

1.1 - 003

Ibagué, abril 19 de 2016

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

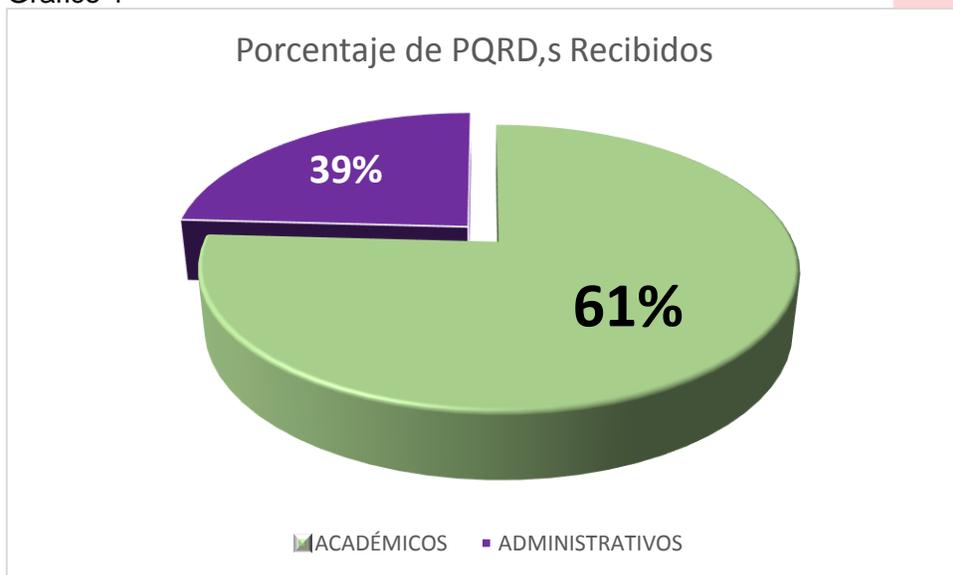
**Asunto:** Informe PQRD's, correspondiente a marzo de 2016

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 PQRD's, que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de marzo de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 113 requerimientos, distribuidos en 69 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 61 % y 44 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 39 %.

Grafico 1

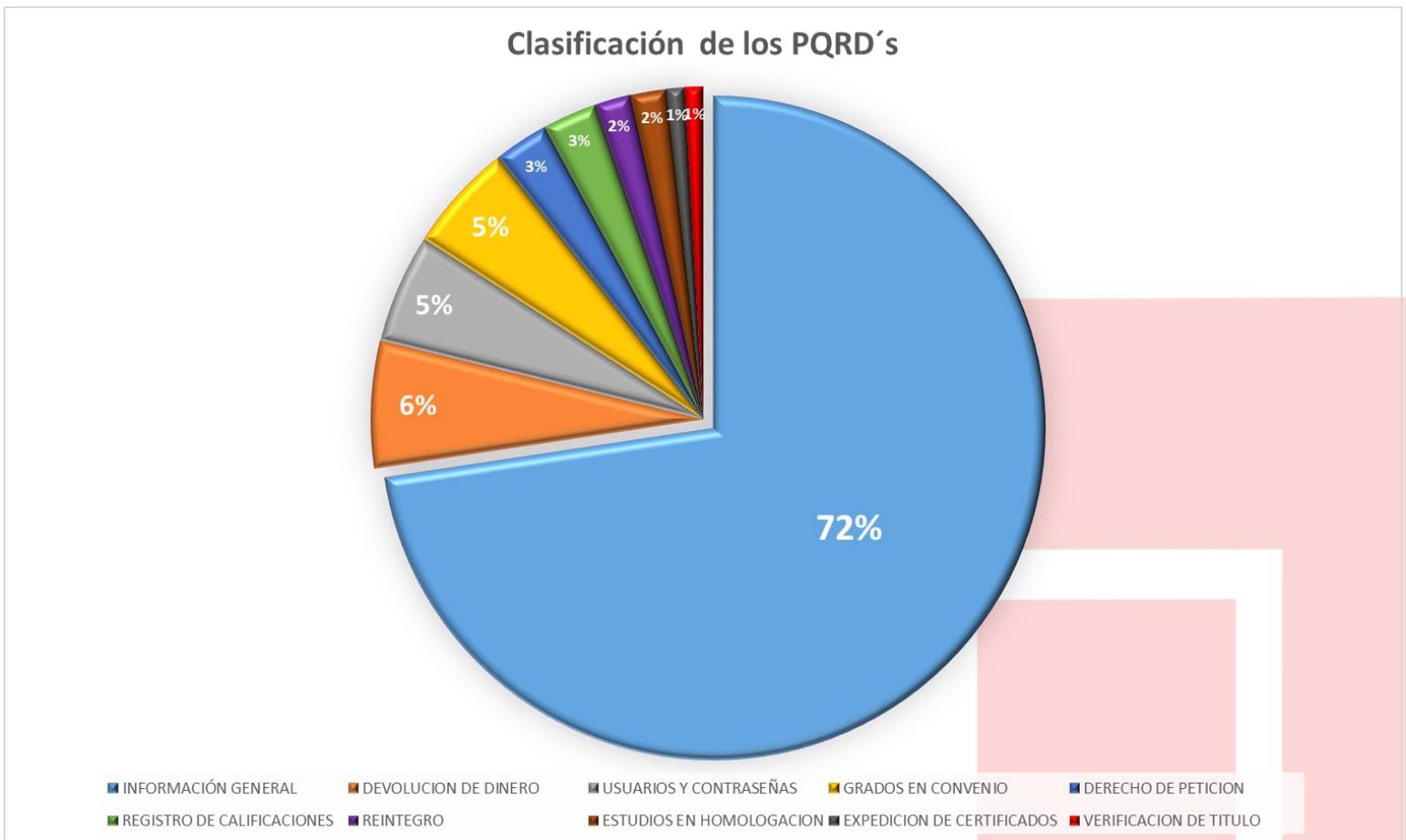


Fuente: Sistema de PQRD's

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

- Solicitudes de información general: 82 que corresponden a un 72.63 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 7 que corresponde a un 6.19 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 6 que corresponde a un 5.30 % del total.
- Solicitudes de grados en convenio: 6 que corresponde a un 5.30 % del total.
- Solicitud derechos de petición: 3 que corresponde a un 2.65 % del total.
- Solicitudes de registro de calificaciones: 3 que corresponde a un 2.65 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 2 que corresponde a un 1.76 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 2 que corresponde a un 1.76 % del total.
- Solicitud de expedición de certificados: 1 que corresponde a un 0.88 % del total.
- Solicitud de verificación de título: 1 que corresponde a un 0.88 % del total.

Grafico 2



Fuente: Sistema de PQRD's

Se observa que del total de los requerimientos radicados en este periodo de mes, a la dependencia que más se le enviaron solicitudes fue a la Secretaría Académica del Idead para un total de 47, correspondientes a un 42 %, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica a la cual se le remitieron 10 solicitudes, que corresponden a un 8.85 % del total de la muestra.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 19 solicitudes, equivalentes a un 16.82 % directamente por parte del administrador del sistema de PQRD's, los cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

De igual forma se rechazó una (1) 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 los (113) requerimientos, fueron resueltos o contestados oportunamente (112) 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, demostrando su inconformidad por el incumplimiento en el plazo pactado con las fechas de grados en convenio, notas en plataforma y devolución de dinero. La Oficina de Gestión Tecnológica con la solución de usuario y contraseña.

Cordialmente,

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

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

Ortiz D.