

1.1.1 - C - 008

Ibagué, marzo 17 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

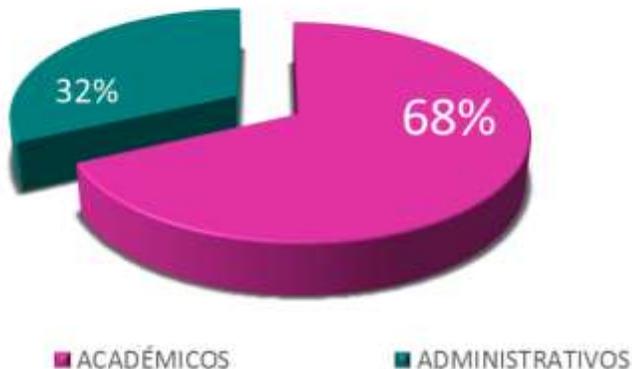
Respetada doctora Nidia Yurani:

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

Se recibieron un total de 196 requerimientos, distribuidos en 134 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 68 % y 62 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 32 %.

Grafico 1

Porcentaje de PQRD's Recibidos



Fuente: Sistema de PQRD's

MES	PQRD's					
	2016		2017		INDICADOR MES	INDICADOR ACUMULADO
	MES	ACUMULADAS	MES	ACUMULADAS		
Enero	186	186	114	114	-38,71%	-38,7%
Febrero	238	424	196	310	-17,65%	-26,9%

En la tabla anterior se establece el número de PQRD's de los meses de enero y febrero del año 2016 y 2017, con lo cual se puede establecer una relación comparativa, cuya tendencia del indicador acumulado es descendente con respecto al periodo del año anterior.

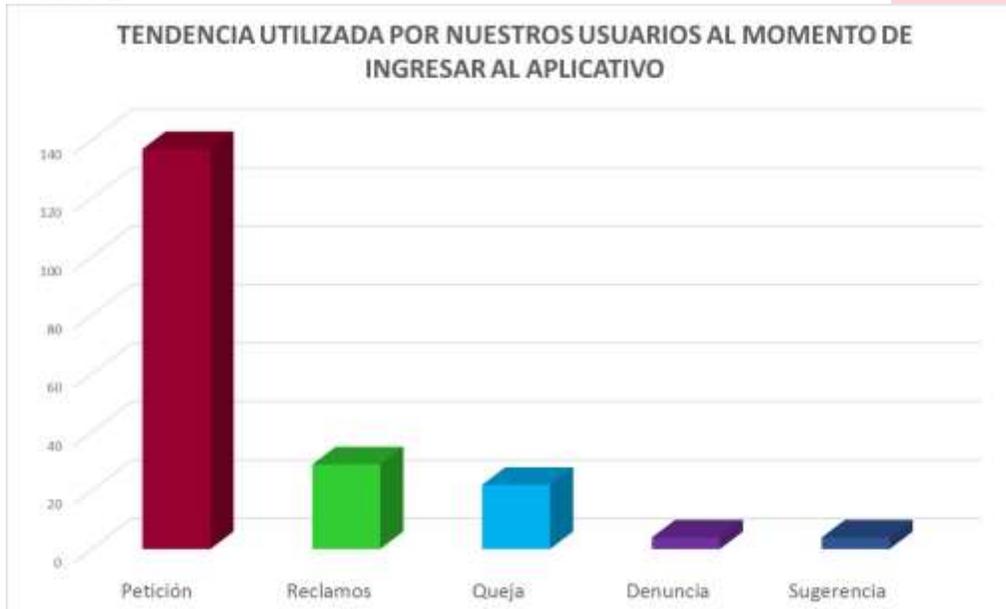
En el periodo de vacaciones y cese de actividades académico-administrativo al final del año 2015 y principios del año 2016 nuestros usuarios (424), en su mayoría del IDEAD se inclinaron por solicitar información general con respecto a la incertidumbre generada por el cese de actividades, pago del semestre A de 2016, descuento electoral en los recibos de pago, notas en plataforma, olvido de contraseñas y devolución de dinero.

Para el periodo 2017 en los primeros meses se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (310) con respecto al año anterior, en mayor proporción con respecto al proceso de inscripciones, información general, plazo para cancelar el semestre A de 2017 y olvido de contraseña.

Los PQRD's presentados en el mes de enero de 2017 con respecto al mes de enero de 2016 disminuyeron en un 38.71 %, y para el mes de febrero de 2017 persiste la misma tendencia pero en un 17.65 % con respecto al mes de febrero de 2016.

El valor acumulado de los meses de enero y febrero de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 26.9%.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (137) con un 70 %; 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 29 reclamos, 22 quejas, 4 denuncias, 4 sugerencia, las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con inscripciones, usuario y contraseña, expedición de certificados, devolución de dinero, estudios de homologación, grado, reintegro, verificación de título y beca por mérito.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	95
Oficina de Gestión Tecnológica	19
Oficina de Matriculas	9
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	7
Secretaría General	6
División Contable y Financiera	5
Vicerrectoría Académica	5
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	3
Oficina de Bienestar Universitario	3
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	3
División de Servicios Administrativos	3
Tesorería	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	2
Facultad de Ingeniería Forestal	1
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	1
Facultad de Ciencias de la Salud	1
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	1
Respuesta Directa del Coordinador	30

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 95 solicitudes correspondientes a un 48 % del total, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica (19), Oficina de Matriculas (9), Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (7), Secretaría General (6), División Contable y Financiera - Vicerrectoría Académica con (5) solicitudes cada una, Vicerrectoría de Desarrollo Humano - Bienestar

Universitario – División de Relaciones Laborales y Prestacionales y División de Servicios Administrativos con (3) solicitudes cada una, Tesorería y Facultad de Ciencias Humanas y Artes (2) solicitudes cada una, las Facultades de Forestal, Veterinaria, Salud y Ciencias Económicas y Administrativas con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 30 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 (196) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente, 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:

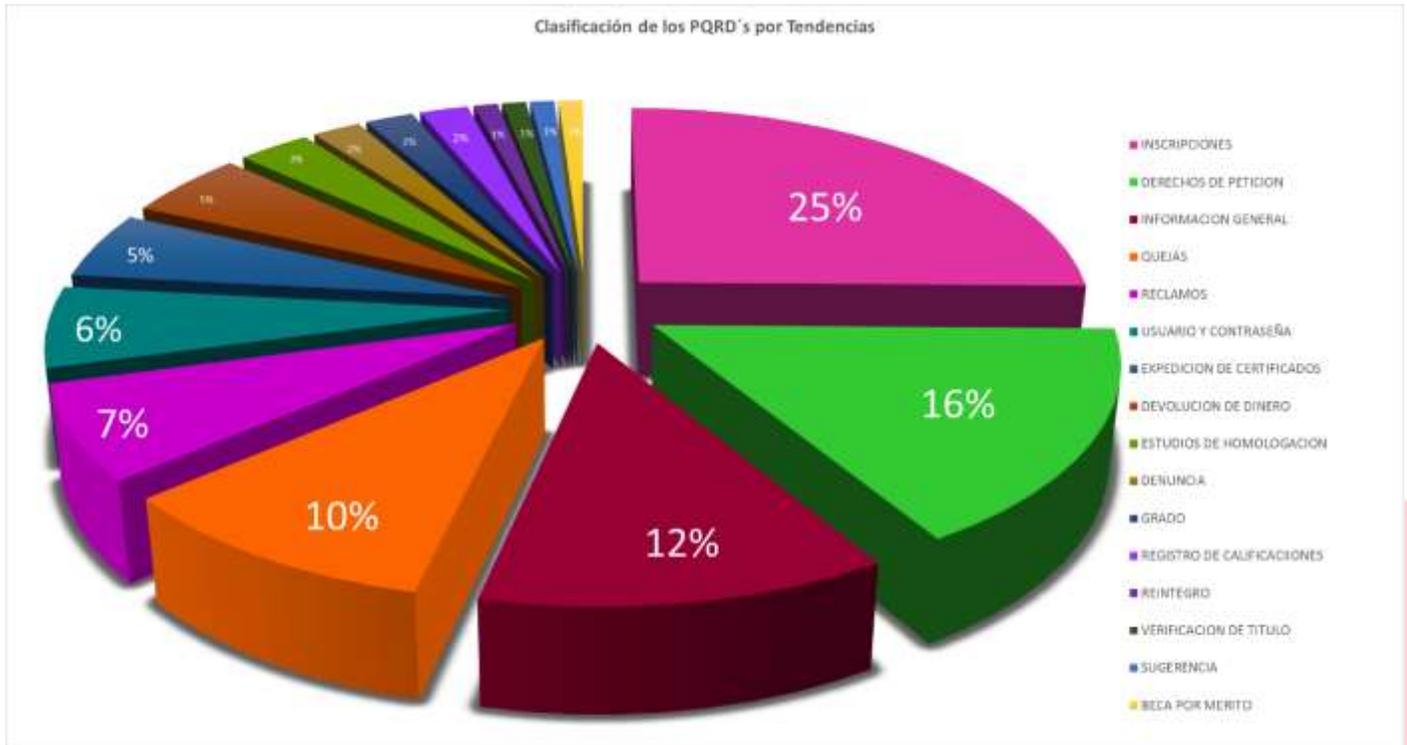
Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas
1	58
2	13
3	14
4	21
5	13
6	8
7	15
8	6
9	12
10	36
	196

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

- Solicitudes de inscripciones: 49 que corresponden a un 25 % del total.
- Derechos de petición: 32 que corresponde a un 16 % del total.
- Solicitudes de información general: 23 que corresponde a un 12 % del total.
- Quejas: 20 que corresponde a un 10 % del total.
- Reclamos: 14 que corresponde a un 7 % del total
- Solicitudes de usuario y contraseña: 13 que corresponde a un 6 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 10 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 10 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 6 que corresponde a un 3 % del total.
- Denuncia: 4 que corresponde a un 2 % del total.

- Solicitudes de grado: 4 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 2 que corresponde a un 1 % del total
- Sugerencia: 2 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de beca por mérito: 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.