

## INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE DICIEMBRE

- peticiones • quejas • reclamos • sugerencias • denuncias
- solicitudes de información recibidos por el aplicativo web

### INTRODUCCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

La Atención a la Ciudadanía de la Universidad del Tolima busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad.

Para dar cumplimiento a los derechos constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a través de mecanismos de atención, la Universidad ha dispuesto un aplicativo para el registro de las PQRS disponible en el Portal Universitario en el siguiente enlace: <http://pqr.ut.edu.co/>.

La plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) D de la Universidad del Tolima, centra sus esfuerzos en crear una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, fundamentándose en la eficiencia en la atención al usuario, entendiéndose este como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y funcionarios que interactúan en nuestra comunidad, trabajando para lograr su satisfacción con los servicios ofrecidos.

La información obtenida a través de la plataforma de PQRSD de la Universidad del Tolima resulta ser de gran utilidad para la revisión y análisis de los procesos de la misma, permitiendo la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, buscando la eliminación de causas principales de insatisfacción entre la comunidad, permitiendo mejorar los procesos de nuestra Alma Mater.

A continuación, se pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de la plataforma de la Universidad de Tolima durante el mes de diciembre del 2023.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de la plataforma de la Universidad de Tolima, durante el mes de diciembre de 2023.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de la plataforma de pqrds habilitada por la Universidad del Tolima para la recepción de PQRS.
- b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad del Tolima de las PQRS recibidas.
- c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Tolima, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

## ALCANCE DEL INFORMACIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el mes de diciembre de 2023.

## RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

Las Unidades Académicas y Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s recibidas por medio de la plataforma institucional son las responsables de dar respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos establecidos por la ley. Conforme al principio de responsabilidad, el retardo injustificado en la recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es causal de sanción disciplinaria por parte de la Oficina de Control Disciplinario la cual podrá ser de oficio o a petición del interesado, esto sin perjuicio de la responsabilidad que pueda correr el funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la encargada del desarrollo y soporte técnico del software, así como el diseño, elaboración y actualización del manual del administrador y el manual de usuario del aplicativo de peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

El encargado de administrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias es la oficina de correspondencia, quien debe contar con el conocimiento de cada una de las funciones que realizan las dependencias a fin de lograr la efectividad en el trámite y reenviar a cada unidad académica y administrativa las solicitudes recibidas por los usuarios.

La Oficina de Correspondencia es la responsable de brindar la capacitación a todas las unidades académico administrativas de la Institución, en el funcionamiento del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. A su vez, es la encargada de vigilar que la atención a las PQRD,s se presten de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente al caso concreto; conforme a lo anterior, dicha Oficina rinde a la Dirección un informe mensual donde consolida cada PQRD,s recibido por medio de la plataforma y por la ventanilla virtual.

## MARCO REFERENCIAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Sentencia C-818 de 2011.
- Concepto del Consejo de Estado 2243 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Artículos 7, 8, 9. Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución de Rectoría N° 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.
- Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013, por medio de la cual se modifican las Resoluciones 0939 del 30 de agosto de 2006 y N° 1941 del 20 de septiembre de 2012.
- Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”
- Ley 1474 DE 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. • Ley 1755 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”.

## INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

¡Construimos la universidad que soñamos!

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por la Coordinación de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, donde son clasificadas y se redirigen a los gestores de Atención de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo con la competencia.

## ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE.

A lo largo del presente informe se da cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en la Universidad tanto en su sede principal como en las sedes regionales fueron presentadas por estudiantes y

egresados, y el 72% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

## CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrds, durante el mes de diciembre se vio reflejado de la siguiente forma:

**Académicas:** se refiere a los asuntos relacionados con el desarrollo de los programas académicos, planes de estudio, currículo, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 39 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 85% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, información administrativa por estos motivos se recibieron 4 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 9% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

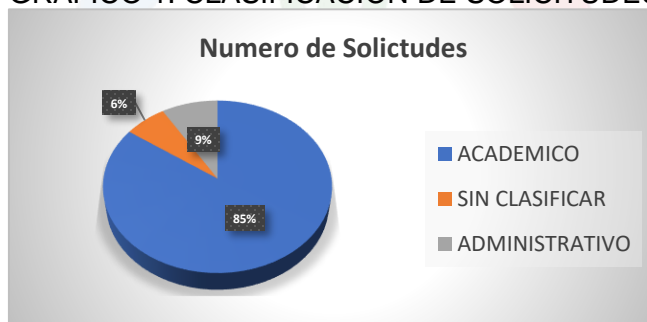


Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	39
SIN CLASIFICAR	3
ADMINISTRATIVO	4

Fuente: Sistema de PQRD's

## NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

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, la oficina de correspondencia con el tema de inscripciones académicos para aspirantes y egresados.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
FACULTAD DE CIENCIAS	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1

OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	4
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	6
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	11

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en este mes, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD

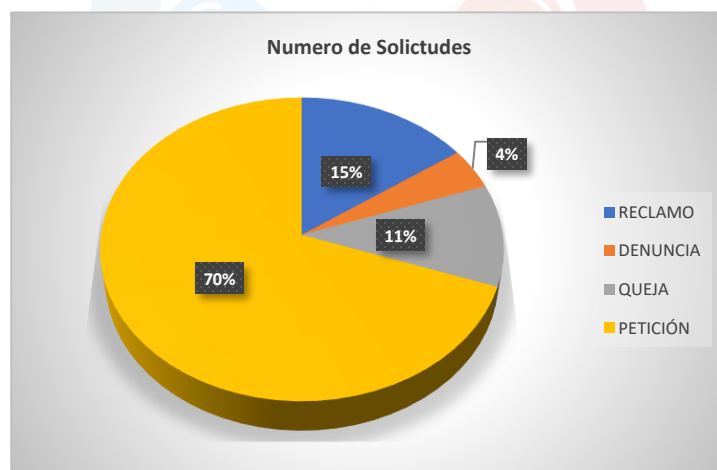


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	7
DENUNCIA	1
QUEJA	5
PETICIÓN	32

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 32 solicitudes que corresponden al 70% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son:

a) Oferta académica y proceso de inscripción y admisión a programas de pregrado y pos grado: Este es uno de los asuntos por el que más se reciben solicitudes de información, siendo frecuentes las preguntas acerca de las fechas de inscripción, los requisitos, el proceso y valor de la inscripción y matrícula semestral.

b) Oferta de cursos de extensión y expedición de certificados: La oferta de cursos, talleres, diplomados y similares ofertados por la Universidad, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos. Igualmente, son frecuentes las consultas sobre los cursos de inglés ofertados por centro de idiomas.

c) Solicitud de certificados académicos: la solicitud y trámite de estos documentos continua, desde el 2020, como un proceso 70% virtual, siendo frecuentes las dudas sobre el pago, solicitud y recepción de estos documentos, especialmente entre estudiantes de reciente ingreso. Solicitud de sabanas de notas de egresados para estudios de pos grado; También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.

**Tabla 4. TIPO DE SOLICITUDES: DERECHOS DE PETICION RECIBIDAS DURANTE ESTE MES:**

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-12-01 Y 2023-12-22										
ID	NOMBRE	ASUNTO	FECHA RECIBIDA	FECHA RESUELTA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	ESTADO
98393581440280212202	JORGE HERNAN	TABARES FRANCO	1060268743	PETICIÓN	2023-12-02	2023-12-15	2023-12-05	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONA
24566031006560212202	RUBIELA	CHALUX FIGUEROA	34602970	PETICIÓN	2023-12-02	2023-12-15	2023-12-14	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONA
36564381345440412202	ANDRÁS FELIPE	CAMPOS ROJAS	1007599988	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONA
25697051824160412202	DIANA PATRICIA	REYES GONZALEZ	1069852296	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
53169071822400412202	DIANA PATRICIA	REYES GONZALEZ	1069852296	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
26066382038090412202	ANDRÉS GERARDO	TIQUE BUITRAGO	93404013	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-15	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES		SOLUCIONA
74835061637000412202	FABIAN EDUARDO	MANRIQUE MENDEZ	14138032	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-13	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION		SOLUCIONA
62558841057480412202	ANGIE	RICAUARTE FLOREZ	1005820766	PETICIÓN	2023-12-04	2023-12-18	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONA
36811031820450512202	KAREN ELIANA	OSMA DIAZ	1193089872	PETICIÓN	2023-12-05	2023-12-19	2023-12-14	FACULTAD DE CIENCIAS		SOLUCIONA
63821071218040812202	JUAN DIEGO	PEÑUELA VASQUEZ	1104938261	PETICIÓN	2023-12-08	2023-12-22	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONA
95507962301480912202	YURANY INEY	LASSO NARVAEZ	38210214	PETICIÓN	2023-12-09	2023-12-22	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONA
7828652145956112202	YASSER ENRIQUE	VASQUEZ CHAVARRO	93456288	PETICIÓN	2023-12-11	2023-12-25	2023-12-11	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONA
3961277173022112202	STEFANY	SILVA MONTEALEGRE	1005815831	PETICIÓN	2023-12-11	2023-12-25	2023-12-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
33776712214071412202	NELSON	RIÑO	80141226	PETICIÓN	2023-12-14	2023-12-28	2023-12-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA		SOLUCIONA
3932200628411412202	VIVIANA PATRICIA	SANCHEZ BADOS	25285774	PETICIÓN	2023-12-14	2023-12-28	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA		SOLUCIONA
47929010932051412202	LUIS CARLOS	RESTREPO RUBIO	72157400	PETICIÓN	2023-12-14	2023-12-28	2023-12-21	OFICINA DE CONTRATACIÓN		SOLUCIONA
56327582109421412202	LAURA VANESSA	ROJAS KULMAN	1110589518	PETICIÓN	2023-12-14	2023-12-28	2023-12-21	FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL		SOLUCIONA
642275113151412202	EVELYN MELIZA	TRONCOSO ALVAREZ	1006073009	PETICIÓN	2023-12-14	2023-12-28	2023-12-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
63178161429501512202	INVERSIONISTAS	ESTRATEGICOS SAS	900596549	PETICIÓN	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-20	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION		SOLUCIONA
39291211423221512202	INVERSIONISTAS	ESTRATEGICOS SAS	900596549	PETICIÓN	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-20	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION		SOLUCIONA
69549331750151512202	JAMES ARBEY	SUAREZ QUENQUAN	10297985	PETICIÓN	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONA
60344321425591812202	DIEGO ENRIQUE	LOZANO GUTIERREZ	5887305	PETICIÓN	2023-12-18	2024-01-01	2023-12-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
6743882211221812202	ANGEL ALBEIRO	DIAZ GUTIERREZ	1110580516	PETICIÓN	2023-12-18	2024-01-01	2023-12-19	VICERRECTORIA ACADÉMICA		SOLUCIONA
10572371311241912202	ALEJANDRO	VARGAS VARGAS	1014662317	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONA
69549561400101912202	DIANA CAROLINA	CASTILLO CRUZ	1070586239	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD		SOLUCIONA
65001931049181912202	ALEX SHADID	LÓPEZ CANO	10021392	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-26	SECRETARIA GENERAL		SOLUCIONA
90372751208401912202	JULIAN ANDRES	PAPAMIA TIMANA	1061817123	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-21			RECHAZADO
33393632331401912202	NUBIA ROCIO	MAYORGA CIFUENTES	65738528	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-21			SOLUCIONA
7103831506562012202	JOHAN	AGUIRRE	901132952	PETICIÓN	2023-12-20	2024-01-03	2023-12-21			SOLUCIONA
70579771209111912202	JULIAN ANDRES	PAPAMIA TIMANA	1061817123	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-21			SOLUCIONA
22176651521231912202	OSCAR	MARTINEZ CASTRO	1052081626	PETICIÓN	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-21			SOLUCIONA

**Quejas:** Con 5 solicitudes que corresponde al 11% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de no entrega completa de la información solicitada, no contestan los teléfonos y no responden rápidamente los correos.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-12-01 Y 2023-12-22										
ID	NOMBRE	ASUNTO	FECHA RECIBIDA	FECHA RESUELTA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	ESTADO
81403840958570712202	MARY DEL PILAR	CANO ZAPATA	52444401	QUEJA	2023-12-07	2023-12-21	2023-12-12	GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		SOLUCIONA
59107271650201512202	YULY	BERNAL	1022405618	QUEJA	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA		SOLUCIONA
98599590940012012202	KAREN DAYANA	ROJAS QUAYARA	1012450733	QUEJA	2023-12-20	2024-01-03	2023-12-21			SOLUCIONA
11617451436221912202	LILIANA ANDREA	ORDÓÑEZ OBANDO	1007225148	QUEJA	2023-12-19	2024-01-02	2023-12-21			SOLUCIONA

Tabla 5. TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

**Denuncias:** Con 1 solicitudes que corresponde al 6% de la muestra, esta denuncia está distribuidas temas relacionados con inconformidad en la entrega de devolución de dinero.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-12-01 Y 2023-12-22										
ID	NOMBRE	ASUNTO	FECHA RECIBIDA	FECHA RESUELTA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	FECHA ASIGNADA	ESTADO
45354101622441212202	OLGA	RAMREZ MEDINA	26431682	DENUNCIA	2023-12-12	2023-12-26	2023-12-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD		SOLUCIONA

**Reclamos:** Con 6 solicitudes que corresponde al % de la muestra, con temas relacionados con inconformidad en no contestar el teléfono, no hay respuestas rápidas a las solicitudes.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-12-01 Y 2023-12-22									
591134007183910122023	LEIDY VIVIANA	USCATEGUI COBOS	1012344142	RECLAMO	2023-12-10	2023-12-22	2023-12-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADA
599389622180712122023	NATHALI	PEREZ MENDEZ	1002953685	RECLAMO	2023-12-12	2023-12-26	2023-12-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADA
578884907014712122023	ELIANA	OCHOA FLOREZ	43838373	RECLAMO	2023-12-12	2023-12-26	2023-12-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADA
442566510380815122023	ANDRES CAMILO	LONDOÑO AGUILAR	1128462426	RECLAMO	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-18	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADA
366337514374115122023	MARIA DEL MAR	VEGA ORDOÑEZ	1110364385	RECLAMO	2023-12-15	2023-12-29	2023-12-18	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADA
293100019094318122023	YONAIRA	BONILLA YATE	1004344660	RECLAMO	2023-12-18	2024-01-01	2023-12-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADA

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

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

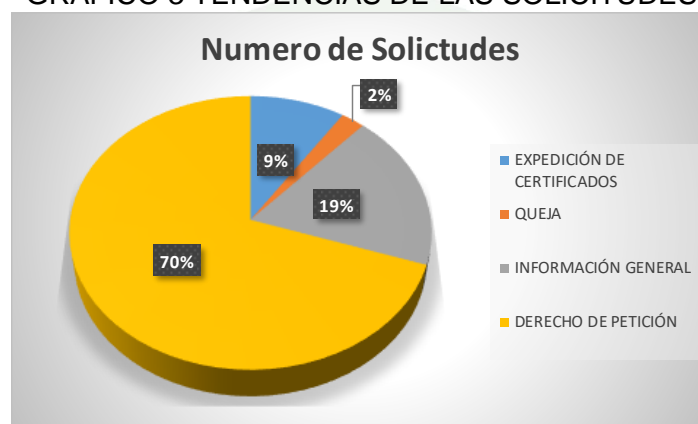


Tabla 7. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	4
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	8
DERECHO DE PETICIÓN	30

Fuente: Sistema de PQRD's

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa fueron de derechos de petición ya que el ciudadano ve este derecho como una salida rápida para que las respuestas a su solicitud y son tomadas con más importancia.

## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 54 solicitudes que corresponde al 92% 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; 2 solicitudes no solucionadas, las cuales se solicitó a las oficinas encargadas de dar estas respuestas si les había dado respuesta por otro medio y todas dieron respuesta de que se solucionó por el correo personal a cada uno dando cumplimiento a la norma; los 3 rechazados por estar repetidos..

#### GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

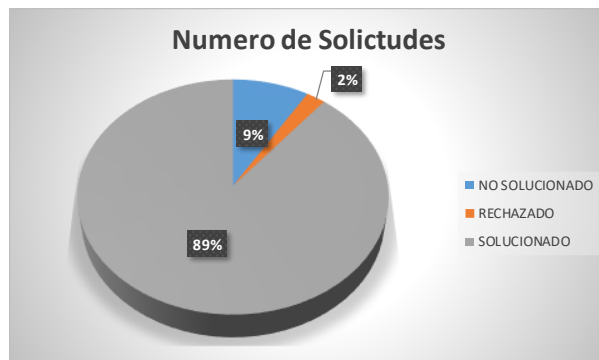


Tabla 8. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	4
RECHAZADO	1
SOLUCIONADO	41

Para contabilizar el tiempo de respuesta, y con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), continuamos con la estrategia para prevenir que las solicitudes no se les dé a tiempo la respuesta por diferentes motivos y se dé como no solucionado se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias de los pqrds próximos a vencer, cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo.
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 este año, 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).

#### 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 parcialmente una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

De las solicitudes que no se les dio respuesta por el aplicativo se les recomendó por correo



electrónico de dar las repuestas oportunas y contestar en los tiempos por la plataforma esto con el fin de que quede evidenciadas de las respuestas en momento de consulta y de seguimiento a la solicitud.

### Recomendación:

1. Se envió por correo electrónico a todas las unidades académicas la campaña de concientización para socializar con cada grupo de trabajo, que el funcionario encargado de pqrds dé respuesta rápida a los ciudadanos primeramente por la plataforma y también por correo, teléfono o de manera presencial según el caso a su solicitud.
2. Se solicita que haya más claridad en el uso de la plataforma en el momento de la inscripción; el aspirante no puede subir los archivos por bloqueo o por cualquier otro problema de demora en tiempos para su inscripción en el pregrado.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Secretaria General siguen trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad y protección de la página.

**Coordinador Oficina de Correspondencia**

Secretaria general

ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!