
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE MAYO DEL 2022



INTRODUCCIÓN

En el presente informe se presenta con el fin de hacer un seguimiento y evaluación al comportamiento durante el mes de todos los PQRDS instaurados a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Estas solicitudes presentadas a la universidad se cumplieron en los tiempos requeridos y en 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.

Las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y sugerencias, fueron recibidas, clasificadas, escaneadas 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.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE PQRDS DEL MES DE MAYO DEL 2022

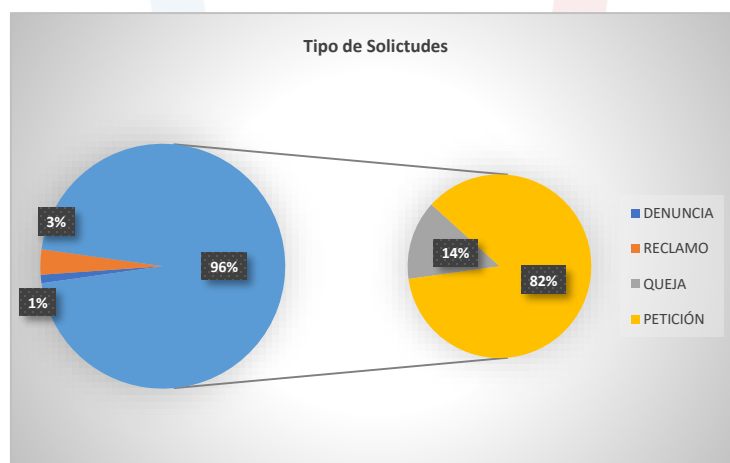
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Número de Solicitudes
DENUNCIA	1
RECLAMO	3
QUEJA	12
PETICIÓN	74

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 74 solicitudes que corresponden al 82% 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, 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. Durante este mes, las repuestas emitidas desde las diferentes unidades académicas y administrativas fueron solucionadas y unas fueron rechazados por estar repetidas en los tiempos de Ley los cuales se ven evidenciados en la siguiente tabla.

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

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
369682519362821052022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525684	RECLAMO	2022-05-21	2022-06-03	2022-05-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
10598731800023052022	KATHERIN VANESSA	TAFUR ORTIZ	111044808	RECLAMO	2022-05-23	2022-06-06	2022-06-06	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
916113319333125052022	VIVIANA MARCELA	PARRA GOMEZ	38363795	RECLAMO	2022-05-25	2022-06-08	2022-06-02	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	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

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
738179419015927052022	YEISON EDILBERTO	RAMOS RAMOS	1019019104	DENUNCIA	2022-05-27	2022-06-10	2022-06-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO

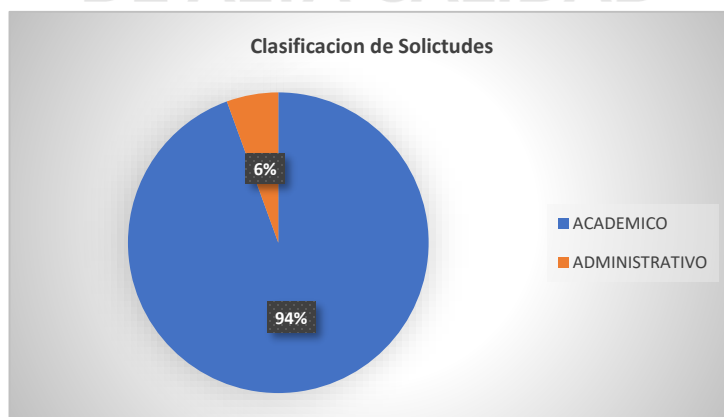
CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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 las solicitudes

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	85
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 85 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 94% 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 6% del total de la muestra.

Número de solicitudes por dependencias:

Tabla 7. Número de solicitudes por dependencias

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE CIENCIAS	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	16
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
SECRETARIA GENERAL	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	31
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	10
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	3
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	9

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 31 solicitudes, referentes a expedición de certificados, contenidos programáticos, información de programas académicos, Oficina de Registro y Control Académico con 16 solicitudes referentes a la expedición de certificados de constancias, expedición de sábanas de notas, la gestión tecnológica con 10 solicitudes referentes a problemas en la plataforma.

Las respuestas dadas por el coordinador se relacionaron con temas de consulta de fecha de proceso de inscripciones y oferta académica.

LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

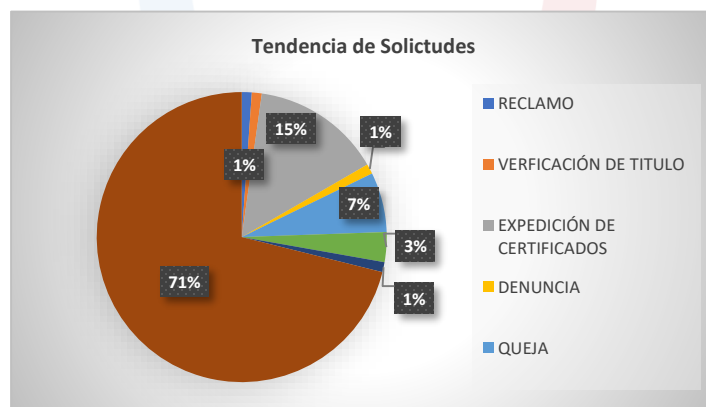
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en

este período 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

Tendencia	Número de Solicitudes
RECLAMO	1
VERIFICACIÓN DE TITULO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	13
DENUNCIA	1
QUEJA	6
INFORMACIÓN GENERAL	3
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
DERECHO DE PETICIÓN	64

Grafico 3. Tendencia



Fuente: Sistema de PQRD's

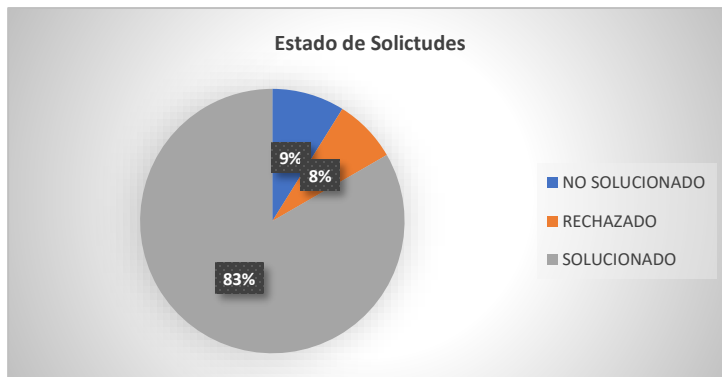
ESTADO DE LAS SOLICITUDES

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
NO SOLUCIONADO	8
RECHAZADO	7
SOLUCIONADO	75

Gráfico 4. Estado de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

Los PQRDS, que se presentaron como no solucionados por el aplicativo fueron 8 solicitudes que corresponden al 9 % 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 repuesta 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, como no solucionado en el mes de mayo.

Tabla 10. Estado de las solicitudes solucionadas en el mes de mayo.

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitu	Fec. Solicitu	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
3303568221735180520	ANDRES FELIPE	VELASQUEZ CRUZ	1106363027	PETICIÓN	2022-05-18	2022-06-01	2022-05-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
6133199112343180520	LIDA ANDREA	CARVAJAL ARIAS	24720330	PETICIÓN	2022-05-18	2022-06-01	2022-05-19	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
79261580914222180520	SECRETARIA DE EDUCACION	DEPARTAMENTAL DE AR	80010283	PETICIÓN	2022-05-18	2022-06-01	2022-05-19	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
133309320918052022	MÓNICA	YEPES PERDOMO	52229869	PETICIÓN	2022-05-18	2022-06-01	2022-05-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1372857124204180520	STEPHANIE	MARTINEZ	1024548799	PETICIÓN	2022-05-18	2022-06-01	2022-05-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
2746820164423190520	ANGELICA	MENDEZ DELGADILLO	52782091	PETICIÓN	2022-05-19	2022-06-02	2022-05-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4639481063835190520	JUAN JOSÉ	BARRAGAN CRUZ	93364385	PETICIÓN	2022-05-19	2022-06-02	2022-05-19	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
793487085909230520	OLGA LUCIA	MUZUZU ACEVEDO	52079609	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-06-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
8604078145418230520	JOAQUIN ANDRES	BERDUGO MAUSA	14395968	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4451473230229230520	DORA LILIANA	PÉREZ TIPÁN	34560356	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
559287164344230520	GLADYS	AVENDAÑO	35419451	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-24	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
5209650131335230520	ANA PAOLA	MORENO LOZANO	1010188410	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
843539132516230520	CRISTIAN DANIEL	ROMERO NIETO	1003895350	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7940034185729230520	ANA PAOLA	MORENO LOZANO	1010188410	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7981456170532230520	NINI JOHANA	SANTOFIMIO GARCIA	28936649	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
559287164344230520	GLADYS	AVENDAÑO	35419451	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06	2022-05-24	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
2541831201950240520	MARIA ALEJANDRA	HERRERA CARDENAS	1005690466	PETICIÓN	2022-05-24	2022-06-07	2022-05-26	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7783176231913240520	DORA LILIANA	PÉREZ TIPÁN	34560356	PETICIÓN	2022-05-24	2022-06-07	2022-05-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
6767084132857240520	SANDRA PATRICIA	MORA ARIAS	65736970	PETICIÓN	2022-05-24	2022-06-07	2022-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
6066368130948250520	SANDRA PATRICIA	MORA ARIAS	65736970	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-06-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
5949025132607250520	NATALIA	MORENO TOBAR	1007450446	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-06-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
2372812135719250520	NELSON	MORENO ATEHORTUA	80763951	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4515984124601250520	SANDRA PATRICIA	REYES OTÁLORA	52229247	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
6922895114759260520	ANDRES MAURICIO	ANGEL QUITIAN	1107976190	PETICIÓN	2022-05-26	2022-06-09	2022-06-01	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
7891365214258260520	CAROLINA	GARCIA ALBARRACIN	27592751	PETICIÓN	2022-05-26	2022-06-09	2022-06-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
69302091202021270520	YEISON EDILBERTO	RAMOS RAMOS	1019019104	PETICIÓN	2022-05-27	2022-06-10	2022-06-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
8583770120026270520	KATHERIE	ALDANA REINA	1136880993	PETICIÓN	2022-05-27	2022-06-10	2022-06-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
3106528115503270520	ANDREA DEL PILAR	FERLIN VELEZ	24348776	PETICIÓN	2022-05-27	2022-06-10	2022-06-01	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
2624956124218280520	ALVARO HERNANDO	CÓRDOBA VÁSQUEZ	93204895	PETICIÓN	2022-05-28	2022-06-10	2022-06-06	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
2633605212913110520	ADOLFO	DE LAS SALAS GOMEZ	12715915	PETICIÓN	2022-05-11	2022-05-25	2022-05-16		SOLUCIONADO
4036815154316220520	SINDY YULIETH	BONILLA ARIAS	1022962538	PETICIÓN	2022-05-22	2022-06-03	2022-05-23		SOLUCIONADO

Tabla 11. Estado de las solicitudes no solucionadas.

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
6480497200211050520	ANDERSON DIJUBANI	LEON ROJAS	1090483344	PETICIÓN	2022-05-05	2022-05-19		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
4045255194319100520	YULY ANDREA	RODRIGUEZ CARO	1023867464	PETICIÓN	2022-05-10	2022-05-24		VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO
9840186145017160520	SISTEMA UNIVERSITARIO DEL EJJE CAFET	SUEJE	816004907	PETICIÓN	2022-05-16	2022-05-30		OFICINA DE CONTRATACIÓN	NO SOLUCIONADO
6073747092917230520	SINDY YULIETH	BONILLA ARIAS	1022962538	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
8026107124546310520	JAVIER	SEGURA RUIZ	79653470	PETICIÓN	2022-05-31	2022-06-14		VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO
3615874163321310520	ESTEBAN ALEJANDRO	BARRERA GUEVARA	1032475890	PETICIÓN	2022-05-31	2022-06-14		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

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

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificaci	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
1487743163320310520	ESTEBAN ALEJANDRO	BARRERA GUEVARA	1032475890	PETICIÓN	2022-05-31	2022-06-14	2022-06-01		RECHAZADO
212888152312030520	JUANA VALENTINA	VEJARANO PATIÑO	1005839568	PETICIÓN	2022-05-03	2022-05-17	2022-05-04		RECHAZADO
6316495132526250520	NATALIA	MORENO TOBAR	1007450446	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-25		RECHAZADO
6115786132607250520	NATALIA	MORENO TOBAR	1007450446	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-25		RECHAZADO
4525518132607250520	NATALIA	MORENO TOBAR	1007450446	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-25		RECHAZADO
2506246132603250520	NATALIA	MORENO TOBAR	1007450446	PETICIÓN	2022-05-25	2022-06-08	2022-05-25		RECHAZADO

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 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 administrada 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 a los pqrds que llegan por medio de la plataforma con un drive donde se lleva el seguimiento de los tiempos de respuesta minuciosamente con cada solicitud Este drive se comparte con la Secretaria General como evidencia del trabajo diario realizado.

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



Una nueva historia
**ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD**