

# PQR



## INFORME

---

**DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y  
SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB  
DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2021**

### INTRODUCCIÓN

Dar solución a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es el pan de cada día en el servicio a toda la comunidad universitaria, pero también uno de los retos más difíciles si no se cuenta con un procedimiento estandarizado.

Por ello, es importante mejorar un buen sistema PQRS nos ayude a gestionar todas las inconformidades de forma fluida y con ello evitar las consecuencias de un ciudadano insatisfecho.

Algunas características que estamos trabajando con los PQRS son:

- **Canales de atención definidos:** Dependiendo del tema a tratar se debe designar cuáles serán los mejores canales de comunicación con el ciudadano para continuar conversación, por ejemplo, si será vía telefónica o por correo electrónico.
- **Trato adecuado:** Un buen servicio al ciudadano siempre tiene como objetivo ofrecer un trato adecuado y hacerlos sentir cómodos. Por ello, es importante escuchar y prestar atención a lo que quiere expresar.
- **Monitoreo de las opiniones:** El éxito está en saber percibir lo que los ciudadanos están diciendo de tus servicios académicos y administrativos, por lo que será importante poder llevar un seguimiento de recordatorios a los correos de las alarmas que arroja la plataforma para dar las respuestas en ellos tiempos establecidos.

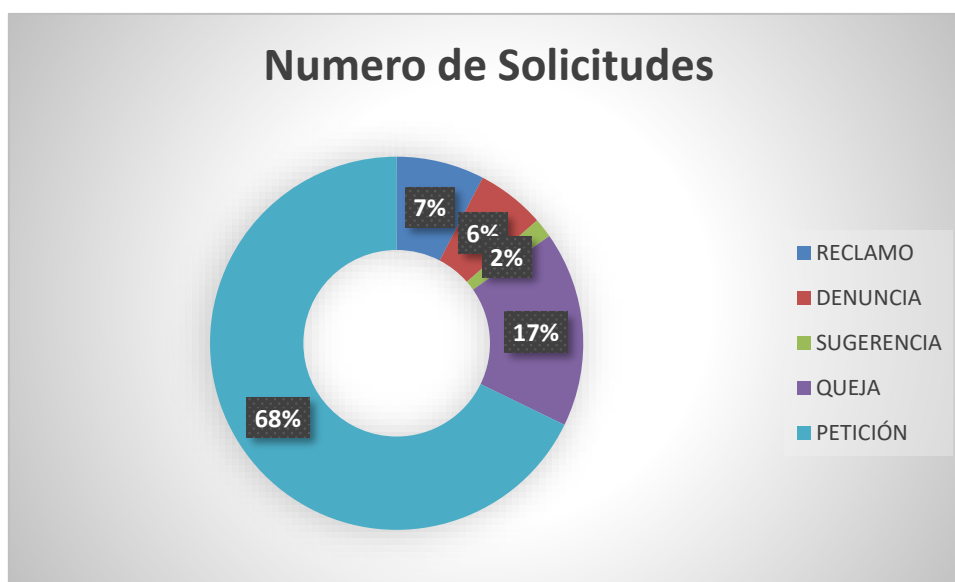
El informe de seguimiento de (PQRS), el cual se realiza mensualmente con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

### **ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE ELMES DE SEPTIEMBRE DEL 2021.**

#### **DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.**

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de septiembre, el comportamiento presentado desde la plataforma de pqr las solicitudes fueron así:

**GRÁFICO 1. TIPOS DE SOLICITUD**



Fuente: Sistema de PQRD's

**Tabla TIPO DE SOLICITUDES**

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	9
DENUNCIA	7
SUGERENCIA	2
QUEJA	20
PETICIÓN	80

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 80 solicitudes que corresponden al 68% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones que son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, otras solicitudes académicas y administrativas realizadas como el proceso de inscripciones, inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, devolución de dinero, solicitud de homologaciones.

**Quejas:** Con 20 solicitudes que corresponde al 17% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, devolución de dinero, no contestan los teléfonos.

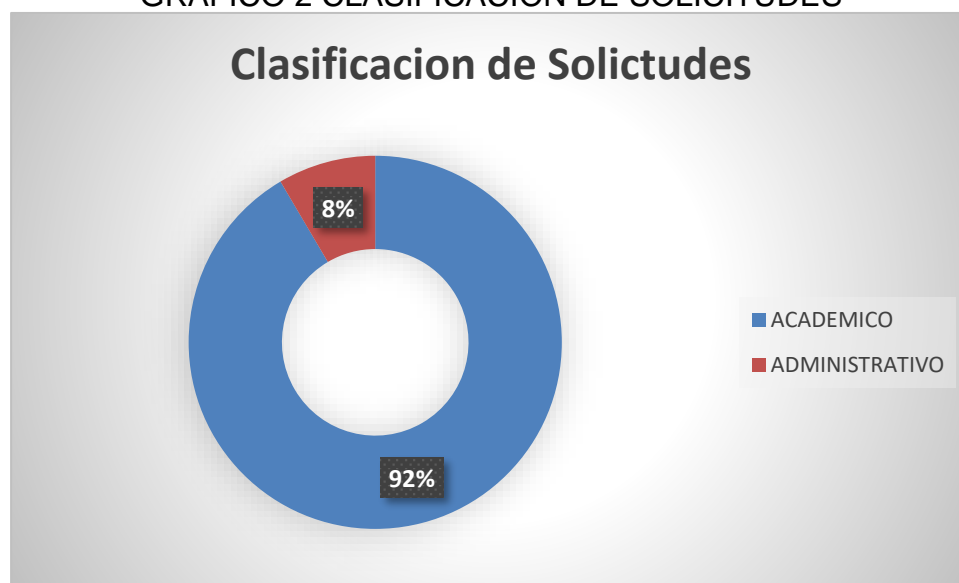
**Reclamos:** Con 9 solicitudes que corresponde al 7% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la entrega de certificados.

**Denuncia:** Con 7 solicitudes que corresponden al 6% de la muestra, estas denuncias están relacionados a temas de devolución de dinero por tramites académicos y administrativos.

## CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrSD, durante el mes de septiembre se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

GRÁFICO 2 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	108
ADMINISTRATIVO	10

Fuente: Sistema de PQRD's

**Académicas:** se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, matrículas académicas, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados académicos, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 108 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 92% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero, expedición de certificados expedido por la oficina de relaciones Laborales y prestacionales, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas y de bienestar universitario, devolución de dinero, información administrativa por estos motivos se recibieron 10 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 8% del total de la muestra.

## NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

En esta sección es indispensable resaltar que cada Secretaría y/o oficina maneja diferentes temas y por ende un volumen distinto de las solicitudes, a continuación, se detalla los por menores.

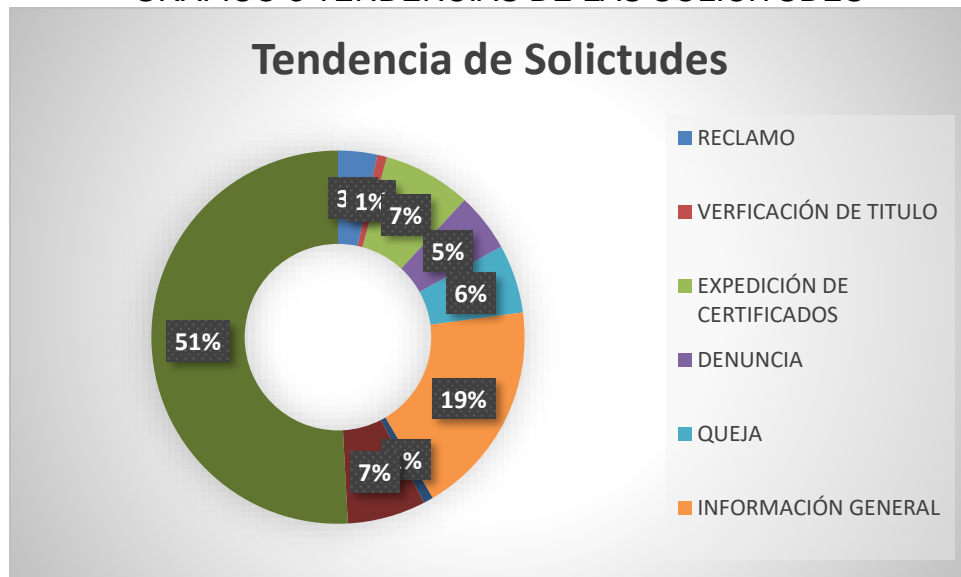
Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	13
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	4
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	6
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	22
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5
RECTORÍA	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
CENTRO DE IDIOMAS	1
SECRETARIA GENERAL	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	9
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	16
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	14

Teniendo en cuenta la información reportada se logra evidenciar que existen grandes diferencias entre las solicitudes para las dependencias, debido al interés de cada uno de los ciudadanos: por ejemplo tanto la Oficina de Registro y Control Académico con 13 solicitudes referentes a la expedición de certificados y luego a la secretaria Académica del IDEAD con 16 solicitudes referentes a expedición de certificados, solicitud de notas, homologaciones, requerimientos para el proceso de grados, cambio de crear; la Vicerrectoría Académica con 22 solicitudes con temas de inscripción .

### DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en el mes de septiembre fueron los derechos de petición con 60 solicitudes de índole académico que corresponde a un 51% de la muestra; con la información general con 22 solicitudes que corresponden a 19% de la muestra, con temas relacionados a información sobre la oferta académica, procesos de inscripción, solicitud de ayudas audiovisuales y requisitos para ayudas de becas.

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

Tendencia	Numero de Solicitudes
RECLAMO	4
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	9
DENUNCIA	6
QUEJA	7
INFORMACIÓN GENERAL	22
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
INSCRIPCIONES	8
DERECHO DE PETICIÓN	60

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 103 solicitudes que corresponde al 87% del total de la muestra, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; se presentaron 1 solicitudes que corresponden al 1% del total de la muestra como no solucionado por el aplicativo, pero si dieron respuesta al ciudadano por el correo personal. 14 solicitudes rechazadas por estar repetidas.

GRAFICO ESTADO DE LAS SOLICITUDES

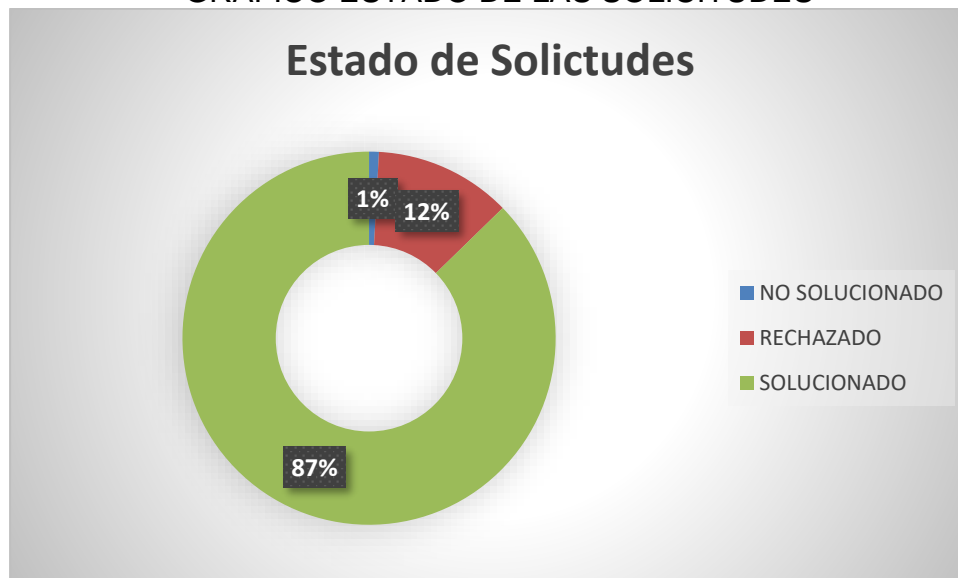


Tabla ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	1
RECHAZADO	14
SOLUCIONADO	103

Fuente: Sistema de PQRD's

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se tomó como una estrategia para prevenir que las peticiones se vencieron por los diferentes motivos se hace lo siguiente.

1. Se envían por correo electrónico avisos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo por los diferentes correos institucionales.
2. Cada responsable de emitir la respuesta recuerda cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.
3. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, un semáforo lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término para responder.
4. Identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición. En este sentido, para el mes de septiembre de 2021, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información), fue de 20 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

A continuación, le presento el cuadro de todas las solicitudes recibidas durante el mes de septiembre las cuales fueron solucionadas.

## SOLICITUDES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	Rechazado
SHIRLY DAYHANA	LULIGO MIRANDA	1002968785	PETICIÓN	30/08/2021	13/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
LUIS EVEIRO	VERGARA GONZALEZ	1094889152	PETICIÓN	30/08/2021	13/09/2021	1/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
OLGA PATRICIA	MENDOZA PRETEL	1131066543	PETICIÓN	30/08/2021	13/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
LUISA FERNANDA	RIVERA MORENO	1005927234	PETICIÓN	31/08/2021	14/09/2021	1/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
LUZ MARY	LONDOÑO GUTIÉRREZ	51582512	RECLAMO	31/08/2021	14/09/2021	1/09/2021	SECRETARÍA GENERAL	SOLUCIONADO	
MARISOL	RAMÍREZ PEÑA	28919788	PETICIÓN	31/08/2021	14/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
VANESA YURANI	ROJAS MAPAYO	1123335312	QUEJA	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
ANGÉLICA	ZULUAGA	42152338	DENUNCIA	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
FABIAN ALONSO	MAHECHA VANEGAS	1118120989	QUEJA	2/09/2021	16/09/2021	2/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
LINA FERNANDA	NAGLES CAMPOS	1031138979	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
JHONIER	AGUDELO	93413027	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
LINA FERNANDA	NAGLES CAMPOS	1031138979	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
LINA FERNANDA	NAGLES CAMPOS	1031138979	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
LINA FERNANDA	NAGLES CAMPOS	1031138979	PETICIÓN	1/09/2021	15/09/2021	2/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
DIANA MARÍA	ESCOBAR PRADA	1120356689	QUEJA	2/09/2021	16/09/2021	3/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
MILLER	BONILLA	1013600705	QUEJA	2/09/2021	16/09/2021	3/09/2021	CORD.PQR	RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
VALENTINA	JAIMES SANCHEZ	1007898544	RECLAMO	3/09/2021	17/09/2021	6/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
MACOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110625584	PETICIÓN	4/09/2021	17/09/2021	6/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
LAURA GABRIELA	RODRIGUEZ RODRIGUEZ	123444182	QUEJA	6/09/2021	20/09/2021	6/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
MERCEDES	VARELA RAMIREZ	1110480615	PETICIÓN	6/09/2021	20/09/2021	7/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
NELSON ELIAN	CHALA PARRA	1007411280	PETICIÓN	8/09/2021	22/09/2021	9/09/2021		RECHAZADO	POR ESTAR REPETIDOS
LUIS JEHIEL	NEGRET TRUJILLO	1110582473	RECLAMO	10/09/2021	24/09/2021	10/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
MARIA DEL PILAR	GRAJALES	30232209	DENUNCIA	10/09/2021	24/09/2021	10/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
MARIO FERNANDO	HURTADO BELTRÁN	79905564	QUEJA	10/09/2021	24/09/2021	10/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
ADYS KATHERINE	HERNÁNDEZ MATEUS	1023921734	PETICIÓN	13/09/2021	27/09/2021	13/09/2021	SECRETARÍA GENERAL	SOLUCIONADO	
WILSON	ZAMORA	93397203	PETICIÓN	14/09/2021	28/09/2021	15/09/2021	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO	
WILSON	ZAMORA	93397203	PETICIÓN	14/09/2021	28/09/2021	15/09/2021	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO	
SARAH NAVITH	CASAS SALTAREN	1005720305	PETICIÓN	14/09/2021	28/09/2021	15/09/2021	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO	
GINNARY ANDREA	HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	1031157418	PETICIÓN	15/09/2021	29/09/2021	16/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
JUAN PABLO	MARIÑO JIMÉNEZ	79671973	DENUNCIA	15/09/2021	29/09/2021	16/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
PEDRO LUIS	ORTIZ TRUJILLO	1005741264	PETICIÓN	16/09/2021	30/09/2021	17/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
MARIO FERNANDO	HURTADO BELTRÁN	79905564	PETICIÓN	16/09/2021	30/09/2021	17/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
CRISTIAN JAVIER	CASTILLO BARÓN	1110685385	PETICIÓN	16/09/2021	30/09/2021	20/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
GIZETH TATIANA	CHAMORRO CASTRO	1061688847	QUEJA	17/09/2021	1/10/2021	20/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
ANA KATERYNE	GARZÓN YATE	1013633580	PETICIÓN	20/09/2021	4/10/2021	21/09/2021	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
OSCAR EDUARDO	CRUZ VASQUEZ	93399453	PETICIÓN	20/09/2021	4/10/2021	21/09/2021	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO	
OSCAR EDUARDO	CRUZ VASQUEZ	93399453	PETICIÓN	20/09/2021	4/10/2021	21/09/2021	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO	
JOHNNY STIVEN	ZAMBRANO CARVAJAL	1006119367	RECLAMO	20/09/2021	4/10/2021	22/09/2021	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO	
LAURA	RODRÍGUEZ	123444182	QUEJA	22/09/2021	6/10/2021	22/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
HÉCTOR WILLIAM	NARVAE RAMÍREZ	7884751	PETICIÓN	23/09/2021	7/10/2021	23/09/2021	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO	
MARCO TULIO	CARDENAS FORERO	797662973	PETICIÓN	23/09/2021	7/10/2021	24/09/2021	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
DALIA VANESSA	MORALES AVILA	1106398210	PETICIÓN	24/09/2021	8/10/2021	27/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
KARLA SOFÍA	CORRE RINCÓN	1005910628	QUEJA	25/09/2021	8/10/2021	28/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
JUAN CAMILO	DONATO VARGAS	1003619549	PETICIÓN	26/09/2021	8/10/2021	27/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
DANNA VALENTINA	MARTÍNEZ RONCANCIO	1000686497	QUEJA	27/09/2021	11/10/2021	28/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
MACOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	27/09/2021	11/10/2021	29/09/2021	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO	
MACOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	29/09/2021	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO	
MACOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	29/09/2021	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO	
JESSICA ALEXANDRA	ALFARO VERA	1007411312	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	29/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
LUIS FELIPE	BARRRETO BAQUERO	1030586820	QUEJA	28/09/2021	12/10/2021	30/09/2021	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
CLEVER ALONSO	VALVERDE ESCOBAR	87941544	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	30/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
MACOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	29/09/2021	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO	
JESSICA ALEXANDRA	ALFARO VERA	1007411312	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	29/09/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
LUIS FELIPE	BARRRETO BAQUERO	1030586820	QUEJA	28/09/2021	12/10/2021	30/09/2021	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
CLEVER ALONSO	VALVERDE ESCOBAR	87941544	PETICIÓN	28/09/2021	12/10/2021	30/09/2021	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
JOHANA KATHERINE	PAEZ MONTALVO	1104695424	RECLAMO	30/09/2021	14/10/2021	1/10/2021	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
GINA PAOLA	MEDINA ROJAS	53101432	PETICIÓN	30/09/2021	14/10/2021	1/10/2021	SECRETARÍA GENERAL	SOLUCIONADO	

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo del presente informe que, de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos, ninguna quedó sin respuesta logrando una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

### Recomendación:

1. Se requiere de un instructivo claro donde se le indique al ciudadano el paso a paso de como bajar los documentos que necesita y que sea fácil visualización en la página.
2. Agilizar los procesos de respuesta a los ciudadanos y no esperar hasta el último día ya que las respuestas la necesitan inmediatamente.

3. Se recomienda que las repuestas a los ciudadanos sean mas amables y de un buen trato que el ciudadano con las repuestas suministradas se sienta bien atendido a su solicitud, esto debido a que las repuestas con los oficios que salen de las unidades académicas y administrativas que se envían a los ciudadanos non muy concisos y carecen de amabilidad. Igualmente, esta deficiencia en las repuestas se detectó en la auditoría realizada a este proceso.
4. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora en estos pagos.
5. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución. con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.

La Secretaria General, la Oficina de Correspondencia y la Oficina de Gestión Tecnológica han venido trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad.

Coordinador Oficina de CorrespondenciaSecretaria