

1.1.1 - C - 017

Ibagué, diciembre 18 de 2017

Doctora
NIDIA YURANI PRIETO ARANGO
Secretaria General
Universidad del Tolima

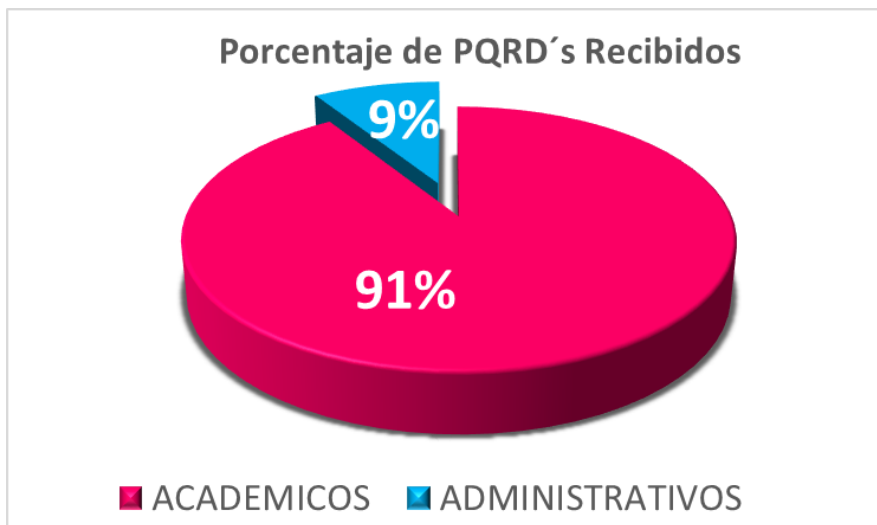
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de noviembre de 2017.

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

Se recibieron un total de 74 requerimientos, distribuidos en 67 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 91 % y 7 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 9 %.

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%
Octubre	93	1328	43	1154	-53,76%	-13,1%
Noviembre	81	1409	74	1228	-8,64%	-12,8%

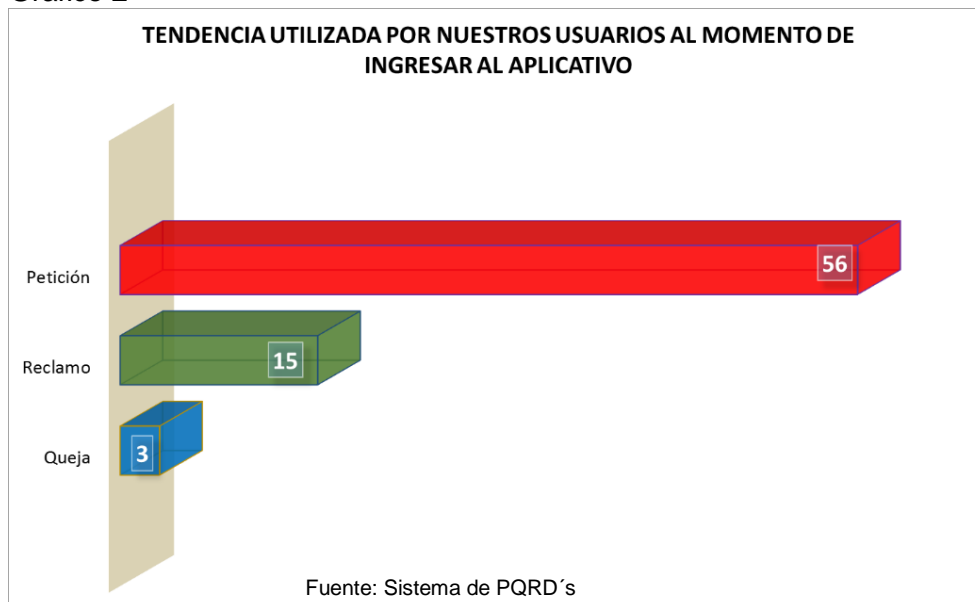
En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's de los primeros once meses de los años 2016 y 2017, estableciendo una relación comparativa, cuya tendencia del indicador acumulado es descendente con respecto al periodo del año anterior.

En el periodo de 2016 se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD con un 32 % de la muestra, mientras que las solicitudes que tienen una mayor demanda son: información general, inscripciones, devolución de dinero, expedición de certificados, grados en convenio, estudios de homologación, becas por mérito, usuario y contraseña, reintegro, verificación de título y registro de calificaciones para un acumulado de (1409) peticiones.

Con respecto al mismo periodo del año 2017 se aprecia una disminución de solicitudes de nuestros usuarios (1228), sin embargo se evidencio un cambio en la tendencia de solicitudes por lo que el mayor número de consultas fueron: Inscripciones, información general, expedición de certificados, devolución de dinero, estudios de homologación, verificación de título y reintegro.

La tendencia de los PQRD's presentados en este periodo de 2017 con respecto al mismo del 2016 es descendente, dado que los meses para ambos periodos en los que se presentó un mayor número de solicitudes fueron febrero, marzo y julio, debido a que en dichos meses en la institución se presentan los procesos de inscripción para los nuevos alumnos, cuya tendencia sigue siendo decreciente en un (8,64 %).

El valor promedio acumulado de los primeros once meses de 2017 con respecto al 2016 disminuyó en un 12,8 %.

Grafico 2


El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (56) con un 76 %; dichas peticiones tienen un origen aclaratorio de diferentes situaciones académicas con respecto a las inscripciones para el semestre A de 2018 y administrativas que buscan precisar información para el usuario sobre servicios, trámites o acciones de la institución. Se presentó un total de 15 reclamos y 3 quejas; las cuales hacen alusión a Información General, Expedición de Certificados, Estudios de Homologación, Devolución de Dinero, Reintegro y Verificación de Título.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	33
Secretaria Académica del Idead	24
Vicerrectoria Académica	2
Secretaria General	2
Oficina de Matriculas	2
División Contable y Financiera	1
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	1
Rectoría	1
Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas	1
Facultad de Tecnologías	1
Respuesta Directa del Coordinador	6

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 Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico para un total de 33 solicitudes correspondientes a un 45 % del total (Solicitudes con respecto a inscripciones – Pago y requerimiento del número del Pin para continuar con el proceso), seguido de la Secretaria Académica del Idead con (24) solicitudes. La Vicerrectoría Académica, Secretaria General y la Oficina de Matriculas con (2) solicitudes cada una. La División Contable y Financiera, La División de Relaciones Laborales y Prestacionales, Rectoría y las Facultades de Ciencias Económicas y Administrativas y Facultad de Tecnologías con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (6) solicitud, equivalentes a un 8 % 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 (74) 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	35
2	16
3	6
4	4
5	2
6	2
7	1
8	0
9	3
10	5
	74

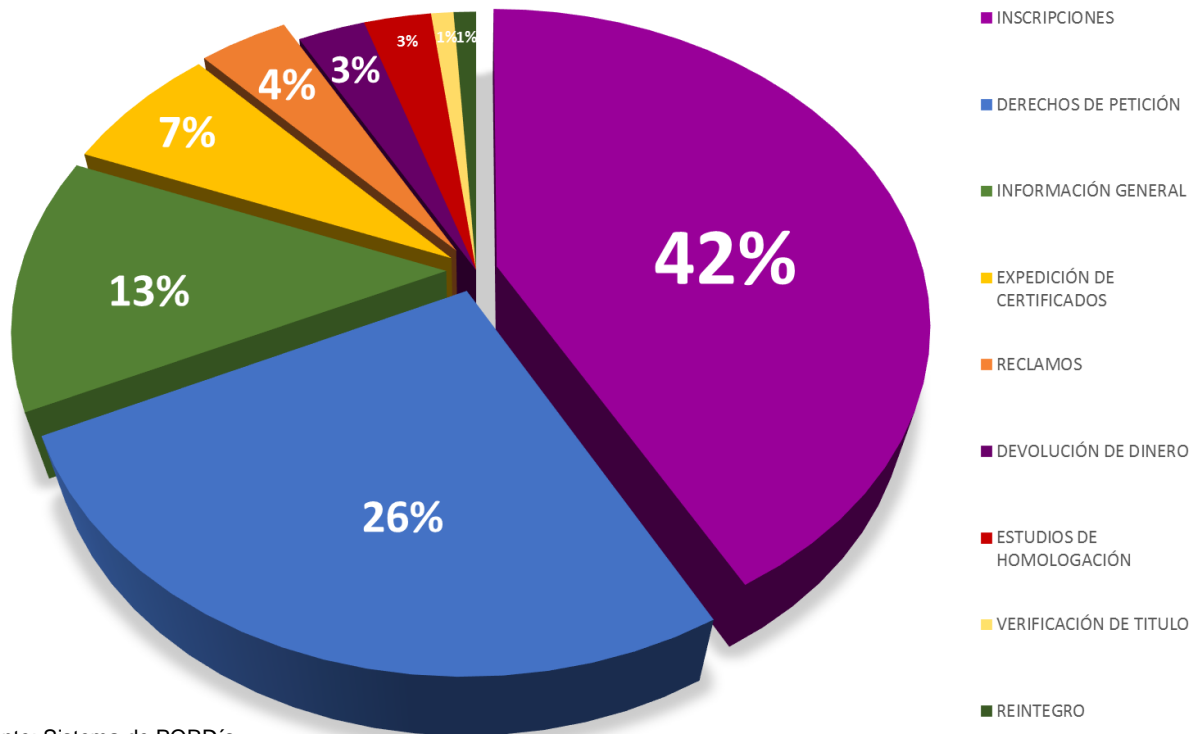
El comportamiento de las diferentes tendencias se clasificó de acuerdo al siguiente número de solicitudes:

- Solicitudes de Inscripciones: 31 que corresponde a un 42 % del total.
- Derechos de Petición: 19 que corresponde a un 26 % del total.
- Solicitudes de Información General: 10 que corresponde a un 13 % del total.
- Solicitudes de Expedición de Certificados: 5 que corresponde a un 7 % del total.
- Reclamos: 3 que corresponde a un 4 % del total.
- Solicitudes de Devolución de Dinero: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Estudios de Homologación: 2 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitud de Verificación de Título: 1 que corresponde a un 1 % del total.

- Solicitud de Reintegro: 1 que corresponde a un 1 % del total.

Grafico 3

Clasificación de PQED's por Tendencias



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.