

1.1.1 - C - 013

Ibagué, agosto 18 de 2017

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

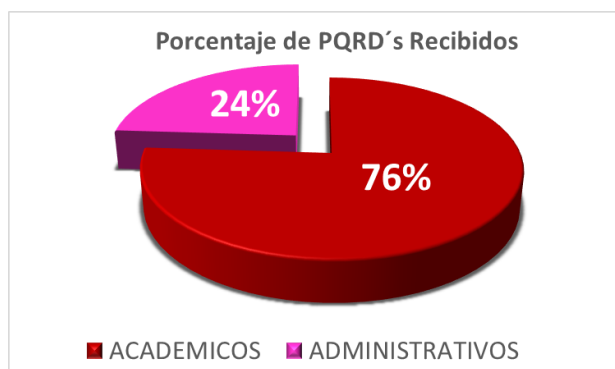
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de julio de 2017.

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

Se recibieron un total de 134 requerimientos, distribuidos en 102 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 76 % y 32 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 24 %.

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%
Junio	102	841	133	799	30,39%	-5,0%
Julio	109	950	134	933	22,94%	-1,8%

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

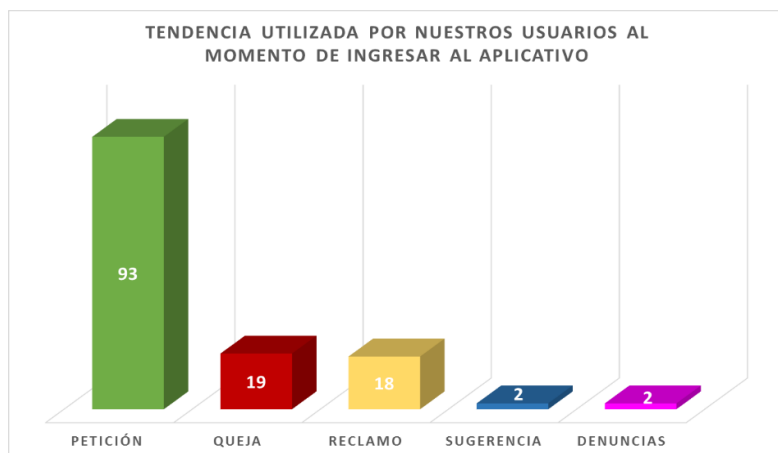
En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD, solicitando información general e internamente solicitud de usuario y contraseña, además de reclamos en la liquidación de matrícula (Aplicación de descuento electoral y por hermanos), con un acumulado de (950) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (933) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades con información general e inscripciones.

La tendencia de los PQRD's presentados en este periodo de 2017 con respecto al mismo del 2016 es descendente con proporción al año anterior, en este mes nuestros usuarios presentan solicitudes a la Oficina de Registro Académico y Vicerrectoría Académica con razón a inscripciones y no aparición en listados para el semestre B de 2017, solución por la pérdida de usuario y contraseña, lo que nos muestra una tendencia creciente con respecto al año anterior en un (22,94 %).

El valor acumulado de los primeros siete meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 1.8 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (93) con un 69 %; 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 19 quejas, 18 reclamos, 2 sugerencias, 2 denuncias, las cuales hacen alusión a inscripciones, expedición de certificados, usuario y contraseña, devolución de dinero, verificación de título y devolución de dinero.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	42
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	19
Vicerrectoría Académica	17
Oficina de Gestión Tecnológica	12
Matriculas	6
Secretaria General	4
Bienestar Universitario	4
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	4
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	3
División Contable y Financiera	2
Facultad de Ingeniería Agronómica	2
Oficina de Desarrollo Institucional	1
Contratación	1
Rectoría	1
Facultad de Ciencias Básicas	1
Facultad de Ingeniería Forestal	1
Facultad de Ciencias de la Educación	1
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	1
Respuesta Directa del Coordinador	12

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 42 solicitudes correspondientes a un 31 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (19)solicitudes. Vicerrectoría Académica con (17) solicitudes. Oficina de Gestión Tecnológica con (12) solicitudes. Oficina de Matriculas con (6) solicitudes. Secretaria General, Oficina de Bienestar Universitario y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con (4) solicitudes cada una. Vicerrectoría de Desarrollo Humano con (3) solicitudes. División Contable y Financiera y la Facultad de Ingeniería Agronómica con (2) solicitudes cada una. Oficina de Desarrollo Institucional, Contratación, Rectoría y las Facultades de Ciencias Básicas, Ingeniería Forestal, Ciencias de la Educación, Ciencias Humanas y Artes con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (12) 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 de los (134) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (127), dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

No solucionados (7), como Derechos de petición de información:

- **Vicerrectoría Académica:**
  - \*Sra. Nataly Forero Chávez con No. 226923909003606072017 (06-07-17).
  - \*Sra. María del Pilar Córdoba Bonilla con No. 971973921141706072017 (06-07-17).
  - \*Sra. Alid Castaño con No. 951525406584722072017 (22-07-17).
- **Idead – Secretaria Académica**
  - \*Sra. Olga Lucia Zambrano Medina con No. 441183911264010072017 (10-07-17).
  - \*Sr. Andrés Aníbal Ordoñez con No. 910264814122510072017 (10-07-17).
  - \*Sra. Yeimy Maritza C. Castellanos con No. 221771917051110072017 (10-07-17).
- **Vicerrectoría de Desarrollo Humano:**
  - \*Sra. Mildred Quintero con No. 584811415175321072017 (21-07-17).

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:

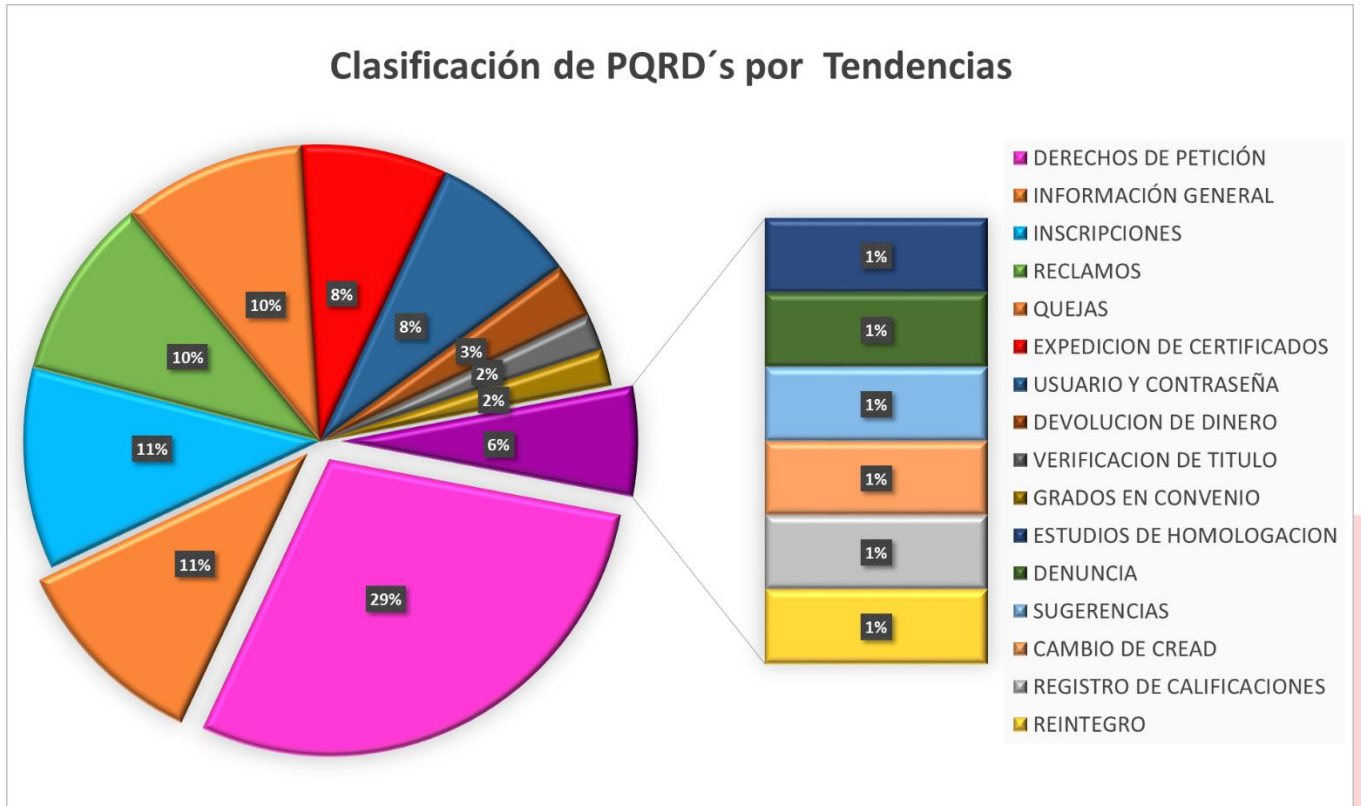
Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas	No solucionados
1	40	7
2	15	
3	8	
4	5	
5	10	
6	6	
7	4	
8	9	
9	7	
10	23	
	<b>127</b>	<b>7</b>

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

- Derechos de Petición: 39 que corresponde a un 29 % del total.
- Solicitudes de información general: 15 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 15 que corresponde a un 11 % del total.
- Reclamos: 14 que corresponde a un 10 % del total.
- Quejas: 13 que corresponde a un 10 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 10 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 10 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 4 que corresponde a un 3 % del total.

- Solicitudes de verificación de título: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 3 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 1 % del total.
- Denuncias: 2 que corresponden a un 1 % del total.
- Sugerencias: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de cambio de Cread: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 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.