
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE AGOSTO DEL 2022



INTRODUCCIÓN

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.

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.

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

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojó los siguientes resultados: que de las 98 solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el mes de agosto 54 fueron realizadas por mujeres y 44 por hombres; dentro de estas solicitudes 17 fueron hechas por aspirantes, 32 por estudiantes, 27 por egresados y 22 por ciudadanos ; la mayoría de las solicitudes recibidas durante este mes fueron realizadas desde la ciudad de Ibagué con 25 y 14 de Bogotá y las demás de municipios del Tolima y unos departamentos como Cali y Antioquia.

Teniendo en cuenta la información reportada por el aplicativo se logra evidenciar que durante este mes se ha reducido el número de pqrds presentados por los ciudadanos lo cual nos demuestra que el servicio se ha mejorado en muchas áreas

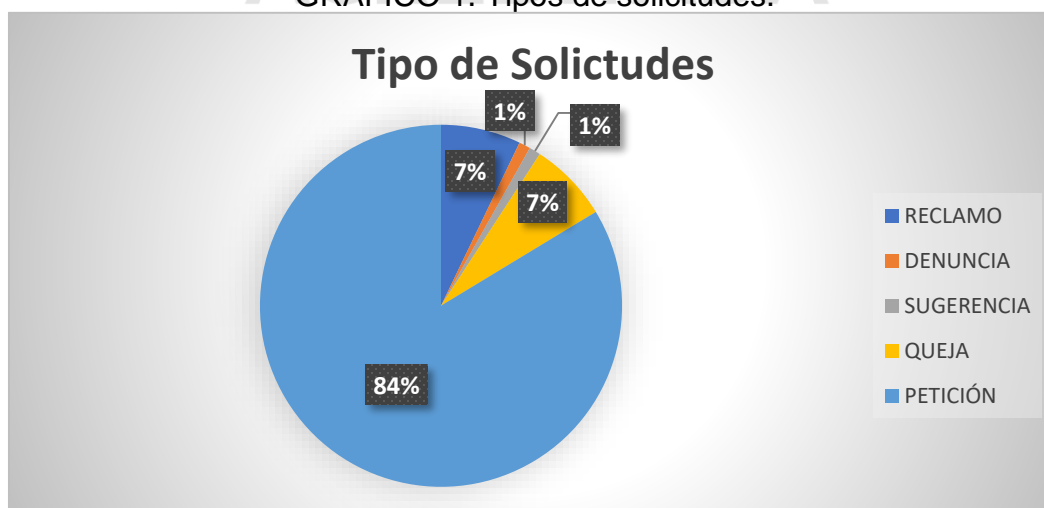
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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	7
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	1
QUEJA	7
PETICIÓN	82

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 82 solicitudes que corresponden al 84% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones siguen siendo las dificultades al ingreso en la plataforma para descargar de documentos, 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 rechazadas por estar repetidas.

En las siguientes tablas observamos de manera detallada las solicitudes recibidas y solucionadas según el tipo durante el mes de agosto.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

RELACION SEMESTRAL PQRDOS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01Y 2022-08-31										
Redicada	Nombre Solicitante	Apellido(s) Solicitante	Identif. cinn	Tipo Solicit	Fec Solicit	Fec Lim Respon	Fec Respon	Oficina	Estado	
8	121922108272208020	VICTOR ENRIQUE	OGAZA ESPINOSA	78024151	PETICION	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
9	07619309300220820	SARA SOFIA	CRISTIANO BARRUEF	1026302199	PETICION	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-16	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION	SOLUCIONADO
10	700974123455030820	JESUS	RODRIGUEZ	5119445	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
11	4116752045740020820	YENNY FERNANDA	URREGO PEREIRA	67029335	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-05	RECTORIA	SOLUCIONADO
12	264926144902030820	JEFF GIOVANY	CASILIMAS RODRIGUEZ	5905768	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-08	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
13	623732189044030820	GUIOVARY ANDRES	VELAZ CADEÑA	14274176	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15	224315063218020820	RICARDO ANDRES	PAREZ BERNAL	79710448	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
17	495174100510408020	ABEL	GORDILLO	1110454486	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-09	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
19	287849203307040820	FREDDY NICOLAS	RODRIGUEZ PEREZ	2961919	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
20	2910430221733040820	NAREN KALED	SANTOS DELGADO	1005714604	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
21	2515783145145040820	KARLA YURAHY	CORREA GOMEZ	38413764	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-11	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
22	13509902541040820	DANIEL STIVEN	DRÁZ LEAH	1105469969	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-08	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
24	302737085021050820	ZORAIDA	FRADA SANCHEZ	65749238	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-12	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
25	24868162425050820	OSCAR JAVIER	CAICEDO ACOSTA	110584105	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-08	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
27	172511181244050820	UNIDAD NACIONAL DE PROTEC	CAROL CORREDOR	9004757801	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
27	192641851391060820	JHADRI ALEXANDER	GOMEZ SANCHEZ	1023258109	PETICION	2022-08-06	2022-08-19	2022-08-17	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
29	65630992703060820	ANDREA KATHERINE	CASTILLO LOZANO	1105246227	PETICION	2022-08-06	2022-08-19	2022-08-17	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
30	808004075320060820	ANGELICA	MENDEZ DELGADILLO	52782091	PETICION	2022-08-06	2022-08-19	2022-08-08	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
31	478434811810408020	YESID	VARGAS OSORIO	14221969	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO
32	94139011084208020	JUANITA	OSPINA TORRES	1096116567	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
32	12555409199050820	MARYURI	CALDERIN HERRERA	53130731	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
34	42420012464080820	JENNY	ZAPATA VEGA	101526703	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
35	026730808228080820	MARIA PAULA	TRUJILLO MURETON	1110642430	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-11	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
36	730275015225408020	LUISA FERNANDA	LANCHERO LUNA	1109265146	PETICION	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-16	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
37	92860713482308020	JOHANN MAURICIO	MUÑOZ ESTRADA	1005716769	PETICION	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
37	481081171191208020	ALBA ANDREA	RECERA AGUILAR	1105469969	PETICION	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
38	091134071217090820	JOHANNA ALEXANDRA	LAPEZ REYES	29478970	PETICION	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-12	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
40	066416152306408020	JOHANN MAURICIO	MUÑOZ ESTRADA	1005716769	PETICION	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
42	04774414121208020	ALBA	MARCELO MELGAREJO	52426562	PETICION	2022-08-10	2022-08-24	2022-08-17	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION	SOLUCIONADO
43	143752092904108020	FABIAN ANDRES	BURBANO VARGAS	14298666	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
44	10930521632080820	ALICIA ANDRES	SALCEDO MENDEZ	103271845	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
45	151801263037110820	JOHANNA ANDREA	ARIAS VARGAS	1012434018	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
47	0062390145230120820	DANIEL ALBERTO	ARIZA CAMARGO	80047118	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-17	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
48	856444171111108020	HUEBIA CATALINA	GARCIA GARCIA	40189909	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
49	745926163453108020	HUEBIA CATALINA	GARCIA GARCIA	40189909	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
50	32451152711208020	CELINA MARIA	DAZ BARON	1018077962	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-16	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
51	73110061344171508020	NELLY ANGELY	TORRES MARTINEZ	52763826	PETICION	2022-08-15	2022-08-29	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
52	47130951347291508020	LEIDY	CHUQUIN CAICEDO	1068929394	PETICION	2022-08-15	2022-08-29	2022-08-16	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
53	8184221509421508020	SARA RIMENA	DIMATE PRECIADO	1030615286	PETICION	2022-08-15	2022-08-29	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
54	2915511057321608020	LIDA MARIA	GUTIERREZ HOFRENO	1104699004	PETICION	2022-08-16	2022-08-30	2022-08-23	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACION	SOLUCIONADO
55	098194093222470820	JUDY MARCELA	CUPITRA PARRA	1110427011	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-29	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
59	4049942064955170820	DAYHANNA FERNANDA	GARZAN CANTOR	52799697	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-17	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
60	902022172624170820	VALERYN MICHEL	RAMIREZ CASTAEDA	1003764884	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
62	1308870830336108020	MARYURI	CALDERIN HERRERA	53130731	PETICION	2022-08-18	2022-09-01	2022-08-31	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
64	136562175327010820	CRISTIAN CAMILO	CASTRO SILVA	1000818576	PETICION	2022-08-21	2022-09-02	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
64	121908175814208020	INGRID MARCELA LISETTE	ALDAMA OUBROA	52433063	PETICION	2022-08-24	2022-09-07	2022-08-24	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
65	127754105952508020	MANICA	NARVAEZ	55770644	PETICION	2022-08-25	2022-09-08	2022-08-25	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
68	302044412132608020	ANTONIO JOSE	GUO DUQUE	80422418	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
68	7596356200913208020	ANA JOSEFINA	NIETO ENCISO	51902119	PETICION	2022-08-28	2022-09-09	2022-08-29	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
71	1491630141422208020	CRISTIAN CAMILO	CASTRO SILVA	1000818576	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-26	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
72	449063115315308020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-13	2022-08-31	RECTORIA	SOLUCIONADO
74	824031103603208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
75	101831103509208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
76	574767103525208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
77	04049301320208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
78	11855114905308020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-30	2022-09-13	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
79	3665534203306408020	FREDDY NICOLAS	RODRIGUEZ PEREZ	2961919	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-05	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
80	979291554402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
81	193242103603208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
82	7725103444208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
83	262944082220408020	DANIEL STIVEN	DRÁZ LEAH	1105469969	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-04	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
84	8569009103601208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
85	855006103548208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
86	926241854402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
87	8540315534208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
88	687491553512408020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
89	874991553512408020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
90	54121553462608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
91	854381553592608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
92	112715540402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
93	125981554042608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
94	8998251554062608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
95	6323261554402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
96	26241854402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
97	3452155440408020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
98	041651554402608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
99	507900103605208020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-29	2022-09-12	2022-08-30	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
100	299956492909108020	MONICA MARIA	PRIETO CASALLAS	65770449	PETICION	2022-08-10	2022-08-24	2022-08-10	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
101	3401953462608020	OSCAR JAVIER	OWEDO CASTIBLANCO	93086274	PETICION	2022-08-26	2022-09-09	2022-08-29	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO

Quejas: Con 7 solicitudes que corresponde al 9% 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

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01 Y 2022-08-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
791423022310002082022	DAYHANNA ALEJANDRA	BARRERA MUÑOZ	1005754043	QUEJA	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
568071206411304082022	LIZCETH YULITZA	VARGAS LOZANO	1110471189	QUEJA	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
571698112215404082022	RENALDO	REYES PINTO	7700248	QUEJA	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
124881610390209082022	MILENA	LEVANO GIRALDO	52501225	QUEJA	2022-08-09	2022-08-23	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
427827014522718082022	DIANA JULETH	GONZALEZ AVILA	39575026	QUEJA	2022-08-18	2022-09-01	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
629388620453327082022	YULET KATHERINE	SOLÓRZANO MONTOYA	1005712947	QUEJA	2022-08-27	2022-09-09	2022-09-07	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
393547913580928082022	YOSHTHYN ANDREY	GUTIÉRREZ RUIZ	1006119302	QUEJA	2022-08-28	2022-09-09	2022-09-06	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	

Reclamos: Con 7 solicitudes que corresponde al 7% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma.

Tabla 4. Tipos de solicitudes: Reclamo

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01 Y 2022-08-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
468702610562703082022	CATALINA	GUTIERREZ CHARRY	1110597662	RECLAMO	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
537868010163604082022	MARIA DE LOS ANGELES	PAME GUAGUAS	1110580497	RECLAMO	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
46820308115506082022	ANDRES GIOVANNY	ARENAS CARVAJAL	1110	RECLAMO	2022-08-06	2022-08-19	2022-08-08	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
988486514542311082022	MARIA ISABELLA	LOZADA MENDEZ	1111264623	RECLAMO	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-18	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
533930716452416082022	MARLIO	SERRATO SERRATO	7701065	RECLAMO	2022-08-16	2022-08-30	2022-08-17	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
449192719410916082022	ANGELICA MARIA	OCHOA ERAZO	1001616329	RECLAMO	2022-08-16	2022-08-30	2022-08-17	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
863920616113128082022	LILIANA MARIA	TABARES LOPEZ	43741590	RECLAMO	2022-08-28	2022-09-09	2022-09-09	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	

Denuncia: Con 1 solicitudes que corresponde al 1% de la muestra, de mejoras en la plataforma de la universidad

Tabla 5. Tipos de solicitudes: Denuncia

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01 Y 2022-08-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
316943214431617082022	LUBIS ENRIQUE	PERDOMO RODRIGUEZ	83093485	DENUNCIA	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-18	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	

Sugerencia: Con 1 solicitudes que corresponde al 1% de la muestra, de mejoras en la plataforma de la universidad

Tabla 6. Tipos de solicitudes: Sugerencia

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01 Y 2022-08-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
19394891722033082022	ALFONSO	MEDINA REY	19484044	SUGERENCIA	2022-08-30	2022-09-13	2022-09-06	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO	

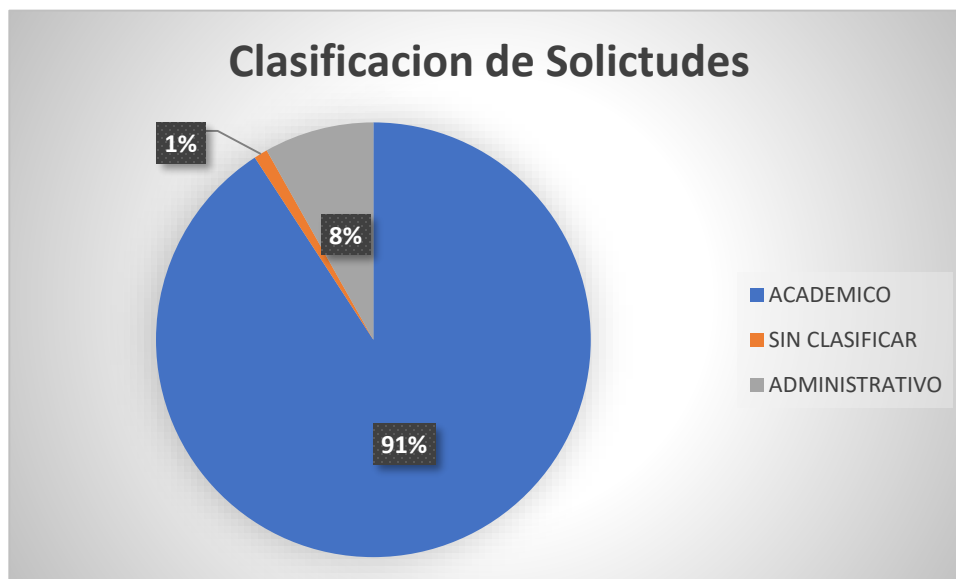
2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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 7. Clasificación de las solicitudes

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	89
SIN CLASIFICAR	1
ADMINISTRATIVO	8

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 89 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 91% 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 8 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 8% del total de la muestra.

Solicitudes por dependencias:

Durante este mes se evidencio que la dependencia que más fue remitidas las solicitudes de la secretaria académica del Instituto de educación a Distancia con 20 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:

Tabla 8. Número de solicitudes por dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8
RECTORÍA	2
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
SECRETARIA GENERAL	3
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	5
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	20
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	14
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	27

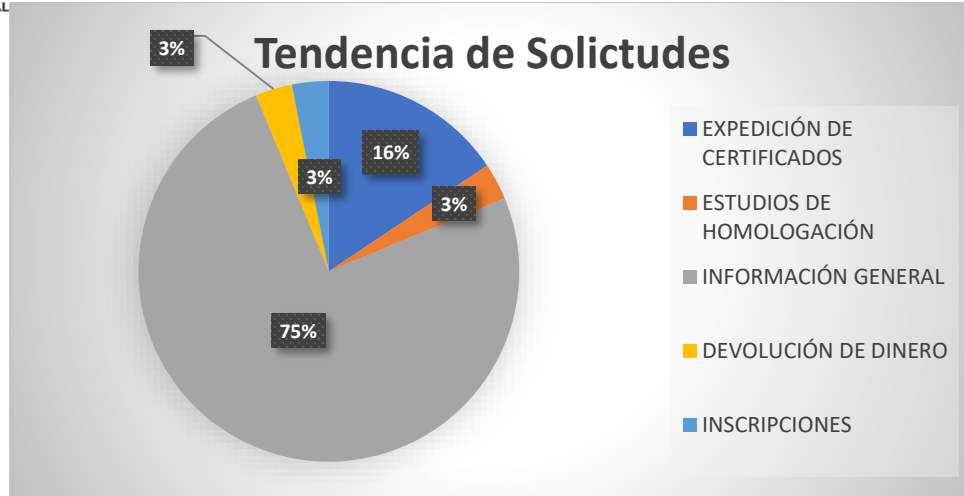
3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

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 del pin, de matrícula y derechos de grado.

Tabla 9. Tendencia

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	5
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	1
INFORMACIÓN GENERAL	24
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
INSCRIPCIONES	1

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 74 solicitudes que corresponde al 76% 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 24 solicitudes como rechazado debido a que los ciudadanos repiten varias veces la misma solicitud. Durante este mes no se presentó ninguna solicitud como no solucionado.

Tabla 10. Estado de las solicitudes

Estado	Numero de Solicitudes
RECHAZADO	24
SOLUCIONADO	74

Gráfico 4. Estado de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

En la siguiente las siguientes tablas se presenta el estado de todas las solicitudes durante el mes de agosto como solucionadas y rechazadas:

Tabla 11. Estado de las solicitudes solucionadas
RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-08-01 Y 2022-08-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Identificac	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
14843751522218082822	VIVIAN ANDREA	ISAJAR CALDERON	1142472914	1142472914	PETICION	2022-08-01	2022-08-15	2022-08-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
152144751522218082822	VERONICA MARCELA	DIAS OLAYA	18540851	18540851	PETICION	2022-08-01	2022-08-15	2022-08-01	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
14355648351522218082822	JAIR ESTIVEN	SIABATO CASTRO	1832788422	1832788422	PETICION	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
15142382251808282822	DAYHANNA ALEJANDRA	BARRENA MUÑOZ	1885754843	1885754843	QUEJA	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1418221802722218082822	VICTOR ENRIQUE	OGAÑA ESPINOSA	70826151	70826151	PETICION	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
187649839808282822	SARA SOFIA	CRISTIANCHO BAQUERO	1828382193	1828382193	PETICION	2022-08-02	2022-08-16	2022-08-16	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
187837615245398082822	JESUS	RODRIGUEZ	38193851	38193851	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
14162238454808282822	WENNY FERHANDA	URRUGO PEREIRA	67823835	67823835	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-05	SECRETARIA	SOLUCIONADO
1524632444808282822	JEFF GIOVANNY	CASILLAS RODRIGUEZ	5385758	5385758	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-10	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
1457382180844808282822	GIUOVANNY ANDRES	VELEZ CADENA	14274716	14274716	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
158782618527808282822	CATALINA	GUTIERREZ CHAERY	1118527622	1118527622	RECLAMO	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
152849486235398082822	RICHARDO ANDRES	PAREZ BERNAL	73718446	73718446	PETICION	2022-08-03	2022-08-17	2022-08-12	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
157180818432808282822	MARVA DE LOS ANGELES	PAYNE GUIGUAS	1148588637	1148588637	RECLAMO	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-03	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
1435745180851808282822	ARDEL	GORDILLO	1118454446	1118454446	QUEJA	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-03	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
1538712864115808282822	LIZCETH YULITZA	VARAN LOZANO	1118471183	1118471183	QUEJA	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1428716328387908282822	FREDDY NICOLAS	RODRIGUEZ PEREZ	235133	235133	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1519488221239808282822	NAREN KALED	SANTOS DELGADO	1885714684	1885714684	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
151578145145808282822	KEITHA YUSAHY	COLEGA GOMEZ	188137616	188137616	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
147838882541808282822	DANIEL STIVEN	D'AZILEN	118548883	118548883	PETICION	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
141638142215808282822	REINALDO	REYES PINTO	7788248	7788248	QUEJA	2022-08-04	2022-08-18	2022-08-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1482737882821808282822	ZORANDA	PRADA SANCHEZ	65749238	65749238	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
154861826235808282822	OSCAR JAVIER	CAICEDO ACOSTA	1118584415	1118584415	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-10	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
147251181244808282822	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION CIVIL	CAROL CORREDOR	3884727841	3884727841	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
14554485180828282822	JOHANNA ANDREA	GOMEZ SANCHEZ	1833358181	1833358181	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
158238818155808282822	ANDRES GIOVANNY	ARENAS CARVALLO	1118	1118	RECLAMO	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-10	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
158568882780828282822	ANDREA KATHERINE	CASTILLO LOZANO	1185284227	1185284227	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1488884873280828282822	ANGELICA	MELENDEZ DELGADILLO	52782811	52782811	PETICION	2022-08-05	2022-08-19	2022-08-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
148454811180828282822	YESID	YARGAS OSORIO	14221933	14221933	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO
1514338118082828282822	JUANITA	OSPIÑA TORRES	188145247	188145247	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1525548118082828282822	MARVIBRI	CALDERIN HERRERA	55187514	55187514	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
143428812464808282822	JENNY	ZAPATA VEGA	181563563	181563563	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-12	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
14827808828082828282822	MARIA PAULA	TRUJILLO HURETOSH	1118682438	1118682438	PETICION	2022-08-08	2022-08-22	2022-08-11	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
1583758152251808282822	LUISA FERNANDA	LANCHERO LUNA	1183251416	1183251416	PETICION	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15255871948082828282822	JOHAN MAURICIO	MUÑOZ ESTRADA	1885716763	1885716763	PETICION	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1484887412180828282822	ALEJANDRA	DECEDELA AGUILAR	1118448448	1118448448	PETICION	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-18	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1435458742180828282822	JOHANNA ALEXANDRA	LEPEZ REYES	18828878	18828878	PETICION	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
148616518258082828282822	JOHAN MAURICIO	MUÑOZ ESTRADA	1885716763	1885716763	PETICION	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-10	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
148481618338082828282822	MILENA	LIEVANO GIRALDO	52584225	52584225	QUEJA	2022-08-08	2022-08-23	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
14877444422180828282822	ALBA	MARCELO HELGAREJO	52426522	52426522	PETICION	2022-08-10	2022-08-24	2022-08-17	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
149733838118082828282822	FABIAN ANDRES	GUIBARRAN VARGAS	14938861	14938861	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
147338818518082828282822	FABIAN ANDRES	SALCEDO MENDEZ	14227815	14227815	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
151841821638711808282822	JOHANNA ANDREA	ARIAS VARGAS	1812434818	1812434818	PETICION	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-17	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
14881851454231808282822	MARIA ISABELLA	LOZADA MENDEZ	1114264623	1114264623	RECLAMO	2022-08-11	2022-08-25	2022-08-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
148833814533812808282822	DANIEL ALBERTO	ARIZA CAMARGO	88847418	88847418	PETICION	2022-08-12	2022-08-25	2022-08-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
155444171118082828282822	HUBIA CATALINA	GARCIA GARCIA	48193883	48193883	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
145482183453180828282822	MARILEN	GARCIA GARCIA	48193883	48193883	PETICION	2022-08-12	2022-08-26	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
15245814527180828282822	CELINA MARIA	DIAS BARON	1818877862	1818877862	PETICION	2022-08-13	2022-08-26	2022-08-16	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
147374861461471808282822	HELLY ANGELY	TORRES MARTINEZ	52788226	52788226	PETICION	2022-08-15	2022-08-23	2022-08-16	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
147193851847231808282822	LEIDY	CHOUHUI CAICEDO	1888323314	1888323314	PETICION	2022-08-15	2022-08-23	2022-08-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1518422180842180828282822	SARA XIMENA	DIMANTE PRECIADO	1888615286	1888615286	PETICION	2022-08-15	2022-08-23	2022-08-17	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1473355188739180828282822	FABIAN ANDRES	GUTIERREZ HOBREO	1186637884	1186637884	PETICION	2022-08-16	2022-08-28	2022-08-23	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
1523387184218082828282822	FREDDY NICOLAS	SERATO ROSA	2781885	2781885	RECLAMO	2022-08-16	2022-08-15	2022-08-10	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
143532718418081808282822	ANGELICA MARA	OCHOA ERAZO	1881616323	1881616323	RECLAMO	2022-08-16	2022-08-30	2022-08-17	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
146342184451671808282822	LUDIS ENRIQUE	RODRIGO RODRIGUEZ	88835485	88835485	DENUNCIA	2022-08-17	2022-08-30	2022-08-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
14838388323271808282822	YUDY MARCELA	CUPITRA PARRA	1118472814	1118472814	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
14843821832218082828282822	DAYHANNA FERHANDA	GARCIA CABTOS	52793827	52793827	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-17	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
14848874121808282828282822	MARILEN CATALINA	SANCHEZ CASTAÑEDA	1883748414	1883748414	PETICION	2022-08-17	2022-08-31	2022-08-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1527278145237180828282822	MARIA JULIETH	GONZALEZ AYLLA	38572826	38572826	QUEJA	2022-08-18	2022-08-31	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
14881851833808282828282822	DIARYURI	CALDERIN HERRERA	55187514	55187514	PETICION	2022-08-18	2022-08-31	2022-08-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
14852621853272180828282822	CRISTIAN CARILLO	CASTRO SILVA	1888518276	1888518276	PETICION	2022-08-21	2022-08-32	2022-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
1498887145152480828282822	INGRID MARCELA LISETTE	ALDANA QUIROGA	52659883	52659883	PETICION	2022-08-24	2022-08-37	2022-08-26	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
14737486146147180828282822	FABIAN ANDRES	GUERRERO	55187514	55187514	PETICION	2022-08-25	2022-08-38	2022-08-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
14844412181528082828282822	ANTONIO JOSE	GUO DUQUE	88424818	88424818	PETICION	2022-08-25	2022-08-38	2022-08-23	DIVISION DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	SOLUCIONADO
1528882845327180828282822	YULIET KATHERINE	SOLARZANO MONTOVA	1885712947	1885712947	QUEJA	2022-08-27	2022-08-35	2022-08-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15363528811528082828282822	ANA JOSEFINA	NIETO ENCISO	51824119	51824119	PETICION	2022-08-28	2022-08-35	2022-08-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15354741538808282828282822	YOSHTHANY ANDREY	GUTIERREZ RUIZ	1881613882	1881613882	QUEJA	2022-08-28	2022-08-35	2022-08-26	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
15352861619128082828282822	LILIANA MARIA	TABARES LOPEZ	49719378	49719378	RECLAMO	2022-08-28	2022-08-35	2022-08-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15352861619128082828282822	CRISTIAN CARILLO	CASTRO SILVA	1888518276	1888518276	PETICION	2022-08-28	2022-08-35	2022-08-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
153548818280828282828282822	ALFONSO	MEDINA REY	18444844	18444844	SUGERENCIA	2022-08-30	2022-08-31	2022-08-26	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
148853815531808282828282822	OSCAR JAVIER	OVIEDO CASTILBLANCO	33886274	33886274	PETICION	2022-08-30	2022-08-31	2022-08-31		

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante este mes se evidenció que todas las solicitudes fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley. Que fueron atendidas por las dependencias académicas y administrativas todas las alertas enviadas por el correo de Correspondencia con los correos recordatorios a los correos institucionales con las alertas que arroja el sistema del sistema y muestren el semáforo en amarillo, naranja y rojo de los pqrds remitidos cuando las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. y que están próximos a vencer teniendo como resultado en este mes que ninguna solicitud fuera reportada como no solucionada.

El mayor número de solicitudes con la tendencia a derechos de petición se debe a que la mayoría de los usuarios envían su solicitud de esta manera como una estrategia para una respuesta rápida. El derecho de petición es fundamental y determinante 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.

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 de control diario de seguimiento y también sirve como un recurso de consulta diaria de los mismos y también como insumo para los informes mensuales.

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 se recomienda hacer una campaña interna de contestar los teléfonos y los correos institucionales de las dependencias de manera inmediata, cordial y respetuosa.
2. Se recomienda que los jefes o encargados revisen la expedición de respuestas que atienden las necesidades de los usuarios externos por medio de la plataforma PQRDS; la respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
3. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible, con lenguaje claro, en la página institucional sobre solicitud de certificados, pagos, etc. y descarga de documentos que se realizan desde la plataforma por los ciudadanos
4. Se recomienda contestar en el menor tiempo posible los pqrds, enviados a las dependencias y no esperar hasta el día último de dar cumplimiento a la respuesta.
5. Se recomienda que la oficina de Gestión Tecnológica de una instrucción clara para la solicitud de correos, contraseñas tanto para estudiantes como para egresados.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaría general