
INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y

SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB

DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 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.

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 SEPTIEMBRE DEL 2022.

Las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojaron los siguientes resultados: que de las 91 solicitudes presentadas por los ciudadanos durante el mes de septiembre, 51 fueron realizadas por mujeres y 40 por hombres; dentro de estas solicitudes 20 fueron realizadas por egresados, 4 por docentes, 49 por estudiantes, y 18 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.

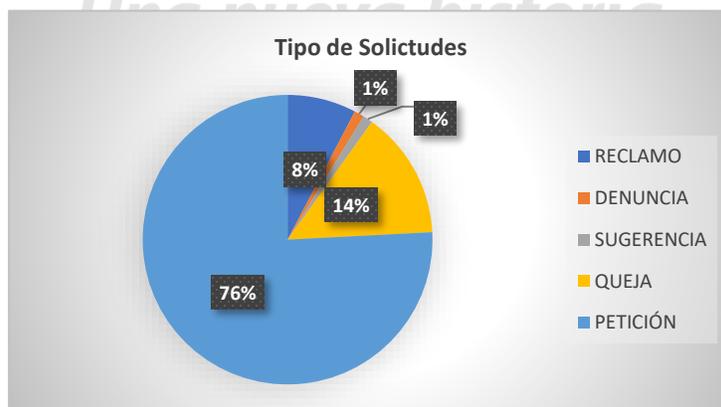
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojaron los siguientes resultados así:

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

| Tipo | Numero de Solicitudes |
|------------|-----------------------|
| RECLAMO | 7 |
| DENUNCIA | 1 |
| SUGERENCIA | 1 |
| QUEJA | 13 |
| PETICIÓN | 69 |

GRÁFICO 1. Tipos de solicitudes.



Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 69 solicitudes que corresponden al 76% 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 rechazadas por estar repetidas. En las siguientes tablas observamos de manera detallada las solicitudes recibidas y solucionadas según el tipo durante el mes de septiembre.

Tabla 2. Tipos de solicitudes: Derechos de Petición

| Radioado | Nombre Solicitante | Apellidos Solicitante | Identificación | Tipo Solicitud | Fee Solicitud | Fee Lim Respuesta | Fee Respu | Oficina | Estado | |
|----------|----------------------|------------------------------|--------------------|----------------|---------------|-------------------|------------|------------|--|----------------|
| 1 | 773430307120103022 | ADRIANA PATRICIA | FRANCO ESPINEL | 52307478 | PETICION | 2022-09-01 | 2022-09-15 | 2022-09-02 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 2 | 63621830625330203022 | LAURA MARCELA | GARCIA TORRES | 1005484514 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-02 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 3 | 50114881418140203022 | HCTOR ENRIQUE | ANGULO PASTRANA | 71240046 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-12 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 4 | 65658601334520203022 | ALIX PAOLA | BEDDYA ACEPO | 65634595 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-08 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 5 | 548233918530303022 | KEINAL LUTHI | PEPEZ GARAY | 1010055588 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 6 | 2351221530930303022 | CAROLINA | SEPULVEDA CARDONA | 1054932801 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-09 | INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA | SOLUCIONADO |
| 7 | 2087607678305303022 | CAROLINA | SEPULVEDA CARDONA | 1054932801 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 8 | 56242122003060403022 | NORLY YICETH | BUSTOS | 110538232 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-06 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 9 | 765195119470403022 | YINA VANESSA | DEVIA MERCHAN | 1007789647 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-13 | FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS | SOLUCIONADO |
| 10 | 5825088211040403022 | JULY VANESSA | QUIMBAVO OSPINA | 110589236 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-08 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 11 | 61582751629750503022 | CLAUDIA | GARCIA CORTES | 35414373 | PETICION | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-06 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 12 | 730378718090903022 | MIGUEL NICE | CAMACHO ARIZA | 80215561 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 15 | 694386611040703022 | LEIDY YURANNY | VEGA REYES | 1002621636 | PETICION | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-07 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 19 | 17126961626350809022 | MARIA ALEJANDRA | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-14 | OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTIFICO | SOLUCIONADO |
| 21 | 6063731128440309022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 22 | 73057801815320905022 | KAREN JULIETH | PAREZ TRIANA | 1022397453 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 23 | 5003361830060903022 | MIGUEL NICE | CAMACHO ARIZA | 80215561 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 24 | 6508255155530903022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-16 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 25 | 14250931612710309022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-10 | 2022-09-23 | 2022-09-16 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 27 | 76425451518391903022 | JUAN FELIPE | RUJIZ GODOY | 100618010 | PETICION | 2022-09-11 | 2022-09-23 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 28 | 2081030075100103022 | JUAN CAMILO | CORREA HERRERA | 110535847 | PETICION | 2022-09-11 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 29 | 7519481943591203022 | JHON ALEXANDER | GALVIS MANJEC | 1020502376 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-20 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 30 | 725575307145103022 | DIANA MARCELA | POLO RODRIGUEZ | 1007818751 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-12 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 31 | 452489105151203022 | LUIS ANTONIO | RUBIO LOZANO | 93414613 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-22 | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 32 | 74706851309281203022 | YESSICA ALEJANDRA | CHARRY MONTEALEGR | 110532429 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 33 | 2403956205320103022 | CRISTIAN | RODRIGUEZ | 1016045192 | PETICION | 2022-09-13 | 2022-09-27 | 2022-09-14 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 34 | 613881416441303022 | EDIER NEYD | FAJARDO | 1061218772 | PETICION | 2022-09-13 | 2022-09-27 | 2022-09-26 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 35 | 7178732019030403022 | DIANAH MARCELA | POLO RODRIGUEZ | 1007818751 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-20 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 36 | 750444111125403022 | HAROLD DAVID | PEGA MORENO | 73987754 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-21 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 37 | 7427286064261403022 | MARTHA CAROLINA | BONILLA GOMEZ | 52375802 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-14 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 38 | 5054976103451509022 | ALEJANDRA | SALDAÑA LUNA | 1007600815 | PETICION | 2022-09-15 | 2022-09-29 | 2022-09-16 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 40 | 11015241210301503022 | JOHANNI | NARANJO GUTARRREZ | 93401093 | PETICION | 2022-09-15 | 2022-09-29 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 42 | 53239541142521905022 | BLADIMIR | DVALLE EQUIERDO | 1023288443 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-26 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 44 | 506835903520109022 | HEYDI JULIETH | MONTOYA ALDACA | 103564890 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-22 | INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA | SOLUCIONADO |
| 45 | 1931389302611909022 | DIANA MARCELA | ESLAVA | 1005711384 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 46 | 0144503194151909022 | JAIR ALEXANDER | OLAVE CALDERON | 79609307 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-10-03 | OFICINA DE CONTRATACION | SOLUCIONADO |
| 48 | 43278072052230203022 | SANDRA ELIZABETH | DIAZ CORREDOR | 53122358 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-03 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 49 | 46027481024362005022 | (OLGA LUCIA) ACTUALMENTE SAR | OFUENTES POJAS | 65785645 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-09-20 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 51 | 5524061515064203022 | VILLIAN | BELEHRAN | 7521936 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-04 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 53 | 5658556041172203022 | YENNY ALEJANDRA | CANO VALENCIA | 110477365 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-09-26 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 54 | 5914681143252203022 | MIGUEL ANGEL | ESPINOSA SANCHEZ | 10262632 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 56 | 281510740172203022 | DEGO FERNANDO | BORJA MONTAÑA | 14139741 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 57 | 76701871624272303022 | YURY STEPHANY | MENDOZA ARENAS | 1033758751 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-09-26 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 58 | 7607760842052303022 | GIRO ERNESTO | SABOGLA CORREA | 1941564 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-09-29 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 59 | 7500746202391203022 | MARCOL ERNESTO | ROMERO GARCIA | 101655594 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-10-07 | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 60 | 695114621332303022 | PAULLA SOFIA | ESCORBAR RODRIGUEZ | 1030682549 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 62 | 774112160352403022 | EPIKA JAZMIN | RAMIREZ GOMEZ | 110569119 | PETICION | 2022-09-24 | 2022-10-07 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 63 | 6888174200842503022 | JOSE ANTONIO | NARVAEZ YARA | 100669362 | PETICION | 2022-09-25 | 2022-10-07 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 65 | 528253071450203022 | LIZ MARRINA | CALLEIAS | 38233645 | PETICION | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-26 | RECTORIA | SOLUCIONADO |
| 66 | 71416110542209022 | JAIWE | LOPEZ | 10194515 | PETICION | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-10-10 | FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL | SOLUCIONADO |
| 68 | 5923289160644703022 | MERY CONSUELO | SACAS CASTELLANOS | 45678564 | PETICION | 2022-09-27 | 2022-10-11 | 2022-10-11 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 71 | 7768094200341203022 | MARTHA LUDIVIA | VALENCIA DE BAYONA | 38251639 | PETICION | 2022-09-28 | 2022-10-12 | 2022-10-11 | FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 72 | 172752191502303022 | JHON DEIBY | AREVALO ZABALA | 80730999 | PETICION | 2022-09-29 | 2022-10-13 | 2022-10-10 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 72 | 172752191502303022 | JHON DEIBY | AREVALO ZABALA | 80730999 | PETICION | 2022-09-29 | 2022-10-13 | 2022-10-10 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 73 | 75264821940432303022 | MARIA FERNANDA | HUEFFANO CARVAJAL | 1005753448 | PETICION | 2022-09-29 | 2022-10-13 | 2022-10-11 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 74 | 78843250930630305022 | LUISA DANIELA | RIVERA BAQUERO | 106978422 | PETICION | 2022-09-30 | 2022-10-14 | 2022-10-11 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 75 | 4304001625570809022 | MARIA ALEJANDRA | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | RECHAZADO |
| 77 | 20650701625430809022 | MARIA ALEJANDRA | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | RECHAZADO |
| 78 | 6171031625280809022 | MARIA ALEJANDRA | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | RECHAZADO |
| 79 | 26182890326121909022 | DIANA MARCELA | ESLAVA | 1005711384 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-19 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | RECHAZADO |
| 80 | 1820126105590703022 | LEIDY YURANNY | VEGA REYES | 1002621636 | PETICION | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-07 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | RECHAZADO |
| 81 | 73907510743552803022 | STEISY VANESSA | CONTINEPAS GARCIA | 1214744676 | PETICION | 2022-09-28 | 2022-10-12 | 2022-09-28 | OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | SOLUCIONADO |
| 82 | 2501805059210303022 | CATIANO MARIN | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 83 | 131518162540809022 | MARIA ALEJANDRA | OFUENTES RAMPEZ | 1071886358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 84 | 4361511704261003022 | EDNA ROCIO | FINO CASTRO | 110482089 | PETICION | 2022-09-10 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 85 | 2534526081930109022 | ARLY | PARRA CAICEDO | 35586186 | PETICION | 2022-09-17 | 2022-09-30 | 2022-09-19 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 86 | 76252341109012503022 | CAROLINA | SEPULVEDA CARDONA | 1054932801 | PETICION | 2022-09-25 | 2022-10-07 | 2022-09-26 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 87 | 74590101851480203022 | JAVIER MAURICIO | CALDERON HERNANDEZ | 12281716 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | NO SOLUCIONADO |
| 88 | 1746762151380503022 | MATEO | VANEGAS | 11003 | PETICION | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | NO SOLUCIONADO |
| 91 | 93227420749572809022 | STEISY VANESSA | CONTINEPAS GARCIA | 1214744676 | PETICION | 2022-09-28 | 2022-10-12 | 2022-09-16 | OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | NO SOLUCIONADO |

Quejas: Con 13 solicitudes que corresponde al 14% de la muestra, estas quejas están presentadas con temas relacionados con los bloqueos en los servicios de la plataforma, demora en la devolución de dinero, no contestan los teléfonos, no contestan oportunamente los correos, demora en la entrega de certificados después de realizar los pagos.

Tabla 3. Tipos de solicitudes: Quejas

| Radioado | Nombre Solicitante | Apellidos Solicitante | Identificación | Tipo Solicitud | Fee Solicitud | Fee Lim Respuesta | Fee Respu | Oficina | Estado | |
|----------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------|---------------|-------------------|------------|------------|--|-------------|
| 16 | 2196291541540709022 | CENTRO DE CONTACTO | MINTIC | 3907950 | QUEJIA | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 17 | 53963831356180703022 | JAFEL MIGUEL | ARAUJO GOMEZ | 1020810280 | QUEJIA | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-08 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 18 | 93933101022170803022 | GLORIA ALICIA | CAMACHO MARTINEZ | 55162649 | QUEJIA | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-08 | GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO | SOLUCIONADO |
| 20 | 67596591020360809022 | DANIEL MAURICIO | PALACIOS PEREZ | 1105209000 | QUEJIA | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-03 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 26 | 686446145728103022 | LUZ PIEDAD | RAMIREZ BALLESTEROS | 38258861 | QUEJIA | 2022-09-10 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 37 | 76534411237171403022 | DEGO MAURICIO | SOTO AGUILAR | 11885633 | QUEJIA | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 47 | 6870348140936203022 | FRANCLINA | BUITRAGO MENDOZA | 24231716 | QUEJIA | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-03 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 50 | 689185241258552003022 | DIANA CAROLINA | AREVALO CLARTE | 1024522945 | QUEJIA | 2022-09-20 | 2022-09-24 | 2022-09-21 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 51 | 7287051033472203022 | JORGE ANDRÉS | MARIN SANCHEZ | 93451430 | QUEJIA | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADEMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 61 | 28424370954512403022 | NAREN CAMILO | GUTIERREZ AC | | | | | | | |

Reclamos: Con 7 solicitudes que corresponde al 8% 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 |
|----|------------------------|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|--|----------------|
| 13 | 849364115470605092022 | LINA MARIA | LEAL LEAL | 110530093 | RECLAMO | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-19 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | SOLUCIONADO |
| 41 | 375212610562617092022 | VICTOR ALFONSO | RIVERA TROYANO | 1233908793 | RECLAMO | 2022-09-17 | 2022-09-30 | 2022-09-28 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 52 | 508126307203322092022 | DIEGO FERNANDO | BORJA MONTAÑA | 14193743 | RECLAMO | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 64 | 396350221485326092022 | CARLOS | VÁQUIRO CAPEÑA | 93363837 | RECLAMO | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-27 | VICEPREFECTORIA ACADÉMICA | SOLUCIONADO |
| 67 | 753361408505026092022 | FRANCI DANIELA | GODOY ACOSTA | 1106364447 | RECLAMO | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 70 | 9562094193300128092022 | MARIA VICTORIA | MARTINEZ LOPEZ | 28978893 | RECLAMO | 2022-09-26 | 2022-10-12 | 2022-10-12 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | SOLUCIONADO |
| 89 | 785233123183519092022 | DANIEL RICARDO | LEAL CHAVEZ | 1023660677 | RECLAMO | 2022-09-19 | 2022-10-03 | | VICEPREFECTORIA ACADÉMICA | NO SOLUCIONADO |

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

Tabla 5. Tipos de solicitudes: Denuncia

| | Radicado | Nombre Solicitante | Apellidos Solicitante | Identificación | Tipo Solicitud | Fec Solicitud | Fec Lim Respuesta | Fec Respuesta | Oficina | Estado |
|----|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|---------------------------------|-------------|
| 43 | 283000621305019092022 | JAIME | LOPEZ | 10134519 | DENUNCIA | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-21 | FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL | SOLUCIONADO |

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

Tabla 6. Tipos de solicitudes: Sugerencia

| | Radicado | Nombre Solicitante | Apellidos Solicitante | Identificación | Tipo Solicitud | Fec Solicitud | Fec Lim Respuesta | Fec Respuesta | Oficina | Estado |
|----|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|----------------------------|-------------|
| 12 | 486926900332705092022 | ANGEL | RESTREPO | 1067951967 | SUGERENCIA | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-06 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |

2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

Todas las solicitudes se clasifican en académicas y administrativas y de acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrds, durante este mes se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

Tabla 7. Clasificación de las solicitudes

| Clasificación | Numero de Solicitudes |
|----------------|-----------------------|
| ACADEMICO | 77 |
| ADMINISTRATIVO | 14 |

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 77 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 85% 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 14 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 15% del total de la muestra.

Solicitudes por dependencias:

Durante este mes se evidenció que la dependencia que más fue remitidas las solicitudes de la secretaria académica del Instituto de educación a Distancia con 22 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 |
|--|-----------------------|
| GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 1 |
| FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL | 2 |
| OFICINA DE CONTRATACIÓN | 1 |
| VICERRECTORÍA ACADÉMICA | 3 |
| OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | 8 |
| OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA | 13 |
| FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 5 |
| RECTORÍA | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS | 1 |
| OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO | 1 |
| INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA | 2 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | 3 |
| OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS | 12 |
| SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | 22 |
| RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR | 12 |

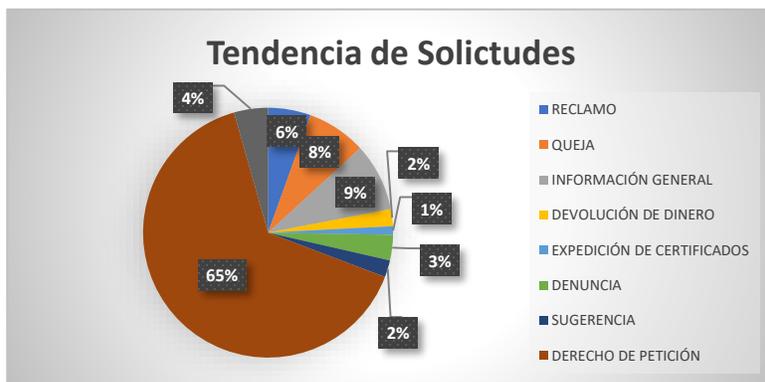
3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

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 | Numero de Solicitudes |
|----------------------------|-----------------------|
| RECLAMO | 5 |
| QUEJA | 7 |
| INFORMACIÓN GENERAL | 8 |
| DEVOLUCIÓN DE DINERO | 2 |
| EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS | 1 |
| DENUNCIA | 3 |
| SUGERENCIA | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 59 |
| DENUNCIA CONTRA DOCENTE | 4 |

Gráfico 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 80 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 6 solicitudes como rechazado debido a que los ciudadanos repiten varias veces la misma solicitud y 5 solicitudes como no solucionado.

Tabla 10. Estado de las solicitudes

| Estado | Numero de Solicitudes |
|----------------|-----------------------|
| NO SOLUCIONADO | 5 |
| RECHAZADO | 6 |
| SOLUCIONADO | 80 |

Gráfico 4. Estado de las solicitudes



Fuente: Sistema de PQRD's

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

Tabla 11. Estado de las solicitudes solucionadas.

| | Radicado | Nombre Solicitante | Apellidos Solicitante | Identificación | Tipo Solicitud | Fee Solicitu | Fee Lim Respuesta | Fee Respuesi | Oficina | Estado |
|----|--------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|--|-------------|
| 1 | 7174300350712009032022 | ADRIANA PATRICIA | FRANCO ESPINEL | 52307478 | PETICION | 2022-09-01 | 2022-09-15 | 2022-09-02 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 2 | 68621890625330202022 | LAURA MARCELA | GARINCA TORRES | 1005484514 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-02 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 3 | 501148891418140209032022 | HÁCTOR ENRIQUE | ANGULO PASTRANA | 71240046 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-12 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 4 | 5656980134520202022 | ALIX PAOLA | BEDDY A ACERO | 65634535 | PETICION | 2022-09-02 | 2022-09-16 | 2022-09-08 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 5 | 9482331916530309032022 | KEINA LULITH | PEREZ GARAY | 1010055558 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 6 | 23561221530590309032022 | CAROLINA | SEPULVEDA CARDONA | 1054932801 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-09 | INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA | SOLUCIONADO |
| 7 | 20876017530530309032022 | CAROLINA | SEPULVEDA CARDONA | 1054932801 | PETICION | 2022-09-03 | 2022-09-16 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 8 | 5624222009030409032022 | INCLRY YACETH | BUSTOS | 1100528232 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-06 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 9 | 7869158116470409032022 | YINIA VANESSA | DEVIA MERCHAN | 1007789647 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-13 | FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS | SOLUCIONADO |
| 10 | 58250882111040409032022 | JULY VANESSA | QUIMBAYO OSPINA | 1110589236 | PETICION | 2022-09-04 | 2022-09-16 | 2022-09-08 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 11 | 61582751629509032022 | CLAUDIA | GARCIA CORTES | 35414379 | PETICION | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-06 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 12 | 48632830033270509032022 | ANGEL | RESTREPO | 1067951987 | SUGERENCIA | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-06 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 13 | 84396411547060509032022 | LINA MARIA | LEAL LEAL | 1110530093 | RECLAMO | 2022-09-05 | 2022-09-19 | 2022-09-19 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 14 | 73037878059060609032022 | LISETH XILENA | CAMPO COMETA | 1061542309 | PETICION | 2022-09-06 | 2022-09-20 | 2022-09-16 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 15 | 694398811404709032022 | LEIDY YURANNY | VEGA REYES | 1002621896 | PETICION | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-07 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 16 | 2196231541540709032022 | CENTRO DE CONTACTO | MINIT | 39078950 | QUEJA | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 17 | 6996383135610709032022 | JARCL MIGUEL | ARAUJO GOMEZ | 1020810800 | QUEJA | 2022-09-07 | 2022-09-21 | 2022-09-08 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 18 | 993831022170809032022 | GLORIA ALICIA | CAMACHO MARTINEZ | 55162649 | QUEJA | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-09 | GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO | SOLUCIONADO |
| 19 | 1712636162630809032022 | MARIA ALEJANDRA | CI FUENTES RAMIREZ | 1071986358 | PETICION | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-14 | OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTIFICO | SOLUCIONADO |
| 20 | 67596391020360809032022 | DANIEL MAURICIO | PALACIOS PEREZ | 1110520900 | QUEJA | 2022-09-08 | 2022-09-22 | 2022-09-08 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 21 | 60837911264409032022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 22 | 749078081630309032022 | PAZ TRIANA | PAEZ TRIANA | 102238745 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-19 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 23 | 30093848300609032022 | MICHELLE | CAMACHO ARIZA | 80212561 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | SECRETARIA GENERAL | SOLUCIONADO |
| 24 | 60582554159309032022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-09 | 2022-09-23 | 2022-09-16 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 25 | 1425093181227109032022 | CRISTIAN CAMILO | CASTRO SILVA | 1000518576 | PETICION | 2022-09-10 | 2022-09-23 | 2022-09-16 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 26 | 886446145728109032022 | LUC PIEDAD | RAMIREZ BALLESTERO | 38258861 | QUEJA | 2022-09-10 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 27 | 7642545151839109032022 | JUAN FELIPE | RUIZ GODOY | 1006180101 | PETICION | 2022-09-11 | 2022-09-23 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 28 | 2081030075100109032022 | JUAN CAMILO | CORREA HERRERA | 100518576 | PETICION | 2022-09-11 | 2022-09-23 | 2022-09-12 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 29 | 6519419418130309032022 | DAVID ANDER | ALBA MARIANEZ | 112058176 | PETICION | 2022-09-11 | 2022-09-23 | 2022-09-20 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 30 | 7257573071435109032022 | DANINA MARCELA | POLDO RODRIGUEZ | 1087819791 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-12 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 31 | 452489105101209032022 | LUIS ANTONIO | RUBIO LOZANO | 93414613 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-22 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 32 | 7470685190328109032022 | YESSICA ALEJANDRA | CHARRY MONTEALEGR | 1110532429 | PETICION | 2022-09-12 | 2022-09-26 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 33 | 2403956205320109032022 | CRISTIAN | RODRIGUEZ | 1016045192 | PETICION | 2022-09-13 | 2022-09-27 | 2022-09-14 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 34 | 613881416443109032022 | EDIER NEYD | FAJARDO | 1061218772 | PETICION | 2022-09-13 | 2022-09-27 | 2022-09-26 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 35 | 7179373091903409032022 | DANILA MARCELA | POLDO RODRIGUEZ | 1012388443 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-16 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 36 | 65041411123140309032022 | HAROLD DAVID | PEÑA MORENO | 73987154 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-21 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 37 | 7653441123717109032022 | DIEGO MAURICIO | SOTO AGUILAR | 11685853 | QUEJA | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 38 | 74272806846261409032022 | MARTHA CAROLINA | BOGANDA GOMEZ | 52375802 | PETICION | 2022-09-14 | 2022-09-28 | 2022-09-14 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 39 | 5054976103451509032022 | ALEJANDRA | SALDAÑA LUINA | 1007608015 | PETICION | 2022-09-15 | 2022-09-29 | 2022-09-16 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 40 | 10175241210301509032022 | JOHANNA | NARANJO GUTIERREZ | 33401093 | PETICION | 2022-09-15 | 2022-09-29 | 2022-09-19 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 41 | 37521261056261709032022 | VICTOR ALFONSO | RIVERA TROYANO | 1233908793 | RECLAMO | 2022-09-17 | 2022-09-30 | 2022-09-28 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 42 | 33239511742521909032022 | BLANQUIMIR | OVALLA IEQUIERDO | 1012388443 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-28 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 43 | 28300621230309032022 | JAMIE | LOPEZ | 10134519 | DENUNCIA | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-21 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 44 | 30689350335301909032022 | HEYDI JULIETH | MONTOYA LOAIZA | 110564880 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-22 | INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA | SOLUCIONADO |
| 45 | 13913893026111909032022 | DIANA MARCELA | ESLAVA | 1005717384 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-09-23 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 46 | 10405031941351909032022 | JAIR ALEXANDER | OLAVE CALDERON | 79609307 | PETICION | 2022-09-19 | 2022-10-03 | 2022-10-03 | OFICINA DE CONTRATACION | SOLUCIONADO |
| 47 | 887130481403962009032022 | FARCELINA | BUITRAGO MONDOZA | 24231716 | QUEJA | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-03 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 48 | 6327807205232009032022 | SANDRA ELIZABETH | DIÁZ CORREDOR | 53123258 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-03 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 49 | 48027481024362009032022 | (OLGA LUCIA) ACTUALMENTE SAR | CI FUENTES RODAS | 65785649 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-09-20 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 50 | 689152123891209032022 | DANILA CAROLINA | DAVALOZ CARRILLO | 10134519 | QUEJA | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-09-21 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 51 | 95240641608462009032022 | WILLIAN | BELTRAN | 75219136 | PETICION | 2022-09-20 | 2022-10-04 | 2022-10-04 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 52 | 5081263072033209032022 | DIEGO FERNANDO | BORJA MONTAÑA | 14139743 | RECLAMO | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 53 | 60565960841172209032022 | YENNY ALEJANDRA | CANO VALENCIA | 1110477365 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-09-26 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 54 | 39194681114952209032022 | MIGUEL ANGEL | ESPINOSA SANCHEZ | 1106226232 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 55 | 72780510334172209032022 | JORGE ANDRÉS | MARIN SANCHEZ | 93451430 | QUEJA | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 56 | 28151510740172209032022 | DIEGO FERNANDO | BORJA MONTAÑA | 14139743 | PETICION | 2022-09-22 | 2022-10-06 | 2022-10-05 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 57 | 967078762472309032022 | YURY STEPHANY | MENDOZA ARENAS | 1033758751 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-09-28 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 58 | 169177608120309032022 | SABRINA CECILIA | SABRINA CECILIA | 10134519 | QUEJA | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-09-28 | DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES | SOLUCIONADO |
| 59 | 75007482029512309032022 | MAICOL ERNESTO | ROMERO GARCIA | 1110525584 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-10-07 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 60 | 935141621332309032022 | PAULA SOFIA | ESCOBAR RODRIGUEZ | 1030682549 | PETICION | 2022-09-23 | 2022-10-07 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 61 | 28442370954512409032022 | NAREN CAMILO | GUTIERREZ ACOSTA | 1110564183 | QUEJA | 2022-09-24 | 2022-10-07 | 2022-10-07 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 62 | 17741121609352409032022 | ERIKA JAZMIN | RAMIREZ GOMEZ | 1105691919 | PETICION | 2022-09-24 | 2022-10-07 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 63 | 988881742008462509032022 | JOSE ANTONIO | NARVAEZ YARA | 1006069962 | PETICION | 2022-09-25 | 2022-10-07 | 2022-10-05 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 64 | 39635022148592609032022 | CARLOS | VAQUIRO CAPERA | 93363637 | RECLAMO | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-27 | VICERRECTORIA ACADÉMICA | SOLUCIONADO |
| 65 | 520253017422609032022 | LUIZ MARFINA | CALLEJAS | 10134519 | PETICION | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-26 | RECTORIA | SOLUCIONADO |
| 66 | 1741631135422609032022 | JAMILE | LOPEZ | 10134519 | PETICION | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-10-10 | FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL | SOLUCIONADO |
| 67 | 7533614080502609032022 | FRANCI DANIELA | GODOY ACOSTA | 1106364447 | RECLAMO | 2022-09-26 | 2022-10-10 | 2022-09-26 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 68 | 5694042064422709032022 | JUAN CAMILO | CORREA HERRERA | 110536847 | QUEJA | 2022-09-27 | 2022-10-11 | 2022-10-11 | OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS | SOLUCIONADO |
| 69 | 93232891406442709032022 | MERY CONSUELO | CASAS CASTELLANOS | 46678564 | PETICION | 2022-09-27 | 2022-10-11 | 2022-10-11 | OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | SOLUCIONADO |
| 70 | 95620941939012809032022 | MARIA VICTORIA | MARTINEZ LOPEZ | 28978893 | RECLAMO | 2022-09-28 | 2022-10-12 | 2022-10-12 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 71 | 77860942003412809032022 | MARTHA LUDVIA | VALENCIA DE BAYONA | 38253639 | PETICION | 2022-09-28 | 2022-10-12 | 2022-10-11 | FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION | SOLUCIONADO |
| 72 | 172751291502909032022 | JHON DEBY | AREVALO ZABALA | 80730399 | PETICION | 2022-09-29 | 2022-10-13 | 2022-10-10 | SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD | SOLUCIONADO |
| 73 | 35264821940432909032022 | MARIA FERNANDA | HUERFANO CARVAJAL | 1005753448 | PETICION | 2022-09-29 | 2022-10-13 | 2022-10-11 | OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA | SOLUCIONADO |
| 74 | 78843250913083009032022 | LUIS DANIELA | RIVERA BAQUERO | 1069716422</ | | | | | | |

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante este mes se evidencio que las 86 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 numero de solicitudes fueran reportadas como no solucionadas.

Se evidencio 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. 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.

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 ser están publicando en el ut al día, igualmente pronto saldrá una 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 revisen la expedición de respuestas que atienden las necesidades de los usuarios externos por medio de la plataforma PQRDS; la respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
2. 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.
3. Se recomienda crear un instructivo que sea fácil, ágil, visible, con lenguaje claro, en la página institucional sobre solicitud de certificados, pagos, etc. y descarga de documentos que se realizan desde la plataforma por los ciudadanos
4. Se recomienda contestar en el menor tiempo posible los pqrds, enviados a las

dependencias y no esperar hasta el día último de dar cumplimiento a la respuesta.

5. 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 académica y administrativa debe tener preparado un plan de acción ante cualquier situación.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general



Una nueva historia
**ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD**