

1.1.1 - C - 007

Ibagué, febrero 20 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de enero de 2017.

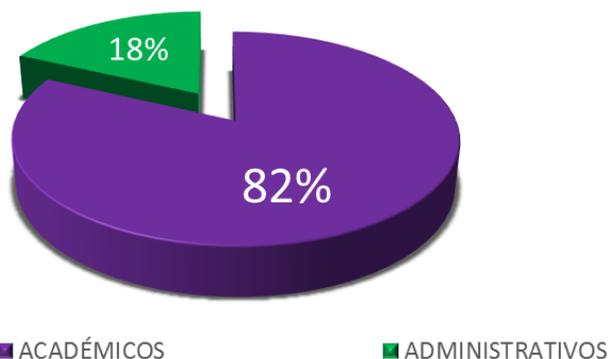
Respetada doctora Nidia Yurani:

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 enero de 2017, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 114 requerimientos, distribuidos en 93 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 82 % y 21 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 18 %.

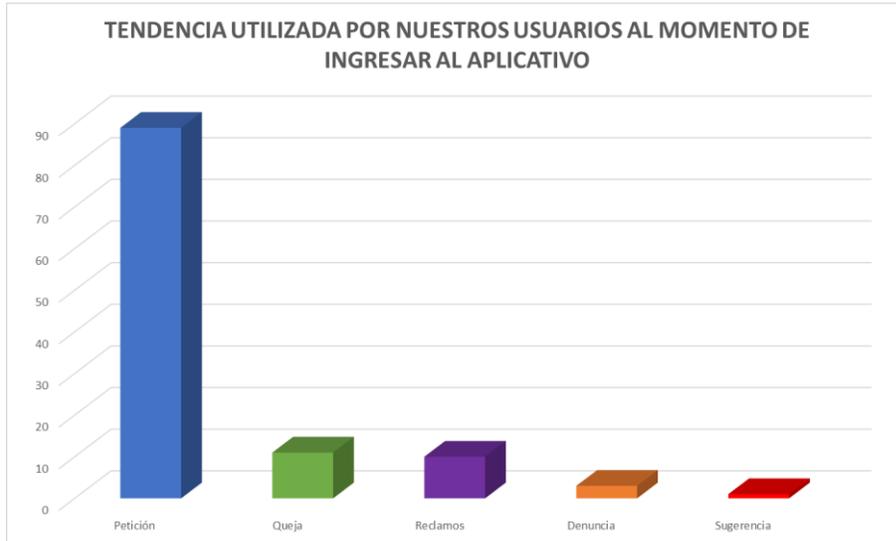
Grafico 1

Porcentaje de PQRD's Recibidos



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 (89) con un 78 %; 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 11 quejas, 10 reclamos, 3 denuncias, 1 sugerencia, las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con inscripciones, expedición de certificados, usuario y contraseña, devolución de dinero, estudios de homologación, reintegro y grados en convenio.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	43
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	16
Vicerrectoría Académica	14
Oficina de Matrículas	5
División Contable y Financiera	5
Oficina de Gestión Tecnológica	4
Secretaría General	2
Sección Tesorería	2
Oficina de Bienestar Universitario	2
División de Relaciones Laborales	1
Facultad de Ciencias de la Salud	1
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	1
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
Respuesta Directa del Coordinador	17

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 43 solicitudes correspondientes a un 38 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (16), Vicerrectoría Académica (14), Oficina de Matriculas (5), División Contable y Financiera (5), Oficina de Gestión Tecnológica (4), Secretaria General, Tesorería, Bienestar Universitario (2) cada una y otros (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 17 solicitudes, equivalentes a un 15 % 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 (114) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (111), 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	Rechazado
1	45	3
2	19	
3	8	
4	5	
5	1	
6	2	
7	5	
8	3	
9	9	
10	14	
	111	3

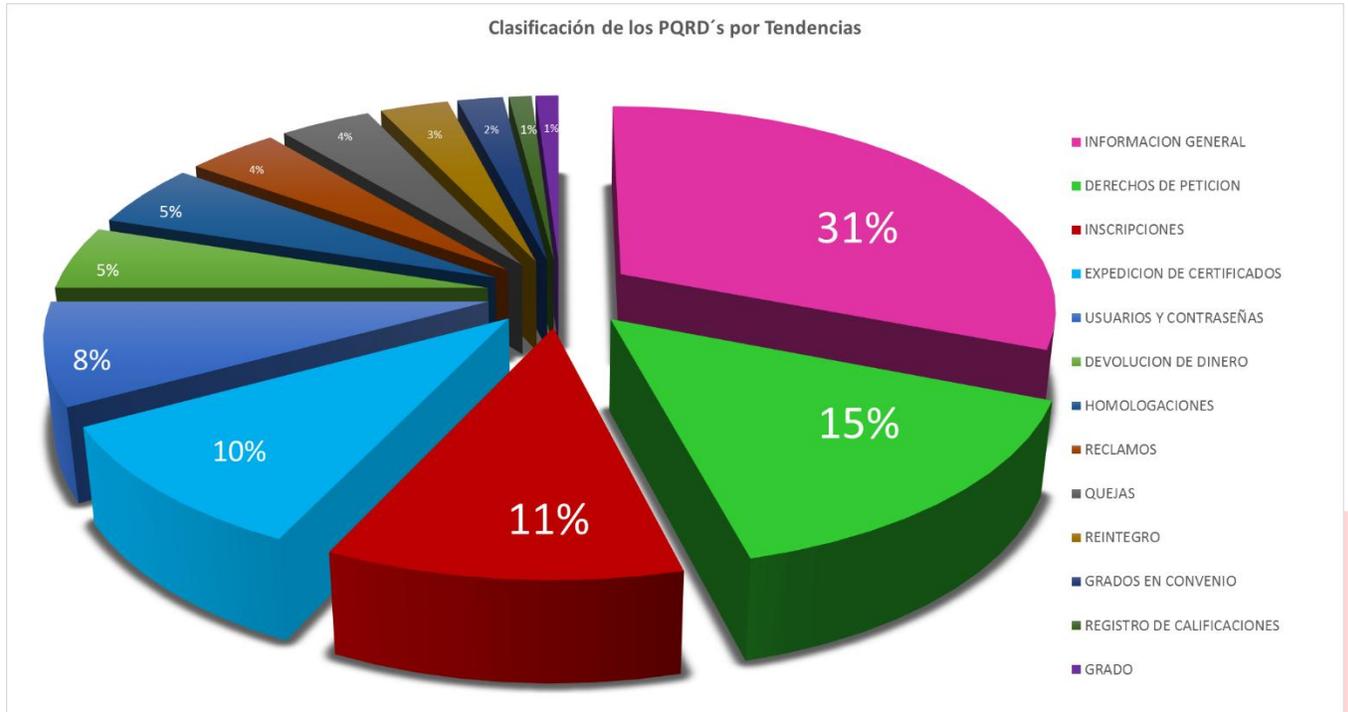
Rechazadas (3) solicitudes por no cumplir con el proceso establecido.

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

- Solicitudes de información general: 35 que corresponden a un 31 % del total.
- Derechos de petición: 17 que corresponde a un 15 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 12 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 11 que corresponde a un 10 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 9 que corresponde a un 8 % del total
- Solicitudes de devolución de dinero: 6 que corresponde a un 5 % del total.

- Solicitudes de estudios de homologación: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Reclamos: 5 que corresponde a un 4 % del total.
- Quejas: 5 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 4 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de grado: 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.