

1.1 - 001

Ibagué, marzo 3 de 2016

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

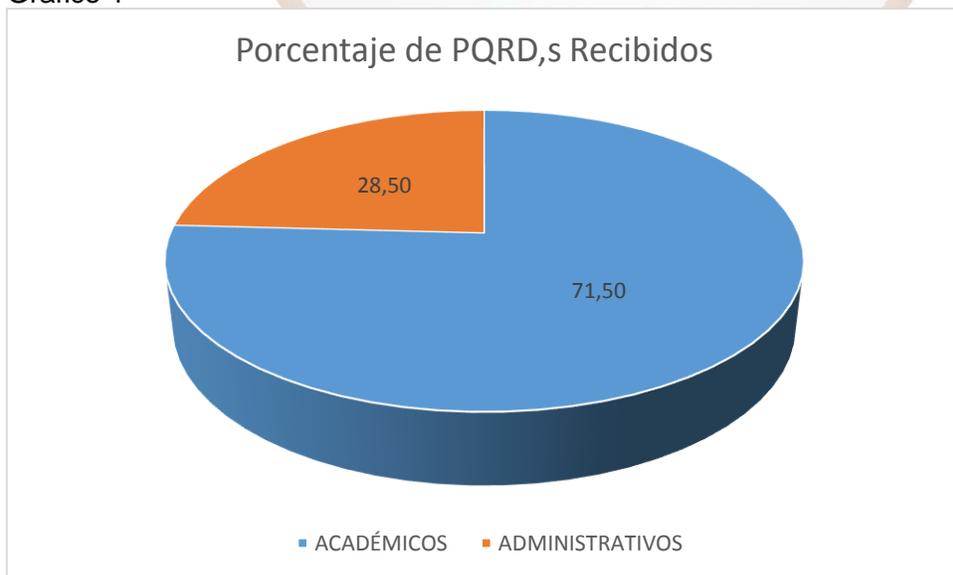
Asunto: Informe P.Q.R.D,s, correspondiente al periodo del 19 de diciembre de 2015 a febrero 16 de 2016.

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 periodo del 19 de diciembre de 2015 a febrero 16 de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 365 requerimientos, distribuidos en 261 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 71.50 % y 104 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 28.50 %.

Grafico 1

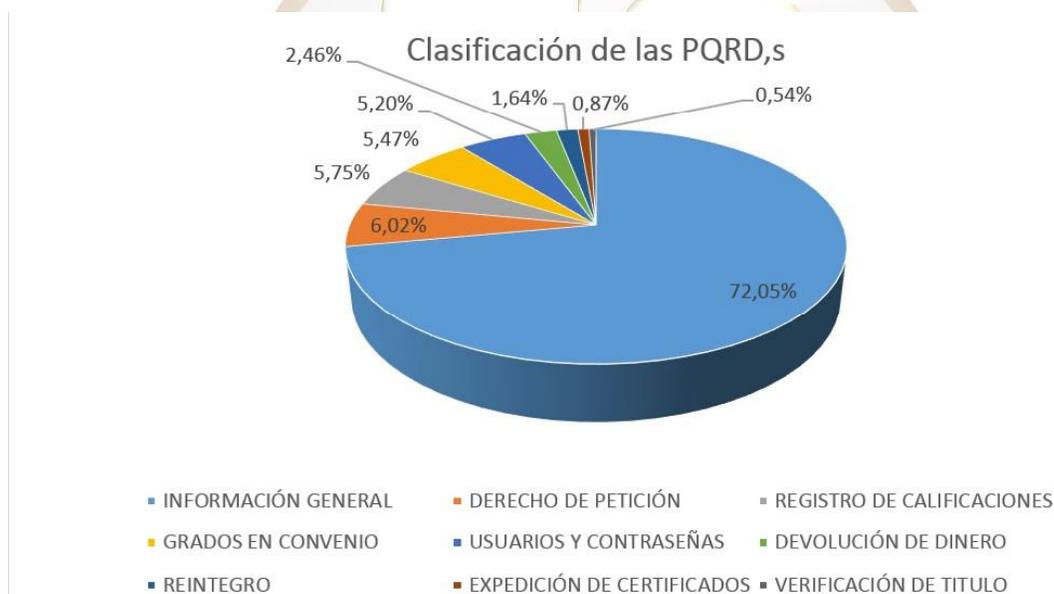


Fuente: Sistema de PQRD,s

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

- Solicitudes de información general: 263 que corresponden a un 72.05 % del total.
- Solicitudes derecho de petición: 22 que corresponde a un 6.02 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 21 que corresponde a un 5.75 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 20 que corresponde a un 5.47 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 19 que corresponde a un 5.20 % del total.
- Solicitud de devolución de dinero: 9 que corresponde a un 2.46 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 6 que corresponde a un 1.64 % del total.
- Solicitudes de expedición de certificados: 3 que corresponde a un 0.87 % del total.
- Solicitudes de verificación de títulos: 2 que corresponde a un 0.54 % 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 Secretaría Académica del Idead, que en total se remitieron 183 requerimientos correspondientes a un 50.13 %, seguido de la Oficina de Liquidación de Matriculas a la cual se le remitieron 42 solicitudes, que corresponden a un 11.50 % del total de la muestra.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 36 requerimientos, equivalentes a un 9.86 % 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 siete (7) 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.

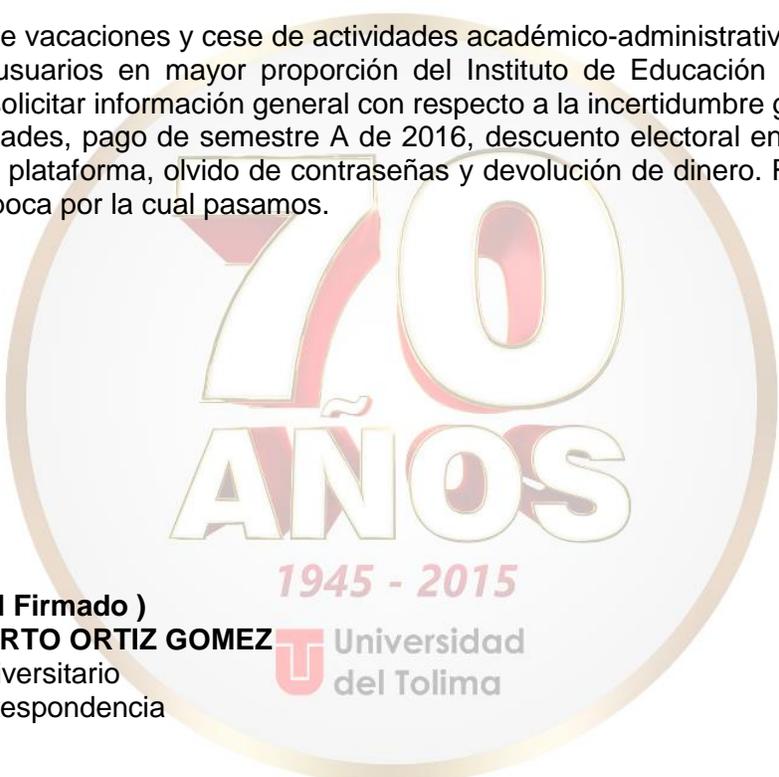
En el aplicativo se evidencia que de las (365) solicitudes, fueron resueltas o contestadas oportunamente (358) requerimientos dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Análisis

En el periodo de vacaciones y cese de actividades académico-administrativa, se evidencia que nuestros usuarios en mayor proporción del Instituto de Educación a Distancia se inclinaron por solicitar información general con respecto a la incertidumbre generada por el cese de actividades, pago de semestre A de 2016, descuento electoral en los recibos de pago, notas en plataforma, olvido de contraseñas y devolución de dinero. Requerimientos normales en época por la cual pasamos.

Cordialmente,

(Original Firmado)
DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia



70
AÑOS
1945 - 2015



Universidad
del Tolima

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