

1.1.1 - C - 012

Ibagué, julio 18 de 2017

Doctora  
**NIDIA YURANI PRIETO ARANGO**  
Secretaria General  
Universidad del Tolima

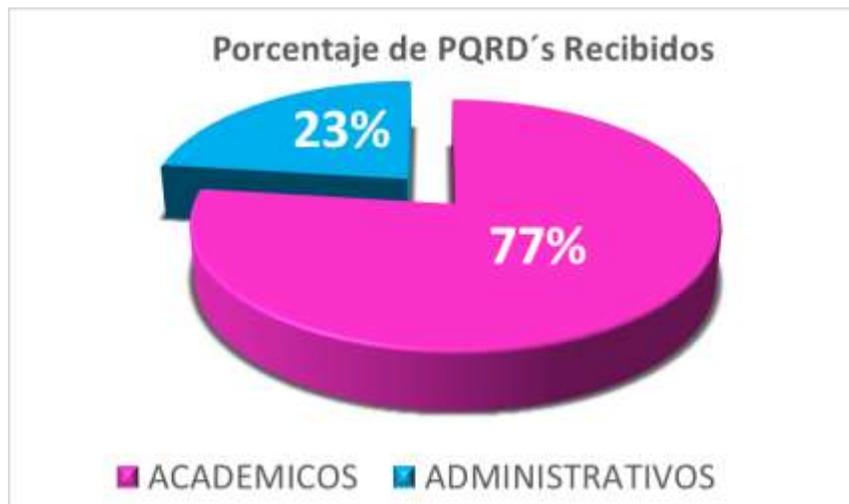
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de junio de 2017.

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 junio de 2017. La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 133 requerimientos, distribuidos en 103 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 77 % y 30 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 23 %.

Grafico 1



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%    |
| Mayo    | 91     | 739        | 116  | 666        | 27,47%    | -9,9%     |
| Junio   | 102    | 841        | 133  | 799        | 30,39%    | -5,0%     |

En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's del primer semestre 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 en convenio, registro de calificaciones e inscripciones. Seguido de la oficina de Bienestar Universitario en la solución de listados de beca por mérito, con un acumulado de (841) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (799) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades con inscripciones e información general.

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 al no cumplimiento en la fecha establecida de la aparición de los primeros listados de inscripciones para el semestre B de 2017, solución por la pérdida de usuario y contraseña, verificación de títulos, lo que nos muestra una tendencia creciente con respecto al año anterior en un (30,39 %).

El valor acumulado del primer semestre de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 5.0 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (88) 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 21 quejas, 12 reclamos, 10 sugerencias, 2 denuncias, las cuales hacen alusión a inscripciones, expedición de certificados, usuario y contraseña, estudios de homologación, devolución de dinero y verificación de título.

| DEPENDENCIAS  | No.<br>Requerimientos<br>Recibidos |
|---|------------------------------------|
| Secretaría Académica del Idead                      | 34                                 |
| Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico | 26                                 |
| Oficina de Gestión Tecnológica                      | 10                                 |
| Vicerrectoría Académica                             | 7                                  |
| Secretaría General                                  | 7                                  |
| División de Servicios Administrativos               | 3                                  |
| Matriculas  | 3                                  |
| Facultad de Ciencias de la Educación                | 3                                  |
| División Contable y Financiera                      | 2                                  |
| Vicerrectoría de Desarrollo Humano                  | 2                                  |
| Facultad de Ciencias Básicas                        | 2                                  |
| Rectoría  | 1                                  |
| Vicerrectoría Administrativa                        | 1                                  |
| Bienestar Universitario                             | 1                                  |
| Facultad de Ingeniería Agronómica                   | 1                                  |
| Facultad de Ciencias de la Salud                    | 1                                  |
| Respuesta Directa del Coordinador                   | 29                                 |

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 34 solicitudes correspondientes a un 26 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (26) solicitudes. Oficina de Gestión Tecnológica con (10) solicitudes. Vicerrectoría Académica y Secretaría General con (7) solicitudes cada una. Servicios Administrativos, Matriculas y Facultad de Ciencias de la Educación con (3) solicitudes cada una. División Contable y Financiera, Vicerrectoría de Desarrollo Humano y la Facultad de Ciencias Básicas con (2) solicitudes cada una. Rectoría, Vicerrectoría Administrativa, Bienestar Universitario y las Facultades de Ingeniería Agronómica y Salud con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (29) solicitudes, equivalentes a un 22 % 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 (133) 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                         | 55                                   |
| 2                         | 15                                   |
| 3                         | 7                                    |
| 4                         | 8                                    |
| 5                         | 7                                    |
| 6                         | 5                                    |
| 7                         | 7                                    |
| 8                         | 7                                    |
| 9                         | 10                                   |
| 10                        | 12                                   |
|                           | <b>133</b>                           |

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

- Solicitudes de inscripciones: 44 que corresponde a un 33 % del total.
- Derechos de petición: 31 que corresponde a un 23 % del total.
- Solicitudes de información general: 9 que corresponde a un 7 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 9 que corresponde a un 7 % del total.
- Quejas: 8 que corresponde a un 6 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 7 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Sugerencias: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Reclamos: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 2 que corresponde a un 1 % del total.
- Denuncia: 2 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.