



4.5 - 011

Ibagué, 17 de septiembre de 2015

Doctor:
HENRY RENGIFO SANCHEZ
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

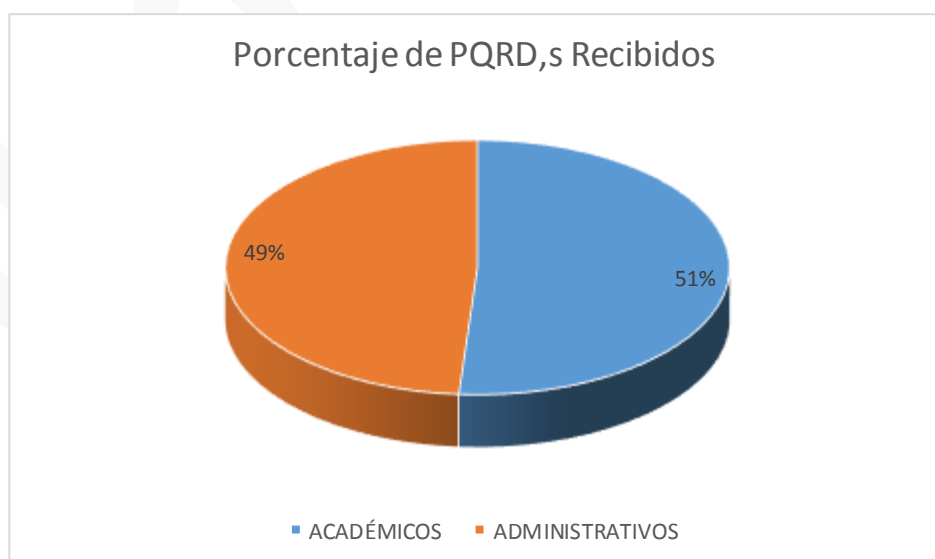
Asunto: Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de julio de 2015.

Respetada Doctora Gaby Andrea:

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

Se recibieron un total de 170 requerimientos, distribuidos en 87 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 51% y 83 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 49%.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD,s

Vicerrectoría administrativa/GIAC/LGMR

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

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

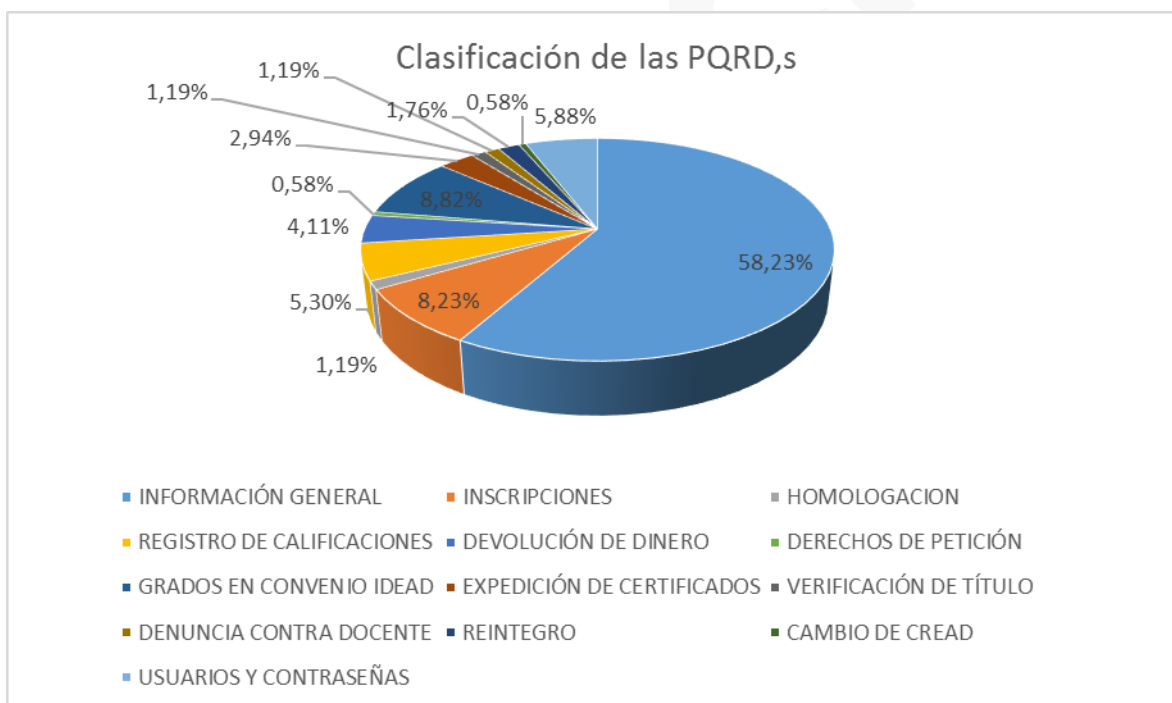
Barrió Santa Elena
Ibagué-Tolima-Colombia



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

- Solicitudes de información general: 99 que corresponden a un 58.23% del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 15 que corresponde a un 8.82% del total
- Solicitudes de inscripciones: 14 que corresponde a un 8.23% del total
- Solicitudes de registro de calificaciones: 9 que corresponde a un 5.30% del total
- Solicitudes de devolución de dinero: 7 que corresponde a un 4.11% del total
- Solicitudes de certificados: 5 que corresponde a un 2.94% del total
- Solicitudes de reintegro: 3 que corresponde a un 1.76% del total
- Solicitudes de verificación de título: 2 que corresponde a un 1.17% del total
- Solicitudes de estudio de homologación: 2 que corresponde a un 1.19% del total
- Solicitudes de denuncias contra docente: 2 que corresponde a un 1.19% del total
- Derechos de petición: 1 que corresponden a un 0.58% del total.
- Solicitud cambio de CREAD: 1 que corresponden a un 0.58% 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 Secretaria Académica del IDEAD, que en total se remitieron 46 requerimientos correspondientes a un 27.05%, seguido de la Oficina de Liquidación de Matrículas a la cual se remitieron 21 solicitudes, que corresponden a un 7.05%.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 59 requerimientos, equivalentes a un 34.7% 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.

De igual forma se rechazaron cuatro (4) solicitudes, por cuanto no se dio cumplimiento al diligenciamiento del total de la información requerida en el formulario o la redacción de la solicitud no fue precisa en lo requerido.

En el aplicativo se evidencia que de las (170) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (164) requerimientos, equivalentes a un 96.47% 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 dos (2) solicitudes no fueron atendidas, es decir no se dio respuesta al usuario, por parte de Secretaria General y la dirección de la Granja de Armero, dependencias las cuales se remitieron los días 12 y 17 de julio de 2015 respectivamente días en las que fueron radicadas por los usuarios y la fecha límite de respuesta eran hasta el día 4 y 11 de agosto de 2015.

Cordial saludo,

(Original Firmado)
LUIS GUILLERMO MELO ROJAS

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