



4.5 - 007

Ibagué, 29 de abril de 2015

Doctor:  
HENRY RENGIFO SANCHEZ  
Vicerrector Administrativo  
Universidad del Tolima

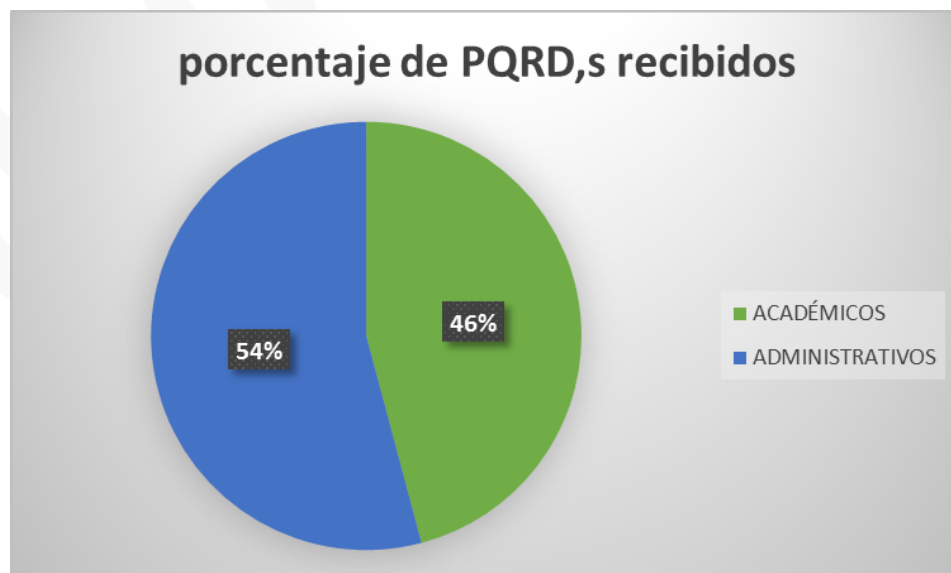
**Asunto:** Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de marzo de 2015

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

Se recibieron un total de 109 requerimientos, distribuidos en 50 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 46% y 59 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 54%.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD,s

Vicerrectoría administrativa/GIAC/LGMR

PBX: (098) 2771212 – 2771313 – 2771515 – 2772020

INTERNET: <http://www.ut.edu.co>

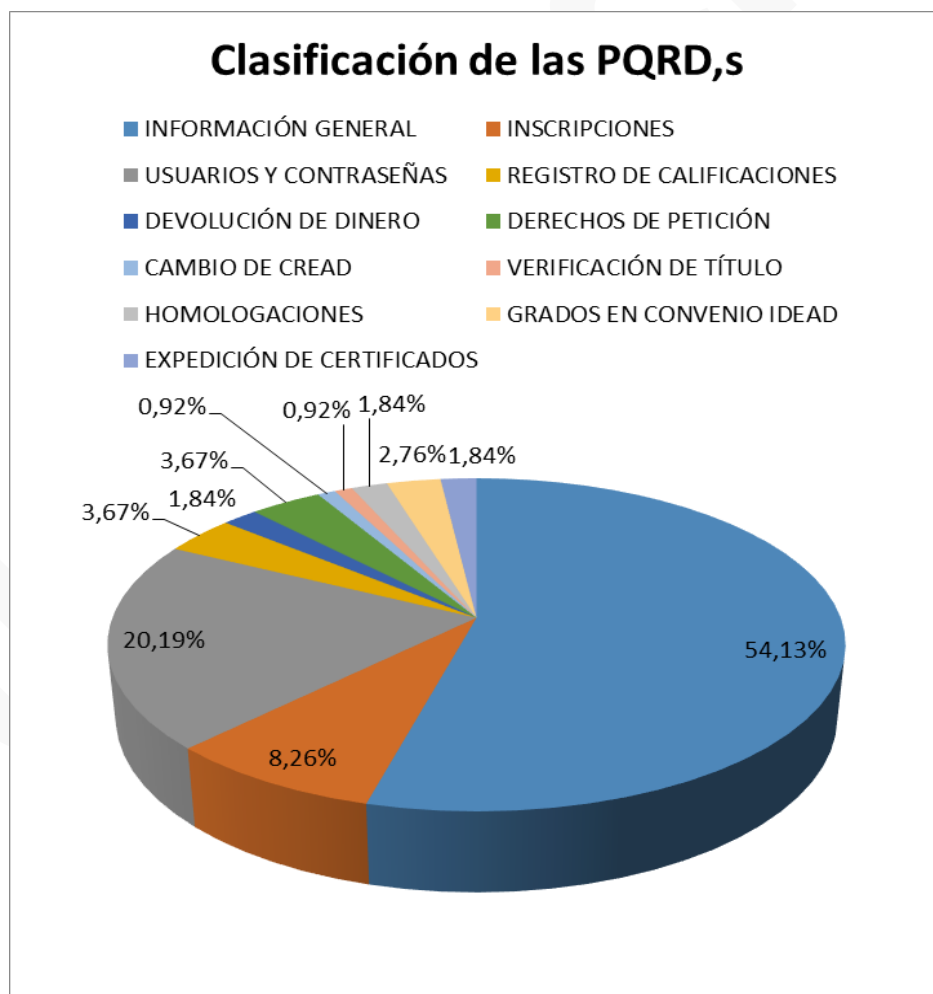
Barrió Santa Elena  
Ibagué-Tolima-Colombia



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

- Solicitudes de información general: 59 que corresponden a un 54.13% del total.
- Solicitudes de usuario y contraseña: 22 que corresponde a un 20.19% del total
- Solicitudes de información de inscripciones: 9 que corresponde a un 8.26% del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones en plataforma: 4 que corresponde a un 3.67% del total.
- Derechos de petición: 4 que corresponden a un 3.67% del total.
- Solicitud de grados en convenio: 3 que corresponde a un 2.76% del total
- Solicitudes de devolución de dinero: 2 que corresponde a un 1.84% del total
- Solicitud de estudio de homologación: 2 que corresponde a un 1.84% del total.
- Solicitudes de certificados: 2 que corresponde a un 1.84% del total
- Solicitud de cambio de CREAD: 1 que corresponde a un 0.92% del total
- Solicitudes de verificación de título: 1 que corresponde a un 0.92% del total

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD,s



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 Secretaría Académica del IDEAD, que en total se remitieron 32 requerimientos correspondientes a un 29.36%, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica a la cual se remitieron 9 solicitudes, que corresponden a un 8.26%.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 45 requerimientos, equivalentes a un 41.29% 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 (109) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (108) requerimientos, equivalentes a un 99.09% 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 Oficina de Relaciones Laborales y Prestacionales, dependencia la cual se remitió el día 9 de marzo de 2015 día en el que fue radicada por el usuario y la fecha límite de respuesta era hasta el día 31 de marzo de 2015.

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