

INFORME

DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DURANTE EL MES DE ABRIL DEL 2022

INTRODUCCIÓN

El presente informe es sobre las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y sugerencias, que fueron recibidas, clasificadas y remitidas a los correos institucionales de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad, para la solución de las necesidades presentadas por los ciudadanos durante el mes de abril del 2022.

El comportamiento de las PQRDS durante este mes, instaurados a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, se cumplieron en los tiempos y normas establecidas: 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. Y se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes unidades académicas y administrativas.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE PQRDS DEL MES DE ABRIL DEL 2022

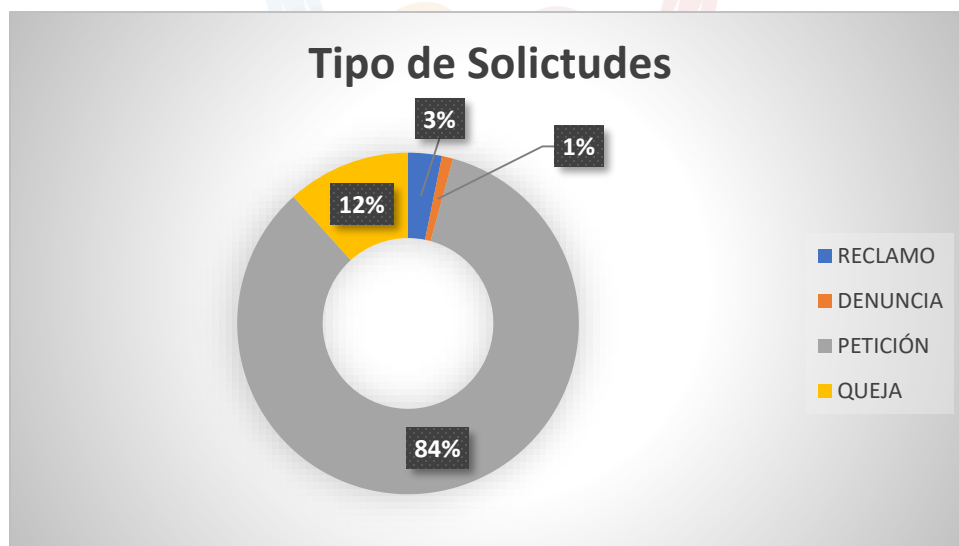
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	3
DENUNCIA	1
PETICIÓN	79
QUEJA	11

GRÁFICO 1. TIPOS DE SOLICITUD



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 79 solicitudes que corresponden al 84% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones que siguen siendo las dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, la expedición de certificados, para subir los documentos al momento de la inscripción, la devolución de dinero, respuestas a tiempo de los correos, restauración de contraseñas, inconvenientes al ingresar los datos para la inscripción, problemas, otras solicitudes realizadas en saber el inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y certificados los cuales los ciudadanos ya han realizado los pagos.

Durante este mes, las repuestas emitidas desde las diferentes unidades académicas y administrativas fueron solucionadas y unas fueron rechazadas por estar repetidas en los tiempos de Ley los cuales se ven evidenciados en la siguiente tabla.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

306288916063201042022	MILEIDY	DE JESUS LOPEZ	1063817800	PETICIÓN	2022-04-01	2022-04-15	2022-04-04	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
837496911103502042022	DAVID	RODRIGUEZ GIRALDO	93395575	PETICIÓN	2022-04-02	2022-04-15	2022-04-07	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
15236818153402042022	BRAYAN	POSSU	1019069606	PETICIÓN	2022-04-02	2022-04-15	2022-04-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
784094006502904042022	ALEJANDRA MARIA	HERNANDEZ ROJAS	1039460013	PETICIÓN	2022-04-04	2022-04-18	2022-04-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
262541216550005042022	MARIA ELENA	ZAPATA MOTTA	1006845400	PETICIÓN	2022-04-05	2022-04-19	2022-04-06	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
24223308061505042022	JOHN ALEXANDER	CASTELLANOS GONZÁLEZ	1110483485	PETICIÓN	2022-04-05	2022-04-19	2022-04-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
684269110185105042022	GINA MARSELA	ROJAS ARIAS	52177845	PETICIÓN	2022-04-05	2022-04-19	2022-04-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
517881110255505042022	PAOLA ALEJANDRA	GUTIERREZ PACHECO	1110518371	PETICIÓN	2022-04-05	2022-04-19	2022-04-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
76910717234005042022	AMPARO	MEJÍA	66926664	PETICIÓN	2022-04-05	2022-04-19	2022-04-19	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
53697113443106042022	EDISON ALEXANDER	DIAZ LEMUS	79860650	PETICIÓN	2022-04-06	2022-04-20	2022-04-06	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
609106006545206042022	CARMEN MARIA	ROMERO TEJEDOR	1007194975	PETICIÓN	2022-04-06	2022-04-20	2022-04-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
114766810365106042022	VALENTINA	SALAZAR ESCOBAR	30397949	PETICIÓN	2022-04-06	2022-04-20	2022-04-19	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
679764315182106042022	ADOLFO LEONARDO	FORERO NAVARRO	19339055	PETICIÓN	2022-04-06	2022-04-20	2022-04-20	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
650869912440507042022	DIEGO ALEJANDRO	SUÁREZ RODRIGUEZ	14252224	PETICIÓN	2022-04-07	2022-04-21	2022-04-20	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
588252711044008042022	CARLOS JAVIER	PUESTES PEREZ	1014194257	PETICIÓN	2022-04-08	2022-04-22	2022-04-19	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
157070822484708042022	LLIANA MARCELA	BARVÁEZ CORDERO	1023897800	PETICIÓN	2022-04-08	2022-04-22	2022-04-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
915170012330311042022	LAURA KARINQA	PERNAGOS ANGEL	1075258335	PETICIÓN	2022-04-11	2022-04-25	2022-04-19	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
630560808440412042022	KAREN VANESSA	VASQUEZ MENDEZ	1107008624	PETICIÓN	2022-04-12	2022-04-26	2022-04-19	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
57283110473212042022	JOHN ALEXANDER	CASTELLANOS GONZÁLEZ	1110483485	PETICIÓN	2022-04-12	2022-04-26	2022-04-19	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
56019918271316042022	AMPARO	MEJÍA	66926664	PETICIÓN	2022-04-16	2022-04-29	2022-04-19	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
634342309481316042022	FANNY	RIVERA CALVACHE	52965810	PETICIÓN	2022-04-16	2022-04-29	2022-04-22	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
186560919395819042022	NEREIMIS ANGELLY	MARIMON HERRERA	1043585771	PETICIÓN	2022-04-19	2022-05-03	2022-04-28	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
281932318122320042022	JUAN CAMILO	SANABRIA GARCÉS	1110533864	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-21	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
897374211010020042022	IVAN CAMILO	GONZALEZ FUQUENE	79372393	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-28	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
441349709280820042022	MARCELO	DORADO RAMIREZ	1144062901	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
17054115423720042022	MARIA ALEJANDRA	MENDOZA HERNANDEZ	1007831692	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
797516523360320042022	VERONICA	LOPEZ CARMONA	45693841	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-05-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
557973305283820042022	YEDY ZARINA	NÚÑEZ OCCAMPO	52530359	PETICIÓN	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
127200611373021042022	LAURA CATALINA	ALBADA GONGORA	1070586767	PETICIÓN	2022-04-21	2022-05-05	2022-04-27	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
2325264610454421042022	JUAN ESTEBAN	GÓMEZ GRANADOS	1110590505	PETICIÓN	2022-04-21	2022-05-05	2022-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
577861610472021042022	JUAN ESTEBAN	GÓMEZ GRANADOS	1110590505	PETICIÓN	2022-04-21	2022-05-05	2022-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
324658408154821042022	YEIMY LORENA	CALDERÓN LOAZA	1006518250	PETICIÓN	2022-04-21	2022-05-05	2022-05-04	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
964909119532723042022	SERGIO ESTEBAN	BARRETO GÓMEZ	1033751243	PETICIÓN	2022-04-23	2022-05-06	2022-05-02	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
949821814454124042022	OSCAR GUILLEMO	GIL CARDOZO	7543742	PETICIÓN	2022-04-24	2022-05-06	2022-04-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
726509119181424042022	FRANCISCO JAVIER	VÁSQUEZ ARTEAGA	79653802	PETICIÓN	2022-04-24	2022-05-06	2022-04-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
828265171549824042022	YURI VERONICA	SOTO CASTAÑEDA	52993999	PETICIÓN	2022-04-24	2022-05-06	2022-05-04	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
587419314345825042022	ANDRÉS MAURICIO	MONROY SUCUARIZA	1032405575	PETICIÓN	2022-04-25	2022-05-09	2022-04-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
55441711566425042022	PAULA ANDREA	SALAZAR SANCHEZ	1112761169	PETICIÓN	2022-04-25	2022-05-09	2022-04-27	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
55489216181625042022	HECTOR EDUARDO	ESQUIVEL	14207728	PETICIÓN	2022-04-25	2022-05-09	2022-05-09	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
96541314023925042022	LIDA YNETH	ZORRO CAPERA	65778307	PETICIÓN	2022-04-25	2022-05-09	2022-04-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
781631507192425042022	DIANA CAROLINA	MONTEALEGRE MOYA	1075229493	PETICIÓN	2022-04-25	2022-05-09	2022-05-02	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
684872409425126042022	RAUL ALEJANDRO	CASAS ZULUAGA	1104700631	PETICIÓN	2022-04-26	2022-05-10	2022-05-06	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
534720816265226042022	LEOPOLDO ALBERTO	MUNERA RUIZ	19298642	PETICIÓN	2022-04-26	2022-05-10	2022-05-10	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
970156108505726042022	OMAR HENRY	VEGA	1110464073	PETICIÓN	2022-04-26	2022-05-10	2022-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
671203213212627042022	YULY ANDREA	RODRIGUEZ CARO	1023867464	PETICIÓN	2022-04-27	2022-05-11	2022-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
184314109530527042022	VICTOR MANUEL	MORENO ACOSTA	79977527	PETICIÓN	2022-04-27	2022-05-11	2022-05-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
552523717513727042022	MARIBEL	DIMATÉ MENDOZA	1077942582	PETICIÓN	2022-04-27	2022-05-11	2022-05-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
197641011395828042022	JAIME ANDRÉS	VARGAS ARIAS	1007324356	PETICIÓN	2022-04-28	2022-05-12	2022-04-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
980682710483728042022	CARLOS ANDRÉS	QUIJONES PRADO	10306923	PETICIÓN	2022-04-28	2022-05-12	2022-04-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
330566413142228042022	YEIMI CAROLINA	SANCHEZ FRANCO	1110484491	PETICIÓN	2022-04-28	2022-05-12	2022-05-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
5419311585728042022	LAURA GUISELA	AGUDELO MOLANO	1107975139	PETICIÓN	2022-04-28	2022-05-12	2022-05-04	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
192956121404029042022	MARBY KILJANY	CARRILLO MONTOYA	100583593	PETICIÓN	2022-04-29	2022-05-13	2022-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
57076502044729042022	LAURA GUISELA	AGUDELO MOLANO	1107975139	PETICIÓN	2022-04-29	2022-05-13	2022-05-04	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
93064909031930042022	LUIS ALBERTO	RODRIGUEZ CARVAJAL	1110597992	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13	2022-05-06	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
22253770859030042022	ANDRÉS FELIPE	LIZARAZO CALDERON	1003505401	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13	2022-05-06	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
89619261200830042022	LIBIA	TORRES BARRIOS	65742466	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13	2022-05-02	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
797692019532723042022	SERGIO ESTEBAN	BARRETO GÓMEZ	1033751243	PETICIÓN	2022-04-23	2022-05-06	2022-04-25	SECRETARIA GENERAL	RECHAZADO
941951211584528042022	LAURA GUISELA	AGUDELO MOLANO	1107975139	PETICIÓN	2022-04-28	2022-05-12	2022-04-28	SECRETARIA GENERAL	RECHAZADO

Quejas: Con 11 solicitudes que corresponde al 12% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los bloqueos en los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la devolución de dinero, no contestan los teléfonos, no contestan oportunamente los correos.

Tabla 3. Tipos de solicitudes: Quejas

736578622525003042022	WEIMAR DAVID	BRIEZ ZABALETA	1110578883	QUEJA	2022-04-03	2022-04-15	2022-04-04	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO
141646809200406042022	YISELYOHANA	BONILLA POPAYAN	1061741438	QUEJA	2022-04-06	2022-04-20	2022-04-20	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
51483011083611042022	MARISOL	SAAVEDRA DIAZ	65785593	QUEJA	2022-04-11	2022-04-25	2022-04-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
652433312584016042022	YENNY ROCIO	YATE TIQUE	1007535457	QUEJA	2022-04-16	2022-04-29	2022-04-22	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
590893612403417042022	CLARIZA	LASO GARCIA	38556116	QUEJA	2022-04-17	2022-04-29	2022-04-22	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
779372607472318042022	MONICA SHIRLEY	MOTTA	1075305625	QUEJA	2022-04-18	2022-05-02	2022-04-22	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
356573614150323042022	DALIA CATALINA	MUÑOZ IBARRA	1013104261	QUEJA	2022-04-23	2022-05-06	2022-04-26	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
575191611544226042022	YISELYOHANA	BONILLA POPAYAN	1061741438	QUEJA	2022-04-26	2022-05-10	2022-04-26	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
819756307483527042022	DANIEL ALEJANDRO	ATENCIA ARTUNDUAGA	1110693134	QUEJA	2022-04-27	2022-05-11	2022-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
501585112242927042022	JORGE LUIS	GUZMAN CUENCA	8325	QUEJA	2022-04-27	2022-05-11	2022-05-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO

Reclamos: Con 3 solicitudes que corresponde al 3% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma.

Tabla 4. Tipos de solicitudes: Reclamo

283307412352820042022	ANGIE JULIANA	ACOSTA SANCHEZ	1006122105	RECLAMO	2022-04-20	2022-05-04	2022-04-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
108501120033825042022	VIVIANA LIZETH	VARÓN RUBIANO	1110519397	RECLAMO	2022-04-25	2022-05-09	2022-05-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
856607309511130042022	CLAUDIA PATRICIA	BUESACO VASQUEZ	34329898	RECLAMO	2022-04-30	2022-05-13	2022-05-06	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO

Denuncias: Con 1 solicitudes que corresponde al 1% de la muestra, esta denuncia es por un ciudadano con tema académico del IDEAD

Tabla 5. Tipos de solicitudes: Denuncia

312545616061026042022	MONICA ASTRID	APARICIO RONDON	1022960749	DENUNCIA	2022-04-26	2022-05-10	2022-05-06	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
-----------------------	---------------	-----------------	------------	----------	------------	------------	------------	----------------------------	-------------

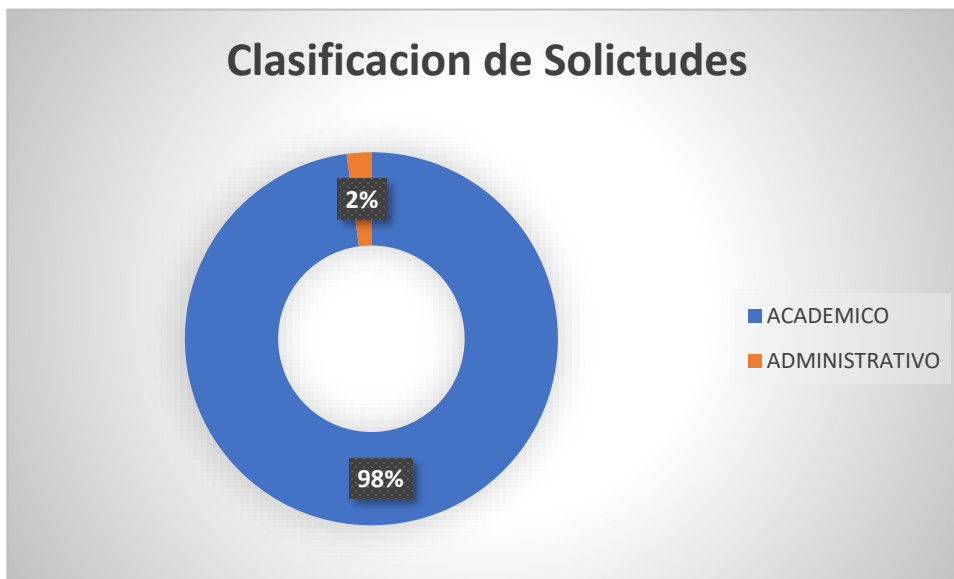
CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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

Tabla 6. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

Clasificación	Numeri de solicitudes
ACADEMICO	92
ADMINISTRATIVO	2

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, 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 92 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 98% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, expedición de certificados por estos motivos se recibieron 2 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 2% 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.

Tabla 7. NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	34
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	17
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	11
SECRETARIA GENERAL	6
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	6
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	5
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	2

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, Secretaria Académica del Idead con 34 solicitudes referentes a expedición de certificados, contenidos programáticos, información de programas académicos, Oficina de Registro y Control Académico con 17 solicitudes referentes a la expedición de certificados de constancias, expedición de sábanas de notas, la gestión tecnológica con 11 solicitudes referentes a problemas en la plataforma.

Las respuestas dadas por el coordinador se relacionaron con temas de consulta de fecha de entrada de vacaciones colectivas e información sobre oferta académica.

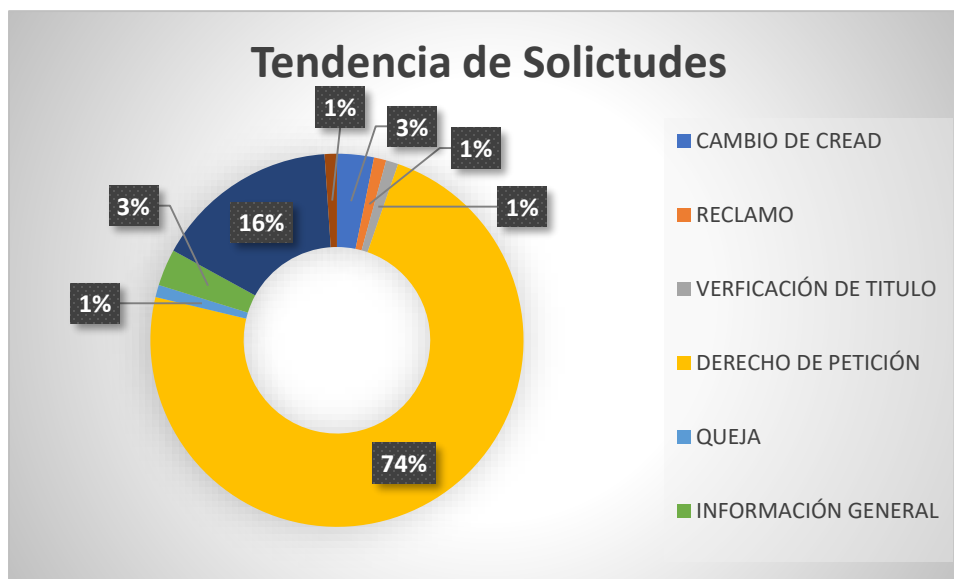
LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron los derechos de petición con 69 solicitudes con 74% de la muestra, de índole académico este gran aumento en los derechos de petición es porque la mayoría de los ciudadanos saben que la institución contesta más rápido los derechos de petición que otra clase de solicitudes. Expedición de certificados con 15 con el 16% de la muestra con solicitudes académicas y administrativas.

Tabla 8. TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO

Tendencia	Numeri de Solicitudes
CAMBIO DE CREAD	3
VERIFICACIÓN DE TITULO	3
DERECHO DE PETICIÓN	69
INFORMACIÓN GENERAL	3
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	15
DEVOLUCIÓN DE DINERO	10

GRÁFICO 3. TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

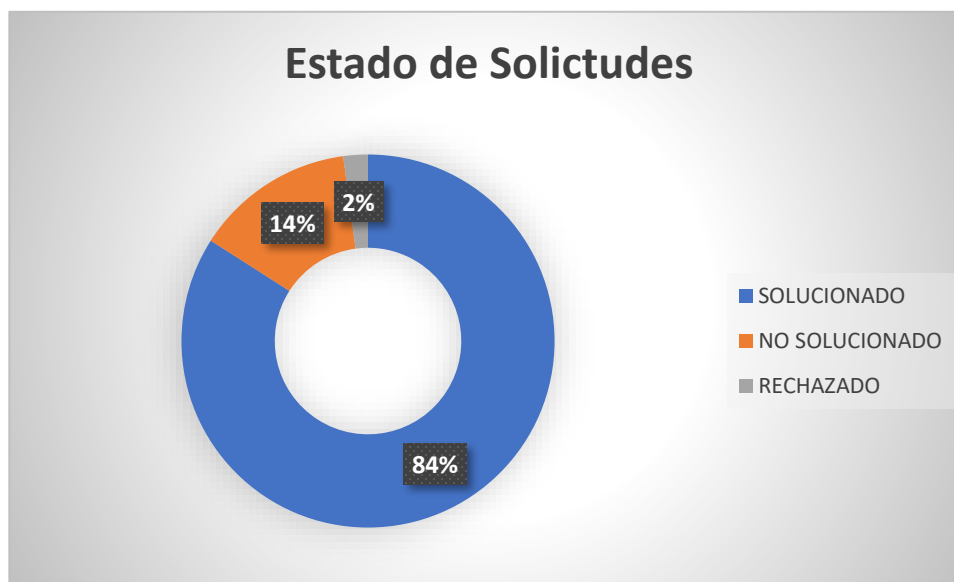
ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 79 solicitudes que corresponde al 84% 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.

Tabla 9. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Número de Solicitudes
SOLUCIONADO	79
NO SOLUCIONADO	13
RECHAZADO	2

GRÁFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

Los PQRDS, que se presentaron como no solucionada por el aplicativo fueron 13 solicitudes que corresponden al 14 % del total de la muestra, pero al ser el seguimiento de estas solicitudes a las dependencias encargadas de dar la repuesta, manifiestan que le dieron respuesta al ciudadano por el correo personal. En la siguiente tabla se observa que la oficina de la Secretaria Académica es la que presenta más pqr, no solucionado en el mes de abril.

Tabla 10. ESTADO DE LAS SOLICITUDES NO SOLUCIONADAS

ABRIL					
234087012584118032022	QUEJA	IVAN ANDRES ROMERO MESA	iaromeromesa@gmail.com	ORCA	2022-04-01
SEMANA SANTA DEL 9 AL 17					
292730119091930032022	RECLAMO	CRISTHIAN DAVID LACHE CABRERA	cdlache@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-13
939782419233130032022	RECLAMO	MARCELA RAMIREZ CHAVEZ	mramirezcha@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-13
784075900282431032022	RECLAMO	SANDRA PATRICIA CARMONA URUEÑA	scarmona065@yahoo.es	FAC. SALUD	2022-04-14
796913211071501042022	PETICIÓN	LEIDY KATHERINE VASQUEZ BALEN	lkvasquez6@outlook.es	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-15
920949710380604042022	PETICIÓN	AURA CRISTINA POVEDA PIÑEROS	lsabellabeltran200116@gmail.com	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-18
819306621002407042022	PETICIÓN	NUBIA YANNETH ROCHA GARZON	nubiroc@yahoo.es	ORCA	2022-04-21
481595617335608042022	PETICIÓN	CARMEN MARIA ROMERO TEJEDOR	rocarmen15@gmail.com	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-22
5067917553510042022	PETICIÓN	YUSMARY PEREZ VALDES	fabiluska@hotmail.com	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-22
229772217591610042022	PETICIÓN	CARMENZA BARRIOS SANMARTIN	carbasan@outlook.es	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-22
878256923263612042022	PETICIÓN	BRIAN ALDANA	bjaldanap@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-04-26

Con el fin de dar 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 control diario de la siguiente manera:

1. Se envían diariamente correos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias académicas y administrativas las alertas de tiempos de respuestas de cada uno de los pqrds enviados y que están próximos a vencer cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo.
2. Cada funcionario de la dependencia académica o administraba encargado de emitir la respuesta de pqrds recibe diariamente un correo electrónico recordatorio de respuesta oportuna desde la oficina de correspondencia cuando esta 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 periodo 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.

Desde la oficina de Correspondencia se realiza el seguimiento diario y de control de la respuesta oportuna de los pqrds que llegan por medio de la plataforma con un drive donde se lleva minuciosamente cada solicitud y los tiempos de respuesta. Este drive se comparte con la Secretaria General como evidencia del trabajo diario realizado.

RECOMENDACIONES:

1. Que se agilice la entrega de los documentos y certificaciones solicitados por los ciudadanos después de haber realizado los pagos correspondientes.
2. Se recomienda hacer una campaña interna de que se deben contestar los teléfonos y los correos rápidamente, de manera cordial y efectiva de solución a la solicitud del ciudadano. sobre de certificados, pagos, ect.
- 3.
4. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible sobre las solicitudes de certificados, pagos, etc. y descarga de documentos. que se realizan desde la plataforma por los ciudadanos.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general