

1.1.1 - C - 010

Ibagué, mayo 22 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

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

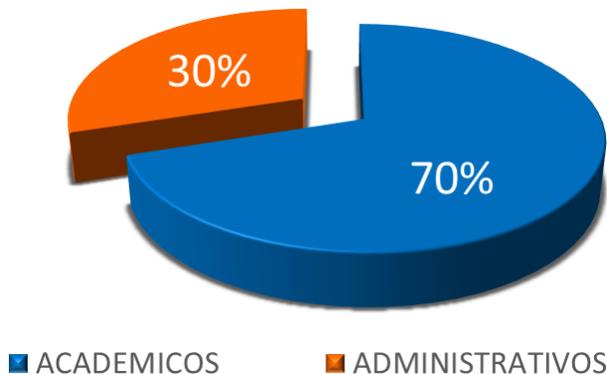
Respetada doctora Nidia Yurani:

De la manera más amable y en acatamiento de la Resolución No. 0652 del 11 de mayo de 2017- Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de 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 institución, durante el mes de abril de 2017, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 64 requerimientos, distribuidos en 45 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 70 % y 19 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 30 %.

Grafico 1

Porcentaje de PQRD's Recibidos



Fuente: Sistema de PQRD's

MES	PQRD's					
	2016		2017		INDICADOR	INDICADOR
	MES	ACUMULADAS	MES	ACUMULADAS	MES	ACUMULADO
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%
Abril	111	648	64	550	-42,34%	-15,1%

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

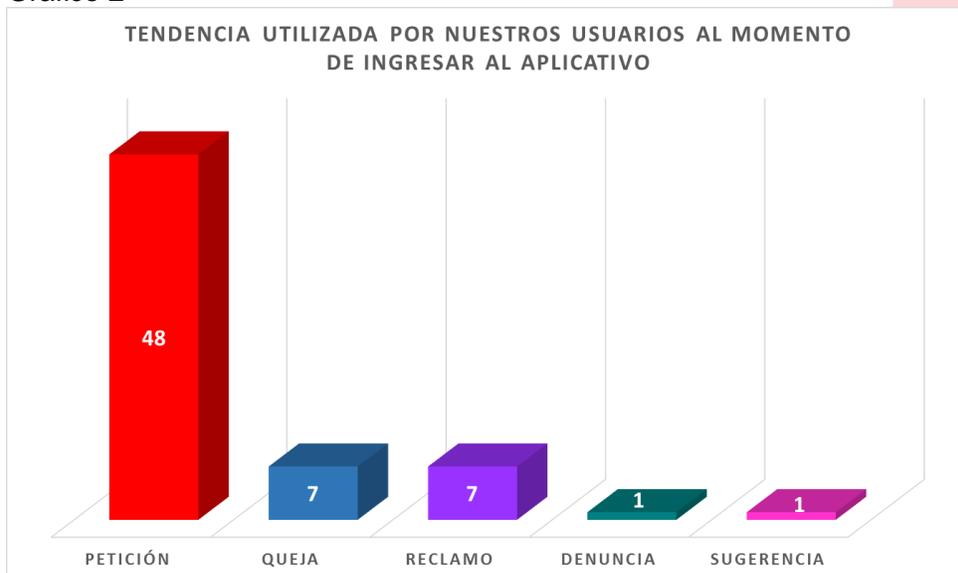
En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD, solicitando información general del Instituto en cuanto a inscripciones, plazos de pago y grado. Seguido de la oficina de Gestión Tecnológica en la solución del olvido de usuario y contraseña, con un acumulado de (648) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (550) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades con la nueva plataforma para inscripciones, devolución de dinero y expedición de certificados.

La tendencia de los PQRD's presentados en este periodo de 2017 con respecto al mismo del 2016 es descendente con respecto al año anterior en un (42.34 %).

El valor acumulado de los primeros cuatro meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 15.1 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (48) con un 75 %; 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 7 quejas, 7 reclamos, 1 denuncia, 1 sugerencia, las cuales hacen alusión a inscripciones, devolución de dinero, expedición de certificados, grados, estudios de homologación, reintegro, cancelación de semestre y usuario y contraseña.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaria Académica del Idead	29
Oficina de Gestión Tecnológica	5
Vicerrectoría Académica	3
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	3
Secretaria General	3
Oficina de Relaciones Internacionales	2
Vicerrectoria Administrativa	2
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	2
División de Servicios Administrativos	2
Tesorería y Pagaduría	1
Almacén	1
Bienestar Universitario	1
Matriculas	1
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	1
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas	1
Respuesta Directa del Coordinador	6

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 29 solicitudes correspondientes a un 45 % del total, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica (5), Vicerrectoría Académica, Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico y Secretaria General con (3) solicitudes cada una. Oficina de Relaciones Internacionales, Vicerrectoría Administrativa, División de relaciones Laborales y Prestacionales y la División de Servicios Administrativos con (2) solicitudes cada una. Tesorería, Almacén, Bienestar Universitario, Matriculas y las Facultades de Veterinaria, Ciencias Humanas y Artes, Ciencias Económicas y Administrativas con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 6 solicitudes, equivalentes a un 9 % 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 los (64) 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.

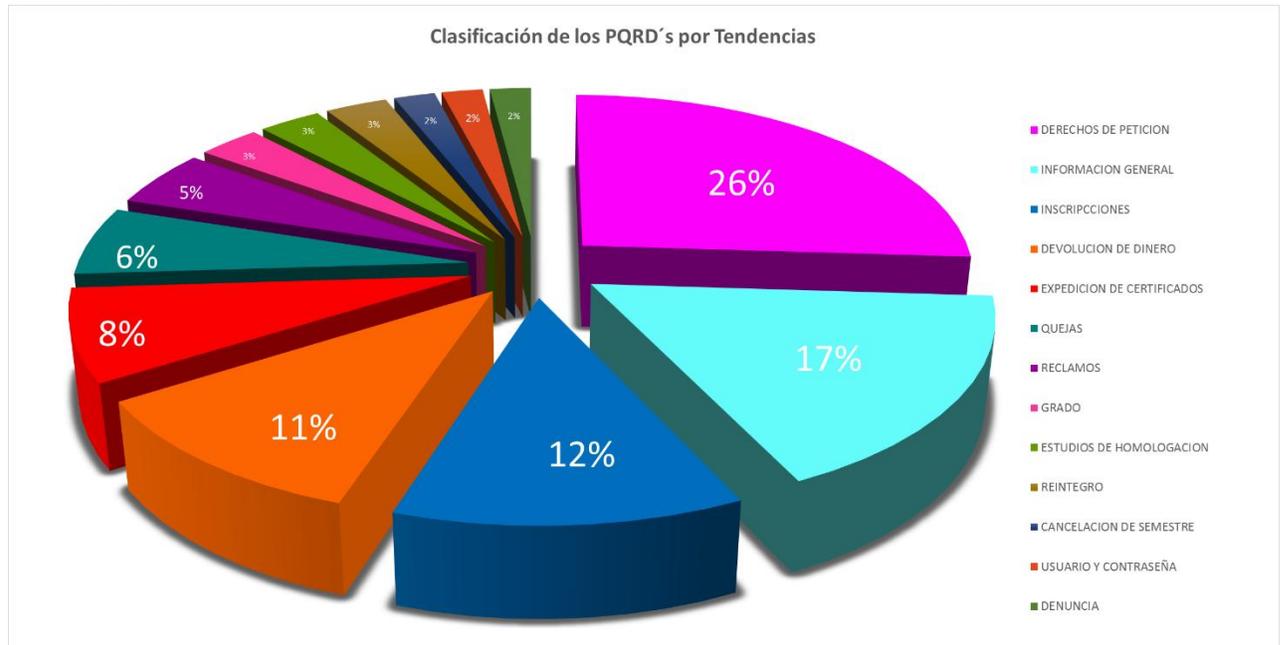
Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas
1	14
2	7
3	4
4	6
5	3
6	6
7	2
8	1
9	6
10	15
	64

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

- Derechos de petición: 17 que corresponde a un 26 % del total.
- Solicitudes de información general: 11 que corresponde a un 17 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 8 que corresponde a un 12 % del total
- Solicitudes de devolución de dinero: 7 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 5 que corresponde a un 8 % del total.
- Quejas: 4 que corresponde a un 6 % del total.
- Reclamos: 3 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de grado: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de cancelación de semestre: 1 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 1 que corresponde a un 2 % del total.
- Denuncia: 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.