

1.1.1 - C - 014

Ibagué, septiembre 18 de 2017

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

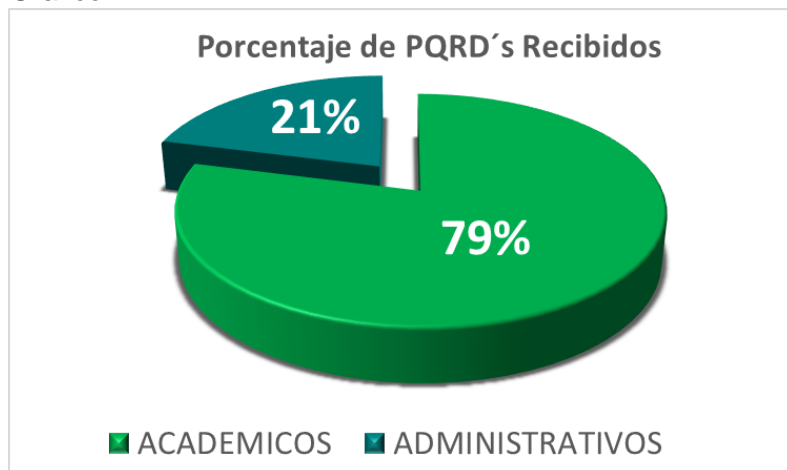
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de agosto de 2017.

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

Se recibieron un total de 119 requerimientos, distribuidos en 94 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 79 % y 25 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 21 %.

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%     |
| Julio   | 109    | 950        | 134  | 933        | 22,94%    | -1,8%     |
| Agosto  | 194    | 1144       | 119  | 1052       | -38,66%   | -8,0%     |

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

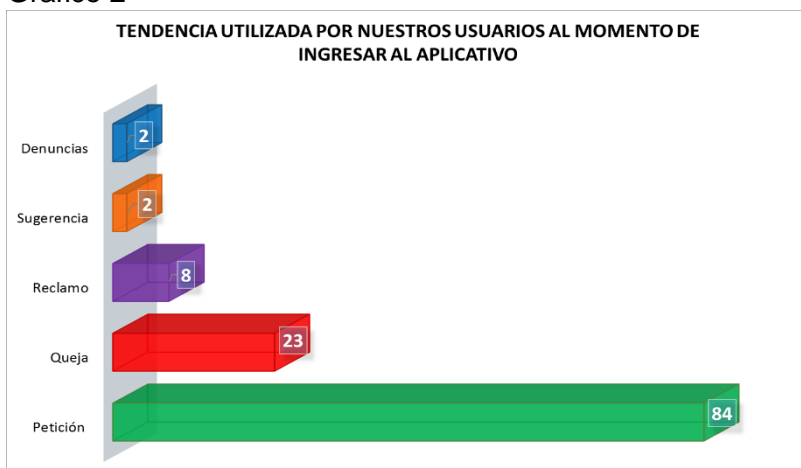
En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD y en general se presentan solicitudes como: plazo para pago de matrícula, grados en convenio, devolución de dinero, solicitud de usuario y contraseña, con un acumulado de (1144) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (1052) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades de información general, grados en convenio (Idead), usuario y contraseña, expedición de certificados, estudios de homologación e inscripciones.

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 a la Oficina de Registro Académico y Gestión Tecnológica con relación a inscripciones, usuario y contraseña, expedición de certificados; lo que nos muestra una tendencia decreciente teniendo como base el año anterior, en un (38,66 %).

El valor acumulado de los primeros ocho meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 8 %.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (84) con un 71 %; 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 23 quejas, 8 reclamos, 2 sugerencias, 2 denuncias, las cuales hacen alusión a grados en convenio (Idead), usuario y contraseña, expedición de certificados, estudios de homologación e inscripciones.

| DEPENDENCIAS  | No.<br>Requerimientos<br>Recibidos |
|---|------------------------------------|
| Secretaría Académica del Idead                      | 61                                 |
| Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico | 11                                 |
| Oficina de Gestión Tecnológica                      | 7                                  |
| Vicerrectoría Académica                             | 6                                  |
| Secretaria General                                  | 6                                  |
| División Contable y Financiera                      | 4                                  |
| Facultad de Tecnologías                             | 4                                  |
| Facultad de Ciencias de la Educación                | 4                                  |
| Bienestar Universitario                             | 3                                  |
| Rectoría  | 2                                  |
| Matriculas  | 2                                  |
| Oficina de Desarrollo Institucional                 | 1                                  |
| Control de Gestión                                  | 1                                  |
| División de Relaciones Laborales y Prestacionales   | 1                                  |
| Servicios Administrativos                           | 1                                  |
| Facultad de Ingeniería Forestal                     | 1                                  |
| Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas   | 1                                  |
| Respuesta Directa del Coordinador                   | 3                                  |

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 61 solicitudes correspondientes a un 51 % del total, seguido de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (11) solicitudes. Oficina de Gestión Tecnológica con (7) solicitudes. Vicerrectoría Académica y Secretaria General con (6) solicitudes cada una. División Contable y Financiera y las Facultades de Tecnologías y Ciencias de la Educación con (4) solicitudes cada una. Bienestar Universitario con (3) solicitudes. Rectoría y Matriculas con (2) solicitudes cada una. Las Oficinas de Desarrollo Institucional, Control de Gestión, Relaciones Laborales, Servicios Administrativos y las Facultades de Ingeniería Forestal, Ciencias Económicas y Administrativas con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (3) solicitudes, equivalentes a un 3 % directamente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, las cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de los (119) requerimientos fueron resueltos o contestados oportunamente (118), dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

No solucionado uno (1), como Derechos de petición de información:

- **Vicerrectoría Académica:**  
\*Sr. Andrés Felipe Lozano con No. 999556513115917082017 (17-08-17).

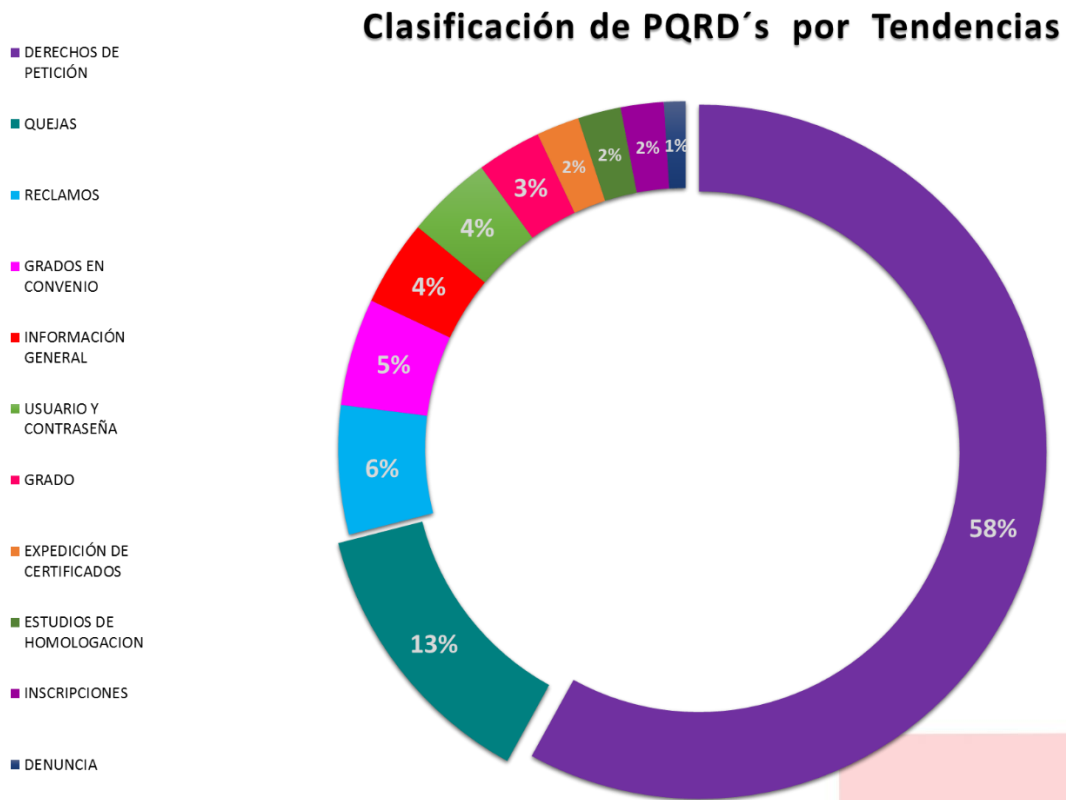
Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

| Días Hábiles de Respuesta | Cantidad de Solicitudes Solucionadas | No solucionados |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| 1                         | 29                                   | 1               |
| 2                         | 12                                   |                 |
| 3                         | 9                                    |                 |
| 4                         | 6                                    |                 |
| 5                         | 6                                    |                 |
| 6                         | 4                                    |                 |
| 7                         | 5                                    |                 |
| 8                         | 8                                    |                 |
| 9                         | 10                                   |                 |
| 10                        | 29                                   |                 |
|                           | <b>118</b>                           | <b>1</b>        |

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

- Derechos de Petición: 69 que corresponde a un 58 % del total.
- Quejas: 17 que corresponde a un 13 % del total.
- Reclamos: 7 que corresponde a un 6 % del total.
- Solicitudes de Grados en Convenio: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de Información General: 5 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de Usuario y Contraseña: 5 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitud de Grado: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de Inscripciones: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Denuncias: 1 que corresponden a un 1 % del total.

Grafico 3



Fuente: Sistema de PQRD's

Cordial saludo,

**(Original Firmado)**  
**DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ**  
Profesionario Universitario  
Oficina de Correspondencia

**Copia:** Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión

Ortiz D.