



4.5 - 003

Ibagué, 24 de febrero de 2014

Doctor:  
JUAN FERNANDO REINOSO LASTRA  
Vicerrector Administrativo  
Universidad del Tolima

**Asunto:** Informe PQR,s correspondiente al mes de enero de 2014

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 enero de 2014, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

- Total de PQR,s recibidos: 160
- Total de PQR,s de índole académico: 44
- Total de PQR,s de índole administrativo: 116

En el aplicativo se evidencia que de las (160) solicitudes fueron resueltas o contestadas (146), según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Solamente catorce (14) PQR,s no fueron resueltas o respondidas, las cuales se reenviaron en su momento a las siguientes dependencias así:

- División Contable y Financiera, se reenvió la solicitud el día 20 de enero de 2014.
- Oficina de Liquidación de Matrículas, se reenvió la solicitud el día 21 de enero de 2014.
- Programa Tecnología en Regencia de Farmacia - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 21 de enero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 21 de enero de 2014.



- Oficina de Liquidación de Matrículas, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014.
- Facultad de Ciencias de la Educación, se reenvió la solicitud el día 23 de enero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 23 de enero de 2014.
- Oficina de Convenios - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 24 de enero de 2014.
- Oficina de Convenios - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 24 de enero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 27 de enero de 2014.
- Oficina de Liquidación de Matrículas, se reenvió la solicitud el día 27 de enero de 2014.
- Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 28 de enero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 29 de enero de 2014.

De igual forma de las 44 solicitudes de índole académico una (1) fue resuelta por fuera del plazo establecido, correspondientes a la siguiente dependencia:

- Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil - IDEAD, se recibió la solicitud el día 21 de enero de 2014 y fue contestada el día 21 de febrero de 2014.

De las 116 solicitudes de índole administrativo once (11) fueron resueltas por fuera de los plazos establecidos, correspondiente a las siguientes dependencias:

- Oficina de Liquidación de Matriculas, se reenvió la solicitud el día 20 de enero de 2014 y fue contestada el día 24 de febrero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional, se reenvió la solicitud el día 20 de enero de 2014 y fue contestada el día 12 de febrero de 2014.
- Oficina de Liquidación de Matriculas, se reenvió la solicitud el día 21 de enero de 2014 y fue contestada el día 12 de febrero de 2014.
- Oficina de Liquidación de Matriculas, se reenvió la solicitud el día 21 de enero de 2014 y fue contestada el día 12 de febrero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014 y fue contestada el día 21 de febrero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014 y fue contestada el día 21 de febrero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014 y fue contestada el día 21 de febrero de 2014.



# UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

- Oficina de Liquidación de Matriculas, se reenvió la solicitud el día 22 de enero de 2014 y fue contestada el día 24 de febrero de 2014.
- Programa Administración Financiera - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 23 de enero de 2014 y fue contestada el día 19 de febrero de 2014.
- Oficina de Secretaria General, se reenvió la solicitud el día 27 de enero de 2014 y fue contestada el día 19 de febrero de 2014.
- Oficina División Contable y Financiera, se reenvió la solicitud el día 28 de enero de 2014 y fue contestada el día 24 de febrero de 2014.

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