

---

# **INFORME**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y**

**SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB**

**DURANTE EL MES DE JUNIO 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 JUNIO DEL 2022

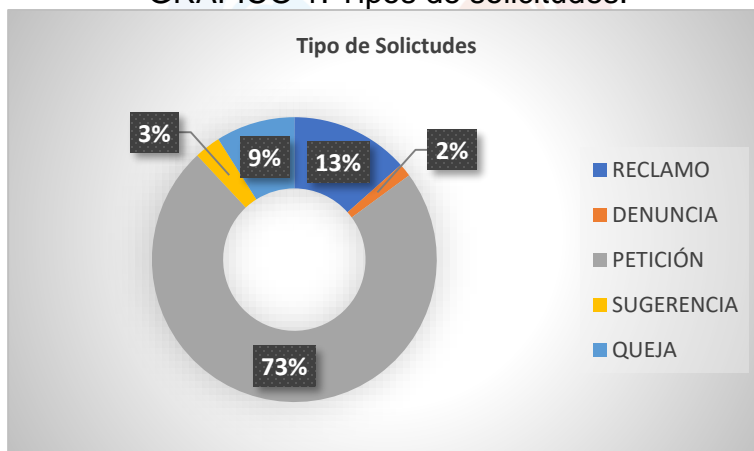
### 1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	9
DENUNCIA	1
PETICIÓN	49
SUGERENCIA	2
QUEJA	6

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 49 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 junio.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

RELACION PORDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Solic	Fec Solic	Fec Lim Respu	Fec Respu	Oficina	Estado	
5	607230816081062022	PAOLA ALEJANDRA	GUTIÉRREZ PACHECO	1110518371	PETICIÓN	2022-06-01	2022-06-15	2022-06-02	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
6	93657720111301062022	SANDRA PATRICIA	MORA ARIAS	65736970	PETICIÓN	2022-06-01	2022-06-15	2022-06-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7	209663506515402062022	ALVARO HERNANDO	CÁRDONA VÁSQUEZ	93204965	PETICIÓN	2022-06-02	2022-06-16	2022-06-06	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
9	550053709554104062022	JORGE ALIRIO	MARTINEZ FORERO	1076653844	PETICIÓN	2022-06-04	2022-06-17	2022-06-06	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO
10	315826416590304062022	LUIS EVELIO	GONZÁLEZ LOZANO	93341398	PETICIÓN	2022-06-04	2022-06-17	2022-06-06	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
12	724383612574605062022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCÍA	1110525584	PETICIÓN	2022-06-05	2022-06-17	2022-06-09	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
14	564270316131106062022	AIDA XIMENA	FLOREZ BONILLA	39628474	PETICIÓN	2022-06-06	2022-06-20	2022-06-07	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
16	448702214365407062022	JUAN GABRIEL	DURÁN BRITO	19602314	PETICIÓN	2022-06-07	2022-06-21	2022-06-09	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
18	593956311271908062022	MARIA ALEJANDRA	HERPERA CÁRDENAS	1005690466	PETICIÓN	2022-06-08	2022-06-22	2022-06-09	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
20	571210212145211062022	LIDA BRIGITTE	SOSA POLANIA	65768079	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
21	661091203461610062022	NINI JOHANNA	ÁVILA ARIAS	36364098	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
22	571210212145211062022	LIDA BRIGITTE	SOSA POLANIA	65768079	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
23	238100212165511062022	JORGE ARIEL	RIÑO DE VÍA	14192136	PETICIÓN	2022-06-11	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARÍA GENERAL	SOLUCIONADO
24	6245793910072012062022	LILIANA MARTINA	GONZÁLEZ ÁVILA	51901705	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-24	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
25	474585219583412062022	SOFIA	GONZÁLEZ GONZÁLEZ	1117487687	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
26	443625300005512062022	MIGUEL ANDRÉS	RONDÁN CADENA	1110457867	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
28	398918110333914062022	JAMES RICARDO	PLAZAS MERCHANT	93389362	PETICIÓN	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
29	70126818205334062022	JOSE ELIAN	CAMACHO LOZANO	1005839209	PETICIÓN	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
33	184095403255415062022	SINDY YULIETH	BONILLA ARIAS	1022962538	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-21	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
34	684396017215415062022	LINA PAOLA	HUERTAS NARANJO	1024531037	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-22	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
35	158379317373519062022	ZULMA TATIANA	PEÑA OTALORA	1012333183	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-22	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
37	330053015532219062022	LORLA ALICIA	CASTILLO TORRES	52272856	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
38	67882514352216062022	ALEXANDRA MARIA	SIERRA VARGAS	43723411	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
39	485760616364516062022	DIEGO JAVIER	GÓMEZ VARGAS	12202270	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
40	8618594122711716062022	EDGAR IVAN	GONZÁLEZ HURTADO	79528103	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-22	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
41	577741708214716062022	GEINER ALBERTO	ALMARIO LEIVA	1079409945	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
42	55269611323317062022	LAURA	TORRES	1007401113	PETICIÓN	2022-06-17	2022-07-01	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
43	725768008401718062022	FAIBER JESÚS	RINCÓN ALARCÓN	1073384422	PETICIÓN	2022-06-18	2022-07-01	2022-06-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
44	175181818445320062022	LAURA MARCELA	PINEDA RUEDA	1070963274	PETICIÓN	2022-06-20	2022-07-04	2022-06-29	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
45	567450811001221062022	KAREN TATIANA	RINCÓN PINZÓN	1015424380	PETICIÓN	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-21	SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
47	100536914082321062022	FRANCIA ELENA	ATEHORTUA RAMÍREZ	30234101	PETICIÓN	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
49	11818521119322062022	JOSE ELIAN	CAMACHO LOZANO	1005839209	PETICIÓN	2022-06-22	2022-07-06	2022-06-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
50	8403573110354023062022	TATIANA ANDREA	CHANGO CHAMORRO	1061737090	PETICIÓN	2022-06-23	2022-07-07	2022-06-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
51	866216019262026062022	TIMMY ALEXANDER	RAMÍREZ TOBÓN	1000935127	PETICIÓN	2022-06-26	2022-07-08	2022-06-29	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
52	412408221522121062022	IVONNE	RAMÍREZ SILVA	52286844	PETICIÓN	2022-06-27	2022-07-11	2022-06-28	SECRETARÍA GENERAL	SOLUCIONADO
53	775320313214927062022	REINALDO	LASPRILLA MARULANDA	16802919	PETICIÓN	2022-06-27	2022-07-11	2022-06-29	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO

**Quejas:** Con 6 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, de ora en la entrega de certificados después de realizar los pagos.

Tabla 3. Tipos de solicitudes: Quejas

RELACION PORDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Solic	Fec Solic	Fec Lim Respu	Fec Respu	Oficina	Estado	
15	397392019503807062022	JORGE ALIRIO	MARTINEZ FORERO	1076653844	QUEJA	2022-06-07	2022-06-21	2022-06-08	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO
30	862603209092714062022	YISELY YHANA	BONILLA POPAYÁN	1061741438	QUEJA	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-22	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
36	444064918343516062022	JORGE MARTINEZ	FORERO	1076653844	QUEJA	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
46	591053907143521062022	LUIS MAURICIO	GONZÁLEZ MOTAVITA	80166159	QUEJA	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO

**Reclamos:** Con 9 solicitudes que corresponde al 13% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma.

Tabla 4. Tipos de solicitudes: Reclamo

RELACION PORDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Solic	Fec Solic	Fec Lim Respu	Fec Respu	Oficina	Estado	
8	568633207401103062022	JUAN DAVID	BECEPRA CONTRERAS	1033097897	RECLAMO	2022-06-03	2022-06-17	2022-06-03	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
11	503763617162509062022	DANIEL ALEJANDRO	ATENCIA ARTUNDUAGA	1110593134	RECLAMO	2022-06-05	2022-06-17	2022-06-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
13	503763617162509062022	DANIEL ALEJANDRO	ATENCIA ARTUNDUAGA	1110593134	RECLAMO	2022-06-05	2022-06-17	2022-06-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
17	604628611522408062022	INGRI JULIETH	TIQUE LOPEZ	1012352560	RECLAMO	2022-06-08	2022-06-22	2022-06-09	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
27	66222617081113062022	JOSÉ MANUEL	LAISO BECEPRA	1104934564	RECLAMO	2022-06-13	2022-06-27	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
31	95939813573614062022	JOSÉ MANUEL	LAISO BECEPRA	1104934564	RECLAMO	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
48	32255761195121062022	SALAZAR CHAVEZ	Y CIA LTDA	809007251	RECLAMO	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	SECCIÓN TESORERÍA	SOLUCIONADO

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

Tabla 5. Tipos de solicitudes: Sugerencia

RELACION PORDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Solici	Fec Solici	Fec Lim Respu	Fec Respu	Oficina	Estado	
32	108346921521214062022	EDUAR	GULFO	71217999	SUGERENCIA	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO

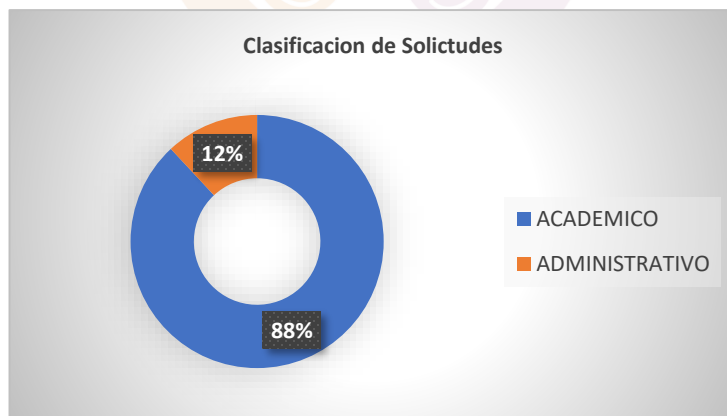
## 2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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	59
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 59 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 88% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, expedición de certificados por estos motivos se recibieron 8 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 12% del total de la muestra.

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

**Tabla 7. Número de solicitudes por dependencias**

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	20
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	6
SECCIÓN TESORERÍA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	9
SECRETARIA GENERAL	2
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	5
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	4
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	1

Teniendo en cuenta la información reportada por el aplicativo 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 20 solicitudes, referentes a expedición de certificados, contenidos programáticos, información de programas académicos entre otros.

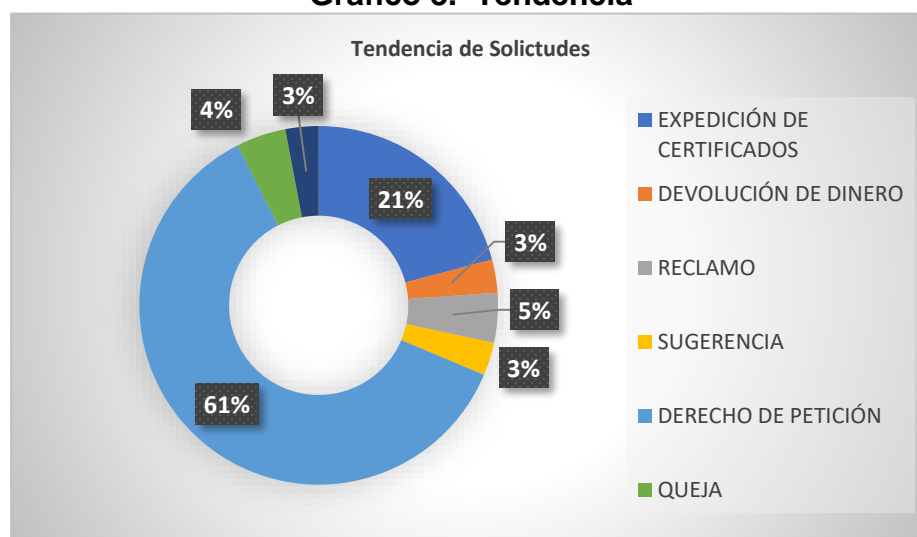
### 3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron los derechos de petición con 41 solicitudes con 64% 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 14 con el 21% de la muestra con solicitudes académicas y administrativas.

**Tabla 8. Tendencia**

Tendencia	Número de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	14
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
RECLAMO	3
SUGERENCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN	41
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	2

**Grafico 3. Tendencia**



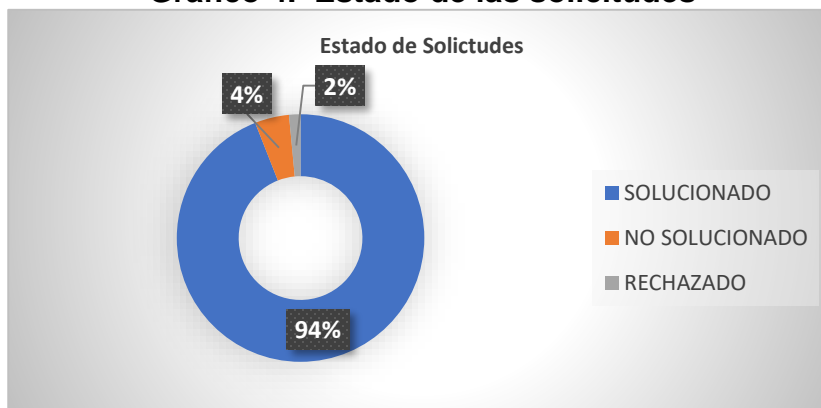
#### 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 63 solicitudes que corresponde al 94% 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	63
NO SOLUCIONADO	6
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 6 solicitudes que corresponden al 4 % 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 se presentan todas las solicitudes durante el mes de junio como solucionadas:

Tabla 10. Estado de las solicitudes solucionadas

RELACION PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Soli	Fec Soli	Fec Lim Resp	Fec Resp	Oficina	Estado
RECESO - DEL 10 AL 20 DE JUNIO									
571210211245210062022	LIDA BRIGITTE	SOSA POLANIA	65768079	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
661091209481610062022	NINI JOHANNA	ÁYILA ARIAS	38364098	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
571210211245210062022	LIDA BRIGITTE	SOSA POLANIA	65768079	PETICIÓN	2022-06-10	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
238100212165511062022	JORGE ARIEL	RIÑO DEVIA	14192136	PETICIÓN	2022-06-11	2022-06-24	2022-06-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
624579190072012062022	LILIANA MARTINA	GONZALEZ AVILA	51901705	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-24	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
474585219583412062022	SOFIA	GONZALEZ GONZALEZ	117497667	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
443625300005512062022	MIGUEL ANDRÁS	RONDÁN CADENA	110457867	PETICIÓN	2022-06-12	2022-06-24	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
66222261708113062022	JOSÉ MANUEL	LASO BECERRA	1104934564	RECLAMO	2022-06-13	2022-06-27	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
39891811033914062022	JAMES RICARDO	PLAZAS MERCHAN	93389362	PETICIÓN	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
70126818205314062022	JOSE ELIAN	CAMACHO LOZANO	1005839209	PETICIÓN	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
662603209092714062022	YISELYOHANA	BONILLA POPAYAN	1061741438	QUEJIA	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-22	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
969398810573614062022	JOSÉ MANUEL	LASO BECERRA	1104934564	RECLAMO	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
108346921521214062022	EDUAR	GULFO	71217999	SUGERENCIA	2022-06-14	2022-06-28	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
184095409255415062022	SINDY YULIETH	BONILLA ARIAS	1022362538	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
684936017215415062022	LINA PAOLA	HUERTAS NARANJO	1024531037	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
158379317373515062022	ZULMA TATIANA	PEÑA OTALORA	1012333183	PETICIÓN	2022-06-15	2022-06-29	2022-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
444064918343516062022	JORGE MARTÍNEZ	FORERO	1076653844	QUEJIA	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
330053019532216062022	GLORIA ALICIA	CASTILLO TORRES	52272856	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
679852514352216062022	ALEXANDRA MARIA	SIERRA VARGAS	43723411	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
485760616364516062022	DIEGO JAVIER	GOMEZ VARGAS	12202270	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
961859412271716062022	EDGAR IVAN	GONZALEZ HURTADO	79528103	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
677741708214716062022	GEIMER ALBERTO	ALMARIO LEIVA	1079409945	PETICIÓN	2022-06-16	2022-06-30	2022-06-29	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
5526961132317062022	LAURA	TORRES	1007401103	PETICIÓN	2022-06-17	2022-07-01	2022-06-21	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
725768008401718062022	FAIBER JESÚS	RINCÓN ALARCÓN	1073384422	PETICIÓN	2022-06-18	2022-07-01	2022-06-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
1758181844532062022	LAURA MARCELA	PINEDA RUEDA	1070963274	PETICIÓN	2022-06-20	2022-07-04	2022-06-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
567450810010212062022	KAREN TATIANA	RINCON PINZON	1015424380	PETICIÓN	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
591053907143521062022	LUIS MAURICIO	GONZÁLEZ MOTAVITA	80166159	QUEJIA	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
100538914082923062022	FRANCIANA ELENA	ATEHORTUA RAMIREZ	30234101	PETICIÓN	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
92255761195121062022	SALAZAR CHAVEZ	Y CIA LTDA	809007251	RECLAMO	2022-06-21	2022-07-05	2022-06-22	SECCIÓN TESORERÍA	SOLUCIONADO
11818521121822062022	JOSE ELIAN	CAMACHO LOZANO	1005839209	PETICIÓN	2022-06-22	2022-07-06	2022-06-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
840357311354023062022	TATIANA ANDREA	CHANGO CHAMORRO	1061737090	PETICIÓN	2022-06-23	2022-07-07	2022-06-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
666216019262026062022	TIMMY ALEXANDER	RAMIREZ TOBON	1000935127	PETICIÓN	2022-06-26	2022-07-08	2022-06-29	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
412408221522127062022	IVONNE	RAMIREZ SILVA	52286844	PETICIÓN	2022-06-27	2022-07-11	2022-06-28	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
775920313214927062022	REINALDO	LASPIRILLA MARULANDA	16802919	PETICIÓN	2022-06-27	2022-07-11	2022-06-29	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO

**Tabla 11. Estado de las solicitudes no solucionadas.**

JUNIO						
31	806892120183518052022	QUEJA	NELLY MARCELA MOLINA GARCIA	nmolinag@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-06-01
32	507374709291723052022	PETICIÓN	SINDY YULIETH BONILLA ARIAS	sybonillaa@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-06-06
RECESO - DEL 10 AL 20 DE JUNIO						
34	802610712454631052022	PETICIÓN	JAVIER SEGURA RUIZ	jasegura929@hotmail.com	VAC.	2022-06-14
35	361587416332131052022	PETICIÓN	ESTEBAN ALEJANDRO BARRERA GUEVARA	eabarrerag@ut.edu.co	SEC. ACA. IDEAD	2022-06-14
36	14929713430001062022	RECLAMO	ALVER ALEX CASTILLO AGUIRRE	alvercastillo@gmail.com	VAC.	2022-06-15
37	606492019241113062022	PETICIÓN	YEIMY ALEXANDRA SILVA SANCHEZ	silvayeimy259@gmail.com	SEC. ACA. IDEAD	2022-06-27

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

RELACION PORDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac	Tipo Solicio	Fee Solicio	Fee Lim Respu	Fee Respu	Oficina	Estado	
JUNIO										
8	5686320740103062022	JUAN DAVID	BECERRA CONTRERAS	1033097897	RECLAMO	2022-06-03	2022-06-17	2022-06-03	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO REPETIDO

## 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. 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 enviados y que están próximos a vencer. Cada funcionario de la dependencia académica o administrativa encargado de emitir la respuesta de pqrds recibe diariamente un correo electrónico de recordatorio desde la oficina de correspondencia cuando las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%.

### RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente se sugiere que se agilice 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 rápidamente, de manera cordial y dar las repuestas efectivas de tal manera que el solicitante quede satisfecho con el servicio.
3. 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.
4. Se recomienda contestar en el menor tiempo posible los pqrds, por las dependencias y no esperar hasta el día ultimo de dar la respuesta.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general