

1.1.1 - C - 015

Ibagué, octubre 17 de 2017

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

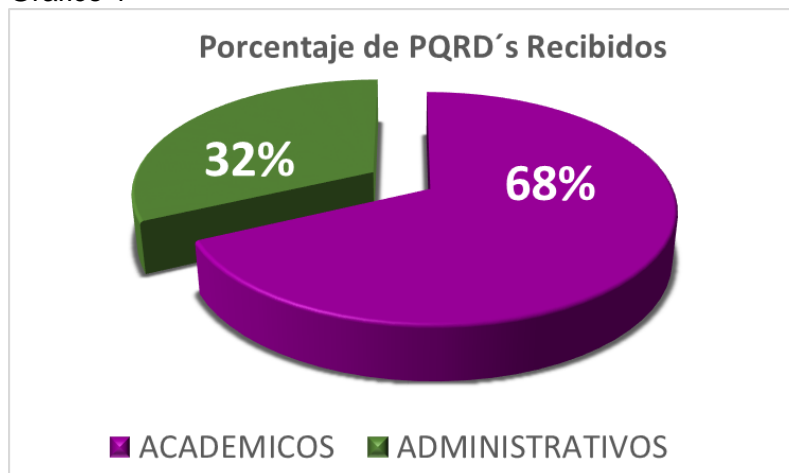
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente al mes de septiembre de 2017.

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

Se recibieron un total de 59 requerimientos, distribuidos en 40 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 68 % y 19 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 32 %.

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%
Septiembre	91	1235	59	1111	-35,16%	-10,0%

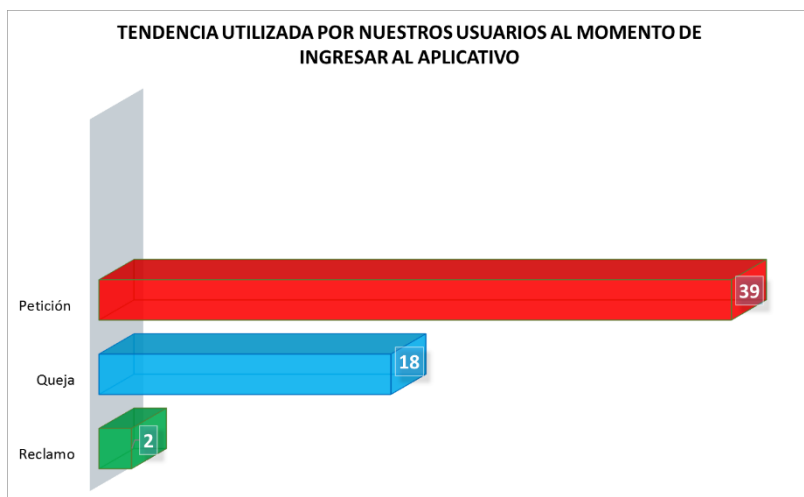
En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's de los primeros nueve meses de los años 2016 y 2017, estableciendo una relación comparativa, cuya tendencia del indicador acumulado es descendente con respecto al periodo del año anterior.

En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD y en general se presentan solicitudes como: devolución de dinero, solicitud de usuario y contraseña, inscripciones, expedición de certificados con un acumulado de (1235) peticiones.

Para el mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (1111) con respecto al año anterior, la mayor proporción de solicitudes son novedades de información general, grados en convenio (Idead), reintegro, expedición de certificados, devolución de dinero y usuario y contraseña.

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 varias quejas a la Facultad de Ciencias de la Educación con respecto al proceso de grados en la especialización en pedagogía de la Maestría y a la Oficina de Servicios Administrativos por la no apertura de las aulas, por los monitores encargados de este servicio ; lo que nos muestra una tendencia decreciente teniendo como base el año anterior, en un (35,16 %).

El valor acumulado de los primeros nueve meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 10 %.

**Grafico 2**


Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (39) 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 18 quejas y 2 reclamos, las cuales hacen alusión con el servicio de apertura de aulas por parte de monitores y con los documentos para proceso de grados en la Maestría en Educación. Grados en convenio, Reintegro, Expedición de certificados, Devolución de dinero y Contraseña olvidada.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Secretaría Académica del Idead	26
Facultad de Ciencias de la Educación	9
División de Servicios Administrativos	6
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	5
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	2
Matriculas	2
División Contable y Financiera	2
Vicerrectoría Académica	1
Secretaria General	1
Rectoría	1
Vicerrectoria de Desarrollo Humano	1
Oficina de Investigaciones	1
Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas	1
Respuesta Directa del Coordinador	1

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 26 solicitudes correspondientes a un 44 % del total, seguido de la Facultad de Ciencias de la Educación con (9) quejas (Inconformismo con el proceso de grados en la especialización en pedagogía de la Maestría en Educación). La División de Servicios Administrativos con (6) quejas (No apertura a tiempo de aulas por parte de los monitores asignados a dicho servicio). Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (5) solicitudes. La División de Relaciones Laborales y Prestacionales, Matriculas y la División Contable y Financiera con (2) solicitudes cada una. La Vicerrectoría Académica, Secretaria General, Rectoría, Vicerrectoría de Desarrollo Humano, Oficina de Investigaciones y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (1) solicitud, equivalentes a un 2 % 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 (59) 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.

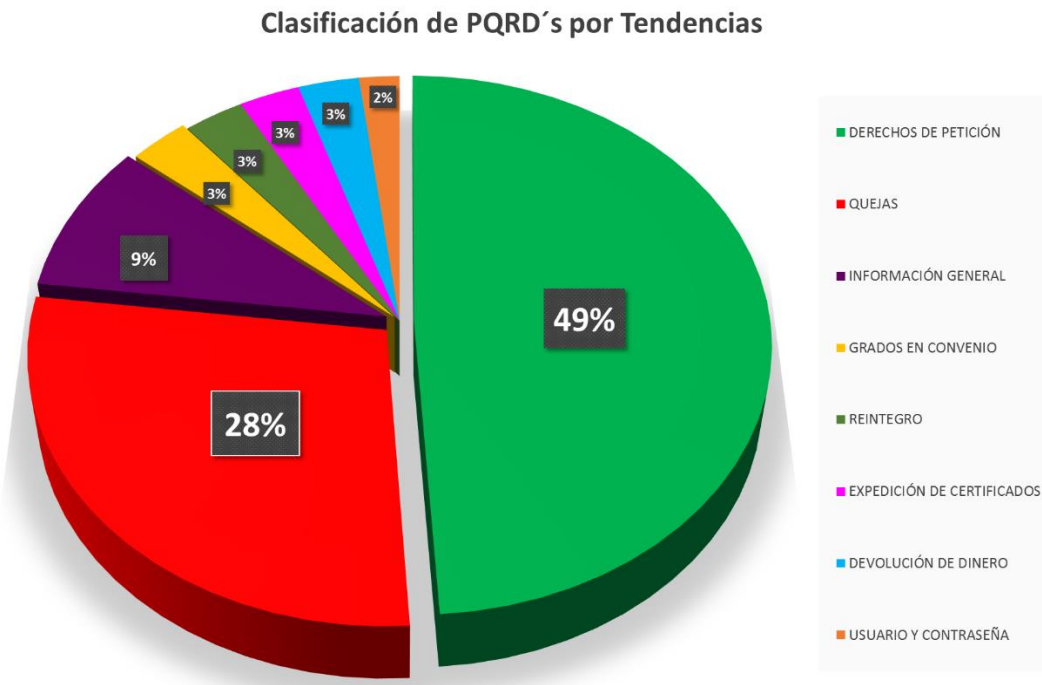
Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas
1	12
2	7
3	3
4	5
5	6
6	9
7	5
8	1
9	2
10	9
	<b>59</b>

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

- Derechos de Petición: 29 que corresponde a un 49 % del total.
- Quejas: 16 que corresponde a un 28 % del total.
- Solicitudes de Información General: 5 que corresponde a un 9 % del total.
- Solicitudes de Grados en Convenio: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Reintegro: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Expedición de Certificados: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Devolución de Dinero: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Usuario y Contraseña: 1 que corresponde a un 2 % 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.