

# INFORME

## DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS RECIBIDOS POR EL APLICATIVO WEB DURANTE EL MES DE MARZO DEL 2022

### INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) recibidas y atendidas durante el mes de marzo del 2022 por los usuarios ante la Universidad del Tolima, en cumplimiento a las siguientes normas: 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.

A continuación, relacionamos el comportamiento de las PQRDS, instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes unidades académicas y administrativas.

El informe de seguimiento de (PQRS), el cual se realiza mensualmente con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se remiten a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

## ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE MARZO DEL 2022

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

Tabla 1. Tipos de solicitudes.

Tipo	Número de Solicitudes
RECLAMO	17
DENUNCIA	1
PETICIÓN	56
SUGERENCIA	1
QUEJA	15

GRÁFICO 1. TIPOS DE SOLICITUD



Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 56 solicitudes que corresponden al 62% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, restauración de contraseñas, inconvenientes al ingresar los datos para la inscripción, problemas para subir los documentos al momento de la inscripción, otras solicitudes realizadas en saber el inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y certificados los cuales los ciudadanos ya han realizado los pagos, demora en la solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, en la devolución de dinero, demora en dar respuestas a tiempo de los correos.

**Quejas:** Con 15 solicitudes que corresponde al 17% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los bloqueos en los servicios de la plataforma, activación de correos, devolución de dinero, no contestan los teléfonos, no contestan oportunamente los correos.

**Reclamos:** Con 17 solicitudes que corresponde al 19% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la entrega de certificados después de haber realizado el pago, no contestan las líneas telefónicas, y demora en las respuestas por los correos electrónicos de las unidades académicas, y solicitudes de aclaración del proceso de inscripciones y listados de admitidos.

**Denuncias:** Con 1 solicitudes que corresponde al 1% de la muestra, esta denuncia es por un ciudadano hacia una funcionaria de temas no relacionados con la institución.

## CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, durante este mes se presentó el siguiente comportamiento, que se vio reflejado de la siguiente forma:

**Tabla 2. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES**

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	81
ADMINISTRATIVO	9

**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 81 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 90% de la muestra.

**Administrativas:** Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas, por estos motivos se recibieron 9 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 10% del total de la muestra.

### NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

En esta sección es indispensable resaltar que cada Secretaría y/o oficina maneja diferentes temas y por ende un volumen distinto de las solicitudes, a continuación, se detalla los por menores.

**Tabla 3. NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS**

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	20
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	14
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	19
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	5
SECRETARIA GENERAL	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	7
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	9

Teniendo en cuenta la información reportada se logra evidenciar que existen grandes diferencias entre las solicitudes para las dependencias, debido al interés de cada uno de los ciudadanos: por ejemplo, Secretaria Académica del Idead con 20 solicitudes referentes a expedición de certificados, contenidos programáticos, información de programas académicos, Oficina de Registro y Control Académico con 19 solicitudes referentes a la expedición de certificados de constancias, expedición de sábanas de notas, la Vicerrectoría Académica, con 14 solicitudes con temas de inscripción y temas relacionados con la docencia, Gestión Tecnológica con 8 solicitudes con todo el tema relacionado al manejo de la plataforma en cuanto a correos institucionales, procesos académicos desde la plataforma entre otros.

Las respuestas dadas por el coordinador se relacionaron con temas de consulta de fecha

de entrada de vacaciones colectivas e información sobre oferta académica.

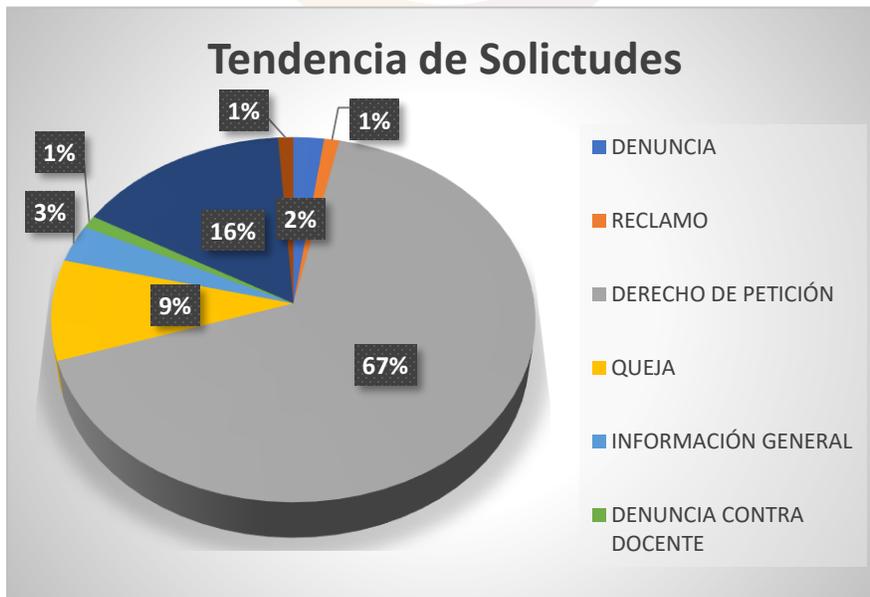
## LA TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo en este periodo fueron los derechos de petición con 60 solicitudes con 67% de la muestra, de índole académico este gran aumento en los derechos de petición es porque la mayoría de los ciudadanos saben que la institución contesta más rápido los derechos de petición que otra clase de solicitudes. Expedición de certificados con 14 con el 16% de la muestra con solicitudes académicas y administrativas.

**Tabla 4. TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO**

Tendencia	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	1
RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	60
QUEJA	8
INFORMACIÓN GENERAL	3
DENUNCIA CONTRA DOCENTE	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	14
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1

## GRÁFICO 3. TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD's

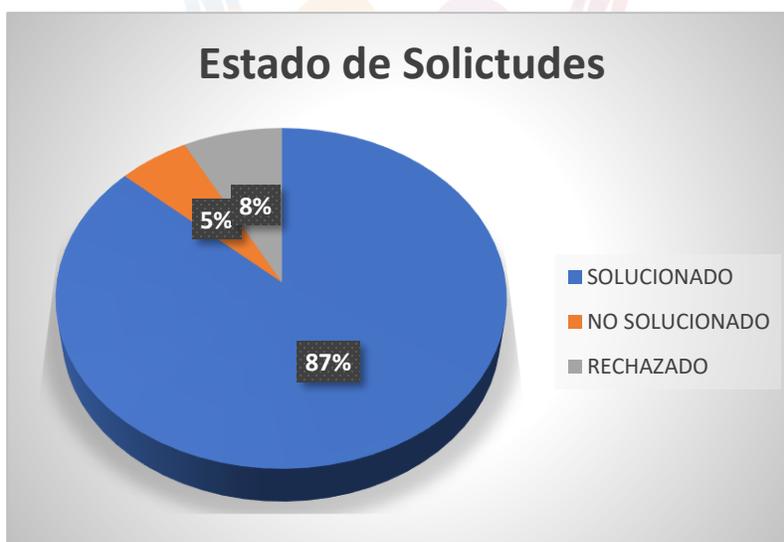
## ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 78 solicitudes que corresponde al 87% 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; se presentó 5 solicitud que corresponden al 5% del total de la muestra como no solucionada por el aplicativo, pero si dieron respuesta al ciudadano por el correo personal. 7 solicitudes rechazadas por estar repetida.

**Tabla 5. ESTADO DE LAS SOLICITUDES**

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	78
NO SOLUCIONADO	5
RECHAZADO	7

**GRÁFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES**



Fuente: Sistema de PQRD's

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), estos pqrds recibidos y remitidos a las unidades académicas y administrativas se lleva un control diario de la siguiente manera:

1. Se envían correos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, a las diferentes unidades académicas y administrativas cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo.

2. Cada responsable de emitir la respuesta recuerda cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.
3. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, un semáforo lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término para responder.
4. Identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición. En este sentido, para este periodo el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información), fue de 20 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

**Tabla 6. ESTADO DE LAS SOLICITUDES DEL MES DE MARZO.**

RELACIÓN PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA 2022

Radioado	Nombre Solicitud	Apellidos Solicitud	Identificación	Tipo Solicitud	Fco Solicitud	Fco Lim Respuesta	Fco Respuesta	Oficina	Estado
<b>MARZO</b>									
53470460946350203202	MARILUZ	BUITRAGO HERRERA	31584941	PETICION	2022-03-02	2022-03-16	2022-03-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
79699541237140203202	SANDRA ELIZABETH	DIÁZ CORREDOR	53122358	PETICION	2022-03-02	2022-03-16	2022-03-07	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
70933991617540403202	MARISOL	SAAVEDRA DIAZ	65785593	QUEJA	2022-03-04	2022-03-18	2022-03-07	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
30273951456130803202	MARISOL	SAAVEDRA DIAZ	65785593	QUEJA	2022-03-08	2022-03-22	2022-03-09	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
51249261131500903202	FABIO	GONZALEZ MUÑOZ	93288772	RECLAMO	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-09	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
91709921121300903202	MARIA A LEJANDRA	MANZANO SUAREZ	60448364	PETICION	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-10	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
13190111443190803202	DIEGO	GARCIA RAMIREZ	1006089682	PETICION	2022-03-08	2022-03-22	2022-03-09	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
23426171142330803202	DIEGO	GARCIA RAMIREZ	1006089682	PETICION	2022-03-08	2022-03-22	2022-03-09	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
15983652039390903202	JOHANA	DIÁZ TRUQUE	1083915571	RECLAMO	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
61929672039390903202	JOHANA	DIÁZ TRUQUE	1083915571	RECLAMO	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
72678182039340903202	JOHANA	DIÁZ TRUQUE	1083915571	RECLAMO	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
4098682039280903202	JOHANA	DIÁZ TRUQUE	1083915571	RECLAMO	2022-03-09	2022-03-23	2022-03-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
48190840954561003202	KAREN DANIELA	MONTAÑA VELEZ	1233492552	PETICION	2022-03-10	2022-03-24	2022-03-10	CORRESPONDENCIA	RECHAZADO <small>repetido</small>
70066971916371103202	RUBIELA	RAMIREZ RAMIREZ	65823162	PETICION	2022-03-11	2022-03-25	2022-03-14	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
11008470832471203202	ANDREA CAROLINA	GARCIA RODRIGUEZ	1073231714	PETICION	2022-03-12	2022-03-25	2022-03-14	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
64580030940581203202	OSCAR LEONARDO	CÁRDENAS FORERO	79665550	PETICION	2022-03-12	2022-03-25	2022-03-14	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
46463621008561203202	ANGIE ALEJANDRA	ROJAS HERNANDEZ	1143851053	QUEJA	2022-03-12	2022-03-25	2022-03-14	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
84608111057241303202	FABIO	GONZALEZ MUÑOZ	93288772	PETICION	2022-03-13	2022-03-25	2022-03-14	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
60996271531421403202	GUSTAVO ADOLFO	TAMAYO PARRA	72018480	QUEJA	2022-03-14	2022-03-28	2022-03-15	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
90001931427011403202	ANDRY NANYIBER	ZAMUDIO MELO	1075221658	QUEJA	2022-03-14	2022-03-28	2022-03-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
747764619151503202	MILENA ALEJANDRA	REYES GONZALEZ	1007165274	PETICION	2022-03-15	2022-03-29	2022-03-16	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
1029721022461503202	SANDRA MILENA	BARONA GRUESO	31321659	QUEJA	2022-03-15	2022-03-29	2022-03-16	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
20339851403051503202	MARIA ALEJANDRA	HERRERA CÁRDENAS	1005690466	QUEJA	2022-03-15	2022-03-29	2022-03-16	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
41592391316551503202	NICOLE JULIE	VILLARREAL MORENO	1003671165	PETICION	2022-03-15	2022-03-29	2022-03-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
65423011740381603202	MIGUEL ANGEL	ESPIÑOSA SANCHEZ	1106226232	PETICION	2022-03-16	2022-03-30	2022-03-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
487074066091703202	KAREN PENALOPE	OLARTE GOMEZ	1006124904	PETICION	2022-03-17	2022-03-31	2022-03-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
1505302060691703202	KAREN PENALOPE	OLARTE GOMEZ	1006124904	PETICION	2022-03-17	2022-03-31	2022-03-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
41151391805091703202	CRYSTAL VALERIA	ASCANIO SANGUINO	1007961732	PETICION	2022-03-17	2022-03-31	2022-03-23	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
76713730804091803202	ARGENIS	FULANO BETANCOURT	1104774883	RECLAMO	2022-03-18	2022-04-01	2022-03-18	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
3658581204361803202	ALLAHIN	LLANOS JIMENEZ	1109920692	PETICION	2022-03-18	2022-04-01	2022-03-18	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
81957771043071803202	ANGELA JANETTE	OVALLE FLOREZ	1110483778	PETICION	2022-03-18	2022-04-01	2022-03-18	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
22687981406461803202	YENNY ALEXANDRA	RAMIREZ BASTOS	1015398853	PETICION	2022-03-18	2022-04-01	2022-03-23	CORRESPONDENCIA	SOLUCIONADO
96166400854062003202	MILENA ALEJANDRA	REYES GONZALEZ	1007165274	RECLAMO	2022-03-20	2022-04-01	2022-03-23	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
78777420840582203202	CRISTIAN GIOVANNY	PULIDO FANDIÑO	1022403281	PETICION	2022-03-22	2022-04-05	2022-03-24	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
9820945140932203202	IVAN DARIO	CASTAÑEDA GONZALEZ	80024500	PETICION	2022-03-22	2022-04-05	2022-03-23	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
9820945140932203202	IVAN DARIO	CASTAÑEDA GONZALEZ	80024500	PETICION	2022-03-22	2022-04-05	2022-03-23	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
90309381809352203202	MARIA CAMILA	PEÑA USCATEGUII	1061778295	PETICION	2022-03-22	2022-04-05	2022-03-24	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
5831161022342203202	GABRIEL YESID	ROJAS ZARATE	1010082831	PETICION	2022-03-22	2022-04-05	2022-03-24	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
51266730901132303202	MARIA ANGELICA	NAVARRO SERRANO	1007474132	PETICION	2022-03-23	2022-04-06	2022-03-23	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
2337728170532403202	MILEIDY	DE JESUS LOPEZ	1063817800	PETICION	2022-03-24	2022-04-07	2022-03-25	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
26685991557482403202	JACQUELINE	VARGAS	39655092	QUEJA	2022-03-24	2022-04-07	2022-03-25	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
5629709092062403202	MAGDA LEVY	CRUZ VARGAS	1106363898	PETICION	2022-03-24	2022-04-07	2022-03-25	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
79496331615022503202	LAURA SOFIA	GARCIA RINCON	1120838742	RECLAMO	2022-03-25	2022-04-08	2022-03-29	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
30841471544072603202	YEISON FABIAN	VANEAS FLORIDO	1110468134	RECLAMO	2022-03-26	2022-04-08	2022-03-29	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
79496331615022503202	LAURA SOFIA	GARCIA RINCON	1120838742	RECLAMO	2022-03-25	2022-04-08	2022-03-29	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
14009361736012603202	PAOLA ALEXANDRA	PICHINA RODRIGUEZ	1013594936	RECLAMO	2022-03-26	2022-04-08	2022-04-01	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
30841471544072603202	YEISON FABIAN	VANEAS FLORIDO	1110468134	RECLAMO	2022-03-26	2022-04-08	2022-03-29	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
22184601956062703202	ALBA VIVIANA	DIÁZ RODRIGUEZ	1010166913	PETICION	2022-03-27	2022-04-08	2022-03-31	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo del presente informe que, de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos, ninguna quedó sin respuesta logrando una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

Desde la oficina de Correspondencia se realiza el seguimiento y control de los pqrds que llegan por medio de la plataforma por medio de la plataforma, y se lleva su control con un drive que se alimenta diariamente el cual se comparte con la Secretaria General como evidencia del trabajo diario realizado.

## RECOMENDACIONES:

1. Nuevamente se recomienda que se agilice el trámite de entrega de los documentos y certificaciones solicitados por los ciudadanos después de haber realizado los pagos correspondientes.
2. Se requiere nuevamente que de manera urgente revisar los procesos académicos que se realizan desde la plataforma ya que se presentan muchos pqr por las dificultades en el momento de inscripción y demás servicios derivados desde la misma como descargas de formatos y certificaciones.
3. Se recomienda de manera urgente a las unidades académicas a contestar las llamadas telefónicas, dar respuestas rápidas a las solicitudes y respuestas oportunas a los correos electrónicos enviados.
4. Se requiere más información clara y concisa del proceso de inscripción en aclarar los diferentes requisitos en los modos de inscripción (deportistas, víctimas de la violencia, negritudes) ya que se han presentado quejas por no ser admitidos en los listados.

Coordinador Oficina de Correspondencia  
Secretaria general