



4.5 - 017

Ibagué, 4 de septiembre de 2014

Doctor:  
HENRY RENGIFO SANCHEZ  
Vicerrector Administrativo  
Universidad del Tolima

**Asunto:** Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de julio de 2014

Respetado Doctor Rengifo:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo cuarto de la resolución 1142 de 2013, que modifica el artículo décimo séptimo de la resolución N°0939 de 2006, en el cual se establece que: "El grupo interno de atención al ciudadano será el encargado de radicar, tramitar, remitir y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos en ejercicio de los derechos constitucionales y legales formulen a la Universidad del Tolima"; me permito hacer entrega del informe correspondiente a las P.Q.R.D,s que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de mayo de 2014, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 163 requerimientos, distribuidos en 80 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 49.08% y 83 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 50.92% los cuales presentaron el siguiente comportamiento:

- Solicitudes de información: 109, que corresponden a un 66.87% del total.
- Quejas: 31, que corresponden a un 19.02% del total.
- Reclamos: 11, que corresponden a un 6.75% del total.
- Derechos de Petición: 12, que corresponden a un 7.36% del total.
- Denuncias: 0

Del total de las quejas 8 correspondieron a la Oficina de Convenios del IDEAD, relacionadas con grados de estudiantes en convenio con Uniminuto y CORPOTEC, las cuales representan el 25.80% del total de las mismas; seguido por fallas en la plataforma académica Academusoft, con un total de 7 quejas, las cuales corresponden al 22.58% del total.

Se observa que del total de las solicitudes radicadas en este mes, la dependencia a la que más se le enviaron requerimientos fue a la oficina de Convenios del IDEAD, que en total recibió 29 requerimientos entre solicitudes y quejas, correspondientes a un 17.16% las cuales en su totalidad hacen referencia a el convenio establecido entre la Universidad del Tolima y la Corporación Universitaria Minuto de Dios; asociados a los grados de los estudiantes que manifiestan inconformidad con el proceso de graduación, es de resaltar que dicha situación se ha vuelto reiterativa en los últimos meses.



Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 35 requerimientos, equivalentes a un 21.47% directamente por parte del administrador del sistema de P.Q.R.D,s las cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de las (163) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (156) requerimientos, equivalentes a un 95.70% dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

De igual forma se evidencia que siete (7) requerimientos, equivalentes a un 4.30% fueron resueltos o respondidos por fuera de los plazos que se establecen en la Ley y correspondieron a las siguientes dependencias:

- Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia del IDEAD, se enviaron los requerimientos el día 8 y 9 de julio de 2014 y se dio respuesta a los usuarios el día 8 y 9 de agosto de 2014 respectivamente.
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se envió el requerimiento el día 15 de julio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 25 de agosto de 2014.
- Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, se envió el requerimiento el día 15 de julio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 6 de agosto de 2014.
- Programa de Administración Financiera del IDEAD, se envió el requerimiento el día 25 de julio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 25 de agosto de 2014.
- División de Servicios Administrativos, se envió el requerimiento el día 25 de julio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 27 de agosto de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional del IDEAD, se enviaron los requerimientos el día 28 de julio de 2014 y se dio respuesta a los usuarios el día 25 de agosto de 2014.

Las demás solicitudes fueron resueltas dentro de los términos establecidos para tal fin por las dependencias académico – administrativas a las que fueron remitidas.

Por último me permito informar que desde el pasado 1 de agosto de 2014, se dio al servicio de nuestros usuarios, el nuevo aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias y que se encuentra publicado en el sitio web institucional, el cual contiene las adecuaciones y recomendaciones que se dejaron consignadas en las auditorías internas y externas, realizadas al procedimiento de PQRD,s así como las correspondientes modificaciones al procedimiento, con el acompañamiento de la Oficina de Desarrollo Institucional.

Cordial saludo,

(Original Firmado)  
LUIS GUILLERMO MELO ROJAS  
Coordinador Grupo Interno de Atención al Ciudadano

Copia: Dr. Carlos Eduardo Carvajal Rubio – Jefe Oficina de Control de Gestión