

1.1 - 002

Ibagué, marzo 28 de 2016

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

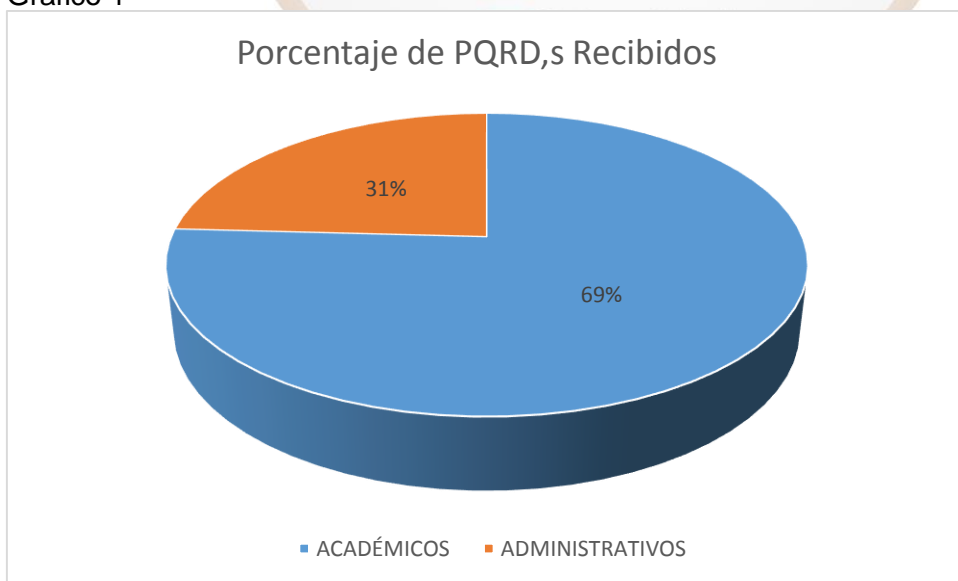
Asunto: Informe P.Q.R.D,s, correspondiente al periodo del 17 al 29 de febrero de 2016

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 17 al 29 de febrero de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 85 requerimientos, distribuidos en 59 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 69 % y 26 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 31 %.

Grafico 1

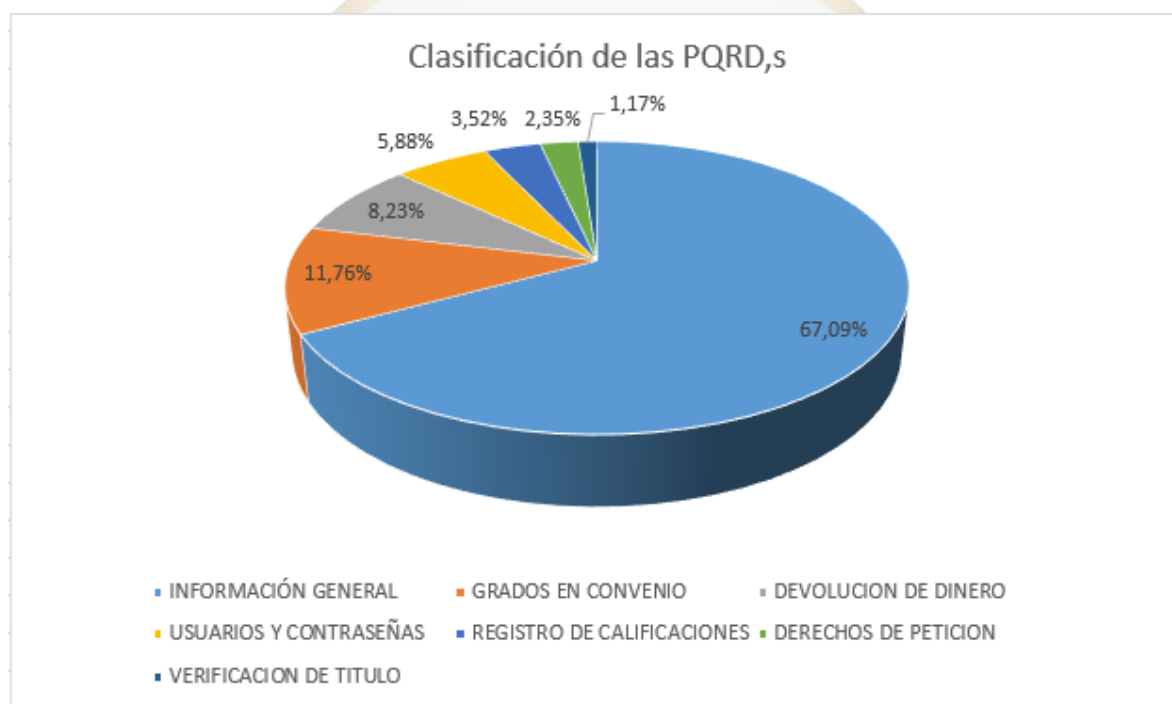


Fuente: Sistema de PQRD,s

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

- Solicitudes de información general: 57 que corresponden a un 67.09 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 10 que corresponde a un 11.76 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 7 que corresponde a un 8.23 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 5 que corresponde a un 5.88 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 3 que corresponde a un 3.52 % del total.
- Solicitud derechos de petición: 2 que corresponde a un 2.35 % del total.
- Solicitudes de verificación de título: 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 periodo de mes, la dependencia a la que más se le enviaron requerimientos fue a la Secretaría Académica del Idead, que en total se remitieron 46 requerimientos correspondientes a un 54.11 %, seguido de la Secretaria General a la cual se le remitieron 9 solicitudes, que corresponden a un 10.58 % del total de la muestra.

Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 7 requerimientos, equivalentes a un 8.23 % 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

En el aplicativo se evidencia que de las (85) solicitudes, fueron resueltas o contestadas oportunamente dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Análisis

En este periodo de mes se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo los del Instituto de Educación a Distancia, se inclinaron por solicitar información general, inconformidad por el proceso de grados en convenio y devolución de dinero.

Cordialmente,

(Original Firmado)
DANIEL ALBERTO ORTIZ GOMEZ 1945 - 2015
Profesional Universitario
Oficina de Correspondencia



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