



4.5 - 005

Ibagué, 27 de marzo de 2014

Doctor:
JUAN FERNANDO REINOSO LASTRA
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

Asunto: Informe PQR,s correspondiente al mes de febrero 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, reclamos o sugerencias 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 febrero de 2014, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

- Total de PQR,s recibidos: 126
- Total de PQR,s de índole académico: 33
- Total de PQR,s de índole administrativo: 93

En el aplicativo se evidencia que de las (126) solicitudes fueron resueltas o contestadas (124), 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 Tecnologías, se reenvió la solicitud el día 10 de febrero de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 25 de febrero de 2014.

De igual forma de las 33 solicitudes de índole académico dos (2) fueron resueltas por fuera del plazo establecido, correspondientes a la siguiente dependencia:



- Programa Salud Ocupacional - IDEAD, se recibieron las solicitudes los días 26 y 27 de febrero de 2014 y fueron contestadas el día 22 de marzo de 2014.

De las 93 solicitudes de índole administrativo tres (3) fueron resueltas por fuera de los plazos establecidos, correspondiente a las siguientes dependencias:

- División de Servicios Administrativo, se reenvió la solicitud el día 11 de febrero de 2014 y fue contestada el día 5 de marzo de 2014.
- Secretaria Académica del IDEAD, se reenvió la solicitud el día 11 de febrero de 2014 y fue contestada el día 14 de marzo de 2014.
- Programa Salud Ocupacional - IDEAD, se reenvió la solicitud el día 26 de febrero de 2014 y fue contestada el día 22 de marzo 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. Blanca Alcira Núñez – Jefe Oficina de Control de Gestión (E)