

1.1 - 014

Ibagué, 25 de noviembre de 2015

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

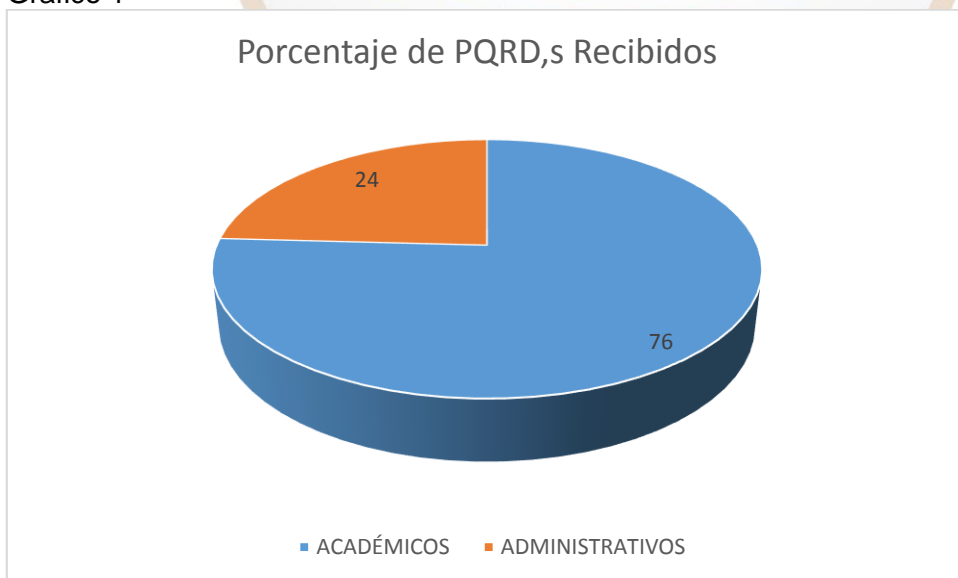
Asunto: Informe P.Q.R.D,s, correspondiente al mes de octubre de 2015.

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

Se recibieron un total de 87 requerimientos, distribuidos en 66 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 76 % y 21 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 24 %.

Grafico 1

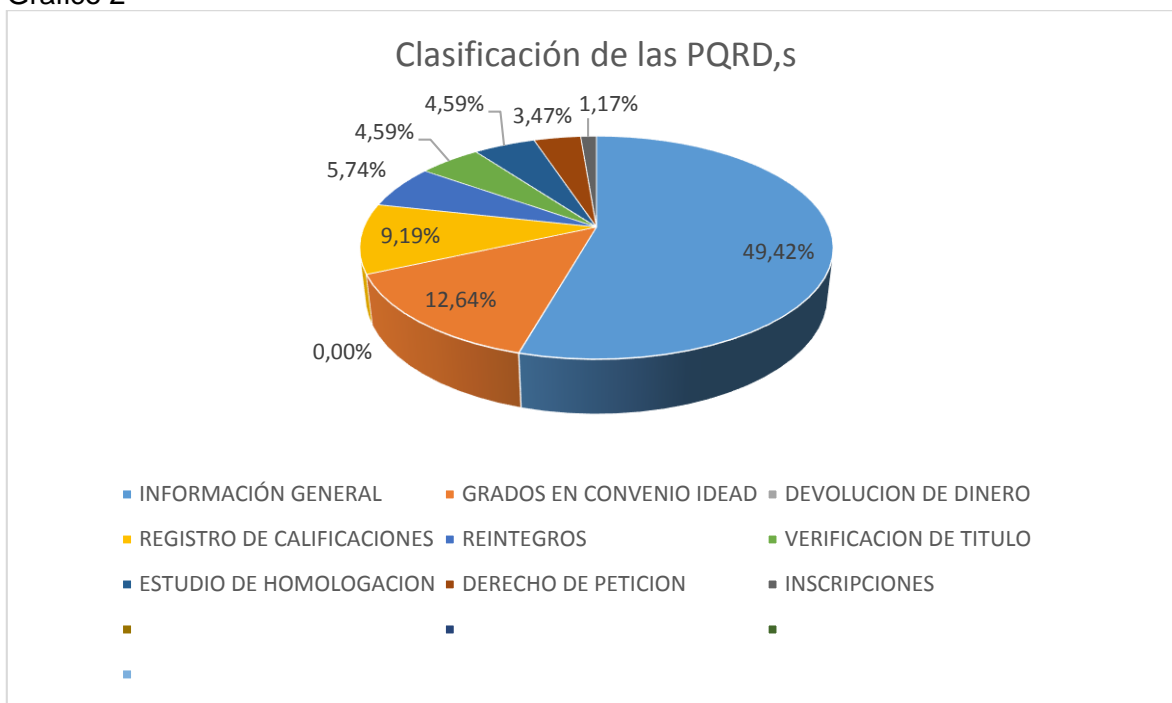


Fuente: Sistema de PQRD,s

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

- Solicitudes de información general: 43 que corresponden a un 49.42 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 11 que corresponde a un 12.64 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 8 que corresponde a un 9.19 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 8 que corresponde a un 9.19 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 5 que corresponde a un 5.74 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 4 que corresponde a un 4.59 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 4 que corresponde a un 4.59 % del total.
- Solicitud derecho de petición: 3 que corresponde a un 3.47 % del total.
- Solicitudes de inscripción: 1 que corresponde a un 1.17 % 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 32 requerimientos correspondientes a un 36.78 %, seguido de la oficina de gestión tecnológica a la cual se remitieron 7 solicitudes, que corresponden a un 8.04 %.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 19 requerimientos, equivalentes a un 21.83 % 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 ocho (8) solicitud, 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 (87) solicitudes, fueron resueltas o contestadas oportunamente (79) requerimientos, equivalentes a un 90.80 % dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Análisis

De acuerdo al comportamiento de las diferentes solicitudes de nuestros usuarios del mes anterior a este se evidencia, que las solicitudes de nuestros usuarios conservan un equilibrio. La novedad en este mes, las tendencias disminuyeron y las reenviadas al Instituto de Educación a Distancia se refieren a información general y solicitud de grados en convenios.

Mediante Circular No. 001 de octubre de 2015, se les recordó a las unidades Académico-Administrativas de la Universidad del Tolima los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, de conformidad con la Resolución de Rectoría 939 de 2006, Artículo décimo primero y la Ley 1755 de 2015.

Cordialmente,

(Original Firmado)

DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ

Profesional Universitario

Oficina de Correspondencia

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

