



4.5 - 004

Ibagué, 20 de marzo de 2015

Doctor:
HENRY RENGIFO SANCHEZ
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

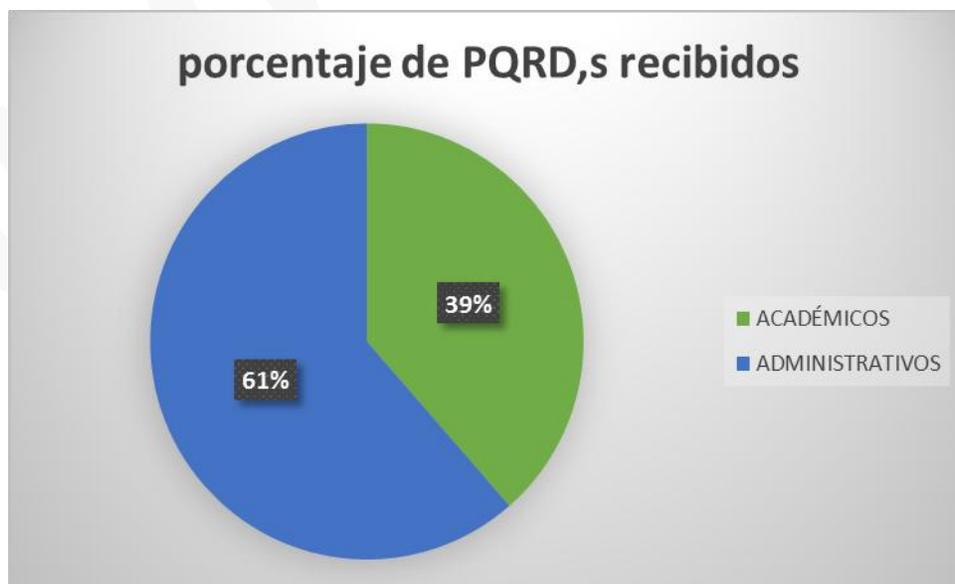
Asunto: Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de febrero de 2015

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 febrero de 2015, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 127 requerimientos, distribuidos en 49 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 39% y 78 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 61%.

Grafico 1

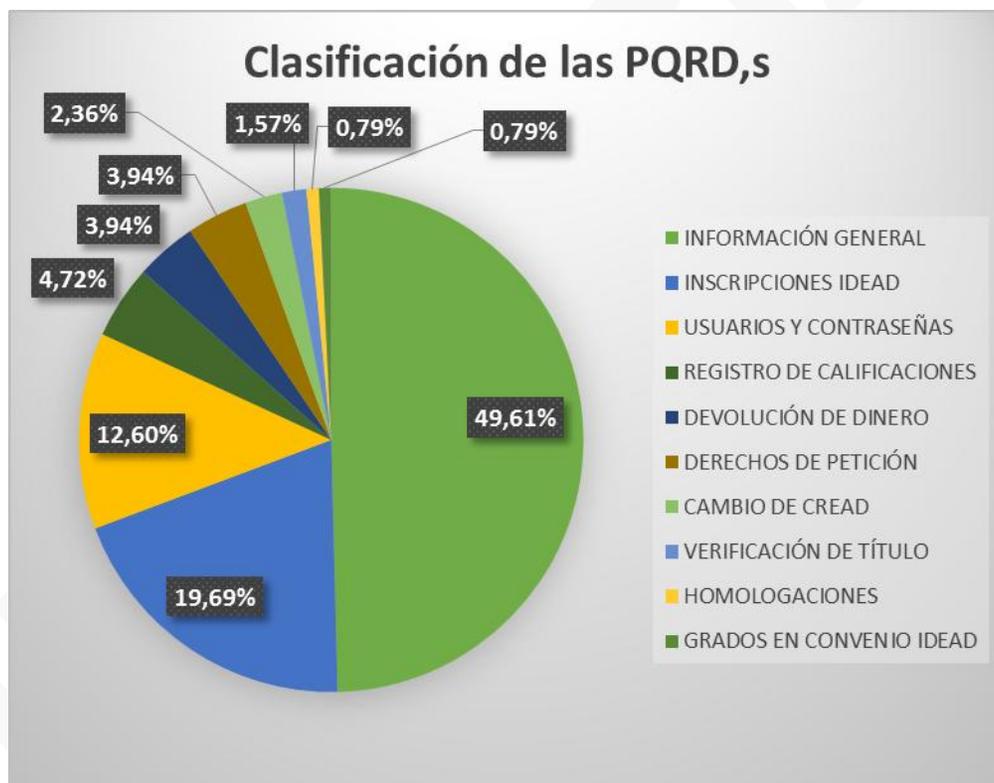




El comportamiento de las diferentes solicitudes se clasificaron de la siguiente forma:

- Solicitudes de información general: 63 que corresponden a un 49.61% del total.
- Solicitudes de información de inscripciones IDEAD: 25 que corresponde a un 19.69% del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 16 que corresponde a un 12.60% del total
- Solicitudes de registro de calificaciones en plataforma: 6 que corresponde a un 4.73% del total
- Solicitudes de devolución de dinero: 5 que corresponde a un 3.94% del total
- Derechos de petición: 5 que corresponden a un 3.94% del total.
- Solicitudes de cambio de CREAD: 3 que corresponde a un 2.37% del total
- Solicitudes de verificación de título: 2 que corresponde a un 1.58% del total
- Solicitud de estudio de homologación: 1 que corresponde a un 0.79% del total
- Solicitud de grados en convenio: 1 que corresponde a un 0.79% del total

Grafico 2



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 29 requerimientos correspondientes a un 22.84%, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica a la cual se remitieron 10 solicitudes, que corresponden a un 7.88%.



Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 51 requerimientos, equivalentes a un 40.16% 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 (127) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (125) requerimientos, equivalentes a un 98.43% dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

De igual forma en el aplicativo de PQRD,s se evidencia que una (1) solicitud no fue atendida, es decir no se dio respuesta al usuario, por parte de la Facultad de Ciencias Humanas y Artes, dependencia la cual se remitió el día 22 de febrero de 2015 día en el que fue radicada por el usuario y la fecha límite de respuesta fue el hasta el día 16 de marzo de 2015.

Por último se informa que dentro de la totalidad de solicitudes recibidas, se rechazó una (1) por contener palabras ofensivas desobligantes.

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