

---

# INFORME

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y**

**SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB**

**DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 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.

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.

## ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE PQRDS DEL MES DE OCTUBRE DE 2022.

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojó los siguientes resultados: que de las 87 solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el mes de octubre, 47 fueron realizadas por mujeres y 40 por hombres; dentro de estas solicitudes 36 fueron realizadas por egresados, 44 por estudiantes, y 6 por ciudadanos; la mayoría de las solicitudes recibidas durante este mes fueron realizadas desde la ciudad de Ibagué, Bogotá y las demás de municipios del Tolima y unos departamentos como Cali y Antioquia entre otros. Teniendo en cuenta la información reportada por el aplicativo se logra evidenciar que durante este mes se ha sostenido el número de pqrds presentados por los ciudadanos.

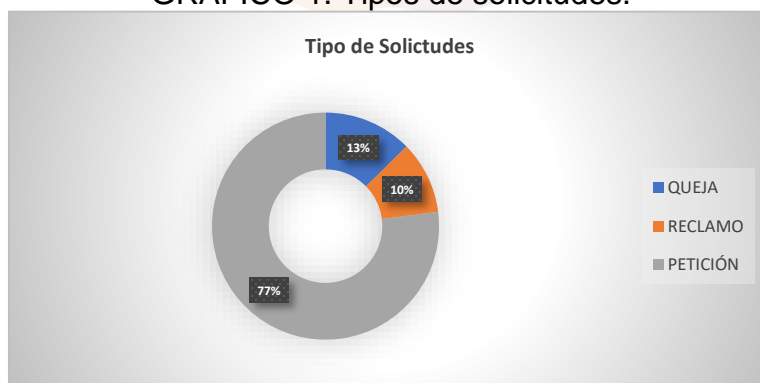
### 1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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	Tipo de Solicitudes
QUEJA	11
RECLAMO	9
PETICIÓN	67

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 67 solicitudes que corresponden al 77% 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, demora en 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 octubre.

**Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición**

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-10-01 Y 2022-10-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitu	Fec Solicitu	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
54655218550901102022	LAURA VALENTINA	RUIZ PAEZ	1063816437	PETICIÓN	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
3496515114801102022	JOHN FELIPE	FLOREZ OROZCO	1087989058	PETICIÓN	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
703446908401102102022	WILLIAM HUMBERTO	CALDERON WILCHES	79485987	PETICIÓN	2022-10-02	2022-10-14	2022-10-03	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
369464013161203102022	JOSE ELIAN	CAWACHO LOZANO	1005839209	PETICIÓN	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
674324003134303102022	ENLIST YANETH	ALARCON MURCIA	52734719	PETICIÓN	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
36508811055703102022	JENNIFER	REYES BRAVO	1072523888	PETICIÓN	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
752352513313703102022	WILMER OBDULIO	RODRIGUEZ LEAL	93415095	PETICIÓN	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-13	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
97255009615504102022	DANIEL RAMIRO	BEJARANO ROJAS	1072072487	PETICIÓN	2022-10-04	2022-10-18	2022-10-10	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
479773710381805102022	PAULA VIVIANA	LÓPEZ CASTAÑEDA	1110570632	PETICIÓN	2022-10-05	2022-10-19	2022-10-11	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
476093510334405102022	GLORIA TATIANA	LÓPEZ CASTAÑEDA	1110553854	PETICIÓN	2022-10-05	2022-10-19	2022-10-11	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
304026811530106102022	LUISA VALENTINA	PACHIN NUÑEZ	1032678795	PETICIÓN	2022-10-06	2022-10-20	2022-10-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
789343907393507102022	JURY STEPHANY	MEINDOZA ARENAS	1033758751	PETICIÓN	2022-10-07	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
134567407275707102022	LUIS LEONARDO	VALENCIA SERRATO	1111203499	PETICIÓN	2022-10-07	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
214048016485908102022	LIDA PATRICIA	BELTRAN OROZCO	85733446	PETICIÓN	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
268699410151108102022	ANGELICA	MOLINA BERRIO	1007614303	PETICIÓN	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
926010911053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
263069810515509102022	LUIS ERNESTO	DIAZ PIAMBA	1061704118	PETICIÓN	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-14	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
939755810565809102022	JHON FREDY	BERNAL MANRIQUE	7703356	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-14	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
286628513364309102022	MARIA VICTORIA	MARTINEZ LOPEZ	28979893	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-12	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
615768614530110102022	ADRIANA PATRICIA	RAMIREZ OSORIO	1036929793	PETICIÓN	2022-10-10	2022-10-24	2022-10-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
930188318155012102022	JULIAN CAMILO	ROMERO VARON	1110562014	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-20	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
149197907512912102022	CINDY GISSETTE	RODRIGUEZ PATHO	1106890581	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
5401807114494712102022	MARIA ALEJANDRA	ORANDEE RESTRPO	38360639	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO
73158217433212102022	CARLOS ANDRES	ORJUELA PEÑA	93461490	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-14	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
784444707510712102022	YUDI ANDREA	VARGAS HERNANDEZ	1069179096	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
896578910041112102022	ERIKA MARCELA	GALVEZ CABALLERO	38211715	PETICIÓN	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-21	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
927797418522314102022	LUISA FERNANDA	NIÑO ZAPATA	1106308357	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
936041014153314102022	CARLOS ARTURO	GONZÁLEZ OCHOA	74130570	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO
936041014153314102022	CARLOS ARTURO	GONZÁLEZ OCHOA	74130570	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO
99734309263914102022	CARLOS ANDRES	REYES OVEDO	91487866	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1346316265614102022	ANA ISABEL	MORENO ORJUELA	1105840228	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
574670814595014102022	LUIS FERNANDO	REYES BAQUERO	1071550764	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
561472413415614102022	MILADYS	KILINDO LOPEZ	40613582	PETICIÓN	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
943759612020815102022	RUBY ESTHER	AGUIAS HERRERA	33084804	PETICIÓN	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
511986206173015102022	JENNIFER	MORALES REYES	1106889013	PETICIÓN	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
898500109573215102022	ERIKA PATRICIA	CASTILLO PARRA	52984722	PETICIÓN	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
268095717564015102022	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMENEZ	1005753939	PETICIÓN	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
509020914143820102022	SARA CAROLINA	MONTVOYA BEDOYA	28556809	PETICIÓN	2022-10-20	2022-11-03	2022-10-31	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO
845144920295320102022	ELKIN JOSE	RODRIGUEZ RAMIREZ	1018464278	PETICIÓN	2022-10-20	2022-11-03	2022-10-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
515180422330721102022	WILSON MOISES	MOLINA BRAVO	87248255	PETICIÓN	2022-10-21	2022-11-04	2022-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
961454910483524102022	GRACIELA	PEREZ PEÑA	31523786	PETICIÓN	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
680245312021924102022	NORMA PATRICIA	GARZON TROYA	35473654	PETICIÓN	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
626573311084424102022	JANESSA	LÓPEZ ALARCÓN	1130643382	PETICIÓN	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-24	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
626573311084424102022	JANESSA	LÓPEZ ALARCÓN	1130643382	PETICIÓN	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-24	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
258468520304626102022	YOHANN CAMILO	SOLÓRZANO CÉSPEDE	1110490205	PETICIÓN	2022-10-26	2022-11-09	2022-10-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
329567022201126102022	LIZ STEFANNY	BERMÚDEZ PEÑA	1104711607	PETICIÓN	2022-10-26	2022-11-09	2022-11-02	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
722020820433927102022	NILSON JAIR	VARGAS NAVARRO	1110455369	PETICIÓN	2022-10-27	2022-11-10	2022-10-31	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	SOLUCIONADO
322089009012327102022	JUAN CAMILO	MONTERO MARIN	1110592439	PETICIÓN	2022-10-27	2022-11-10	2022-10-27	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
797093010383727102022	ELIANA ALEJANDRA	RODRIGUEZ SERNA	1110578903	PETICIÓN	2022-10-27	2022-11-10	2022-10-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
665887710353827102022	NACIRA JUDITH	NARVAEZ ORTEGA	50912872	PETICIÓN	2022-10-27	2022-11-10	2022-10-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
779293315551628102022	ALBA LUCIA	OBANDO AMPUDIA	28550863	PETICIÓN	2022-10-28	2022-11-11	2022-11-10	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
639646909240929102022	TANIA JULIETH	GARCIA CARDONA	1234643158	PETICIÓN	2022-10-29	2022-11-11	2022-11-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
537455410081729102022	LILIANA MARCELA	NARVAEZ CORDERO	1023897800	PETICIÓN	2022-10-29	2022-11-11	2022-11-11	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
217505811525930102022	CARLOS	MARTINEZ	79537113	PETICIÓN	2022-10-30	2022-11-11	2022-11-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
21763601220403102022	JAIMÉ	LOPEZ	10134519	PETICIÓN	2022-10-31	2022-11-14	2022-11-04	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
34196811235373102022	JAIMÉ	LOPEZ	10134519	PETICIÓN	2022-10-31	2022-11-14	2022-11-13	FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	SOLUCIONADO
805396816234331102022	CIRO ERNESTO	SABOGAL CORREA	19141564	PETICIÓN	2022-10-31	2022-11-14	2022-11-08	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
76440421474011102022	NELSON	VENTE CUERO	76279997	PETICIÓN	2022-10-11	2022-10-25	2022-10-12	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
994502911053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
276694411053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
313864811053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
320190911050009102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
870406211045809102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
590380411044409102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
538377911045809102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
597539910494909102022	LUIS ERNESTO	DIAZ PIAMBA	1061704118	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
689175420053617102022	AUGUSTO ALEXANDER	RIOS RIAÑO	93363932	PETICIÓN	2022-10-17	2022-10-31	2022-10-18	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
73499321334402102022	LUISA VALENTINA	PACHIN NUÑEZ	1032678795	PETICIÓN	2022-10-02	2022-10-14	2022-10-03	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
984470413181507102022	YEDY ZARINA	NUÑEZ OCAMPO	52530359	PETICIÓN	2022-10-07	2022-10-21		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

**Quejas:** Con 11 solicitudes que corresponde al 13% 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 en la contestación de 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 2022-10-01 Y 2022-10-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
384179716490708102022	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	QUEJA	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
49128910037508102022	ARISMENDY	CACHAYA GONZALEZ	7693417	QUEJA	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-20	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
773411908171910102022	EDNA SOFÍA	GUZMÁN DÍAZ	38362007	QUEJA	2022-10-10	2022-10-24	2022-10-11	RECTORIA	SOLUCIONADO
82031794162301119102022	JOHANNA YINETH	GONZALEZ PINEDA	1032395393	QUEJA	2022-10-11	2022-10-25	2022-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
130392414462119102022	JOHANNA YINETH	GONZALEZ PINEDA	1032395393	QUEJA	2022-10-11	2022-11-02	2022-10-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
724548012184524102022	KAREN TATIANA	PEÑA ROJAS	1024515793	QUEJA	2022-10-24	2022-11-07	2022-11-01	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
857849217232824102022	ANDRÉS ALEJANDR	RICO SUÁREZ	1104544460	QUEJA	2022-10-24	2022-11-07	2022-11-01	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
444814614472826102022	DEISY DANIELA	LOPEZ PALMA	1113667321	QUEJA	2022-10-26	2022-11-09	2022-10-27	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
543078415351427102022	LILIANA	BARRIOS RINCÓN	65831745	QUEJA	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-08	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
543078415351427102022	LILIANA	BARRIOS RINCÓN	65831745	QUEJA	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-08	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
96064191601128102022	ANDRÉS MAURICIO	HOLGUÍN RIVERA	1006119935	QUEJA	2022-10-28	2022-11-11	2022-11-08	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
6939711263514102022	DANIELA ALEJANDR	HERNANDEZ BERNAL	1010231375	QUEJA	2022-10-14	2022-10-28		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONA

**Reclamos:** Con 9 solicitudes que corresponde al 11% 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 2022-10-01 Y 2022-10-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
300034813402101102022	JADER	MUÑOZ RAMOS	17639966	RECLAMO	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-11	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
777031811234302102022	MARIA ISABEL	SALAS GARCIA	1118073191	RECLAMO	2022-10-02	2022-10-14	2022-10-12	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
468691622083503102022	JOSE FABIAN	BONILLA GUZMAN	1110519987	RECLAMO	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-11	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
786451904595606102022	DILAN ANDREY	PAEZ LEAL	1007787675	RECLAMO	2022-10-06	2022-10-20	2022-10-19	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
589439113092217102022	MARIANA LUCIA	ANGULO RAMIREZ	1104935824	RECLAMO	2022-10-17	2022-10-31	2022-10-31	FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	SOLUCIONADO
645942617211118102022	CINDY GISSETE	RODRIGUEZ PATRO	1106890581	RECLAMO	2022-10-18	2022-11-01	2022-10-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
499935820160619102022	JHADIR ALEXANDER	GÓMEZ SÁNCHEZ	1032356809	RECLAMO	2022-10-19	2022-11-02	2022-10-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
848679512022619102022	ERIK ANDRÉS	PEÑA ENCISO	1110454677	RECLAMO	2022-10-19	2022-11-02	2022-10-24	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
339707018521626102022	JHON FREDY	BERNAL MANRIQUE	7703356	RECLAMO	2022-10-26	2022-11-09	2022-11-02	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 7. Clasificación de las solicitudes

Clasificación	Número de Solicitudes
ACADEMICO	77
ADMINISTRATIVO	10

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, homologaciones, 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 77 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 89% 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 10 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 11% 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 23 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 académicas y administrativas:

**Tabla 8. Número de solicitudes por dependencias**

Oficina	Numero de Solicitudes
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	16
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	4
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
RECTORÍA	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	3
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
SECRETARIA GENERAL	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	6
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	23
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	11

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

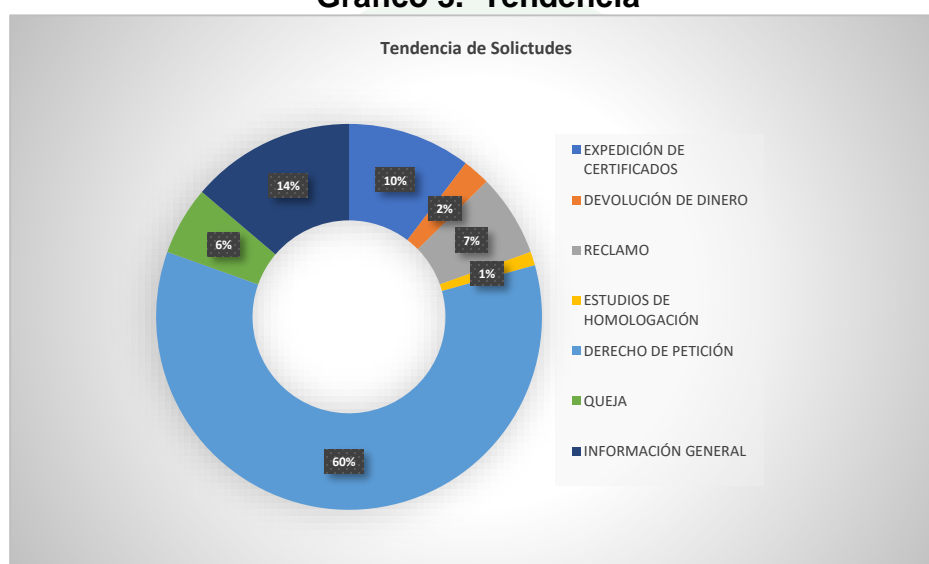
La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron temas relacionados con expedición de certificados de notas, constancias laborales, certificaciones de estudios; con estudios de homologación solicitan los contenidos programáticos académicos y certificación de programa para el

funcionamiento; igualmente en el tema de la solicitud de devolución de dinero respecto a pagos de matrícula y derechos de grado.

**Tabla 9. Tendencia**

Tendencia	Número de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	9
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
RECLAMO	6
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN	52
QUEJA	5
INFORMACIÓN GENERAL	12

**Grafico 3. Tendencia**



Fuente: Sistema de PQRD's

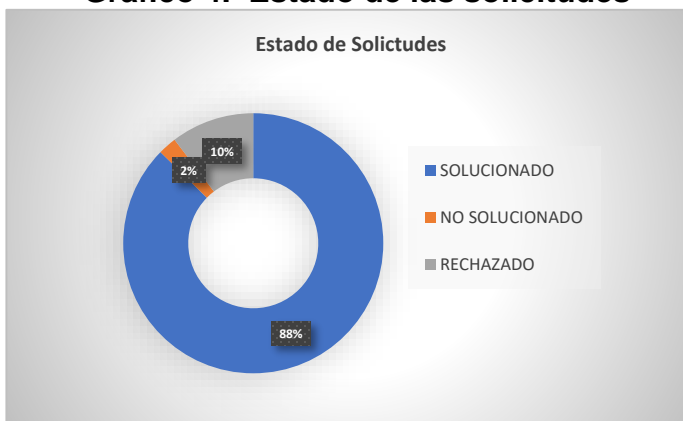
#### 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 76 solicitudes que corresponde al 88% 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 9 solicitudes como rechazado debido a que los ciudadanos repiten varias veces la misma solicitud y 2 solicitudes como no solucionado.

**Tabla 10. Estado de las solicitudes**

Estado	Número de Solicitudes
SOLUCIONADO	76
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	9

## 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 octubre como solucionadas, no solucionadas y rechazadas:

### Tabla 11. Estado de las solicitudes solucionadas.

RELACION SEMESTRAL PQRDs UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-10-01 Y 2022-10-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
546552185090110202	LAURA VALENTINA	RUIZ PAEZ	1063816437	PETICION	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-07	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
348651814801102022	JOHN FELIPE	FLOREZ OROZCO	1087989056	PETICION	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
50030451302011102022	JANEY	MILKOS RANDES	17630966	RECLAMO	2022-10-01	2022-10-14	2022-10-11	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
70344609040110210202	WILLIAM HUMBERTO	CALDERON WILCHES	79485987	PETICION	2022-10-02	2022-10-14	2022-10-03	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
77703181123430210202	MARIA ISABEL	SALAS GARCIA	1118073191	RECLAMO	2022-10-02	2022-10-14	2022-10-12	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
3584601916102010202	JOSE ELIAN	CAMACHO LOZANO	1065836029	PETICION	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
674330031343010202	ENLIST YANETH	ALARCON MURCIA	52734719	PETICION	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
68689162203630202	JOSE FABIAN	BONILLA GUZMAN	1110519987	RECLAMO	2022-10-03	2022-10-17	2022-11-01	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
3950881105703102022	JENNIFER	REYES BRAVO	1072528884	PETICION	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-14	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
7529251313703102022	WILMER OROLDIO	RUIZ LEAL	67410832	PETICION	2022-10-03	2022-10-17	2022-10-13	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
87255009515504102022	DANIEL RAMIRO	BEJARANO ROJAS	1072027487	PETICION	2022-10-04	2022-10-18	2022-10-10	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
479773710381805102022	PALLA WIVANA	LOPEZ CASTAÑEDA	1110570632	PETICION	2022-10-05	2022-10-19	2022-10-11	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
478028510234405102022	GLORIA TATIANA	LOPEZ CASTAÑEDA	1110553854	PETICION	2022-10-05	2022-10-19	2022-10-11	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
7864519049560610202	DILAN ANDREY	PAEZ LEAL	1007787675	RECLAMO	2022-10-06	2022-10-20	2022-10-19	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
30402811530106102022	LUSA VALENTINA	PACHON NUJEZ	1032678795	PETICION	2022-10-06	2022-10-20	2022-10-12	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
7885430739307102022	PALLA WIVANA	MENDOZA ARENAS	1033798761	PETICION	2022-10-07	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
134667402776707102022	LUCAS OSCAR	VALENCIA SERRATO	1111203469	PETICION	2022-10-07	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
384179716480708102022	MACOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	QUEJA	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
491289100315308102022	ARISEMENDY	CACHAYA GONZALEZ	7699417	QUEJA	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-20	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
21408016486989102022	LIDA PATRICIA	BELTRAN OROZCO	67394466	PETICION	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-21	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
268696410151108102022	ANGELICA	SOLANO BERRIO	1007614303	PETICION	2022-10-08	2022-10-21	2022-10-18	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
626010911036309102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1066419414	PETICION	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-11	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
26380801051909102022	LUIS ERNESTO	DAZ PRIBERA	1067031116	PETICION	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-14	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
539755810565809102022	JHON FREDY	BERNAL MNRIOQUE	7703356	PETICION	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-14	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
288628513364309102022	MARIA VICTORIA	MARTINEZ LOPEZ	28978893	PETICION	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-12	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
77341190917910102022	ADRIANA SOFIA	GUZMAN DIAZ	98362007	QUEJA	2022-10-10	2022-10-24	2022-10-11	RECTORIA	SOLUCIONADO
615788614530110102022	ADRIANA PATRICIA	RAMIREZ OSORIO	1038620763	PETICION	2022-10-10	2022-10-10	2022-10-04	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
52011764230111102022	JOHANNA YNETH	GONZALEZ PINEDA	1032395303	QUEJA	2022-10-11	2022-10-25	2022-10-14	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
530188318155012102022	JULIAN CAMILO	ROMERO VARON	1110562014	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-20	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
149197807812912102022	CNEY GISELLE	RODRIGUEZ PATRICO	1106888091	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-26	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
540180714848712102022	MARLA ALEJANDRA	ANDRADE RESTRO	96380630	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGIAS	SOLUCIONADO
71315921743321202022	CARLOS ANDRES	ORJUELA PEÑA	93461490	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-14	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
78444707510712102022	YUO ANDREA	VARGAS HERNANDEZ	1069179096	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-18	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
946578011004112102022	ERKA MARCELA	GALVEZ CASALINDEZ	89211715	PETICION	2022-10-12	2022-10-26	2022-10-24	FACULTAD DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
82779741822314102022	LUSA FERNANDA	NINO ZAPATA	1106308357	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
936041014153314102022	CARLOS ARTURO	GONZALEZ OCHOA	74130570	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGIAS	SOLUCIONADO
936041014153314102022	CARLOS ARTURO	GONZALEZ OCHOA	74130570	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-18	FACULTAD DE TECNOLOGIAS	SOLUCIONADO
99734309263914102022	CARLOS ANDRES	REYES OVIEDO	91487866	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-19	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
134631626614102022	ANA ISABEL	MORENO ORJUELA	1105840228	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
574072814595914102022	LUIS ERNESTO	REYES BAQUERO	1071550764	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
861472413415614102022	MILADYS	KLANDO LOPEZ	40913363	PETICION	2022-10-14	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
943759812020815102022	RUBY ESTHER	AGUAS HERRERA	33084004	PETICION	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-24	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
511986206173915102022	JENNIFER	MORALES REYES	1106888013	PETICION	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
19850110973215102022	ERKA PATRICIA	CASTILLO PARRA	62984722	PETICION	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
26809571784015102022	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMENEZ	1005753939	PETICION	2022-10-15	2022-10-28	2022-10-26	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
584939113092217102022	MARIANA LUCIA	ANGULO RAMIREZ	1104939582	RECLAMO	2022-10-17	2022-10-31	2022-10-31	FACULTAD DE INGENIERIA AGRONOMICIA	SOLUCIONADO
3485492517118102022	CNEY GISELLE	RODRIGUEZ PATRICO	1106888091	RECLAMO	2022-10-18	2022-11-01	2022-10-24	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
139382414452119102022	JOHANNA YNETH	GONZALEZ PINEDA	1032395303	QUEJA	2022-10-19	2022-11-02	2022-10-24	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
4699358201608109102022	JHONR ALEXANDER	GOMEZ SANCHEZ	1032356809	RECLAMO	2022-10-19	2022-11-02	2022-10-25	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
848679512022819102022	ERIK ANDRES	PEÑA ENCISO	1110454677	RECLAMO	2022-10-19	2022-11-02	2022-10-24	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
5950209141438020102022	JARA CAROLINA	MONTAÑA BEDOYA	128556809	PETICION	2022-10-20	2022-11-03	2022-10-31	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y ADMINISTRACION	SOLUCIONADO
8445144202036320102022	ELKIN JOSE	RODRIGUEZ RAMIREZ	1018464278	PETICION	2022-10-20	2022-11-03	2022-10-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
11518042233072102022	WILSON MOISES	MOLINA BRAVO	87248255	PETICION	2022-10-21	2022-11-04	2022-10-24	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
25458012118453102022	GLORIA TATIANA	RICO SUAREZ	106545793	QUEJA	2022-10-24	2022-11-04	2022-10-24	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
96145491048354102022	GRACIELA	PEREZ PEÑA	31523798	PETICION	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-28	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
680245312021924102022	NORMA PATRICIA	GARZON TROYA	35473654	PETICION	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-28	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
62657381108442102022	VANESSA	LOPEZ ALARCON	1130643382	PETICION	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-24	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONA	SOLUCIONADO
85794021723924102022	ANDRÉS ALEJANDRO	RICO SUAREZ	1100544690	QUEJA	2022-10-24	2022-11-07	2022-11-01	VICE RECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
62657381108442102022	VANESSA	LOPEZ ALARCON	1130643382	PETICION	2022-10-24	2022-11-07	2022-10-24	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONA	SOLUCIONADO
444914814472928102022	DESY DANIELA	LOPEZ PALMA	111366731	QUEJA	2022-10-26	2022-11-09	2022-10-27	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
2584882030428102022	YONHANA CAMILO	SOLÓRZANO CÉSPEDE	1110492035	PETICION	2022-10-26	2022-11-09	2022-10-28	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
53970195216269102022	JHON FREDY	BERNAL MNRIOQUE	7703356	RECLAMO	2022-10-26	2022-11-09	2022-11-02	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
325667022201128102022	LIZ STEFANNY	BERMADEZ PEÑA	1104711847	PETICION	2022-10-28	2022-11-09	2022-11-02	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
72202004033927102022	NILSON JHON	VARGAS NAVARRO	1110455389	PETICION	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-01	FACULTAD DE TECNOLOGIAS	SOLUCIONADO
3202890061237102022	JUAN CAMILO	MONTORO MIRON	1110594308	PETICION	2022-10-27	2022-11-07	2022-10-27	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
54307815315427102022	LILIANA	BARRIOS RINCON	66831745	QUEJA	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-08	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
797090103037102022	ELIANA	BARRIOS RINCON	66831745	QUEJA	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-08	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
797090103037102022	ELIANA ALEJANDRA	RODRIGUEZ PATRICO	1110688091	PETICION	2022-10-27	2022-11-10	2022-11-07	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
66588770353827102022	NACIRA JUDITH	NARVAEZ ORTEGA	50912872	PETICION	2022-10-27	2022-11-10	2022-10-28	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
77829315551628102022	ALBA LUCIA	OBANDO AMPUDIA	28569893	PETICION	2022-10-28	2022-11-11	2022-11-10	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
96041816011128102022	ANDRÉS MARIANO	HELIGUIN OJEDA	1008115930	QUEJA	2022-10-28	2022-11-14	2022-11-08	VICE RECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
838646905200529102022	TANA JULIETH	CARDO CARDONA	1234643158	PETICION	2022-10-29	2022-11-11	2022-11-08	SECRETARIA ACADEMICA DEAD	SOLUCIONADO
537455410081729102022	LILIANA MARCELA	NARVAEZ CORDERO	1023889700	PETICION	2022-10-29	2022-11-11	2022-11-11	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
21765811026930102022	CARLOS	MARTINEZ	79537113	PETICION	2022-10-30	2022-11-11	2022-11-03	OFICINA DE ADMISSIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
21763612204031102022	JHANE	LOPEZ	110134519	PETICION	2022-10-31	2022-11-14	2022-11-04	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
314968112363731102022	JHANE	LOPEZ	10						

**Tabla 12. Estado de las solicitudes no solucionadas.**

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
984470413181507102022	YEDY ZARINA	NUÑEZ OCAMPO	52530359	PETICIÓN	2022-10-07	2022-10-21		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONA
6939711263514102022	DANIELA ALEJANDR	HERNANDEZ BERNAL	1010231375	QUEJA	2022-10-14	2022-10-28		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONA

**Tabla 13. Estado de las solicitudes rechazadas por estar repetidas.**

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2022-10-01 Y 2022-10-31

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
76440421474011102022	NELSON	VENTE CUERO	76279997	PETICIÓN	2022-10-11	2022-10-25	2022-10-12	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
994502911053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
276694411053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
313864811053609102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
320190911050009102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
870406211045809102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
590380411044409102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
53837911045809102022	JUAN DAVID	MOLINA VILLADA	1006419413	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO
597539910494909102022	LUIS ERNESTO	DAÍAZ PIAMBA	1061704118	PETICIÓN	2022-10-09	2022-10-21	2022-10-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Los PQRDS son fundamentales y determinantes 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. Partiremos de una serie de premisas básicas que definen la importancia de atender como es debido los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos ya que estos representan la continuidad y afianzamiento de la relación entre la universidad y el ciudadano.

Durante este mes se evidenció que las 85 solicitudes fueron contestadas en los tiempos establecidos por la ley. Que fueron atendidas por las dependencias académicas y administrativas y que todas las alertas enviadas por el correo de Correspondencia a los correos institucionales con los recordatorios de acuerdo a las alertas que arroja el sistema del sistema y muestren el semáforo en amarillo, naranja y rojo y las solicitudes han avanzado en un porcentaje del 50%, 80% y 100%. y próximos a vencer teniendo como resultado un mínimo número de solicitudes fueran reportadas como no solucionadas. Se evidenció que el mayor número de solicitudes con la tendencia a derechos de petición el cual se debe a que la mayoría de los usuarios envían su solicitud de esta manera, como una estrategia para una respuesta rápida.

Con el fin de dar seguimiento para el 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, el cual también sirve como un recurso de consulta diaria de los mismos y como insumo para los informes mensuales.

La oficina de Correspondencia ha tomado como estrategia de mejora para la disminución de los pqrds crear campañas para la atención al ciudadano de una manera más rápida amable satisfactoria, estas campañas se están publicando en el ut al día, igualmente pronto saldrá un video capacitación sobre los procesos que se manejan en la oficina de correspondencia para lanzarlo a la comunidad universitaria.

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. Se recomienda que los jefes o encargados que revisen las respuestas que atienden las necesidades de los usuarios externos por medio de la plataforma PQRDS; la respuesta



debe cumplir con estos requisitos:

- \* Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
  - \* debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
  - \* Moderar el lenguaje: Siempre utilizar un lenguaje amable, servicial y no actuar como un robot, los clientes necesitan tener un contacto con una persona que entienda por lo que está pasando.
  - \* Aceptar las críticas: Estas harán que el servicio mejore y así los clientes sienten que están siendo escuchados.
2. Si la situación se produce de forma presencial se debe mantener contacto visual con el ciudadano. Mostrar interés y atención. Hacer preguntas inteligentes que encausen la conversación hacia una solución o acuerdo.
  3. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible, con lenguaje claro, en la página institucional sobre el paso a paso para solicitar 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.
  5. Ofrecer una solución o una ruta: Siempre debes ofrecer al ciudadano una solución, si las personas se toman el tiempo para ser escuchados, la unidad academica y administrativa debe tener preparado un plan de acción ante cualquier situación.

Coordinador Oficina de Correspondencia  
Secretaria general  
ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD