

1.1 - 016

Ibagué, marzo 3 de 2016

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

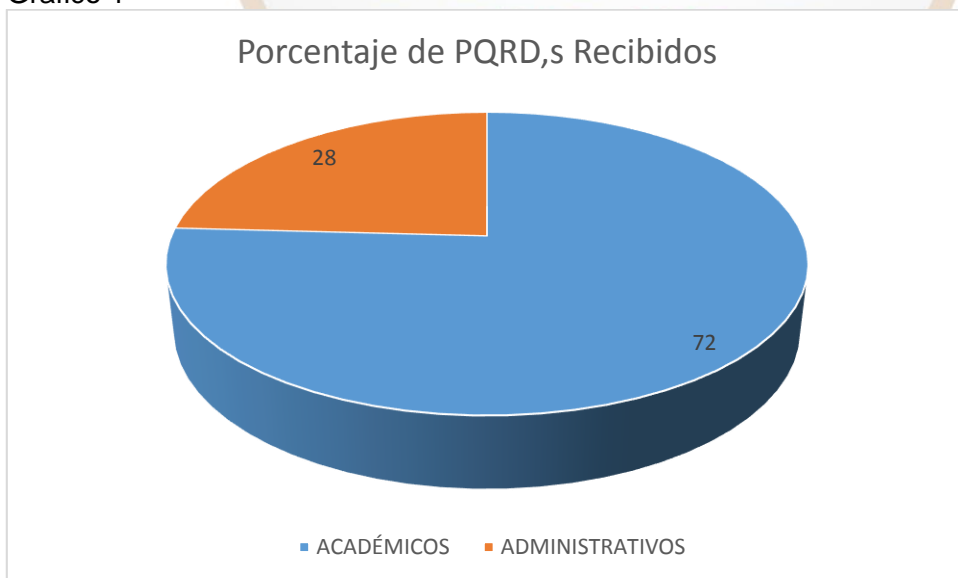
Asunto: Informe P.Q.R.D,s, correspondiente al mes de diciembre de 2015 (1 al 18).

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 diciembre de 2015 (1 al 18), el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 93 requerimientos en el tiempo transcurrido del 1 al 18 de diciembre; distribuidos en 67 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 72 % y 26 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 28 %.

Grafico 1

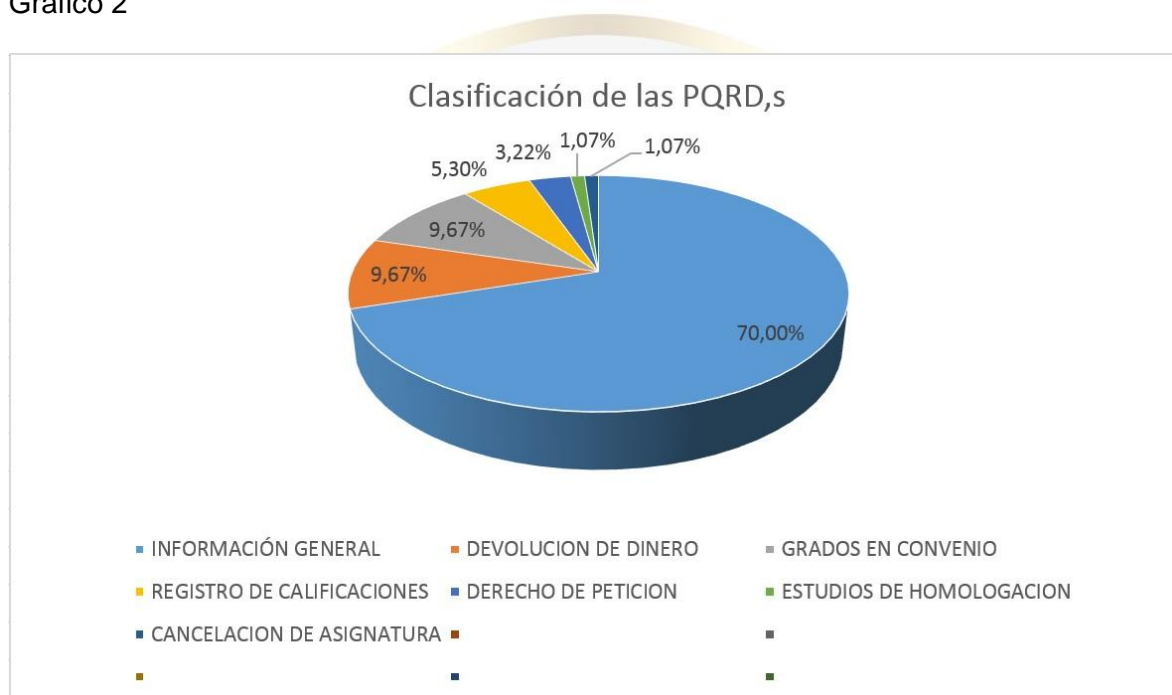


Fuente: Sistema de PQRD,s

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

- Solicitudes de información general: 65 que corresponden a un 70.00 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 9 que corresponde a un 9.67 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 9 que corresponde a un 9.67 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 5 que corresponde a un 5.30 % del total.
- Solicitud derecho de petición: 3 que corresponde a un 3.22 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 1 que corresponde a un 1.07 % del total.
- Solicitudes de cancelación de asignatura: 1 que corresponde a un 1.07 % 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 a la Vicerrectoría Académica, solicitudes de carácter informativo con respecto a inscripciones para el semestre A de 2016, en un total de 26 correspondientes a un 27.95 % seguido de la oficina de la Secretaria Académica del IDEAD, que en total se remitieron 21 requerimientos correspondientes a un 22.58 % del total de la muestra.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 8 requerimientos, equivalentes a un 8.60 % 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 dos (2) 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.

Aparece un (1) requerimiento no solucionado, caso especial con la Facultad de Tecnologías con estudiante retirado y que en repetidas ocasiones se le ha dado respuesta oportuna y en otros se le ha rechazado por utilizar vocabulario descortés. La Facultad de Tecnologías le dio traslado a la oficina de Control Interno Disciplinario al requerimiento del quejoso con oficio 10 - 371 de diciembre 18 de 2015. (Anexo)

En el aplicativo se evidencia que de las (93) solicitudes, fueron resueltas o contestadas oportunamente (90) requerimientos dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Análisis

Del mes anterior a este, la institución al ofertar inscripciones para el semestre A de 2016, las solicitudes a la Vicerrectoría Académica con respecto a información y aclaraciones del proceso fue la prioridad principal.

Cordialmente,

(Original Firmado)

DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ

Profesional Universitario

Oficina de Correspondencia

Anexo: Un (1) folio.

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

