

1.1 - 004

Ibagué, mayo 17 de 2016

Doctora
GABY ANDREA GÓMEZ ANGARITA
Secretaria General
Universidad del Tolima

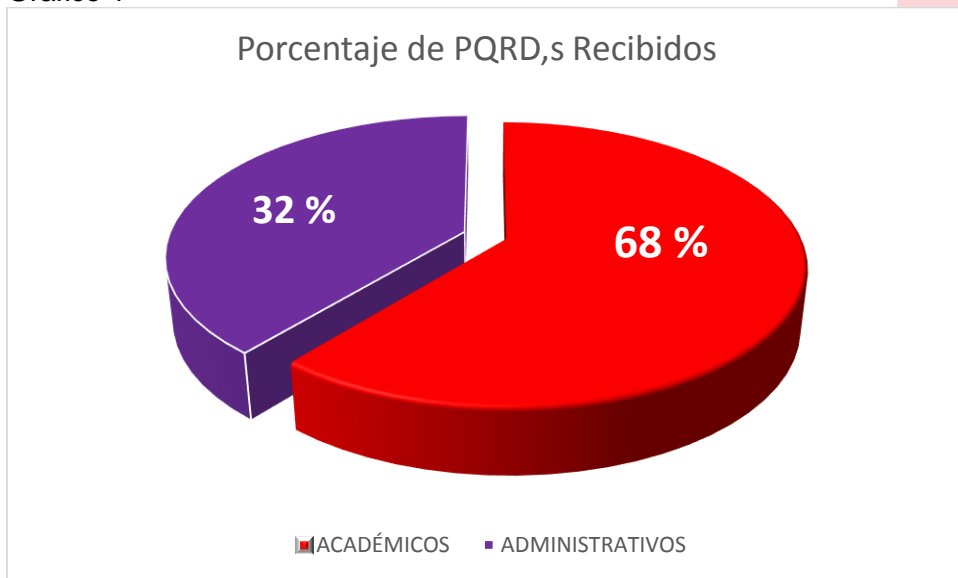
Asunto: Informe PQRD's, correspondiente al mes de abril de 2016.

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 abril de 2016, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 111 requerimientos, distribuidos en 75 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 68 % y 36 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 32 %.

Grafico 1

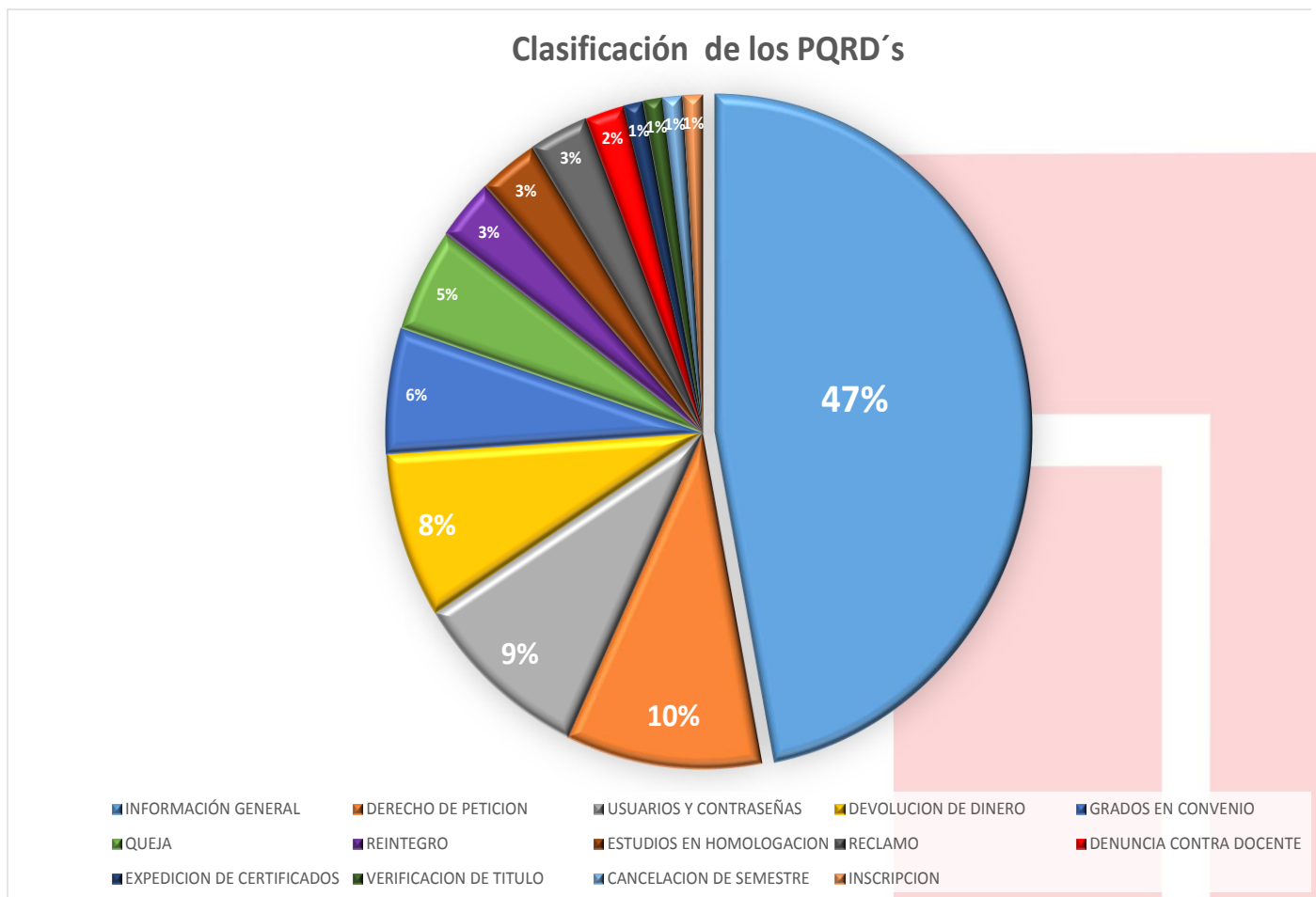


Fuente: Sistema de PQRD's

El comportamiento de las diferentes tendencias se clasificó de acuerdo al siguiente número de solicitudes:

- Solicitudes de información general: 53 que corresponden a un 47 % del total.
- Solicitudes derechos de petición: 11 que corresponde a un 10 % del total.
- Solicitudes de usuarios y contraseñas: 10 que corresponde a un 9 % del total.
- Solicitudes de devolución de dinero: 9 que corresponde a un 8 % del total.
- Solicitud de grados en convenio: 7 que corresponde a un 6 % del total.
- Queja: 6 que corresponde a un 5 % del total.
- Solicitudes de reintegro: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Solicitudes de estudios de homologación: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Reclamo: 3 que corresponde a un 3 % del total.
- Denuncia contra docente: 2 que corresponde a un 2 % del total.
- Solicitud de expedición de certificados: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de verificación de título: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de cancelación de semestre: 1 que corresponde a un 1 % del total.
- Solicitud de Inscripción: 1 que corresponde a un 1 % 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 53 correspondientes a un 48 %, seguido de la Oficina de Gestión Tecnológica a la cual se le remitieron 11 solicitudes que corresponden a un 10 % del total de la muestra.

Del total de requerimientos recibidos se dio respuesta a 17 solicitudes, equivalentes a un 15 % 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 rechazaron seis (6) solicitudes, por cuanto ser reiteradas la misma solicitud y del mismo petionario.

En el aplicativo se evidencia que de los (111) requerimientos, fueron resueltos o contestados oportunamente (102) dentro de los términos, según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

En este mes no se dio respuesta oportuna a tres (3) requerimientos: uno (1) de la Vicerrectoría Académica del 7 de abril y dos (2) de la Facultad de Tecnologías del día 19.

Análisis

En este periodo de mes se evidencia que nuestra mayor proporción de usuarios continúan siendo los del Instituto de Educación a Distancia, solicitando información general del Instituto en cuanto a inscripciones, plazos de pago y grado. 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.