



4.5 - 021

Ibagué, 17 de diciembre de 2014

Doctor:
HENRY RENGIFO SANCHEZ
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

Asunto: Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de noviembre 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 63 requerimientos, distribuidos en 30 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 47.62% y 33 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 52.38%, los cuales presentaron el siguiente comportamiento:

- Solicitud de información: 33 que corresponden a un 52.38% del total.
- Solicitud de información: 12 que corresponden a un 19.04% del total.
- Solicitud de usuario y contraseña: 6 que corresponde a un 9.52% del total
- Solicitud de registro de calificaciones: 3 que corresponden a un 4.76% del total.
- Solicitud de devolución de dinero: 2 que corresponde a un 3.17% del total
- Solicitud de verificación de título: 2 que corresponde a un 3.17% del total
- Solicitud de estudio de homologación: 2 que corresponde a un 3.17% del total
- Denuncia en contra de docentes: 2 que corresponde a un 3.17% del total
- Solicitud de reintegro: 1 que corresponden a un 1.62% 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 18 requerimientos correspondientes a un 28.57%.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 27 requerimientos, equivalentes a un 42.86% 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 (63) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (62) requerimientos, equivalentes a un 98.41% dentro de los términos según lo



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

De igual forma del total de solicitudes una (1) solicitud no fue respondida al peticionario, la cual en su momento fue remitida a la Secretaria General de la Universidad, incumpliendo 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