



4.5 - 015

Ibagué, 25 de agosto de 2014

Doctor:
JUAN FERNANDO REINOSO LASTRA
Vicerrector Administrativo
Universidad del Tolima

Asunto: Informe P.Q.R.D,s correspondiente al mes de junio 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, 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 P.Q.R.D,s que se recibieron en el aplicativo que para tal fin tiene establecido la Universidad, durante el mes de mayo de 2014, el cual presento un comportamiento representado de la siguiente forma:

Se recibieron un total de 103 requerimientos, distribuidos en 57 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 55.34% y 46 solicitudes de índole administrativo, correspondientes a un 44.66% los cuales presentaron el siguiente comportamiento:

- Solicitudes de información: 71
- Quejas: 23
- Reclamos: 5
- Derechos de Petición: 4
- Denuncias: 0

Se observa que del total de las solicitudes radicadas en este mes la dependencia a la que más se le enviaron requerimientos fue a la oficina de Convenios del IDEAD, que en total recibió 30 requerimientos entre solicitudes y quejas, correspondientes a un 29.12% las cuales en su totalidad hacen referencia a el convenio establecido entre la Universidad del Tolima y la Corporación Universitaria Minuto de Dios; asociados a los grados de los estudiantes que manifiestan inconformidad con el proceso de graduación, es de resaltar que dicha situación se ha vuelto reiterativa en los últimos meses.



Del total de solicitudes recibidas se dio respuesta a 28 requerimientos, equivalentes a un 27.18% directamente por parte del administrador del sistema de P.Q.R.D,s las cuales estaban asociadas a información de carácter general de la institución.

En el aplicativo se evidencia que de las (103) solicitudes fueron resueltas o contestadas (95) dentro de los términos, según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

De igual forma se evidencia que ocho (8) requerimientos fueron resueltos o respondidos por fuera de los plazos que se establecen en la Ley y correspondieron a las siguientes dependencias:

- Oficina de Convenios del IDEAD; se envió el requerimiento el día 4 de junio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 1 de julio de 2014.
- Oficina de posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, se envió el requerimiento el día 4 de junio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 2 de julio de 2014.
- Secretaria Académica del IDEAD, se envió el requerimiento el día 4 de junio de 2014 y se dio respuesta a la usuaria el día 10 de julio de 2014.
- Vicerrectoría Académica, se enviaron los requerimientos el día 9 de junio de 2014 y se dio respuesta a los usuarios el día 14 de julio de 2014.
- Programa de Salud Ocupacional del IDEAD, se enviaron los requerimientos el día 11 de junio de 2014 y se dio respuesta a los usuarios el día 10 de julio de 2014.
- Programa de Licenciatura en Lengua Castellana del IDEAD, se envió el requerimiento el día 25 de junio de 2014 y se dio respuesta al usuario el día 18 de julio 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: Dr. Carlos Eduardo Carvajal Rubio – Jefe Oficina de Control de Gestión