



4.5 - 020

Ibagué, 01 de diciembre de 2014

Doctor:
HENRY RENGIFO SANCHEZ
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

Asunto: Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de octubre 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 64 requerimientos, distribuidos en 46 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 71.88% y 18 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 28.12%, los cuales presentaron el siguiente comportamiento:

- Solicitudes de información: 26 que corresponden a un 40.63% del total.
- Registro de Calificaciones: 3 que corresponden a un 4.7% del total.
- Solicitud de devolución de dinero: 7 que corresponden a un 10.9% del total.
- Solicitud de usuario y contraseña: 3 que corresponden a un 4.7% del total.
- Solicitud de certificados de estudio: 2 que corresponden a un 3.12% del total.
- Solicitud de verificación de título: 2 que corresponden a un 3.12% del total.
- Solicitud de grados en convenio IDEAD: 11 que corresponden a un 17.19% del total.
- Solicitud de reintegro: 6 que corresponden a un 9.4% del total.
- Solicitud de cancelación de asignatura: 2 que corresponden a un 3.12% del total.
- Solicitud de inscripción: 1 que corresponde a un 1.56% del total.
- Derecho de petición: 1 que corresponde a un 1.56% 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 la oficina de la Secretaria Académica del IDEAD, que en total se remitieron 22 requerimientos correspondientes a un 34.4%.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 20 requerimientos, equivalentes a un 31.25% 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.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

En el aplicativo se evidencia que de las sesenta y cuatro (64) solicitudes, todas fueron resueltas o contestadas, equivalentes a un 100% dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

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

USO OFICIAL