
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2022



INTRODUCCIÓN

Este informe se presenta con el propósito de hacer un seguimiento y evaluación al comportamiento de los PQRDS presentados por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Universidad del Tolima por medio de la plataforma de la universidad.

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y sugerencias, fueron recibidas por el aplicativo web y fueron clasificadas y remitidas a los correos institucionales de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad.

Estas solicitudes fueron atendidas y resueltas a satisfacción por parte de la universidad del Tolima en los tiempos requeridos y con las normas establecidas como: La Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos, Ley 1437 de enero de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1755 de junio 30 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE PQRDS DEL MES DE NOVIEMRE DE 2022.

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojó los siguientes resultados: que de las 59 solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el mes de octubre, 29 fueron realizadas por mujeres y 30 por hombres; dentro de estas solicitudes 22 fueron realizadas por egresados, 27 por estudiantes, 7 por ciudadanos Y 3 por docentes; la mayoría de las solicitudes recibidas durante este mes fueron realizadas desde la ciudad de Ibagué, Bogotá y las demás de municipios del Tolima y unos departamentos como Cali y Antioquia entre otros. Teniendo en cuenta la información reportada por el aplicativo se logra evidenciar que durante este mes se ha disminuido el número de pqrds presentados por los ciudadanos.

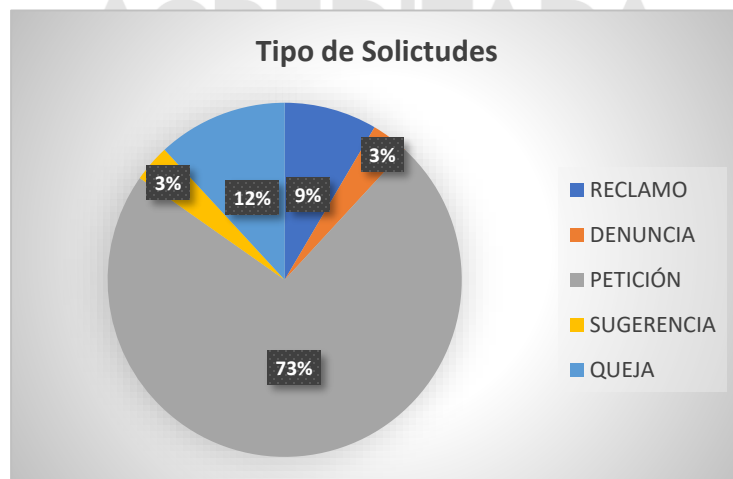
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojó los siguientes resultados así:

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	5
DENUNCIA	2
PETICIÓN	43
SUGERENCIA	2
QUEJA	7

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 43 solicitudes que corresponden al 73% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones siguen siendo las dificultades al ingreso en

la plataforma para descargas de documentos, demora en la expedición de certificados, inconvenientes para subir los documentos al momento de la inscripción, demora en la devolución de dinero, demoras en las respuestas de los correos, solicitudes de restauración de contraseñas. Durante este mes, las repuestas emitidas desde las diferentes unidades académicas y administrativas fueron solucionadas y unas fueron rechazados por estar repetidas. En las siguientes tablas observamos de manera detalladas las solicitudes recibidas y solucionadas según el tipo durante el mes de noviembre.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

958439611230503112022	BIBIANA	RIVAS VARGAS	60371865	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17	2022-11-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
748956208493304112022	F&X	SALGADO CASTILLO	93355751	PETICIÓN	2022-11-04	2022-11-18	2022-11-18	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
276408409043004112022	F&X	SALGADO C.	93355751	PETICIÓN	2022-11-04	2022-11-18	2022-11-18	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
260384314342708112022	MGUEL ANGEL	VILLAMIL BALLARES	80926691	PETICIÓN	2022-11-08	2022-11-22	2022-11-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
409021316033008112022	DANIELA ALEJANDRA	QUINCHE GARCIA	1106364669	PETICIÓN	2022-11-08	2022-11-22	2022-11-16	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
824543108235509112022	LUIS FELIPE	ARANDA TOMBE	1064427580	PETICIÓN	2022-11-09	2022-11-23	2022-11-16	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
928059212462510112022	ARGENS	CASTRO ACOSTA	30946600	PETICIÓN	2022-11-10	2022-11-24	2022-11-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
947841619400910112022	JAMIE	LOPEZ	10134519	PETICIÓN	2022-11-10	2022-11-24	2022-11-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
342072013020811112022	DANIEL GERARDO	MALAGON REYES	1015470167	PETICIÓN	2022-11-11	2022-11-25	2022-11-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
92282015330814112022	YERINA PAOLA	MENA DE LA OSSA	1040494429	PETICIÓN	2022-11-14	2022-11-28	2022-11-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
561008418131614112022	MGUEL ANGEL	VILLAMIL BALLARES	80926691	PETICIÓN	2022-11-14	2022-11-28	2022-11-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
540931319285215112022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-29	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
547639613410315112022	IVAN FERNANDO	ORTIZ ROLDAN	1110469546	PETICIÓN	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
93718913590715112022	YENY DAYANA	AVILAN RIVERA	1019071548	PETICIÓN	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
991804709574215112022	SARA CAROLINA	MONTOYA BEDOYA	28556809	PETICIÓN	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-22	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
109047920493715112022	BLANCA ROCIO	MORALES ORJUELA	28789083	PETICIÓN	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-22	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
48236320733616112022	YEDY ZARINA	NÚÑEZ OCAMPO	52530359	PETICIÓN	2022-11-16	2022-11-30	2022-11-28	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
184135107430018112022	JAMIE	LOPEZ	10134519	PETICIÓN	2022-11-18	2022-12-02	2022-12-01	FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	SOLUCIONADO
261796810121619112022	SONIA EDITH	MORENO LEÓN	51906159	PETICIÓN	2022-11-19	2022-12-02	2022-11-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
10350111859221112022	LEIDY LORENA	ORJUELA BERMUDEZ	1105613957	PETICIÓN	2022-11-21	2022-12-05	2022-12-05	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
702991712181221112022	KELLY JOHANNA	BOHORQUEZ MENDEZ	52753804	PETICIÓN	2022-11-21	2022-12-05	2022-11-28	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
609074912401821112022	DANIEL GERARDO	MALAGON REYES	1015470167	PETICIÓN	2022-11-21	2022-12-05	2022-12-01	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
41165380948022112022	JOHN JAIRO	DAZA CORREA	1144034287	PETICIÓN	2022-11-22	2022-12-06	2022-12-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
443181514123124112022	NEISY	GÓMEZ GONZÁLEZ	52728461	PETICIÓN	2022-11-24	2022-12-08	2022-11-30	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
258900312312825112022	JUAN CARLOS	VARGAS PASCUAS	93237167	PETICIÓN	2022-11-25	2022-12-09	2022-11-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
132277119350526112022	MARIA ROSA	LINAREZ ESCALONA	1263145	PETICIÓN	2022-11-26	2022-12-09	2022-11-28	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
148654316401427112022	BRENDA YERLENY	BOLIVAR AMAYA	1192765369	PETICIÓN	2022-11-27	2022-12-09	2022-11-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
370700617515227112022	ANDRÉS	OBANDO	93410498	PETICIÓN	2022-11-27	2022-12-09	2022-12-05	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
354556208183728112022	EMERSON	CASTRO OROZCO	9297548	PETICIÓN	2022-11-28	2022-12-12	2022-12-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
905350513301928112022	HUMBERTO DANIELA	ALFARO DE LEON	7921392	PETICIÓN	2022-11-28	2022-12-12	2022-12-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
1586571744229112022	BRENDA YERLENY	BOLIVAR AMAYA	1192765369	PETICIÓN	2022-11-29	2022-12-13	2022-12-01	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
220045320140629112022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2022-11-29	2022-12-13	2022-11-30	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
163101510555330112022	IVETTE LORENA	TELLEZ PEÑA	1005462127	PETICIÓN	2022-11-30	2022-12-14	2022-12-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
84965708181328112022	EMERSON	CASTRO OROZCO	9297548	PETICIÓN	2022-11-28	2022-12-12	2022-11-28	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
914627211075801112022	TOMAS	BRAVO VASQUEZ	1005912240	PETICIÓN	2022-11-01	2022-11-15	2022-11-01	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
564811208182428112022	EMERSON	CASTRO OROZCO	9297548	PETICIÓN	2022-11-28	2022-12-12	2022-11-28	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
867685211465425112022	LISETH	IBARRA SANCHEZ	65770893	PETICIÓN	2022-11-25	2022-12-09	2022-12-06	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
586450401151709112022	JIRETH ROCIO	GARAY CUELLER	1110546512	PETICIÓN	2022-11-09	2022-11-23	2022-11-09	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
547352716151103112022	LAURA CAMILA	MEDINA CHAVES	1005330613	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
922548416410803112022	HASBLEIDY ANDREA	CANTE GOMEZ	1000782576	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
733849213503606112022	PAOLA ANDREA	DEVIA GOMEZ	1105690296	PETICIÓN	2022-11-06	2022-11-18		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO
590563410443611112022	LUIS CAMILO	ANGARITA CALDERÓN	1003815354	PETICIÓN	2022-11-11	2022-11-25		OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	NO SOLUCIONADO
216904511121324112022	DANIELA ALEJANDRA	QUINCHE GARCIA	1106364669	PETICIÓN	2022-11-24	2022-12-08		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

Quejas: Con 7 solicitudes que corresponde al 12% de la muestra, estas quejas están presentadas con temas relacionados con los bloqueos en los servicios de la plataforma, demora en la devolución de dinero, no contestan los teléfonos, no contestan oportunamente los correos, demora en la entrega de certificados después de realizar los pagos.

Tabla 3. Tipos de solicitudes: Quejas

385984909224306112022	CLAUDIA	RUEDA	52179809	QUEJA	2022-11-06	2022-11-18	2022-11-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
273207116092109112022	JANIS TATIANA	TRUJILLO PERDOMO	1000726710	QUEJA	2022-11-09	2022-11-23	2022-11-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	SOLUCIONADO
42039051013321112022	JEAN FABER	DIAZ OROZCO	1073254787	QUEJA	2022-11-11	2022-11-25	2022-11-17	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
506322514235215112022	VALENTINA	RAMIREZ MEDINA	1005839160	QUEJA	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-16	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO
341767817560819112022	DUIVER ALBERTO	PARRA LÓPEZ	6525815	QUEJA	2022-11-19	2022-12-02	2022-11-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
182856211282221112022	FRANKY	RODRIGUEZ	1110587693	QUEJA	2022-11-21	2022-12-05	2022-11-25	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
429814315203403112022	ROSA	GARCIA RIVERA	38289097	QUEJA	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

Reclamos: Con 5 solicitudes que corresponde al 9% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma.

Tabla 4. Tipos de solicitudes: Reclamo

317278823582615112022	MIGUEL ESNEIDER	ARCINIEGAS PERDOMO	1110593741	RECLAMO	2022-11-15	2022-11-29	2022-11-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTR	SOLUCIONADO
263779311551521112022	FRANKY	RODRIGUEZ	1110587693	RECLAMO	2022-11-21	2022-12-05	2022-11-25	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
924637212304826112022	SALMA JULIETH	SANCHEZ VERA	1010248947	RECLAMO	2022-11-26	2022-12-09	2022-11-28	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
971015119065827112022	JULIANA	ACEVEDO SANCHEZ	1000393630	RECLAMO	2022-11-27	2022-12-09	2022-12-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTR	SOLUCIONADO
253168219121209112022	DANIEL GERARDO	MALAGON REYES	1015470167	RECLAMO	2022-11-09	2022-11-23	2022-11-10	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTR	SOLUCIONADO

Sugerencia: están distribuidos temas relacionados con lo académico.

Tabla 5. Tipos de solicitudes: Sugerencia

418936508540411112022	JULIETH PAOLA	NO TIENE	14563565	SUGERENCIA	2022-11-11	2022-11-25	2022-11-17	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
261673915400220112022	NAME	LASTNAME	28282726	SUGERENCIA	2022-11-20	2022-12-02	2022-11-21	repetido	RECHAZADO

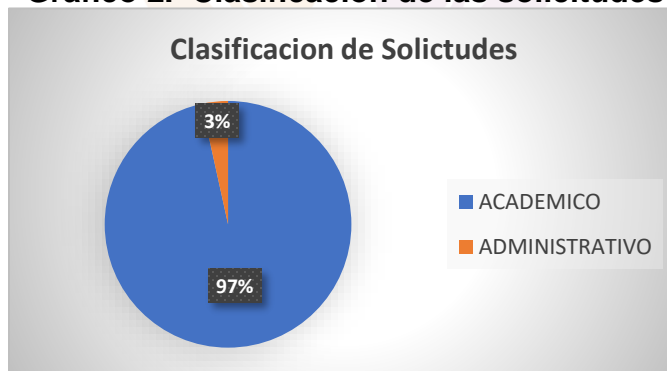
2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

Todas las solicitudes se clasifican en académicas y administrativas y de acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrds, durante este mes se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Tabla 6. Clasificación de las solicitudes

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	56
ADMINISTRATIVO	3

Gráfico 2. Clasificación de las solicitudes



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, homologaciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 56 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 97% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con solicitud de constancias, devolución de dinero, expedición de certificados por estos motivos se recibieron 3 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 3% del total de la muestra.

Solicitudes por dependencias:

Durante este mes se evidenció que la dependencia que más fue remitidas las solicitudes

de la secretaría académica del Instituto de educación a Distancia con 21 solicitudes, ya que es la dependencia que cubre las necesidades a nivel nacional mediante los centros regionales.

En la siguiente tabla observamos el número de solicitudes remitidas a las dependencias académicas y administrativas:

Tabla 7. Número de solicitudes por dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	21
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	9
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	1
SECRETARIA GENERAL	5
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	7

3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

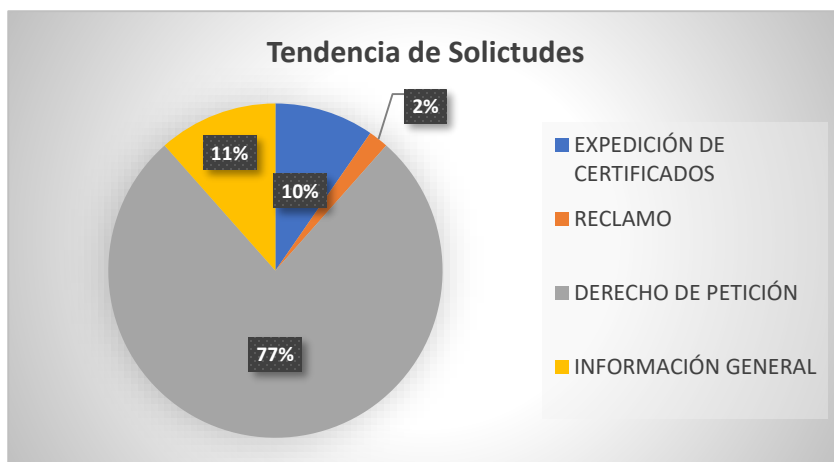
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron temas relacionados con expedición de certificados de notas, constancias laborales, certificaciones de estudios; con estudios de homologación solicitan los contenidos programáticos académicos y certificación de programa para el funcionamiento; igualmente en el tema de la solicitud de devolución de dinero respecto a pagos de matrícula y derechos de grado.

Tabla 8. Tendencia

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	5

RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	45
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	6

Grafico 3. Tendencia



Fuente: Sistema de PQRD's

4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 51 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; igualmente se presentaron 2 solicitudes como rechazado debido a que los ciudadanos repiten varias veces la misma solicitud y 6 solicitudes como no solucionado.

Tabla 9. Estado de las solicitudes

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	51
NO SOLUCIONADO	6
RECHAZADO	2

Gráfico 4. Estado de las solicitudes

Tabla 11. Estado de las solicitudes no solucionadas.

547352716151103112022	LAURA CAMILA	MEDINA CHAVES	1003530613	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
922548416410803112022	HASBLEIDY ANDREA	CANTE GOMEZ	1000782576	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
429814315203403112022	ROSA	GARCIA RIVERA	38289097	QUEJA	2022-11-03	2022-11-17		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
733849213503606112022	PAOLA ANDREA	DEVIA GOMEZ	1105690296	PETICIÓN	2022-11-06	2022-11-18		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO
99056341044361112022	LUIS CAMILO	ANGARITA CALDERÓN	1003815354	PETICIÓN	2022-11-11	2022-11-25		OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTR	NO SOLUCIONADO
216904511121324112022	DANIELA ALEJANDRA	QUINCHE GARCIA	1106364669	PETICIÓN	2022-11-24	2022-12-08		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

Tabla 12. Estado de las solicitudes rechazadas por estar repetidas.

261673915400220112022	NAME	LASTNAME	28282726	SUGERENCIA	2022-11-20	2022-12-02	2022-11-21	repetido	RECHAZADO
84965708181328112022	EMERSON	CASTRO OROZCO	9297548	PETICIÓN	2022-11-28	2022-12-12	2022-11-28	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Los PQRDS son fundamentales y determinantes para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. Partiremos de una serie de premisas básicas que definen la importancia de atender como es debido los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos ya que estos representan la continuidad y afianzamiento de la relación entre la universidad y el ciudadano.

Durante este mes se evidencio que las 51 solicitudes fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley. Que fueron atendidas por las dependencias académicas y administrativas y que todas las alertas enviadas por el correo de Correspondencia a los correos institucionales con los recordatorios de acuerdo a las alertas que arroja el sistema del sistema y muestren el semáforo en amarillo, naranja y rojo y las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. y próximos a vencer teniendo como resultado un mínimo numero de solicitudes fueran reportadas como no solucionadas. Se evidencio que el mayor número de solicitudes con la tendencia a derechos de petición el cual se debe a que la mayoría de los usuarios envían su solicitud de esta manera, como una estrategia para una respuesta rápida.

Con el fin de dar seguimiento para el cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), estos pqrds recibidos y remitidos a las unidades académicas y administrativas de la universidad, se lleva un drive de control diario, el cual también sirve como un recurso de consulta diaria de los mismos y como insumo para los informes mensuales.

La oficina de Correspondencia ha tomado como estrategia de mejora para la disminución de los pqrds seguir usando las campañas para la atención al ciudadano de una manera más rápida amable satisfactoria, estas campañas se están publicando en el ut al día, igualmente se creó video capacitación sobre los procesos que se manejan en la oficina de correspondencia para lanzarlo a la comunidad universitaria.

La plataforma de PQRDS se encuentra en un proceso de actualización de acuerdo a las necesidades y exigencias de los entes de control por parte de la oficina de Gestión Tecnológica.

RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente
- 2.
3. se recomienda que los jefes o encargados que revisen las respuestas que atienden las necesidades de los usuarios externos por medio de la plataforma PQRDS; la respuesta debe cumplir con estos requisitos:

Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.

* debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

* Moderar el lenguaje: Siempre utilizar un lenguaje amable, servicial y no actuar como un robot, los clientes necesitan tener un contacto con una persona que entienda por lo que está pasando.

*Aceptar las críticas: Estas harán que el servicio mejore y así los clientes sienten que están siendo escuchados.

4. Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el ciudadano. Mostrar interés y atención. Hacer preguntas inteligentes que encausen la conversación hacia una solución o acuerdo.
5. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible, con lenguaje claro, en la página institucional sobre el paso a paso para solicitar certificados, pagos, etc. y descarga de documentos que se realizan desde la plataforma por los ciudadanos.
6. Se recomienda contestar en el menor tiempo posible los pqrds, enviados a las dependencias y no esperar hasta el día ultimo de dar cumplimiento a la respuesta.
7. Ofrecer una solución o una ruta: Siempre debes ofrecer al ciudadano una solución, si las personas se toman el tiempo para ser escuchados, la unidad academica y administrativa debe tener preparado un plan de acción ante cualquier situación.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general

Una nueva historia
ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD