

1.1.1 - C - 009

Ibagué, abril 20 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

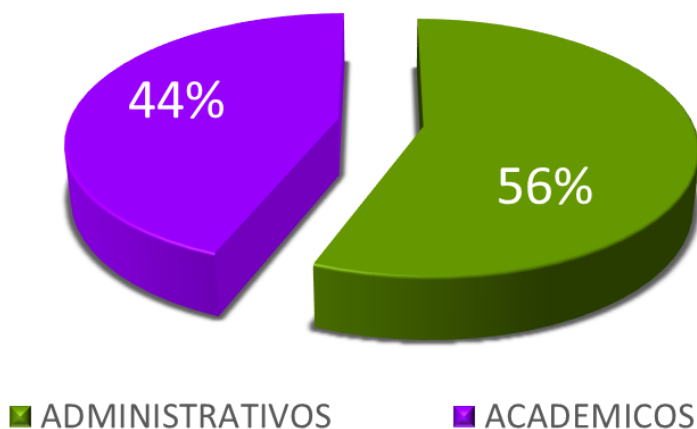
Respetada doctora Nidia Yurani:

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

Se recibieron un total de 176 requerimientos, distribuidos en 99 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 56 % y 77 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 44 %.

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%
Marzo	113	537	176	486	55,75%	-9,5%

En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's de los meses de enero, febrero y marzo de los años 2016 y 2017, estableciendo una relación comparativa, cuya tendencia del indicador acumulado es descendente con respecto al periodo del año anterior.

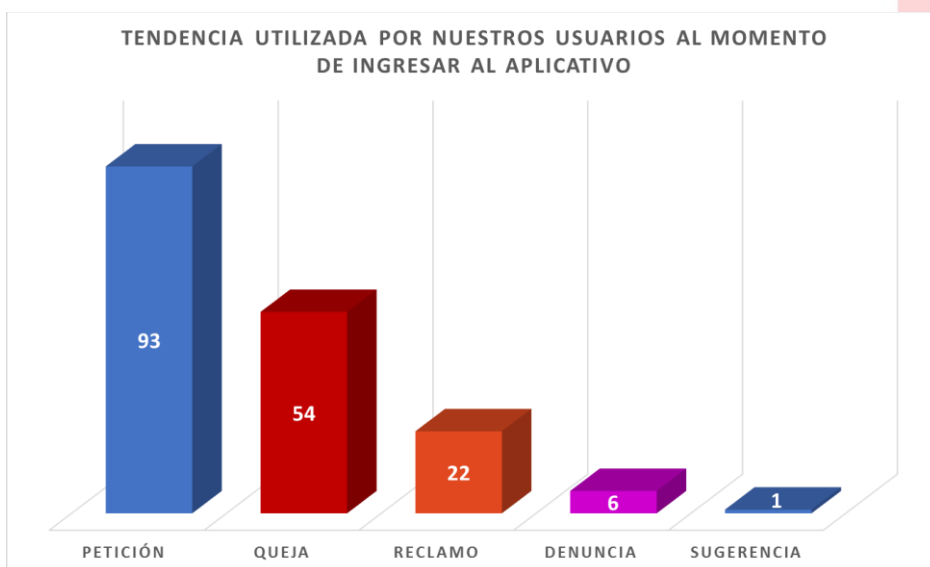
En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD, demostrando su inconformidad por el incumplimiento en el plazo pactado con las fechas de grado de los programas en convenios, notas en plataforma y devolución de dinero. Seguido de la oficina de Gestión Tecnológica en la solución del olvido de usuario y contraseña, con un acumulado de (537) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (486) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son para información general, devolución de dinero y olvido de contraseña.

La tendencia de los PQRD's presentados en el primer trimestre de 2017 con respecto al mismo trimestre de 2016 es descendente, pero en marzo de 2017 se observa que (45) usuarios realizan la misma queja de un servicio no prestado, lo que nos muestra una tendencia creciente con respecto al año anterior en un (55.75%).

El valor acumulado de los meses de enero, febrero y marzo de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 9.5 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (93) con un 53 %; 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 54 quejas, 22 reclamos, 6 denuncias, 1 sugerencia, las cuales hacen alusión a inconformidades o situaciones relacionadas con la prestación en el servicio en abrir a tiempo las aulas, devolución de dinero, usuario y contraseña, expedición de certificados, estudios de homologación, verificación de título, inscripciones, verificación de título, estudios de homologación y reintegro.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaria Académica del Idead	66
División de Servicios Administrativos	45
Oficina de Gestión Tecnológica	17
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	5
Secretaria General	5
División Contable y Financiera	4
Vicerrectoría Académica	3
Matriculas	3
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	2
Facultad de Tecnologías	2
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	1
Oficina de Relaciones Internacionales	1
Rectoría	1
Respuesta Directa del Coordinador	19

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 66 solicitudes correspondientes a un 38 % del total, seguido de la División de Servicios Administrativos (45), Oficina de Gestión Tecnológica (17), División de Relaciones Laborales y Prestacionales, Secretaria General con (5) solicitudes cada una. División Contable y Financiera (4), Vicerrectoría Académica y Matriculas con (3) solicitudes cada una. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, Facultad de Ciencias Humanas y Artes y Facultad de Tecnologías con (2) solicitudes cada una. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Oficina de Relaciones Internacionales y Rectoría con (1) solicitud cada una.

Nota: En el análisis de la información se detectó que una misma queja sobre un servicio no prestado (apertura de aula de clase) fue reportado por 45 usuarios, reenviadas a la oficina de servicios administrativos.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 19 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 (176) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (175), dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Rechazada (1) solicitud por no cumplir con el proceso establecido.

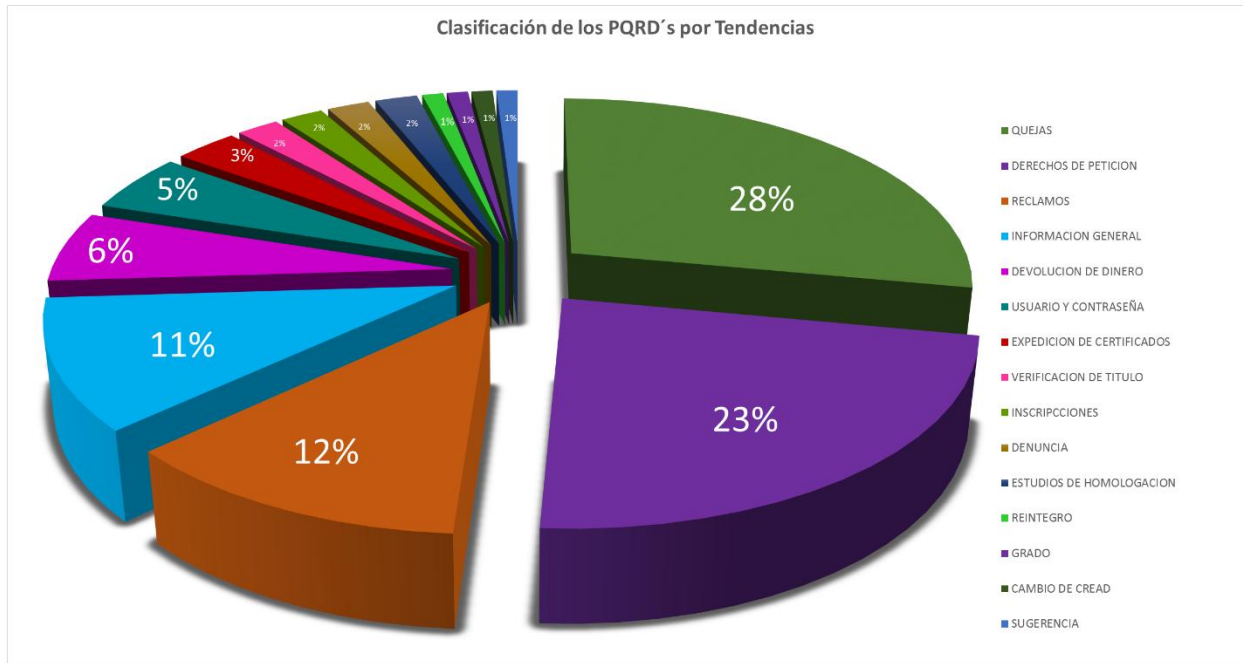
Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas	Rechazado
1	72	1
2	20	
3	11	
4	5	
5	15	
6	4	
7	4	
8	5	
9	13	
10	26	
	175	1

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

- Quejas: 49 que corresponden a un 28 % del total.
- Derechos de petición: 42 que corresponde a un 23 % del total.
- Reclamos: 21 que corresponde a un 12 % del total.
- Solicitudes de información general: 20 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 11 que corresponde a un 6 % del total
- Solicitudes de usuario y contraseña: 8 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 6 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 4 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 4 que corresponde a un 2 % del total.
- Denuncia: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 2 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de grado: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de cambio de cread: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Sugerencias: 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.