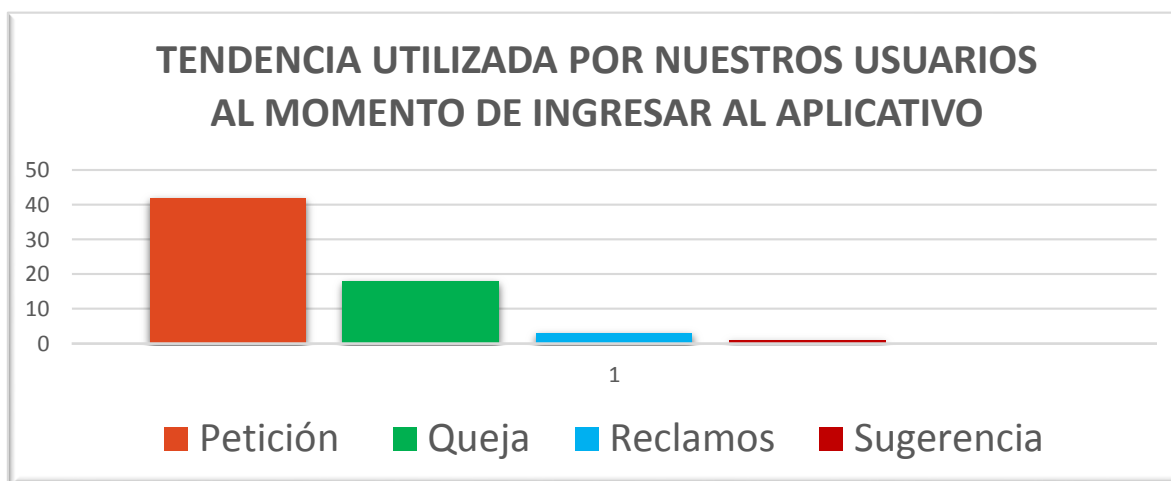
En cumplimiento de lo establecido en el artículo cuarto de la resolución 1142 de 2013, que modifica el artículo décimo séptimo de la resolución N°0939 de 2006, en el cual se establece que: “El grupo interno de atención al ciudadano será el encargado de radicar, tramitar, remitir y hacer seguimiento a 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 diciembre de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 64 requerimientos, distribuidos en 48 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 75 % y 16 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 (42) con un 66 %; 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 18 quejas, 3 reclamos, 1 sugerencia, las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con inscripciones, expedición de certificados, devolución de dinero, grados en convenio y verificación de título.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	27
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	11
Vicerrectoría Académica	4
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	3
División Contable y Financiera	3
Secretaría General	2
Oficina de Gestión Tecnológica	1
Sección Tesorería	1
Oficina de Matriculas	1
Oficina de Bienestar Universitario	1
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	1
Facultad de Ciencias de la Educación	1
Oficina de Contratación	1
Respuesta Directa del Consumidor	7

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 27 solicitudes correspondientes a un 42 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (11), Vicerrectoría Académica (4), División de Relaciones Laborales y Prestacionales (3), División Contable y Financiera (3), Secretaria General(2) y otros (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 7 solicitudes, equivalentes a un 11 % 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 (64) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (62), 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	Rechazado
10	7	1	1
9	3		
8	0		
7	4		
6	2		
5	2		
4	7		
3	2		
2	6		
1	29		
	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

No solucionado (1) solicitud de la Vicerrectoría Académica, Sr. Miller Osorio Montenegro con No. 955871915043306122016.

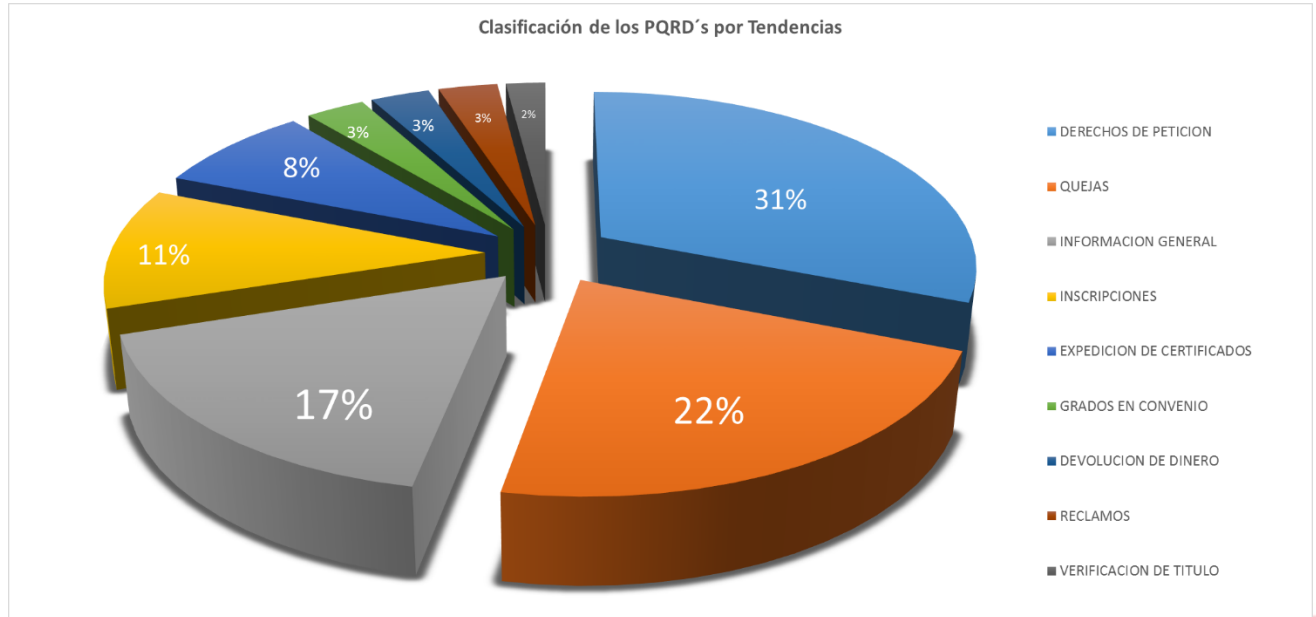
Rechazado (1) por no cumplir con el proceso establecido.

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

- Derechos de Petición: 20 que corresponden a un 31 % del total.
- Quejas: 14 que corresponde a un 22 % del total.
- Solicitudes de información general: 11 que corresponde a un 17 % del total.
- Solicitudes de Inscripciones: 7 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 5 que corresponde a un 8 % del total
- Solicitudes de grados en convenio: 2 que corresponde a un 3 % del total.

- Solicitudes de devolución de dinero: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Reclamos: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de verificación de título 1: que corresponde a un 2 % 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.