
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 arrojó 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.

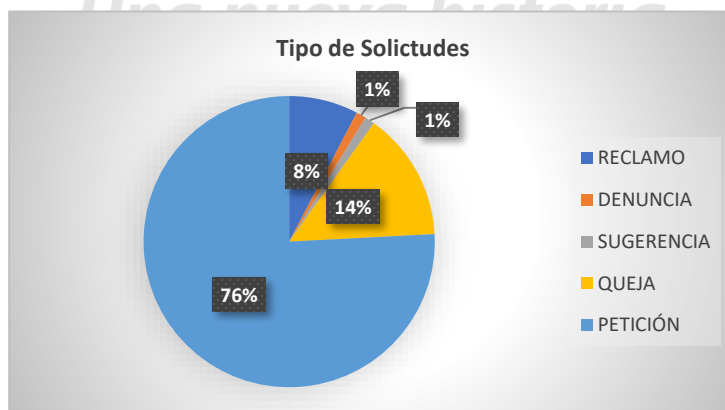
1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el presente mes arrojó 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 Solicitac.	Fee Solicitac.	Fee Lim Respuesta	Fee Respuer	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	5482331918530303022	KEINAL LUTHI	PEPEZ GARAY	1010055588	PETICION	2022-09-03	2022-09-16	2022-09-16	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
6	23512212530930303022	CAROLINA	SEPULVEDA CARDONA	1054932801	PETICION	2022-09-03	2022-09-16	2022-09-09	INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA	SOLUCIONADO
7	208760767838530303022	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	61562751629750503022	CLAUDIA	GARCIA CORTES	35414373	PETICION	2022-09-05	2022-09-19	2022-09-06	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
12	7303787809090903022	MIGUEL NICE	CAMACHO ARIZA	8021951	PETICION	2022-09-09	2022-09-23	2022-09-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
15	6943866110407093022	LEIDY YURANNY	VEGA REYES	1002621636	PETICION	2022-09-07	2022-09-21	2022-09-07	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
19	171269616263508093022	MARIA ALEJANDRA	OFUENTES RAMPEZ	1071886358	PETICION	2022-09-08	2022-09-22	2022-09-14	OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTIFICO	SOLUCIONADO
21	60637311284403093022	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	500336183006090903022	MIGUEL NICE	CAMACHO ARIZA	8021951	PETICION	2022-09-09	2022-09-23	2022-09-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
24	650825515553093022	CRISTIAN CAMILO	CASTRO SILVA	1000518576	PETICION	2022-09-09	2022-09-23	2022-09-16	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
25	14250931612710303022	CRISTIAN CAMILO	CASTRO SILVA	1000518576	PETICION	2022-09-10	2022-09-23	2022-09-16	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
27	7642545151839193022	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 MANCIEZ	1020502376	PETICION	2022-09-12	2022-09-26	2022-09-20	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
30	72557530714510303022	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	DIANA MARCELA	POLO RODRIGUEZ	1007818751	PETICION	2022-09-14	2022-09-28	2022-09-26	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	50549761034515093022	ALEJANDRA	SALDAÑA LUNA	1007600815	PETICION	2022-09-15	2022-09-29	2022-09-16	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
40	1015241210301503022	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	5065935903520103022	HEYDI JULIETH	MONTIYA ALOICA	103564890	PETICION	2022-09-19	2022-10-03	2022-09-22	INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA	SOLUCIONADO
45	19313893026119093022	DIANA MARCELA	ESLAVA	1005711384	PETICION	2022-09-19	2022-10-03	2022-09-23	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
46	01445031941519093022	JAIR ALEXANDER	OLAVE CALDERON	79609307	PETICION	2022-09-19	2022-10-03	2022-10-03	OFICINA DE CONTRATACION	SOLUCIONADO
48	4327807205223203022	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 ROJAS	65785645	PETICION	2022-09-20	2022-10-04	2022-09-20	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
51	5524061515064203022	VILLIAN	BELTRAN	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	102622632	PETICION	2022-09-22	2022-10-06	2022-09-26	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
56	281515107412203022	DEGO FERNANDO	BORJA MONTAÑA	14139744	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	1006609962	PETICION	2022-09-25	2022-10-07	2022-10-05	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
65	5282530714502605022	LIZ MARRINA	CALLEIAS	38233645	PETICION	2022-09-26	2022-10-10	2022-09-26	RECTORIA	SOLUCIONADO
66	714161105422803022	JARNE	LOPEZ	10194515	PETICION	2022-09-26	2022-10-10	2022-10-10	FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL	SOLUCIONADO
68	59232839160644703022	MERY CONSUELO	SACAS CASTELLANOS	45678564	PETICION	2022-09-27	2022-10-11	2022-10-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
71	77680942003412803022	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	78843250930630303022	LUISA DANIELA	RIVERA BAQUERO	106978422	PETICION	2022-09-30	2022-10-14	2022-10-11	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
75	43040016255708093022	MARIA ALEJANDRA	OFUENTES RAMPEZ	1071886358	PETICION	2022-09-08	2022-09-22	2022-09-09	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	RECHAZADO
77	206507016254308093022	MARIA ALEJANDRA	OFUENTES RAMPEZ	1071886358	PETICION	2022-09-08	2022-09-22	2022-09-09	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	RECHAZADO
78	61710316252808093022	MARIA ALEJANDRA	OFUENTES RAMPEZ	1071886358	PETICION	2022-09-08	2022-09-22	2022-09-09	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	RECHAZADO
79	261828903261219093022	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	131518162540803022	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	25345260819301093022	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	93227420749572803022	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 Solicitac.	Fee Solicitac.	Fee Lim Respuesta	Fee Respuer	Oficina	Estado	
16	21962915415407093022	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	675965910203608093022	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 OLARTE	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	284423									

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

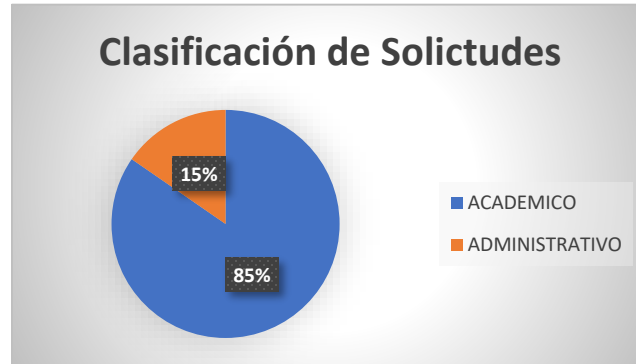
2. CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

Todas las solicitudes se clasifican en académicas y administrativas y de acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, 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 evidencio 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

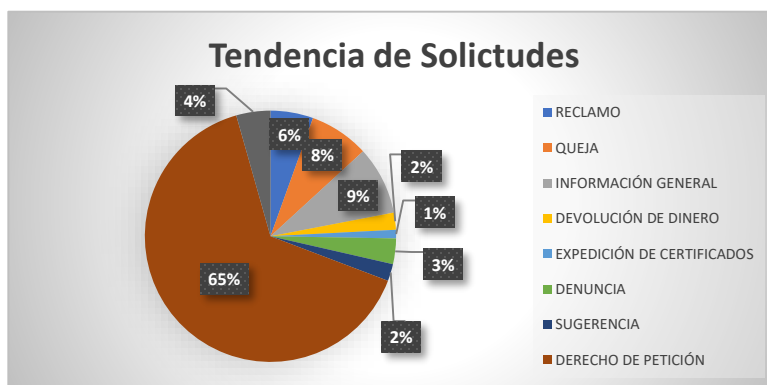
3. LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

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

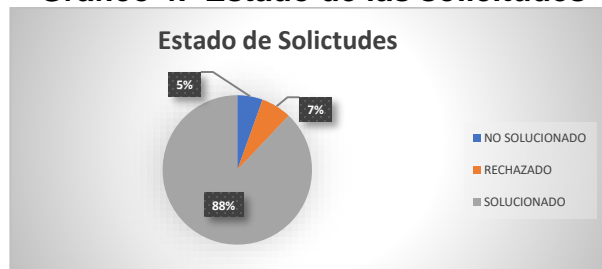
4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

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	6862193625330209032022	LAURA MARCELA	GARINCA TORRES	1005484514	PETICION	2022-09-02	2022-09-16	2022-09-02	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
3	5011489418140209032022	HÁCTOR ENRIQUE	ANGULO PASTRANA	71240046	PETICION	2022-09-02	2022-09-16	2022-09-12	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
4	5656980134520209032022	ALIX PAULA	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	235612215305090309032022	CAROLINA	SEPUVEDA CARDONA	1054932801	PETICION	2022-09-03	2022-09-16	2022-09-09	INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA	SOLUCIONADO
7	20876017530530309032022	CAROLINA	SEPUVEDA 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	48623630033270509032022	ANGEL	RESTREPO	1067951987	SUGERENCIA	2022-09-05	2022-09-19	2022-09-06	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
13	843964115470609032022	LINA MARIA	LEAL LEAL	1110530093	RECLAMO	2022-09-05	2022-09-19	2022-09-19	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
14	7303787805060609032022	LISEBETH XILENA	CAMPO COMETA	1061542309	PETICION	2022-09-06	2022-09-20	2022-09-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
15	694398811404709032022	LEIDY YURANNY	VEGA REYES	1002621936	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	JAROL 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	675963910203609032022	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	74907808163309032022	HAROLD DAVID	PAEZ TRIANA	102239745	PETICION	2022-09-09	2022-09-23	2022-09-19	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
23	30093848300609032022	MICHELLE DE	CAMACHO ARIZA	80212561	PETICION	2022-09-09	2022-09-23	2022-09-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
24	60502554159309032022	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	764254515183109032022	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	100519876	PETICION	2022-09-11	2022-09-23	2022-09-12	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
29	651941941510309032022	DAVID ANDRÉS	ALBA MARIANEZ	11205876	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	717937091903409032022	DANILA MARCELA	POLDO RODRIGUEZ	1012388443	PETICION	2022-09-14	2022-09-28	2022-09-16	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
36	650441111231409032022	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	1007600815	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	2830062130309032022	JAMIE	LOPEZ	10134519	DECLINACION	2022-09-19	2022-10-03	2022-09-21	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
44	30689350335301909032022	HE'DI JULIETH	MONTOYA LOAIZA	110564808	PETICION	2022-09-19	2022-10-03	2022-09-22	INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA	SOLUCIONADO
45	13913830926111909032022	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	88730481403962009032022	FARCELINA	BUITRAGO MONDOZA	24231716	QUEJA	2022-09-20	2022-10-04	2022-10-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
48	632780720523209032022	SANDRA ELIZABETH	DIÁZ CORREDOR	53123258	PETICION	2022-09-20	2022-10-04	2022-10-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
49	4802748102436209032022	(OLGA LUCIA) ACTUALMENTE SAR	CI FUENTES RODAS	65785945	PETICION	2022-09-20	2022-10-04	2022-09-20	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
50	689152123891209032022	DANILA MARCELA	ARREVALO CAROLINA	10134519	QUEJA	2022-09-20	2022-10-04	2022-09-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
51	952406410946209032022	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	7270510334172209032022	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	76917808163309032022	SANDRA CAROLINA	SALDAÑA LUINA	1007600815	PETICION	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	9351141621332309032022	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 LUDMILA	VALENCIA DE BAYONA	38253635	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	PETICION	20				

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**