

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE ABRIL

**• peticiones • quejas • reclamos • sugerencias • denuncias
• solicitudes de información recibidos por el aplicativo web**

INTRODUCCIÓN

En este documento se encontrará la información sobre la recepción y trámite de las PQRSD allegadas a la Universidad y le permite a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general manifestar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional. Por ello, y dando cumplimiento a continuación, se pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la Universidad de Tolima durante el mes de abril.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE ABRIL DEL 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la universidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

A lo largo del presente se da cuenta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en la Universidad tanto en su sede principal como en las sedes regionales. En esta medida, los siguientes datos resultan de la consolidación de la información arrojada por la plataforma de las PQRSD.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

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

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, y similar que correspondan a las dependencias del área académica, se recibieron un total de 48 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 92% 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, información administrativa por estos motivos se recibieron 3 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 6% del total de la muestra.

GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

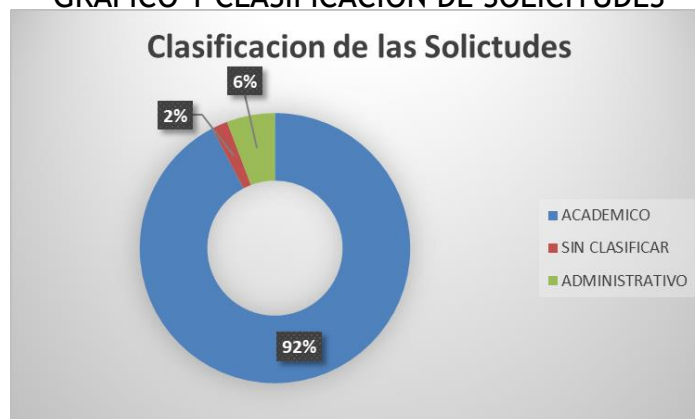


Tabla 1 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Classification	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	48
SIN CLASIFICAR	1
ADMINISTRATIVO	3

Fuente: Sistema de PQRD's

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.

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, la Vicerrectoría académica por el proceso de inscripciones y la secretaria Académica del IDEAD por los servicios a los centros de atención a nivel nacional.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	20
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	2
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	3
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6
SECCIÓN TESORERÍA	1
SECRETARIA GENERAL	3
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1

Oficina	Numero de Solicitudes
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	7

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

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

GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD

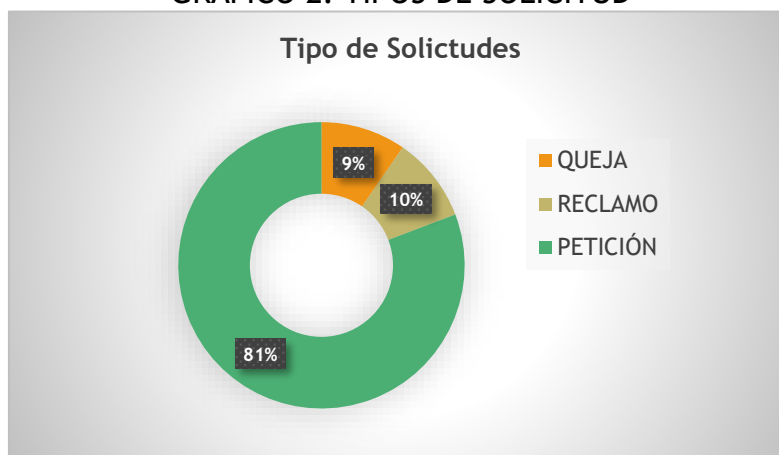


Tabla 3 TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
QUEJA	5
RECLAMO	5
PETICIÓN	42

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 42 solicitudes que corresponden al 81% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son reclamos de los listados de admitidos, otras solicitudes realizadas en saber el proceso de inscripciones, matriculas, solicitud de créditos, contenidos programáticos, inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, devolución de dinero.

Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES DERECHOS DE PETICION

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
64857390919320540202	LINDY JOHANA	MOHETE GIRALDO	1192804532	PETICION	2023-04-05	2023-04-19	2023-04-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
34499711024170604202	CATALINA	GÓMEZ VÁZQUEZ	1007600002	PETICION	2023-04-06	2023-04-20	2023-04-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
77819211146061004202	OSWALDO	TAPIA VARGAS	1024518282	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
96509841445591004202	EDNA ROCIO	FINO CASTRO	1110482089	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
83783010950451004202	PAOLA ANDREA	QUINTERO GUTIERREZ	36345753	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
9431521618461004202	EUMENIDES	HEREDIA ASTROZ	18222100	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4909870658441004202	SANDRA MILENA	RESTREPO ARBOLEDA	1037592207	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
80264301106221004202	PAOLA ANDREA	QUINTERO GUTIERREZ	36345753	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
47753251536391104202	MLDRED	MORALES BENAVIDES	65770695	PETICION	2023-04-11	2023-04-25	2023-04-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
79789930836141204202	ISABEL CRISTINA	PINILLA	1110552684	PETICION	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
63989752340321304202	RICARDO	PARRA PARRA	4090299	PETICION	2023-04-13	2023-04-27	2023-04-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
41297722353511404202	ADRIANA	RISCANEVO CANO	1110509783	PETICION	2023-04-14	2023-04-28	2023-04-21	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
10678261908101404202	DIRLEY	ORTIZ PINTO	30055401	PETICION	2023-04-14	2023-04-28	2023-04-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
41622461008321704202	ANA ISABEL	RIVERA GALVIS	1022390358	PETICION	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
21383911837331704202	ANA LUCIA	QUINTERO ARDILA	1018467726	PETICION	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
36288651746251704202	LUCY JOHANA	FUERTEZ ORTIZ	28556528	PETICION	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
37202600800451804202	JUAN ALEJANDRO	MURILLO	5820229	PETICION	2023-04-18	2023-05-02	2023-04-18	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
88457732001491804202	MARGARITA	BRIEZE RODRIGUEZ	28863446	PETICION	2023-04-18	2023-05-02	2023-04-19	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
98546341045581904202	JAMES	MONTEALEGRE	1105676815	PETICION	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
98546341045581904202	JAMES	MONTEALEGRE	1105676815	PETICION	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
98546341045581904202	JAMES	MONTEALEGRE	1105676815	PETICION	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
5134071625022004202	JOHANNA	HERNANDEZ	9003550245	PETICION	2023-04-20	2023-05-04	2023-04-21	SECCION TESORERIA	SOLUCIONADO
8374521246142004202	DANIELA FERNANDA	MONTOYA SOLANO	1040744992	PETICION	2023-04-20	2023-05-04	2023-05-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
70265731016292004202	DIANA	MEJIA JACKSON	52252814	PETICION	2023-04-20	2023-05-04	2023-04-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
81480182140292204202	RENZO WILLIAM	CERON ROBLEDO	1110567501	PETICION	2023-04-22	2023-05-05	2023-04-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
26718902335072404202	JOHN CAMILO	ARIAS HERNANDEZ	8437566	PETICION	2023-04-24	2023-05-08	2023-05-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
62783940803552404202	CARLOS ARTURO	GUZMAN RAMIREZ	1070591129	PETICION	2023-04-24	2023-05-08	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
53380351809542504202	DAVER SMITH	ROJAS BETANCOURT	1006997229	PETICION	2023-04-25	2023-05-09	2023-04-27	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
8238176161412604202	YANED CONSTANZA	SANDOVAL RUBIO	40412388	PETICION	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-01	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONA	SOLUCIONADO
34884420828542604202	OSCAR FERNANDO	RODRIGUEZ BARRETO	1110564686	PETICION	2023-04-26	2023-05-10	2023-04-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
815569615566312604202	ZAIDY	ALVAREZ ARZUZA	1047394962	PETICION	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
68721440000312604202	OSCAR	GRANADA	8029275	PETICION	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-02	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
205351332162604202	MARIA ANGELICA	GARCIA BERNAL	1012333083	PETICION	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
38126580937422704202	DIANA BERLLENYTH	RODRIGUEZ RODRIGUE	52066256	PETICION	2023-04-27	2023-05-11	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
48436780951512804202	JOSE DANIEL	GUZMAN OBREGON	9116285	PETICION	2023-04-28	2023-05-12	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4053460917160504202	LINDY JOHANA	MOHETE GIRALDO	1192804532	PETICION	2023-04-05	2023-04-19	2023-04-10		RECHAZADO
16257461548351204202	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	PETICION	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12		RECHAZADO
23943041526480304202	CATALINA	GÓMEZ VÁZQUEZ	1007600002	PETICION	2023-04-03	2023-04-17	2023-04-03		SOLUCIONADO
99367092121281004202	RONALDO CAMILO	ORTIZ SUÁREZ	1136882785	PETICION	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-17		SOLUCIONADO
47220181043250304202	ERIKA	CASRO MORENO	29347917	PETICION	2023-04-03	2023-04-17	2023-04-03		SOLUCIONADO
48140221059021204202	FREDDY NICOLAS	RODRIGUEZ PEREZ	2969199	PETICION	2023-04-12	2023-04-26		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONA
521240825541804202	JOSE MANUEL	BUENAVENTURA	1110557756	PETICION	2023-04-18	2023-05-02		VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONA
59718114415929004202	ANDRES	IBAGON DIAZ	1007430884	PETICION	2023-04-29	2023-05-12		VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONA
38837361122063004202	MARIA CLARITZA	DUARTE ARAÇON	65781672	PETICION	2023-04-30	2023-05-12		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONA

Quejas: Con 5 solicitudes que corresponde al 9% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de no entrega completa de la información solicitada, no contestan los teléfonos y no responden rápidamente los correos. Los no solucionados se les dio respuesta directamente al correo personal del ciudadano y no por la plataforma.

Tabla 5 TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
51677301551541204202	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	QUEJIA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
45450231026521204202	ANDRES	ESPITIA BURBANO	1023897059	QUEJIA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
51677301551541204202	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	QUEJIA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
82047571025081204202	ANDRES	ESPITIA BURBANO	1023897059	QUEJIA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
19268730605362104202	ARMANDO	GALINDO SANCHEZ	94428713	QUEJIA	2023-04-21	2023-05-05	2023-04-21		SOLUCIONADO
71457631734351004202	ALIX JOHANA	JUNCA CONTRERAS	1108151972	QUEJIA	2023-04-10	2023-04-24		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONA

Reclamos: Con 5 solicitudes que corresponde al 10% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con no hay respuestas claras en las solicitudes, error en las respuestas, demora en la entrega de certificados después de realizar el pago. Los no solucionados se les dio respuesta directamente al correo personal del ciudadano y no por la plataforma.

Tabla 6 TIPO DE SOLICITUDES RECLAMOS

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
49891571854291004202	PAUL SEBASTIAN	MESA VACCA	1020740267	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
57155981506241004202	MARTA YOHANA	BERMÚDEZ MENESES	1152191803	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
186881501031004202	MARTA YOHANA	BERMÚDEZ MENESES	1152191803	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
83887112011302504202	CARLOS HERNAN	RAMIREZ POLO	94514560	RECLAMO	2023-04-25	2023-05-09	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
548275611092500204202	JULIETH ANDREA	ORTIZ ANTEQUERA	39429494	RECLAMO	2023-04-02	2023-04-14	2023-04-03		SOLUCIONADO

DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de abril, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

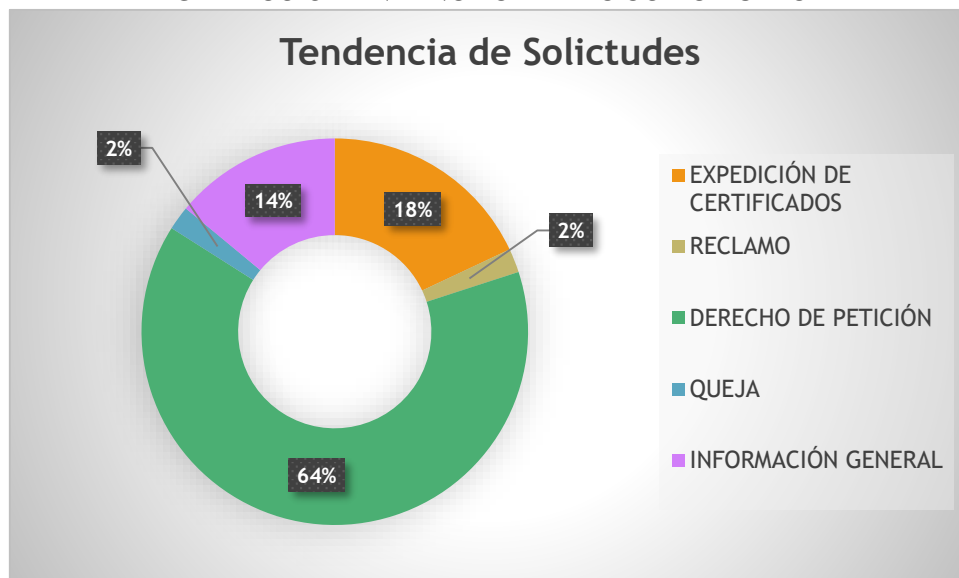


Tabla 9 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	9
RECLAMO	1
DERECHO DE PETICIÓN	32
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	7

Fuente: Sistema de PQRD's

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa fueron de derechos de petición ya que el ciudadano ve este derecho como una salida de que las respuestas a su solicitud son más rápidas y son tomadas con más importancia, estas solicitudes corresponden a información sobre diferentes procesos y servicios de la Universidad, siendo los siguientes los principales asuntos:

- Oferta académica y proceso de inscripción y admisión a programas de pregrado: Este es uno de los asuntos por el que más se reciben solicitudes de información, siendo frecuentes las preguntas acerca de las fechas de inscripción, los requisitos, el proceso y valor de la inscripción y matrícula semestral.
- Oferta de cursos de extensión y lenguaje: La oferta de semilleros, cursos, talleres, diplomados y similares ofertados por la Universidad, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos. Igualmente, son frecuentes las consultas sobre los cursos de inglés ofertados por centro de idiomas.

c) Solicitud de certificados académicos: la solicitud y trámite de estos documentos continua, desde el 2020, como un proceso 70% virtual, siendo frecuentes las dudas sobre el pago, solicitud y recepción de estos documentos, especialmente entre estudiantes de reciente ingreso. También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 45 solicitudes que corresponde al 86% 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; 2 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 5 solicitudes no solucionadas, las cuales se solicitó a las oficinas encargadas de dar estas respuestas si les había dado respuesta por otro medio y todas dieron respuesta de que se solucionó por el correo personal a cada uno dando cumplimiento a la norma.

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

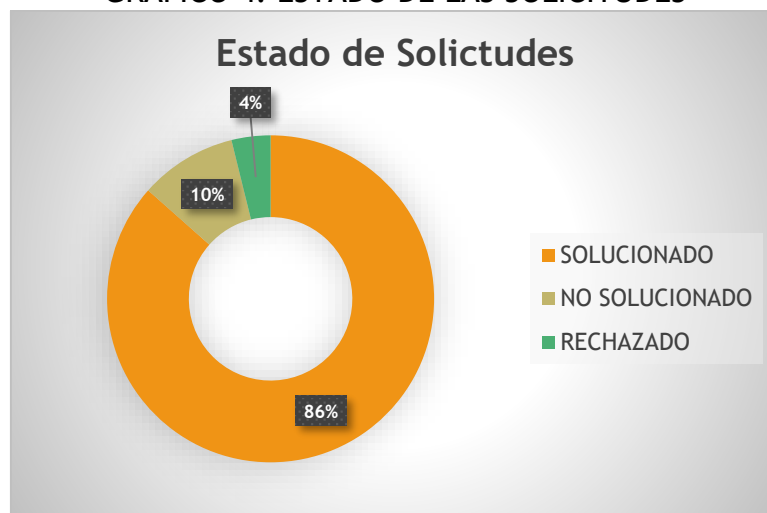


Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	45
NO SOLUCIONADO	5
RECHAZADO	2

Fuente: Sistema de PQRD's

Para contabilizar el tiempo de respuesta, y con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), continuamos con la estrategia para prevenir que las solicitudes no se les dé a tiempo la respuesta por diferentes motivos y se dé como no solucionado se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias de los pqrds próximos a vencer, 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 venga el término para responder.
4. Identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición. En este sentido, para este año, 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).

SOLICITUDES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DEL MES DE ABRIL DEL 2023

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
648573909193205042023	LINDY JOHANA	MOHETE GIRALDO	1192804532	PETICIÓN	2023-04-05	2023-04-19	2023-04-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
544997110241706042023	CATALINA	GÓMEZ VÁSQUEZ	1007600002	PETICIÓN	2023-04-06	2023-04-20	2023-04-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
438915718542910042023	PAUL SEBASTIAN	MESA VACA	1020740267	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
778192111460610042023	OSWALDO	TAPIA VARGAS	1024518282	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
571559815062410042023	MARTA YOHANA	BERMÚDEZ MENESES	1152191803	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
965038414455910042023	EDNA ROCIO	FINO CASTRO	1110482089	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
837830109504510042023	PAOLA ANDREA	QUINTERO GUTIERREZ	36345753	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
94315216184610042023	EUMENDES	HEREDIA ASTROZ	18221100	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
1868815010310042023	MARTA YOHANA	BERMÚDEZ MENESES	1152191803	RECLAMO	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-11	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
49098706584410042023	SANDRA MILENA	RESTREPO ARBOLEDA	1037592207	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
802643011062210042023	PAOLA ANDREA	QUINTERO GUTIERREZ	36345753	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
477532515363911042023	MILDRED	MORALES BENAVIDES	65770695	PETICIÓN	2023-04-11	2023-04-25	2023-04-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
516773015515412042023	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	QUEJA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
454502310265212042023	ANDRES	ESPITIA BURBANO	1023897059	QUEJA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
79789930361412042023	ISABEL CRISTINA	PINILLA	1110552684	PETICIÓN	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
516773015515412042023	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	QUEJA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
820475710250812042023	ANDRES	ESPITIA BURBANO	1023897059	QUEJA	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
639897523403213042023	RICARDO	PARRA PARRA	4090299	PETICIÓN	2023-04-13	2023-04-27	2023-04-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
412977223535114042023	ADRIANA	RISCANEVO CANO	1110509783	PETICIÓN	2023-04-14	2023-04-28	2023-04-21	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
106782619081014042023	DIRLEY	ORTIZ PINTO	30055401	PETICIÓN	2023-04-14	2023-04-28	2023-04-17	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
2123839118373317042023	ANA ISABEL	RIVERA GALVIS	1022390358	PETICIÓN	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
362886517462517042023	LUCY JOHANA	QUINTERO ARDILA	1018467726	PETICIÓN	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-28	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
37202608004518042023	JUAN ALEJANDRO	FUERTE ORTIZ	28556528	PETICIÓN	2023-04-17	2023-05-01	2023-04-18	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
884577320014918042023	MARGARITA	BRHEZ RODRIGUEZ	28863446	PETICIÓN	2023-04-18	2023-05-02	2023-04-19	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
985463410455819042023	JAMES	MONTEALEGRE	1105678815	PETICIÓN	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
985463410455819042023	JAMES	MONTEALEGRE	1105678815	PETICIÓN	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
985463410455819042023	JAMES	MONTEALEGRE	1105678815	PETICIÓN	2023-04-19	2023-05-03	2023-04-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
51340716250220042023	JOHANNA	HERNANDEZ	9003550245	PETICIÓN	2023-04-20	2023-05-04	2023-04-21	SECCION TESORERIA	SOLUCIONADO
83745212461420042023	DANIELA FERNANDA	MONTOYA SOLANO	1040744992	PETICIÓN	2023-04-20	2023-05-04	2023-05-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
702657310162920042023	DIANA	MELIA JACKSON	52252814	PETICIÓN	2023-04-20	2023-05-04	2023-04-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
914801821402922042023	RENZO WILLIAM	CERON ROBLEDO	1110567501	PETICIÓN	2023-04-22	2023-05-05	2023-04-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
267189023350724042023	JOHN CAMILO	ARIAS HERNANDEZ	8437566	PETICIÓN	2023-04-24	2023-05-08	2023-05-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
627839408035524042023	CARLOS ARTURO	GUZMAN RAMIREZ	1070591129	PETICIÓN	2023-04-24	2023-05-08	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
533803518095425042023	DAIVER SMITH	ROJAS BETANCOURT	1006997229	PETICIÓN	2023-04-25	2023-05-09	2023-04-27	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
838871120113025042023	CARLOS HERNAN	RAMIREZ POLO	94514560	RECLAMO	2023-04-25	2023-05-09	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
823817616142126042023	YANED CONSTANZA	SANDOVAL RUBIO	40412388	PETICIÓN	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-01	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONA	SOLUCIONADO
348844208285426042023	YANED FERNANDO	RODRIGUEZ BARRETO	1110564686	PETICIÓN	2023-04-26	2023-05-10	2023-04-27	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
815569615563126042023	OSCAR	ALVARO ARZUZA	1047394962	PETICIÓN	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
687214400003126042023	OSCAR	GRANADA	8029275	PETICIÓN	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-02	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
2053513321626042023	MARIA ANGELICA	GARCIA BERNAL	1012333083	PETICIÓN	2023-04-26	2023-05-10	2023-05-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
381265809374227042023	DIANA BERLLENYTH	RODRIGUEZ RODRIGUEZ	52066256	PETICIÓN	2023-04-27	2023-05-11	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
484367809515128042023	JOSE DANIEL	GUZMAN OBREGON	9116285	PETICIÓN	2023-04-28	2023-05-12	2023-05-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
548275611092002042023	JULIETH ANDREA	ORTIZ ANTEQUERA	39429494	RECLAMO	2023-04-02	2023-04-14	2023-04-03		SOLUCIONADO
239430415264803042023	CATALINA	GÓMEZ VÁSQUEZ	1007600002	PETICIÓN	2023-04-03	2023-04-17	2023-04-03		SOLUCIONADO
192687306053621042023	ARMANDO	GALINDO SANCHEZ	94428713	QUEJA	2023-04-21	2023-05-05	2023-04-21		SOLUCIONADO
993670921212810042023	RONALD CAMILO	ORTIZ SUAREZ	1136882785	PETICIÓN	2023-04-10	2023-04-24	2023-04-17		SOLUCIONADO
472201810432503042023	ERIKKA	CASRO MORENO	29347917	PETICIÓN	2023-04-03	2023-04-17	2023-04-03		SOLUCIONADO

SOLICITUDES RECIBIDAS Y RECHAZADAS POR ESTAR REPETIDAS DEL MES DE ABRIL DEL 2023

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
40534609171605042023	LINDY JOHANA	MOHETE GIRALDO	1192804532	PETICIÓN	2023-04-05	2023-04-19	2023-04-10		RECHAZADO
162574615483512042023	JOHN OMAR	ESTRADA OSORIO	98642910	PETICIÓN	2023-04-12	2023-04-26	2023-04-12		RECHAZADO

SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO SOLUCIONADAS POR LA PLATAFORMA SI NO POR EL CORREO PERSONAL DE LOS CIUDADANOS DEL MES DE MARZO DEL 2023.

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-04-01 Y 2023-04-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
714576317343510042023	ALIX JOHANA	JUNCA CONTRERAS	1108151972	QUEJA	2023-04-10	2023-04-24		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONA
481402210590212042023	FREDDY NICOLAS	RODRIGUEZ PEREZ	2969199	PETICIÓN	2023-04-12	2023-04-26		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONA
5212408255418042023	JOSE MANUEL	BUENAVENTURA	1110557756	PETICIÓN	2023-04-18	2023-05-02		VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONA
59718114415929042023	ANDRES	IBAGON DIAZ	1007430884	PETICIÓN	2023-04-29	2023-05-12		VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONA
388373611220630042023	MARIA CLARITZA	DUARTE ARAGON	65781672	PETICIÓN	2023-04-30	2023-05-12		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONA

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 parcialmente una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

Las solicitudes presentadas ante la universidad en este mes fueron realizadas por estudiantes y egresados siendo la mayoría de genero femenino.

De las 5 solicitudes que no se les dio respuesta por el aplicativo se les recomendó por correo electrónico de dar las repuestas oportunas y contestar en los tiempos por la plataforma esto con el fin de que quede evidenciadas las respuestas en momento de consulta y de seguimiento a la solicitud.

Recomendación:

1. Se sugiere campañas para que se les dé respuesta rápida a los ciudadanos por correo, teléfono o de manera presencial a su solicitud ojalá antes de que se cumplan las fechas de ley ya que ellos presentan quejas de que hasta el último momento dan la repuesta y a veces equivocada generando al ciudadano más tramites y comenzar de nuevo el proceso
2. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora de entrega después de estos pagos.
3. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución. con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.
4. Al entregar las respuestas completas a las solicitudes de los ciudadanos ya que se han presentado quejas por que el ciudadano paga por la expedición de un certificado y no está la información completa en el documento solicitado.
5. Responder los teléfonos y correos de una manera rápida, cordial y dar soluciones rápidas utilizando un lenguaje claro para el ciudadano

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Secretaria General siguen trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general