



1.1.2 – 014

Ibagué, 20 de diciembre de 2013

Doctor:

JUAN FERNANDO REINOSO LASTRA

Vicerrector Administrativo

Universidad del Tolima

**Asunto:** Informe PQR,s correspondiente al mes de noviembre de 2013

Respetado Doctor:

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 y reclamos, que los ciudadanos en ejercicio de los derechos constitucionales y legales formulen a la Universidad del Tolima”; se permite hacer entrega del informe correspondiente a las PQR,s que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de noviembre de 2013, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

- Total de PQR,s recibidos: 100
- Total de PQR,s de índole académico: 37
- Total de PQR,s de índole administrativo: 63

En el aplicativo se evidencia que de las (100) solicitudes fueron resueltas o contestadas (89), según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Solamente dos (2) PQR,s no fueron resueltas o respondidas, las cuales se reenviaron en su momento a las siguientes dependencias así:

- Facultad de Ciencias, se reenvió la solicitud el día 13 de noviembre de 2013.
- Programa de Licenciatura en Educación Artística del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 21 de noviembre de 2013.

De igual forma de las 37 solicitudes de índole académico una (1) fue resuelta por fuera del plazo establecido, correspondientes a la siguiente dependencia:



- Oficina de Convenios del IDEAD, se recibió la solicitud el día 01 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 10 de diciembre de 2013.

De las 63 solicitudes de índole administrativo siete (7) fueron resueltas por fuera de los plazos establecidos, correspondiente a las siguientes dependencias:

- Oficina de Convenios del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 15 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 10 de diciembre de 2013.
- Oficina de Convenios del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 18 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 19 de diciembre de 2013.
- Oficina de Convenios del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 18 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 13 de diciembre de 2013.
- Oficina de Convenios del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 19 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 113 de diciembre de 2013.
- Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 25 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 19 de diciembre de 2013.
- Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 25 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 19 de diciembre de 2013.
- Oficina de Servicios Administrativos, se reenvió la solicitud el día 26 de noviembre de 2013 y fue contestada el día 19 de diciembre de 2013.

Las demás solicitudes fueron resueltas dentro de los términos establecidos para tal fin por las dependencias académico – administrativas a las que fueron remitidas.

Cordial saludo,

(Original Firmado)

**LUIS GUILLERMO MELO ROJAS**

Coordinador Grupo Interno de Atención al Ciudadano

Copia: Dra. Luz Ángela Calle Barrero – Jefe Oficina de Control de Gestión