

1.1.1 - 052

Ibagué, abril 23 de 2018

Doctor
OMAR A. MEJÍA PATIÑO
Rector
Universidad del Tolima

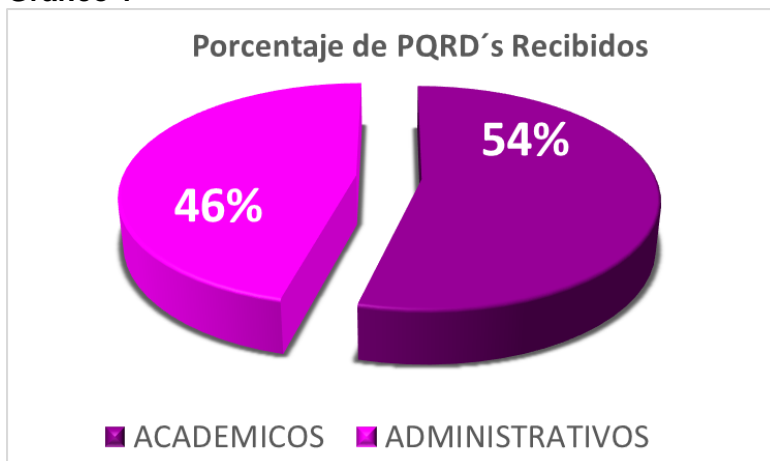
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al primer trimestre de 2018.

Respetado doctor Omar Mejía:

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 primer trimestre de 2018. La referida actividad presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

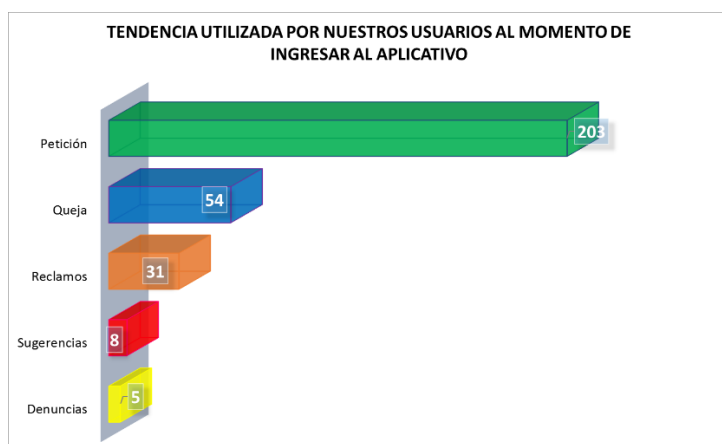
Se recibieron un total de 301 requerimientos, distribuidos en 161 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 54 % y 139 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 46 % del total de la muestra. Una (1) solicitud recibida, sin clasificar en el aplicativo.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD's

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

El mayor porcentaje de solicitudes se presentó en Derechos de Petición de interés general (203) con un 67 % del total de la muestra; 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 54 quejas, 31 reclamos, 8 sugerencias y 5 denuncias; las cuales hacen alusión a Usuario y Contraseña, Información General, Expedición de Certificados, Inscripciones, Devolución de Dinero, Verificación de Título, Registro de Calificaciones, Grados en Convenio, Reintegro, Cambio de Cread y Estudios de Homologación.

DEPENDENCIAS	No. Requerimientos Recibidos
Oficina de Gestión Tecnológica	83
Secretaría Académica del Idead	82
Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico	17
Oficina de Matriculas	17
Secretaria General	14
Vicerrectoria Académica	10
Vicerrectoria Administrativa	4
Bienestar Universitario	3
División Contable y Financiera	3
División de Relaciones Laborales y Prestacionales	3
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	3
División de Servicios Administrativos	2
Tesorería	2
Facultad de Ciencias Básicas	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	2
Facultad de Ciencias de la Salud	2
Facultad de Ciencias de la Educación	2
Vicerrectoria de Desarrollo Humano	1
Biblioteca	1
Oficina de Investigaciones	1
Facultad de Ingeniería Forestal	1
Facultad de Ingeniería Agonómica	1
Respuestas Directas del Coordinador	44

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 Gestión Tecnológica con (83) solicitudes correspondientes a un 27 % del total de la muestra, La Secretaría Académica del Idead con (82) solicitudes, correspondientes a un 27 % del total de la muestra, La Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico con (17) solicitudes. La Oficina de Matriculas con (17) solicitudes, La Secretaría General con (14) solicitudes, La Vicerrectoría Académica con (10) solicitudes, La Vicerrectoría Administrativa con (4) solicitudes, La Oficina de Bienestar Universitario, División Contable y Financiera, División de Relaciones Laborales y Prestacionales y La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con (3) solicitudes cada una, Las Divisiones de Servicios Administrativos, Tesorería y Las Facultades de Ciencias Básicas, Ciencias Humanas y Artes, Ciencias de la Salud, y Ciencias de la Educación con (2) solicitudes cada una. La Vicerrectoría de Desarrollo Humano, Biblioteca, Oficina de Investigaciones y las Facultades de Ingeniería Forestal y Agronómica con (1) solicitud cada una.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a (44) solicitudes, equivalentes a un 15 % directamente por parte del coordinador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a inscripciones e información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de los (301) 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 (299). Uno (1) sin Clasificar por el Coordinador (Solicitud del Idead – Informado oportunamente y contestado – Luz Enith Cifuentes – 03-02-18). Dos (2) no solucionados (Solicitudes de Vicerrectoría de Desarrollo Humano – Cesar Ricardo Barrios – 03-23-18; División Contable y Financiera – Salazar Chávez y Cía. – 03-28-18).

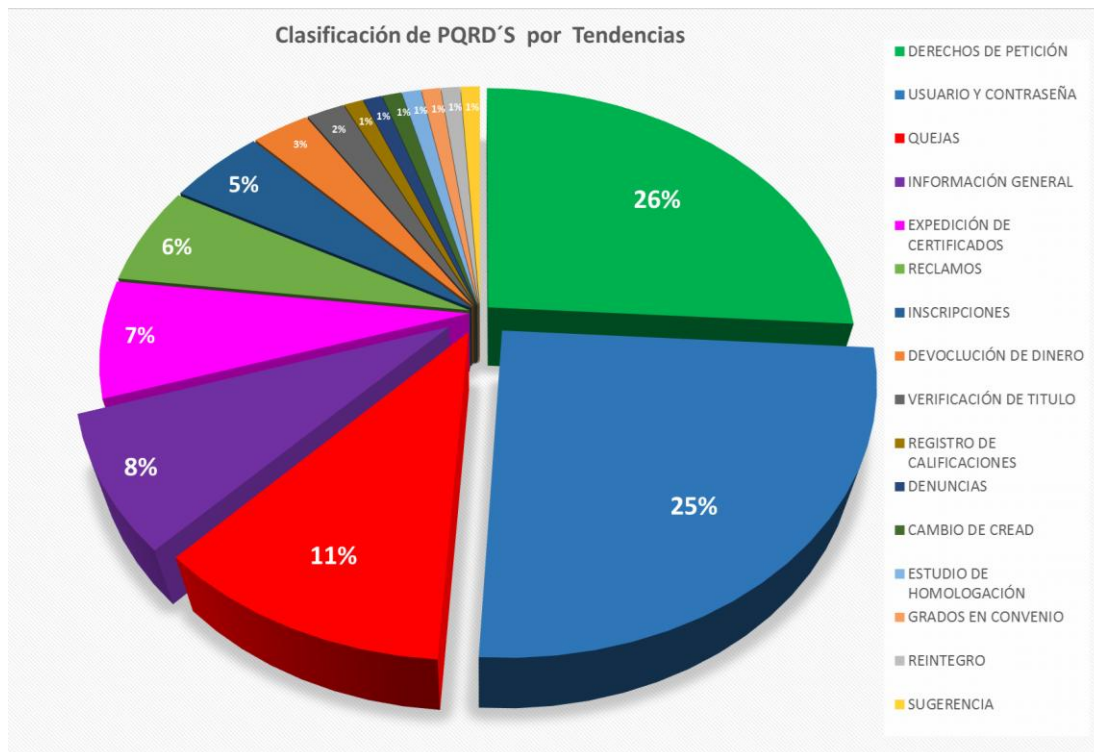
Según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios a nuestros usuarios por ser derechos de petición de información, el comportamiento fue el siguiente:

Días Hábiles de Respuesta	Cantidad de Solicitudes Solucionadas	No solucionados	No Clasificado
1	83	2	1
2	54		
3	34		
4	18		
5	19		
6	17		
7	14		
8	12		
9	10		
10	37		
	298	2	1

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

- Derechos de Petición: 79 que corresponde a un 26 % del total.
- Solicitudes de Usuario y Contraseña: 75 que corresponde a un 25 % del total.
- Quejas: 35 que corresponde a un 11 % del total.
- Solicitudes de Información General: 24 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitudes Expedición de Certificados: 22 que corresponde a un 7 % del total.
- Reclamos: 18 que corresponde a un 6 % del total.
- Solicitudes de Inscripciones: 15 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de Devolución de Dinero: 8 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de Verificación de Título: 7 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitudes de Registro de Calificaciones: 4 que corresponde a un 1 %
- Denuncias: 4 que corresponde a 1 %
- Solicitudes de Cambio de Cread: 2 que corresponde a un 1 %
- Solicitudes de Estudio de Homologación: 2 que corresponde a un 1 %
- Solicitudes de Grados en Convenio: 2 que corresponde a un 1%
- Solicitudes de Reintegro: 2 que corresponde a un 1 %
- Sugerencia: 1 que corresponde a un 1 %

Grafico 3



Fuente: Sistema de PQRD's

MES	PQRD's					
	2017		2018		INDICADOR	INDICADOR
	MES	ACUMULADAS	MES	ACUMULADAS	MES	ACUMULADO
Enero	114	114	77	77	-32,46%	-32,5%
Febrero	196	310	154	231	-21,43%	-25,5%
Marzo	176	486	70	301	-60,23%	-38,1%

En la tabla anterior se observa el número total de PQRD's consolidado del primer trimestre, de los años 2017 y 2018, estableciendo una relación comparativa, cuya tendencia del indicador acumulado es descendente con respecto al periodo del año anterior.

En el primer trimestre de 2017 se evidencia un acumulado de (486) solicitudes y nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo del IDEAD con un 42 % de la muestra, mientras que las solicitudes que tienen una mayor demanda son: información general, inscripciones, expedición de certificados, usuario y contraseña, expedición de certificados, y devolución de dinero.

Con respecto al mismo periodo del año 2018 se evalúa una disminución de solicitudes de nuestros usuarios con un total (301), sin embargo se evidenció un cambio en la tendencia de solicitudes por lo que el mayor número de consultas fueron: información general, usuario y contraseña, expedición de certificado e inscripciones.

El trimestre A 2018 comparado con el mismo trimestre 2017, muestra una tendencia descendente, esto se explica en los dos periodos ya que se presentaron más solicitudes en los procesos de inscripción de los nuevos alumnos, esta tendencia de los PQRD's continúa disminuyendo en un (60,23%).

El valor promedio acumulado del trimestre de 2018 con respecto al 2017, disminuyó en un 38,1 %.

Cordial saludo,

CRISTINA MUÑOZ MONCALEANO

Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia
correspondencia@ut.edu.co

Copia: Dra. Nidia Yurany Prieto Arango – Secretaria General
Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto – Jefe Oficina de Control de Gestión