

1.1.1 - C - 011

Ibagué, junio 16 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

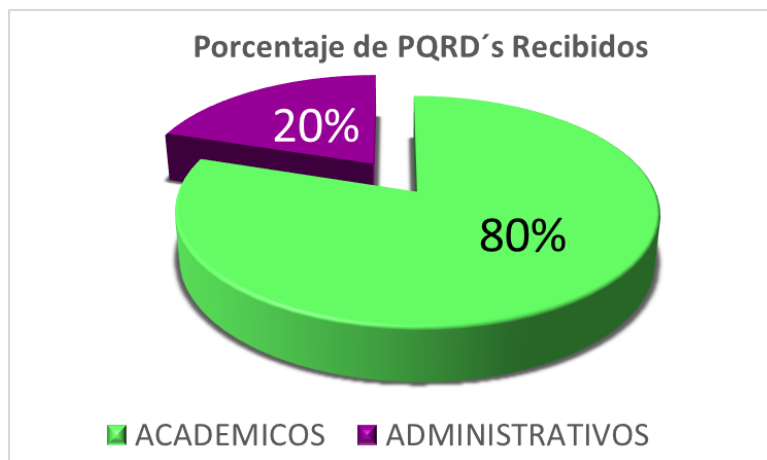
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de mayo de 2017.

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 Web que para tal fin tiene establecido la institución en el mes de mayo de 2017. La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 116 requerimientos, distribuidos en 93 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 80 % y 23 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 20 %.

Grafico 1



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%
Abril	111	648	64	550	-42,34%	-15,1%
Mayo	91	739	116	666	27,47%	-9,9%

En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's de los primeros cinco 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.

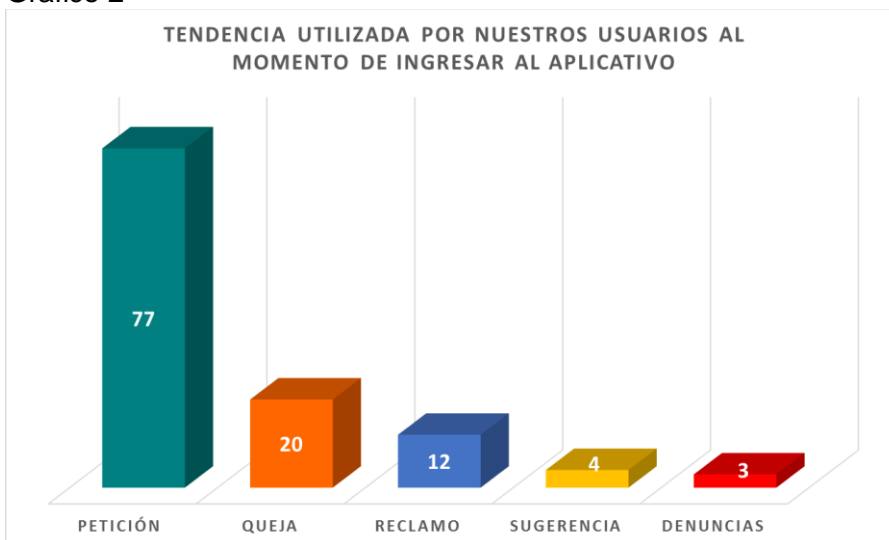
En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD, solicitando información general del Instituto en cuanto a grados, registro de calificaciones e inscripciones. Seguido de la oficina de Gestión Tecnológica en la solución del olvido de usuario y contraseña, con un acumulado de (739) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (666) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades con la nueva plataforma para inscripciones, expedición de certificados, devolución de dinero y verificación de títulos.

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 este mes nuestros usuarios presentan solicitudes con respecto a la nueva aplicación de la plataforma para inscripciones y retorno del pin para continuar con el proceso, lo que nos muestra una tendencia creciente con respecto al año anterior en un (27,47 %).

El valor acumulado de los primeros cinco meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 9.9 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (77) 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 20 quejas, 12 reclamos, 4 sugerencias, 3 denuncias, las cuales hacen alusión a inscripciones, expedición de certificados, devolución de dinero, verificación de título, estudios de homologación, reintegro, y usuario y contraseña.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaria Académica del Idead	49
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	16
Vicerrectoría Académica	7
Secretaria General	7
División Contable y Financiera	3
División de Servicios Administrativos	3
Oficina de Gestión Tecnológica	2
Bienestar Universitario	2
Matriculas	2
Facultad de Ciencias de la Educación	2
Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas	2
Contratación	1
Rectoria	1
Facultad de Ingenieria Forestal	1
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
facultad de Ingenieria Agronómica	1
Respuesta Directa del Coordinador	16

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 49 solicitudes correspondientes a un 42 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico (16), Vicerrectoría Académica y Secretaria General con (7) solicitudes cada una. División Contable y Financiera y Servicios Administrativos con (3) solicitudes cada una. Oficina de Gestión Tecnológica, Bienestar Universitario, Matriculas y las Facultades de Ciencias de la Educación, Ciencias Económicas y Activas con (2)

solicitudes cada una. La Oficina de Contratación, Rectoría y las Facultades de Ingeniería Forestal, Ciencias Humanas y Artes, Ingeniería Agronómica con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (16) solicitudes, equivalentes a un 14 % 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 (116) 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	No solucionados	Rechazados
1	24	3	2
2	9		
3	10		
4	6		
5	8		
6	15		
7	5		
8	8		
9	16		
10	10		
	111	3	2

No solucionados (3), como Derechos de petición de información:

- ✓ Oficina de Contratación, Sra. Neyla Mariley Fandiño Chitiva con No. 757867413542016052017 (05-16-17).
- ✓ División de Servicios Administrativos, Sra. Lina María Rengifo Alvis con No. 337574107240719052017 (05-19-17).
- ✓ División Contable y Financiera, Sra. Alba Viviana Varón Deaza con No. 85219914324326052017 (05-26-17).

Rechazados (2), por no cumplir con el proceso establecido.

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

- Solicitudes de inscripciones: 28 que corresponde a un 24 % del total.
- Derechos de petición: 24 que corresponde a un 20 % del total.
- Quejas: 14 que corresponde a un 12 % del total
- Solicitudes de información general: 11 que corresponde a un 9 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 9 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 8 que corresponde a un 7 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 6 que corresponde a un 5 % del total.

- Solicitudes de estudios de homologación: 4 que corresponde a un 3 % del total.
- Sugerencias: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Reclamos: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitud de grado en convenio: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de cambio de cread: 1 que corresponde a un 1 % del total.

Grafico 3



Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

(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.