
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE JULIO DEL 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.

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, las cuales fueron atendidas y resueltas a satisfacción por parte de la universidad 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 JULIO DEL 2022

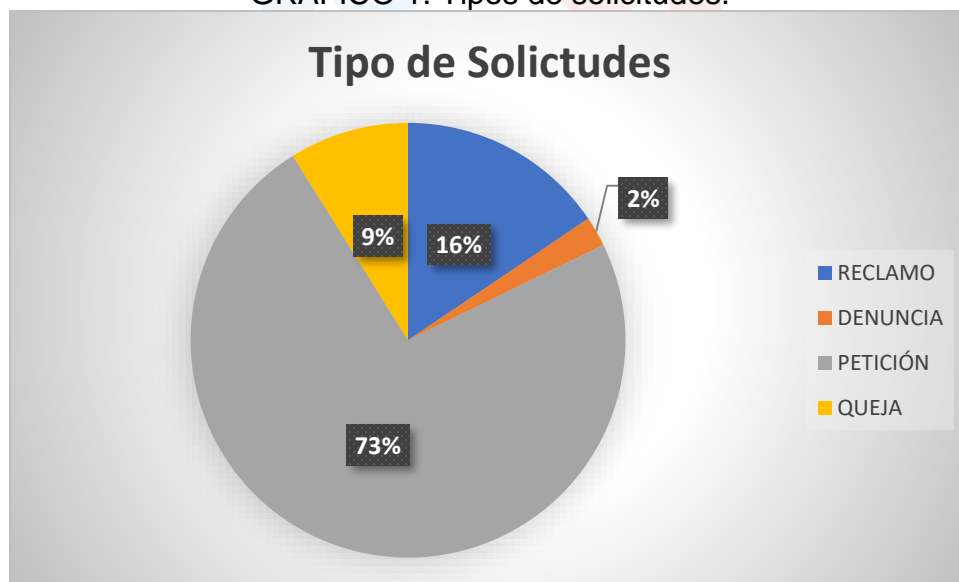
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	7
DENUNCIA	1
PETICIÓN	33
QUEJA	4

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 33 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, 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 julio.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
297110116592404072022	LUZ ADRIANA	CRUZ HERRERA	36088809	PETICIÓN	2022-07-04	2022-07-18	2022-07-05	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
694810812432005072022	MICHAEL	PIZA GUZMÁN	1070604060	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
957066715256805072022	HILDA JANETH	SANTOS FLOREZ	38555148	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
491286208115205072022	LIZETH CATALINA	VIZCAYA GUEPENDO	1109847653	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-07	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
411943417563808072022	EDGAR IVAN	GONZALEZ HURTADO	79528103	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-18	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
689566200344908072022	JEAN SEBASTIAN	MENESES RODRIGUEZ	1005911676	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
112830811322908072022	DANIS ELIAS	TAPIERO TAPIERO	1108928849	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
236807710155011072022	MARIA ALEJANDRA	BARRERO GONZALEZ	1005187784	PETICIÓN	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
978124519582411072022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	PETICIÓN	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-22	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
488180410163712072022	JOSE EVERT	PRIETO CAPERA	93383866	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
780065816325712072022	ALFONSO	ZARTA CASTRO	1104935922	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-13	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
467066011294512072022	JHONIER ALBERTO	AGUDELO GRANADOS	93413027	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
702598621434512072022	HUGO JEIMER	GARCIA RODRIGUEZ	38086592	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-19	FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	SOLUCIONADO
13470716055813072022	MIGUEL ANGEL	ESPINOSA SANCHEZ	1106226232	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
463963318080413072022	ARNULFO	GÓMEZ GÓMEZ	79814406	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
18749814431613072022	PIEDAD	SOLÓRZANO	55080659	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
899503614230415072022	MICHELLE SOLANGEL	AMARO CAMPOS	150474063	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
278628200453515072022	OSCAR DANIEL	GARZON CALLE	1022386336	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
184786417362815072022	SELENE	MONTOYA	65784814	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-28	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
253110209064216072022	WILLIAM YAIR	TABORDA RAMOS	1045693287	PETICIÓN	2022-07-16	2022-07-29	2022-07-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
362214221184619072022	NATALIA	RAMIREZ QUIÑONES	1005912435	PETICIÓN	2022-07-19	2022-08-02	2022-08-02	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
745857517322822072022	LUBIS ENRIQUE	PERDOMO RODRIGUEZ	83093485	PETICIÓN	2022-07-22	2022-08-05	2022-08-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
694197219360126072022	YUDY MERCEDES	ZUJIGA TRUJILLO	53102270	PETICIÓN	2022-07-26	2022-08-09	2022-08-01	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
922625112263628072022	FRANCISCO JOSE	ARIZA GUERRA	7709092	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-01	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
237617817390428072022	CIRO ERNESTO	SABOGAL CORREA	19141564	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-11	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
713724810212328072022	INSTITUCION EDUCATIVA	ANTONIO REYES UMANA	980706280	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-01	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
805597618274729072022	DANA VANESSA	SUAZA FORERO	1110457689	PETICIÓN	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-12	FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	SOLUCIONADO
311459311430129072022	ANDRES CAMILO	VILORIA MESA	1000936244	PETICIÓN	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
412255210561606072022	JIMENA	PATIÑO GONZALEZ	28548977	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-06	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
5407453104908072022	ALEXANDER	VARON VILLARREAL	5822296	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-06	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
950642110454823072022	PAULA ANDREA	MARTINEZ HERRERA	1007782737	PETICIÓN	2022-07-23	2022-08-05	2022-07-26	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
760907922202906072022	VERONICA	LOPEZ CARMONA	45693641	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
519110110163623072022	YANNIS YULLISSA	RODRIGUEZ ANDRAD	1193415141	PETICIÓN	2022-07-23	2022-08-05		VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO

Quejas: Con 4 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 activación de correos, 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 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
485890015080813072022	ZULMA MARIA	VANEGAS GALLO	31954944	QUEJA	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
797268409564322072022	JULIAN ANDRES	SOTO ARCILA	16073245	QUEJA	2022-07-22	2022-08-05	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
568515714535229072022	MINY SORANYI	PAVA ESPITA	53089405	QUEJA	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-01	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
595036314564630072022	SEBASTIAN	OSORIO HUERTAS	1094905229	QUEJA	2022-07-30	2022-08-12	2022-08-04	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO

Reclamos: Con 7 solicitudes que corresponde al 16% 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 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
519005116241106072022	CARLOS ANDRES	PEREZ ARIAS	98636141	RECLAMO	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-07	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
628139500094412072022	ZARINA	VANEGAS	51857929	RECLAMO	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-14	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
20699608091912072022	FERNANDO JOSÉ	SANTIAGO TRUJILLO	1003167417	RECLAMO	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-15	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
413310818001016072022	MAYRA ALEJANDRA	MORENO BONILLA	1015398634	RECLAMO	2022-07-16	2022-07-29	2022-07-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
306493618134924072022	DANIEL SANTIAGO	SAAVEDRA CORTES	1006127352	RECLAMO	2022-07-24	2022-08-05	2022-07-26	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
52399021251429072022	MARIA CAMILA	VELA MIRANDA	1110497887	RECLAMO	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-04	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
808400121250829072022	MARIA CAMILA	VELA MIRANDA	1110497887	RECLAMO	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-01		RECHAZADO

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 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim	Fec Respuesta	Oficina	Estado
789264521225911072022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	DENUNCIA	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-26	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO

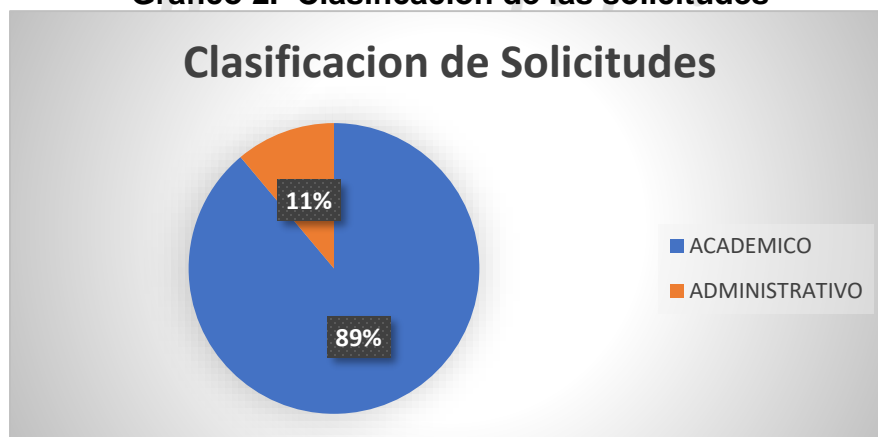
2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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 6. Clasificación de las solicitudes

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	40
ADMINISTRATIVO	5

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 40 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 89% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, expedición de certificados por estos motivos se recibieron 5 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 11% del total de la muestra.

En la siguiente tabla observamos el comportamiento de todas las solicitudes presentadas en este mes que fueron remitidas a las dependencias:

Tabla 7. Número de solicitudes por dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	9
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	4

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 areas.

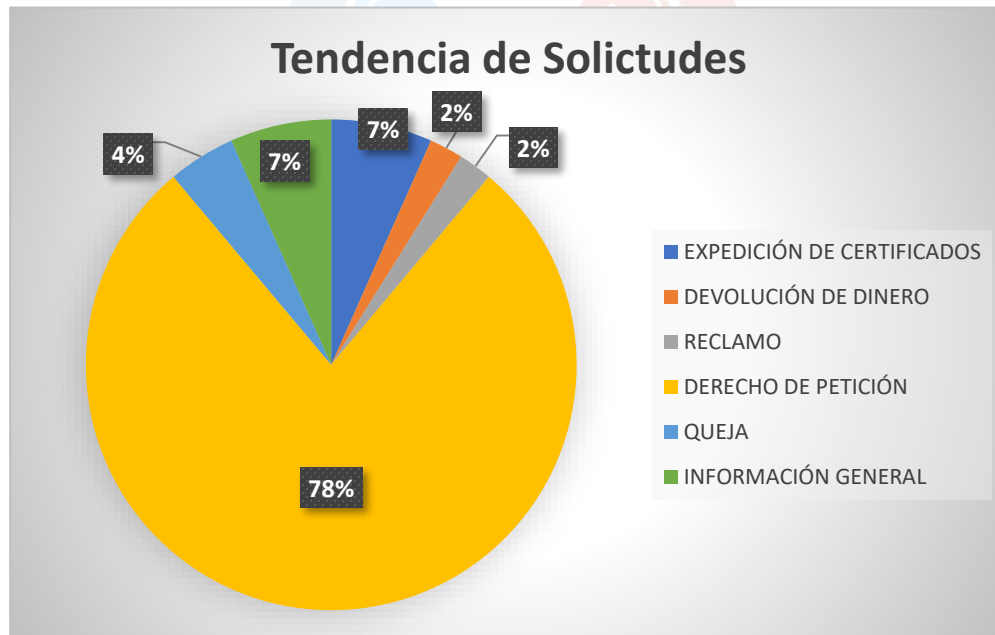
3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron los derechos de petición con 35 solicitudes con 78% 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 3 con el 7% de la muestra con solicitudes académicas y administrativas.

Tabla 8. Tendencia

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	3
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	35
QUEJA	2
INFORMACIÓN GENERAL	3

Grafico 3. Tendencia



Fuente: Sistema de PQRD's

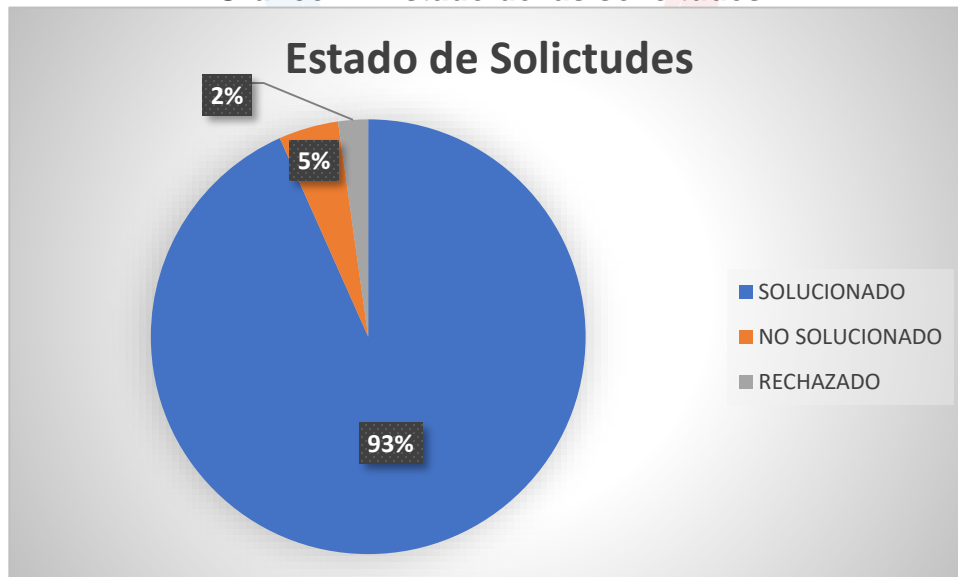
4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 42 solicitudes que corresponde al 93% 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	42
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	1

Gráfico 4. Estado de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

Los PQRDS, que se presentaron como no solucionados por el aplicativo fueron 2 solicitudes que corresponden al 5 % 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 y la rechazada por estar repetida.

En la siguiente las siguientes tablas se presenta el estado de todas las solicitudes durante el mes de julio como solucionadas, no solucionadas y rechazadas:

Tabla 10. Estado de las solicitudes solucionadas

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
29711011659240407202	LUZ ADRIANA	CRUZ HERRERA	36068809	PETICIÓN	2022-07-04	2022-07-18	2022-07-05	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
69481081243200507202	MICHAEL	PIZA GUZMÁN	1070604060	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
95706671525580507202	HILDA JANETH	SANTOS FLOREZ	38555148	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
49128620811520507202	LIZETH CATALINA	VIZCAYA GUEPENDO	1109847653	PETICIÓN	2022-07-05	2022-07-19	2022-07-07	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
51900511624110607202	CARLOS ANDRES	PEREZ ARIAS	98636141	RECLAMO	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-07	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
41194341756380807202	EDGAR IVAN	GONZALEZ HURTADO	79528103	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-18	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
69956620034490807202	JEAN SEBASTIAN	MENESES RODRIGUEZ	1005911676	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
1128308113290807202	DANIS ELIAS	ZARTO CASTRO	1108928849	PETICIÓN	2022-07-08	2022-07-22	2022-07-14	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
2368071015501107202	MARIA ALEJANDRA	BARRERO GONZALEZ	1005187784	PETICIÓN	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7692452122591107202	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	DENUNCIA	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-22	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
97812451958241107202	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2022-07-11	2022-07-25	2022-07-22	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
48818041016371207202	JOSE EVERT	PIETO CAPERA	93383866	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
78006581632571207202	ALFONSO	ZARTA CASTRO	1104935922	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-13	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
82813950009441207202	ZARINA	VANEGAS	51857929	RECLAMO	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-14	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
2069960809191207202	FERNANDO JOSÉ	SANTIAGO TRUJILLO	1003167417	RECLAMO	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-15	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
46706601129451207202	JHONIER ALBERTO	AGUDELO GRANADOS	93413027	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
70259862143451207202	HUGO JEIMER	GARCIA RODRIGUEZ	3086592	PETICIÓN	2022-07-12	2022-07-26	2022-07-19	FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	SOLUCIONADO
1347071605581307202	MIGUEL ANGEL	ESPINOSA SANCHEZ	1106226232	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
48589001508081307202	ZULMA MARIA	VANEGAS GALLO	31954944	QUEJIA	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
46396331808041307202	ARNULFO	GÓMEZ GÓMEZ	79814406	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
1874981443161307202	PIEDAD	SOLÓRZANO	55606859	PETICIÓN	2022-07-13	2022-07-27	2022-07-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
69950361423041507202	MICHELLE SOLANGEL	AMARO CAMPOS	150474063	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
27862820045351507202	OSCAR DANIEL	GARZON CALLE	1022386336	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
18476641736281507202	SELENE	MONTOYA	65784814	PETICIÓN	2022-07-15	2022-07-29	2022-07-28	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
41331091800101607202	MAYRA ALEJANDRA	MORENO BONILLA	1015398534	RECLAMO	2022-07-16	2022-07-29	2022-07-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
25311020906421607202	WILLIAM YAIR	TABORDA RAMOS	1045693287	PETICIÓN	2022-07-16	2022-07-29	2022-07-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
35221422118461907202	NATALIA	RAMIREZ QUIRÓNES	1005912435	PETICIÓN	2022-07-19	2022-08-02	2022-08-02	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
7972684095643207202	JULIAN ANDRES	SOTO ARCILA	16073245	QUEJIA	2022-07-22	2022-08-05	2022-07-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7458575173228207202	LUBIS ENRIQUE	PERDOMO RODRIGUEZ	83093485	PETICIÓN	2022-07-22	2022-08-05	2022-08-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
30649361813492407202	DANIEL SANTIAGO	SAAVEDRA CORTES	1006127352	RECLAMO	2022-07-24	2022-08-05	2022-07-26	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
69419721936012607202	YUDY MERCEDES	ZUÑIGA TRUJILLO	53102270	PETICIÓN	2022-07-26	2022-08-09	2022-08-01	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
92262511226362807202	FRANCISCO JOSE	ARZA GUERRA	7709092	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-01	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
23761781739042807202	CIRO ERNESTO	SABOGAL CORREA	19141564	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-11	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
71372481021232807202	INSTITUCION EDUCATIVA	ANTONIO REYES UMAÑA	980706280	PETICIÓN	2022-07-28	2022-08-11	2022-08-01	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
80559761827472907202	DANA VANESSA	SUAZA FORERO	1110457689	PETICIÓN	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-12	FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	SOLUCIONADO
52399302125142907202	MARIA CAMILA	VELA MIRANDA	1110497887	RECLAMO	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-04	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
31145931143012907202	ANDRES CAMILO	VILORIA MESA	1000936244	PETICIÓN	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
56651571453522907202	MINY SORANYI	PAVA ESPITA	53089405	QUEJIA	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-01	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
59503631456463007202	SEBASTIAN	OPAYO HUERTAS	1094905229	QUEJIA	2022-07-30	2022-08-12	2022-08-04	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
41225521056160607202	JIMENA	PATÑO GONZALEZ	28548977	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-06	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
54074531049300607202	ALEXANDER	VIRION VILLARREAL	5822296	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20	2022-07-06	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
95064211045482307202	PAULA ANDREA	MARTÍNEZ HERRERA	1007782737	PETICIÓN	2022-07-23	2022-08-05	2022-07-26	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO

Tabla 11. Estado de las solicitudes no solucionadas.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
76090792220290607202	VERONICA	LOPEZ CARMONA	45693641	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
51911011016362307202	YANNIS YULISSA	RODRIGUEZ ANDRADRE	1193415141	PETICIÓN	2022-07-23	2022-08-05		VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO

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

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-07-01 Y 2022-07-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
80840012125082907202	MARIA CAMILA	VELA MIRANDA	1110497887	RECLAMO	2022-07-29	2022-08-12	2022-08-01		RECHAZADO

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

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 como consulta diaria de los mismos.

Igualmente se envían diariamente correos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias académicas y administrativas con las alertas que arroja el sistema del sistema y muestren el semáforo en amarillo, naranja y rojo de los pqrds remitidos y que están próximos a vencer.

Cada funcionario de la dependencia académica o administraba encargado de emitir la respuesta de pqrds recibe diariamente al correo institucional de la dependencia un correo electrónico de recordatorio desde la oficina de correspondencia cuando las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.

Cuando se evidencia un pqrds no solucionado, se envía un correo electrónico a la dependencia académica y administrativa según el caso para que informe a la oficina de Correspondencia el motivo por el cual no se le dio respuesta a la solicitud por el aplicativo y que igualmente informe porque medio se solucionó la solicitud al ciudadano.

RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente se recomienda que se agilice un poco más la entrega de los documentos y certificaciones solicitados por los ciudadanos después de haber realizado los pagos correspondientes.
2. Nuevamente se recomienda hacer una campaña interna de que se deben contestar los teléfonos y los correos institucionales de las dependencias de manera rápida, cordial, con un lenguaje claro y dar las repuestas efectivas de tal manera que el ciudadano quede satisfecho con el servicio.
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 ultimo de dar cumplimiento a la respuesta.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general