



1.1 - 012

Ibagué, 25 de septiembre de 2015

Doctora  
**GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA**  
Secretaria General  
Universidad del Tolima

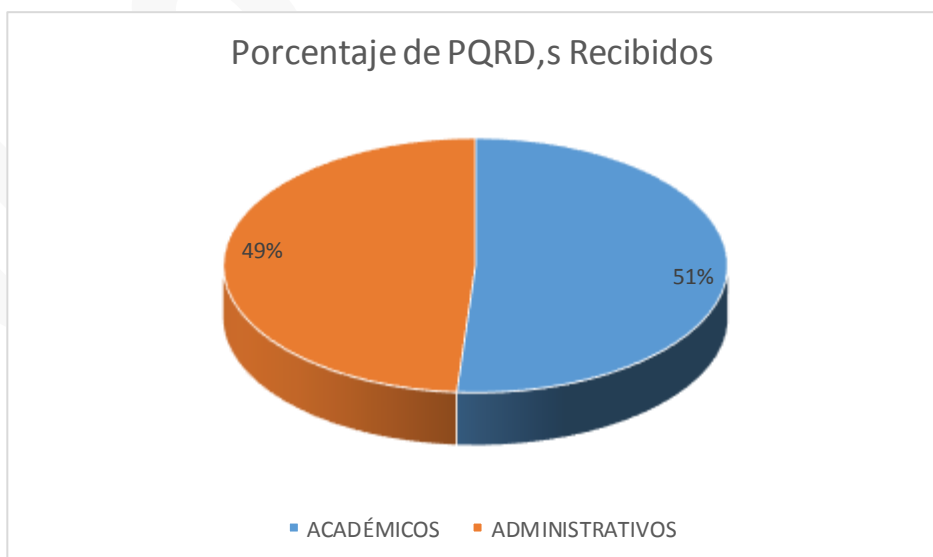
**Asunto:** Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de agosto de 2015.

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

Se recibieron un total de 111 requerimientos, distribuidos en 54 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 49 % y 57 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 51 %.

Grafico 1



Fuente: Sistema de PQRD,s

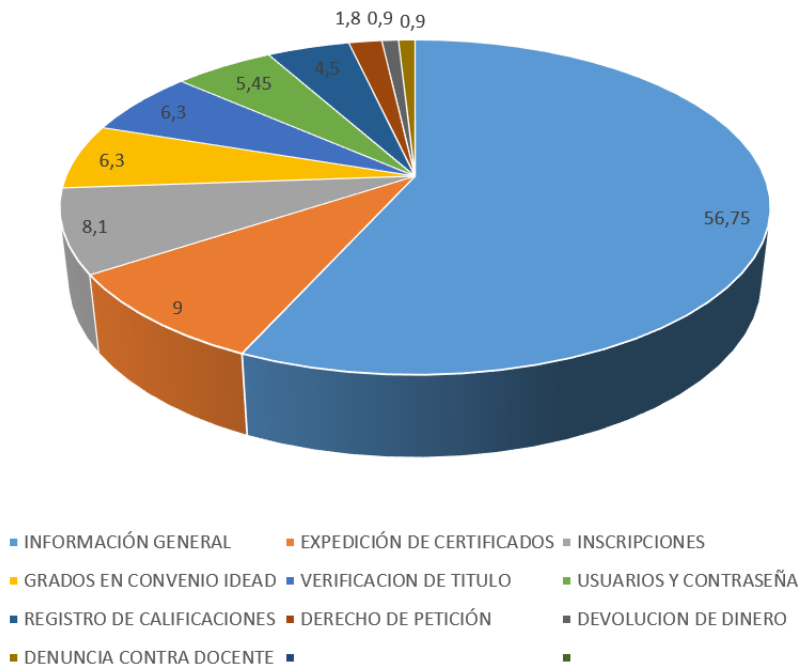


El comportamiento de las diferentes solicitudes se clasificó de la siguiente forma:

- Solicitudes de información general: 63 que corresponden a un 56.75 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 10 que corresponde a un 9 % del total.
- Solicitudes de inscripciones: 9 que corresponde a un 8.10 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 7 que corresponde a un 6.30 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 7 que corresponde a un 6.30 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 6 que corresponde a un 5.45 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 5 que corresponde a un 4.50 % del total.
- Solicitudes derechos de petición: 2 que corresponde a un 1.80 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 1 que corresponde a un 0.90 % del total.
- Solicitudes de denuncias contra docente: 1 que corresponde a un 0.90 % del total.

Grafico 2

## Clasificación de las PQRD,s



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 36 requerimientos correspondientes a un 32.43 %, seguido de la oficina de gestión tecnológica a la cual se remitieron 7 solicitudes, que corresponden a un 6.30 %.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 27 requerimientos, equivalentes a un 24.32 % 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 tres (3) 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 (111) solicitudes, fueron resueltas o contestadas (106) requerimientos, equivalentes a un 95.49 % 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 la sección de deportes, dependencia a la cual se remitieron el día 12 de agosto de 2015 a diferente hora respectivamente, día en las que fueron radicadas por los usuarios y la fecha límite de respuesta eran hasta el día 3 de septiembre de 2015.

Cordial saludo,

(Original Firmado)

**LUIS GUILLERMO MELO ROJAS**

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