

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE AGOSTO

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

INTRODUCCIÓN

La plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) centra sus esfuerzos en crear una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, fundamentándose en la eficiencia en la atención al usuario, entendiéndose este como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y funcionarios que interactúan en nuestra comunidad, trabajando para lograr su satisfacción con los servicios ofrecidos.

La información obtenida a través de la plataforma de PQRSD de la Universidad del Tolima resulta ser de gran utilidad para la revisión y análisis de los procesos de la misma, permitiendo la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, buscando la eliminación de causas principales de insatisfacción entre la comunidad, permitiendo mejorar los procesos de nuestra Alma Mater.

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 agosto del 2023.

En este documento se encontrará la información sobre la recepción y trámite de las PQRSD allegadas a la Universidad del Tolima 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.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de la plataforma de la Universidad de Tolima, durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de la plataforma de pqrds habilitada por la Universidad del Tolima para la recepción de PQRS.

b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad del Tolima de las PQRS recibidas.

c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Tolima, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

ALCANCE DEL INFORMACIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2023.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

La Oficina de Correspondencia y las Unidades Académicas, Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s son las responsables de dar respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos establecidos por la ley. Conforme al principio de responsabilidad, el retardo injustificado en la recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es causal de sanción disciplinaria por parte de la Oficina de Control Disciplinario la cual podrá ser de oficio o a petición del interesado, esto sin perjuicio de la responsabilidad que pueda correr el funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la encargada del desarrollo y soporte técnico del software, así como el diseño, elaboración y actualización del manual del administrador y el manual de usuario del aplicativo de peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

El encargado de administrar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias es la oficina de correspondencia, quien debe contar con el conocimiento de cada una de las funciones que realizan las dependencias a fin de lograr la efectividad en el trámite y reenviar a cada una de las solicitudes efectuadas por los usuarios.

La Oficina de Correspondencia es la responsable de brindar la capacitación a todas las unidades académico administrativas de la Institución, en el funcionamiento del aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. A su vez, es la encargada de vigilar que la atención a las PQRD,s se presten de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente al caso concreto; conforme a lo anterior, dicha Oficina rinde a la Dirección un informe mensual donde consolida cada PQRD,s recibido por medio de la plataforma y por la ventanilla virtual.

MARCO REFERENCIAL

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Sentencia C-818 de 2011.
- Concepto del Consejo de Estado 2243 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Artículos 7, 8, 9. Por la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución de Rectoría N° 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.
- Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013, por medio de la cual se modifican las Resoluciones 0939 del 30 de agosto de 2006 y N° 1941 del 20 de septiembre de 2012.
- Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”
- Ley 1474 DE 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículos 73 y 76.
- Decreto 2641 DE 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. • Ley 1755 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”.

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES.

Para dar cumplimiento a los derechos constitucionales y legales que tiene el ciudadano de interponer ante la Universidad, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones a través de mecanismos de atención, la Universidad ha dispuesto un aplicativo para el registro de las PQRS disponible en el Portal Universitario en el siguiente enlace: <http://pqr.ut.edu.co/>.

Los asuntos registrados por los ciudadanos a través del aplicativo institucional son direccionados por la Coordinación de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, donde son clasificadas y se redirigen a los gestores de Atención de las diferentes unidades administrativas y académicas universitarias de acuerdo con la competencia.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE AGOSTO.

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 informe se da cuenta que 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 fueron presentadas por estudiantes y egresados, y el 87% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrzd, durante el mes de agosto 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, 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 72 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 85% de la muestra.

Administrativas: Se refiere a los asuntos relacionados con los servicios administrativos, financieros, logísticos, de bienestar, información administrativa por estos motivos se recibieron 13 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 15% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

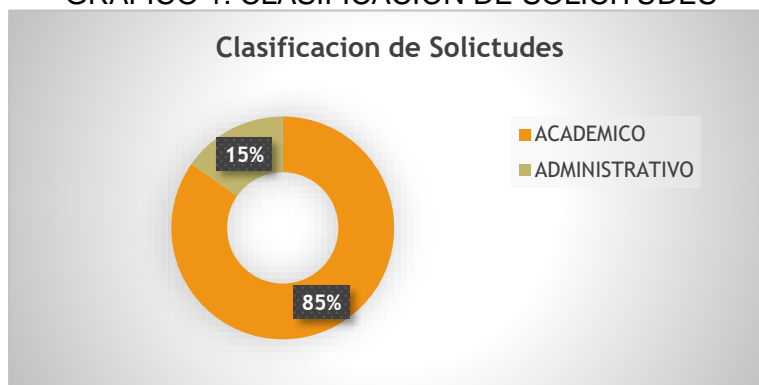


Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	72
ADMINISTRATIVO	13

Fuente: Sistema de PQRD's

NÚMERO DE SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

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 secretaria Académica del IDEAD por los servicios y apoyo que se les da a los centros de atención a nivel nacional.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	13
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
RECTORÍA	3
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	4
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	3

OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
CENTRO DE IDIOMAS	1
SECRETARIA GENERAL	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	7
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	17
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	8

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

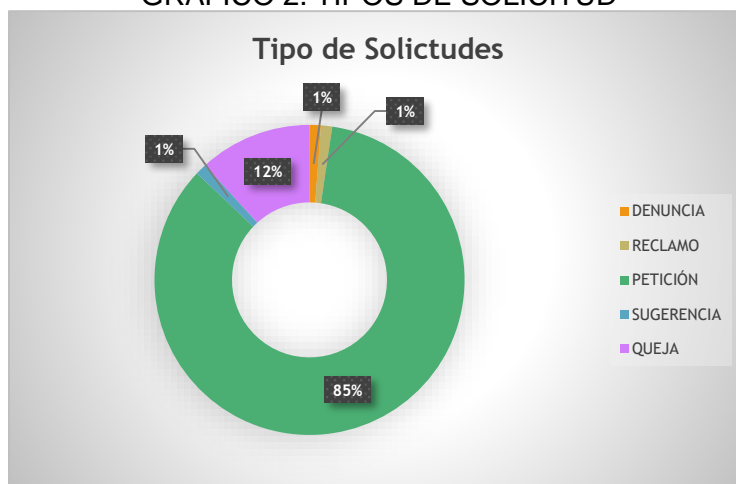


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	1
RECLAMO	1
PETICIÓN	72
SUGERENCIA	1
QUEJA	10

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 72 solicitudes que corresponden al 85% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son:

- 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 expedición de certificados: La oferta de 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. Solicitud de sabanas de notas de egresados para estudios de pos grado; También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.

Tabla 4. TIPO DE SOLICITUDES: DERECHOS DE PETICION RECIBIDAS DURANTE EL MES DE AGOSTO.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TILIMA, ENTRE EL 2023-08-01 Y 2023-08-31									
7423311003031082023	LAURA MARCELA	LOPEZ POSADA	30398878	PETICION	2023-08-01	2023-08-15	2023-08-01	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
67460050941201082023	LIZ MYRIAN	VARGAS OSPINA	85730278	PETICION	2023-08-01	2023-08-15	2023-08-01	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
676281813414202082023	WILMER MANUEL	CABARCAS LEON	11058082	PETICION	2023-08-02	2023-08-16	2023-08-04	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
53736510521503082023	MARIA ALLEN	MENDETA MHHECHA	1104937903	PETICION	2023-08-03	2023-08-17	2023-08-09	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
862190810231004082023	DANIEL ESTEBAN	POSSO QUINTERO	1022512665	PETICION	2023-08-04	2023-08-18	2023-08-14	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
91479071232004082023	CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITAR	CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITAR	899999118	PETICION	2023-08-04	2023-08-18	2023-08-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
386063114552104082023	MYRIAM STELLA	ALVARADO URREGO	53140472	PETICION	2023-08-04	2023-08-18	2023-08-14	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
757097311665005082023	ADY JOHANNA	SILVA GARZON	1032366197	PETICION	2023-08-05	2023-08-18	2023-08-15	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
569281710411082023	SANDRA MILENA	PIERRO AGUIRRE	65774487	PETICION	2023-08-29	2023-08-22	2023-08-17	RECTORIA	SOLUCIONADO
11427208310700902023	JAIIMÉ	LOPEZ	10134519	PETICION	2023-08-09	2023-08-23	2023-08-23	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
36235612248221082023	ALBERTO	VALENCIA RIVERA	1006418393	PETICION	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-23	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
21456421373310082023	ERIKA	ALGECIRA RODRIGUEZ	1072487362	PETICION	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-17	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
95145632157451082023	MARLUZ	GOMEZ VARGAS	20637738	PETICION	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-17	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
62030811149201082023	ANAYELA PATRICIA	HERNANZA	1144151172	PETICION	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-17	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
63515524362310082023	ASTRID DANIELA	VIDAL LASSO	1117529212	PETICION	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-24	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
15077230835411082023	ALBA LILIANA	GOMEZ VARGAS	20657608	PETICION	2023-08-11	2023-08-25	2023-08-17	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
832136316495314082023	MORENO ALEXANDRA	MORENO GARCIA	29589009	PETICION	2023-08-14	2023-08-28	2023-08-16	OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTIFICO	SOLUCIONADO
476221412070104082023	FABIAN GUSTAVO	CARON SCLANO	1012327540	PETICION	2023-08-14	2023-08-28	2023-08-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
97289020191114082023	JANESSA	VARGAS NUNEZ	1144133899	PETICION	2023-08-14	2023-08-28	2023-08-24	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
815246514573615082023	ANDRES ISAIAS	GAMBOA RAMIREZ	1040379853	PETICION	2023-08-15	2023-08-29	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
817187506215315082023	MAURO ANDRÉS	IMBACHI POLO	83068701	PETICION	2023-08-15	2023-08-29	2023-08-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
38396241138715082023	EDY TATIANA	LUIS BARBOSA	1019050685	PETICION	2023-08-15	2023-08-29	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
22039811126081802023	AREEL FERNANDO	AVILA MARTINEZ	80738379	PETICION	2023-08-16	2023-08-30	2023-08-30	RECTORIA	SOLUCIONADO
78980432002618082023	FABIAN ESTEBAN	ROJAS VANEGAS	1075627530	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-31	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
98087290530618082023	DIANA KATHERINE	NARVAEZ LOPEZ	1110593119	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-30	RECTORIA	SOLUCIONADO
653496816445318082023	RAMIRO	SANCHEZ	5977567	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-24	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
362584906164118082023	AUGUSTO ALEXANDER	RIOS RIANO	93939392	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-22	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
49636511352418082023	MIGUEL ANGEL	BARRAGAN ALAPE	1025716444	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
97422382542918082023	HEIDY JOHANNA	DAZ JIMENEZ	65653084	PETICION	2023-08-18	2023-09-01	2023-08-22	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
10639022070919082023	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1105256641	PETICION	2023-08-19	2023-09-01	2023-08-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
79486751062432082023	ANGELA MARIA	TOVAR SERRANO	26579141	PETICION	2023-08-20	2023-09-01	2023-08-28	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
5721057173342082023	PULIS XIOMARA	REVES MELANDEZ	110694408	PETICION	2023-08-20	2023-09-01	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
2892391890321082023	JUAN DAVID	VARGAS DIAZ	110544923	PETICION	2023-08-21	2023-09-04	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
638761219004321082023	JUAN DAVID	VARGAS DIAZ	110544923	PETICION	2023-08-21	2023-09-04	2023-08-22	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
166256311415921082023	CARLOS ALBERTO	MOLINA GAMEZ	16716081	PETICION	2023-08-21	2023-09-04	2023-08-28	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
579100409355232082023	PULIS XIOMARA	ROMERO ECHAVARRIA	1040748576	PETICION	2023-08-22	2023-09-05	2023-08-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
62456814539623082023	JOYCE	ALEJANDRA CARDONA	24339303	PETICION	2023-08-23	2023-09-06	2023-08-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
337019420343023082023	LENNY SOLANNE	LAYTON CASALLO	1115729924	PETICION	2023-08-23	2023-09-06	2023-09-04	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
36916481523243082023	ANGIE JOHANA	BORDA RAMIREZ	1003904470	PETICION	2023-08-23	2023-09-06	2023-09-05	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
923442120450724082023	LUISA FERNANDA	ALARCON PAREZ	1061802898	PETICION	2023-08-24	2023-09-07	2023-08-28	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
700367613371324082023	OSCAR EDUARDO	GAMBOA GARIVAJAL	1010100039	PETICION	2023-08-24	2023-09-07	2023-08-28	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	SOLUCIONADO
862807163102502023	LEDY PAOLA	RINCON BACREO	1088145568	PETICION	2023-08-25	2023-09-08	2023-08-28	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
903549110320325082023	DIEGO ALEJANDRO	CARRIN BLANCO	1193556623	PETICION	2023-08-25	2023-09-08	2023-08-28	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
106915810310825082023	DIEGO ALEJANDRO	CARRIN BLANCO	1193556623	PETICION	2023-08-25	2023-09-08	2023-08-28	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
407956114241325082023	DIEGO ANDRES	RODRIGUEZ QUALTERO	1095824309	PETICION	2023-08-25	2023-09-08	2023-09-06	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
302230217011127082023	DIEGO GILBERTO	CARMONA CARDONA	142658274	PETICION	2023-08-27	2023-09-08	2023-08-28	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
29429751110228082023	PAULA VALENTINA	ACEVEDO GRIMALDO	1076020739	PETICION	2023-08-28	2023-09-11	2023-08-05	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
877246817130728082023	PAULA VALENTINA	ACEVEDO GRIMALDO	1076020739	PETICION	2023-08-28	2023-09-11	2023-09-05	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
803506415190028082023	ROSA CECILIA	SANCHEZ ORJUELA	39808888	PETICION	2023-08-28	2023-09-11	2023-08-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
871802810124728082023	JHONNA	DELGADO FLOREZ	1086246398	PETICION	2023-08-28	2023-09-11	2023-09-08	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
7459341138522082023	LUIS CECILIAN	GUERRERO ANAGONA	1104893801	PETICION	2023-08-29	2023-09-12	2023-08-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
93390631226512082023	MIGUEL ANTONIO	PARRA OSORIO	80421724	PETICION	2023-08-29	2023-09-12	2023-08-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	SOLUCIONADO
1580053119382082023	JAIIMÉ	LOPEZ	10134519	PETICION	2023-08-29	2023-09-12	2023-08-31	FACULTAD DE INGENIERIA FORESTAL	SOLUCIONADO
23618212150242082023	KAREN GISSET	SOLAQUE GONZALEZ	1020777912	PETICION	2023-08-29	2023-09-12	2023-09-05	OFICINA DE GESTION TECNOLOGICA	SOLUCIONADO
3671568103643082023	BAYRON	PRETO SANCHEZ	1110461254	PETICION	2023-08-30	2023-09-13	2023-09-01	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
172155103651301802023	LIZ ADRIANA	HERNANDEZ	52146028	PETICION	2023-08-30	2023-09-13	2023-08-28	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
6480903715083082023	HECTOR JARO	PEREZ GARZON	79662445	PETICION	2023-08-30	2023-09-13	2023-09-04	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
902146414110731082023	NELCI ORFILA	RIVEROS RODRIGUEZ	20739383	PETICION	2023-08-31	2023-09-14	2023-09-04	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
3778210270308082023	SANDRA MILENA	PIERRO AGUIRRE	65774487	PETICION	2023-08-08	2023-08-22	2023-08-08	RECHAZADO	
7185732081951118082023	ALBA LILIANA	GOMEZ VARGAS	20657608	PETICION	2023-08-11	2023-08-25	2023-08-11	RECHAZADO	
1931938819501118082023	ALBA LILIANA	GOMEZ VARGAS	20657608	PETICION	2023-08-11	2023-08-25	2023-08-11	RECHAZADO	
600844414241225082023	DIEGO ANDRES	RODRIGUEZ QUALTERO	1095824305	PETICION	2023-08-25	2023-09-08	2023-08-28	RECHAZADO	
564587517083428082023	PAULA VALENTINA	ACEVEDO GRIMALDO	1076020739	PETICION	2023-08-28	2023-09-11	2023-08-29	RECHAZADO	
320254110559082023	KAROL DANIELA	GALINDO CRUZ	1006117300	PETICION	2023-08-09	2023-08-23	2023-08-09	SOLUCIONADO	
75034181725302082023	LAURA MARCELA	LOPEZ POSADA	30398878	PETICION	2023-08-02	2023-08-16		DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO SOLUCIONA
8116613125407082023	FREDY ALEXANDER	ACOSTA TORRES	79637397	PETICION	2023-08-07	2023-08-21		FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	NO SOLUCIONA
4270574225508082023	KAROL DANIELA	GALINDO CRUZ	1006117300	PETICION	2023-08-08	2023-08-22		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONA
474969311591813082023	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525684	PETICION	2023-08-13	2023-08-25		FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	NO SOLUCIONA
161705113081024082023	PAOLA ANDREA	OSORIO RIOS	110677062	PETICION	2023-08-24	2023-09-07		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	NO SOLUCIONA
4772715108205082023	ANTONIO JOSÉ	GUO DUQUE	80422418	PETICION	2023-08-25	2023-09-08		DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO SOLUCIONA
76888891095225082023	ANTONIO JOSÉ	GUO DUQUE	80422418	PETICION	2023-08-25	2023-09-08		OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	NO SOLUCIONA
100708210343130082023	BAYRON	PRETO SANCHEZ	1110461254	PETICION	2023-08-30	2023-09-13		CENTRO DE IDIOMAS	NO SOLUCIONA

Quejas: Con 10 solicitudes que corresponde al 8% 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.

Tabla 5. TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TILIMA, ENTRE EL 2023-08-01 Y 2023-08-31									
52039818571001082023	MARIA DE LOS ANGELES	VARGAS SANCHEZ	10304147	QUEJA	2023-08-01	2023-08-15	2023-08-02	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
43501231125205082023	PAOLA ANDREA	OSORIO RIOS	110677062	QUEJA	2023-08-05	2023-08-18	2023-08-16	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
62988831425351082023	LAURA MARCELA	LOPEZ POSADA	30398878	QUEJA	2023-08-10	2023-08-24	2023-08-15	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
630988610224115082023	YURITZA PAOLA	ALVAREZ TORRADO	1091653291	QUEJA	2023-08-15	2023-08-29	2023-08-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
668742319281324082023	ALEJIS	LOPEZ GUTIERREZ	79624231	QUEJA	2023-08-24	2023-09-07	2023-09-07	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
87059216342028082023	DANNA MARGARITA	MIRANDA AGUIELO	43071433	QUEJA	2023-08-25	2023-09-08	2023-09-05	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO

DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

La tendencia presentada por nuestros usuarios al momento de ingresar al aplicativo, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

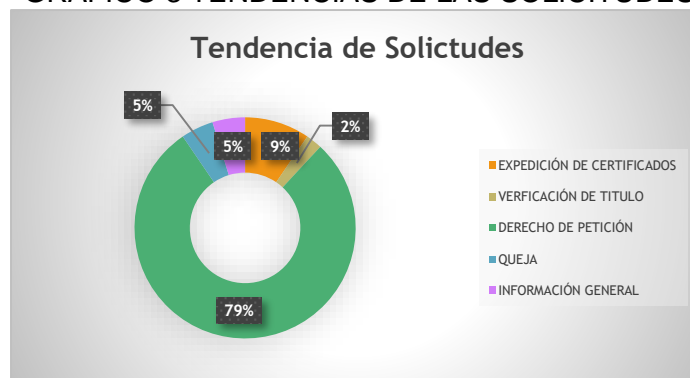


Tabla 6. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	8
VERIFICACIÓN DE TITULO	2
DERECHO DE PETICIÓN	66
QUEJA	4
INFORMACIÓN GENERAL	4

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 para que las respuestas a su solicitud son más rápidas y son tomadas con más importancia.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 70 solicitudes que corresponde al 82% 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; 7 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 8 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 7. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	70
NO SOLUCIONADO	8
RECHAZADO	7

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 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 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).

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.

De las 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. Nuevamente se sugiere campañas para que se les dé respuesta rápida a los ciudadanos por correo, teléfono o de manera presencial a su solicitud estas respuestas se sugieren que sean ojalá antes de que se cumplan las fechas de ley ya que en varias ocasiones los ciudadanos 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. 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 y protección de la página.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general