

## **INFORME PQRSD AÑO 2023 PERIODO DEL 17 al 31 DEL MES DE ENERO**

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

### **INTRODUCCIÓN**

El Programa 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 del Programa 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.

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 período comprendido entre el 17 hasta el 31 de enero dado el cese de actividades académicas y administrativas de fin de año.

El informe mensual de seguimiento de (PQRS), se presenta con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas; las cuales se reciben, clasifican y se asignan 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.

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.

### **ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE ENERO DEL 2023.**

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**

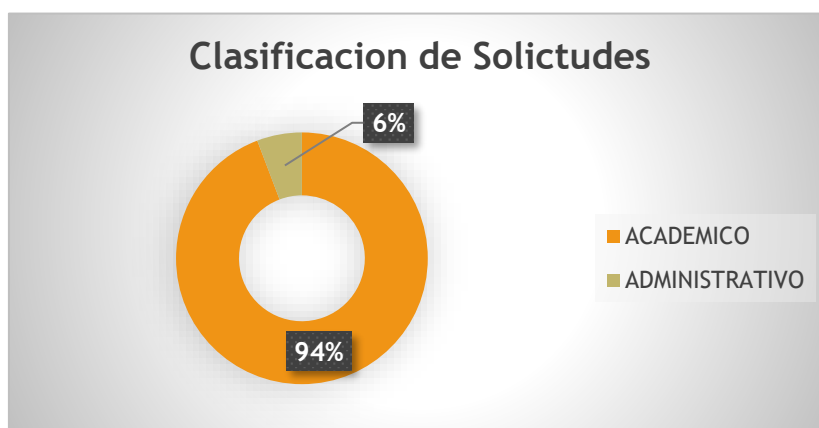
Solicitudes respetuosas de carácter general o particular las cuales pueden ser presentadas de manera verbal, escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrSD, durante el mes de enero del 17 al 31 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 49 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 94. % 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 y de bienestar universitario, devolución de dinero, 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



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 1 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	49
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.

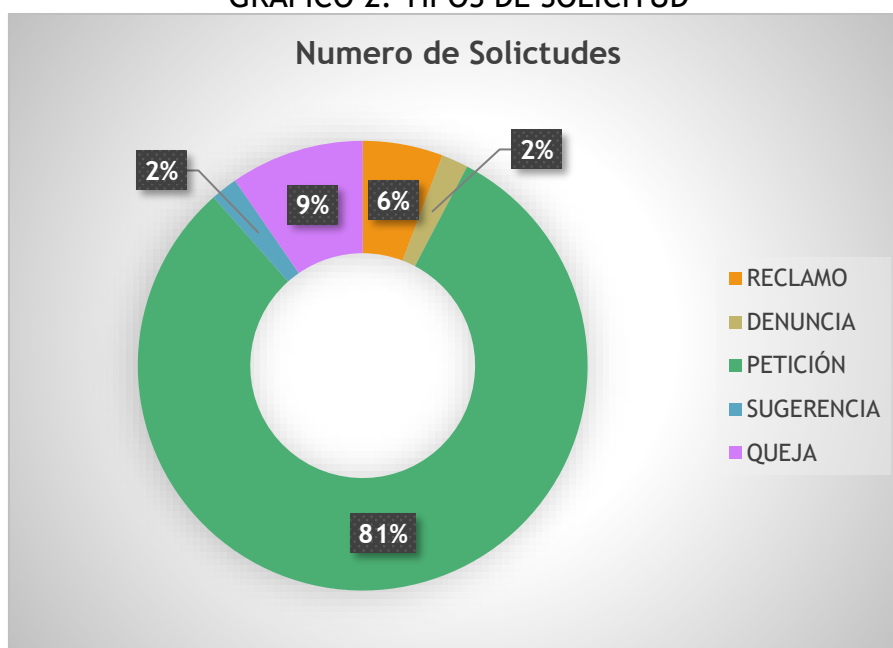
Teniendo en cuenta la información reportada se logra evidenciar que existen grandes diferencias entre las solicitudes para las dependencias, debido al interés de cada uno de los ciudadanos: por ejemplo, tanto la Oficina de Registro y Control Académico con 14 solicitudes referentes a la expedición de certificados Gestión Tecnológica con 8 solicitudes con temas de manejo de la plataforma.

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	7
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	2
OFICINA DE GRADUADOS	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	14
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
RECTORÍA	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1
SECRETARIA GENERAL	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
SECCIÓN COMPRAS	1

### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el periodo comprendido entre el 17 al 31 de enero, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD



Fuente: Sistema de PQRD's

Tabla 3 TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	3
DENUNCIA	1
PETICIÓN	42
SUGERENCIA	1
QUEJA	5

**Derechos de petición:** Con 42 solicitudes que corresponden al 81% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, otras solicitudes realizadas en saber el proceso de inscripciones, 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 y problemas de la plataforma.

Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES DERECHOS DE PETICION

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31											
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fee Solicitud	Fee Lim Respuesta	Fee Respués	Oficina	Estado		
50823541234001801202	RICARDO ANTONIO	ESCOBAR	10267732	PETICIÓN	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-20	VICEPREFECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO		
96609140948451801202	ANDREA	MUNDOZ VALBUENA	65778043	PETICIÓN	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-19	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO		
3813668061351801202	DIUVIAN FABIAN	MONTAÑO CASTAFEDA	1006027815	PETICIÓN	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
77418101551061901202	ERIKA NATALIA	REYES MARIN	1110515722	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-02-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO		
26145490800141901202	CINDY INÉS	TAPIAS LOZANO	53890881	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
78243321157361901202	CINDY INÉS	TAPIAS LOZANO	53890881	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
9834787173161901202	ROSEBY YESENIA	MAMBAQUE RODRIGUEZ	1061752391	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO		
61500312053321901202	ANGÉLICA JOHANNA	TRUJILLO PONDAÑ	26421296	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
68753551345141901202	ROBINSON	CORDOBA CANTERO	10756635	PETICIÓN	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-30	OFICINA DE GRADUADOS	SOLUCIONADO		
20375151936522001202	LAURA MARCELA	MARTINEZ ANGIULO	1110602339	PETICIÓN	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
11324918155220012023	LUNA YAZMID	GÓMEZ GARZÓN	28555211	PETICIÓN	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO		
6090472224753201202	CAMILLO ANDRES	LOZANO LOZANO	1110478764	PETICIÓN	2023-01-22	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
72325280324062301202	GERMAN	MONTES GARCÍA	5826177	PETICIÓN	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
59396910919182301202	JOHAN SEBASTIAN	MORENO HERRERA	1006029518	PETICIÓN	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
5847311139462301202	PEDRO IGNACIO	HERNÁNDEZ COLLINA	80724219	PETICIÓN	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-25	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONAL	SOLUCIONADO		
4667232153292301202	ARIEL	ÁVILA MARTÍNEZ	80738375	PETICIÓN	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	RECTORIA	SOLUCIONADO		
75585716015124012023	EDWIN JAVIER	ÁVILES PENAGOS	1075306688	PETICIÓN	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
98443141723562401202	YAQUELINE	SALAZAR SUAREZ	65588530	PETICIÓN	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO		
12904360635002501202	ELCY YANETH	ARÉVALO TRIANA	52032278	PETICIÓN	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
22371490648122501202	ELCY YANETH	ARÉVALO TRIANA	52032278	PETICIÓN	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
81839041421562501202	DIANA CAROLINA	GUERRERO GÓMEZ	1075252219	PETICIÓN	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
81046700847562601202	MARIA ALEJANDRA	ARANA CALDERON	28548957	PETICIÓN	2023-01-26	2023-02-09	2023-01-26	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO		
35549711023482701202	AMAUURY	CUADRADO	1013644398	PETICIÓN	2023-01-27	2023-02-10	2023-02-06	SECCIÓN COMPRAS	SOLUCIONADO		
21857051205132701202	ADRIANA PATRICIA	GUTIERREZ QUINTERO	1075208939	PETICIÓN	2023-01-27	2023-02-10	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
62436691139053001202	JULIO ALEXANDER	BERNAL CHÁVEZ	73705731	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-01	VICEPREFECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO		
31727771844193001202	BRADY JULIETH	CAMAYO BELTRAN	1110545728	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
47234101436363001202	VILMA ROCIO	DIAZ MONTEALEGRE	65703570	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-03	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO		
51612691256343001202	NATHALY	RUIZ GUZMAN	1110520150	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-01-31	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
688014215171431012023	YENNI ANDREA	CARRILLO GIL	28540765	PETICIÓN	2023-01-31	2023-02-14	2023-02-02	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
70772721159562701202	ADRIANA PATRICIA	GUTIERREZ QUINTERO	1075208939	PETICIÓN	2023-01-27	2023-02-10	2023-01-30	RECHAZADO	RECHAZADO		
132892611593312701202	ADRIANA PATRICIA	GUTIERREZ QUINTERO	1075208939	PETICIÓN	2023-01-27	2023-02-10	2023-01-30	RECHAZADO	RECHAZADO		
70851841401203001202	VILMA ROCIO	DIAZ MONTEALEGRE	65703570	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-01-30	RECHAZADO	RECHAZADO		
55820431218343001202	DANIEL	RUBIO JIMENEZ	79629006	PETICIÓN	2023-01-30	2023-02-13	2023-01-30	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO		
35730261830461701202	KAREN TATIANA	VELOZA LIEVANO	1000331662	PETICIÓN	2023-01-17	2023-01-31	2023-01-18	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO		
13198461600342001202	RICHARD ALEXANDER	RESTREPO PIEDRAHITA	18511180	PETICIÓN	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-23	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO		
18878112203324012023	SHARLIN	BELLO	53072112	PETICIÓN	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-25	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO		
18878112203324012023	SHARLIN	BELLO	53072112	PETICIÓN	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-25	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO		

**Quejas:** Con 5 solicitudes que corresponde al 9% de la muestra, estas quejas están distribuidas temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, no entrega completa de la información solicitada.

Tabla 5 TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31											
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fee Solicitud	Fee Lim Respuesta	Fee Respués	Oficina	Estado		
3906633104041801202	SOFIA	SANDOVAL ESCOBAR	1072099361	QUEJA	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO		
16046631200191801202	PAOLA ANDREA	TORRES BARRERA	38140970	QUEJA	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-19	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO		
17091714192419012023	LELIS ISABEL	RESTREPO ALARCÓN	53164569	QUEJA	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
47145431746472001202	LIDDY JELENITH	PRIETO PEREZ	1116795236	QUEJA	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO		
89142121732272001202	LIDDY JELENITH	PRIETO PEREZ	1116795236	QUEJA	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-23	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	RECHAZADO		

**Reclamos:** Con 3 solicitudes que corresponde al 5% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, activación de correos, demora en la entrega de certificados.

Tabla 6 TIPO DE SOLICITUDES RECLAMOS

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
58639451647241801202	ELIANA MILENA	BURBANO CHICANGANA	1064676874	RECLAMO	2023-01-18	2023-02-01	2023-02-01	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
13836301501581901202	NOHORA	CHARRI	55175273	RECLAMO	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
69323821645471801202	ELIANA MILENA	BURBANO CHICANGANA	1064676874	RECLAMO	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-19		RECHAZADO	

**Denuncias:** Con 1 solicitud temas relacionados con los permitir la entrada al campus en tiempo de vacaciones colectivas.

Tabla 7 TIPO DE SOLICITUDES DENUNCIAS

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
64058370333142001202	ASHLEY VANNESSA STEPH	LEÓN SOLERZANO	110576513	DENUNCIA	2023-01-20	2023-02-03	2023-02-02	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO	

**Sugerencias:** Con 1 solicitud temas relacionados con manejo de la plataforma ut.

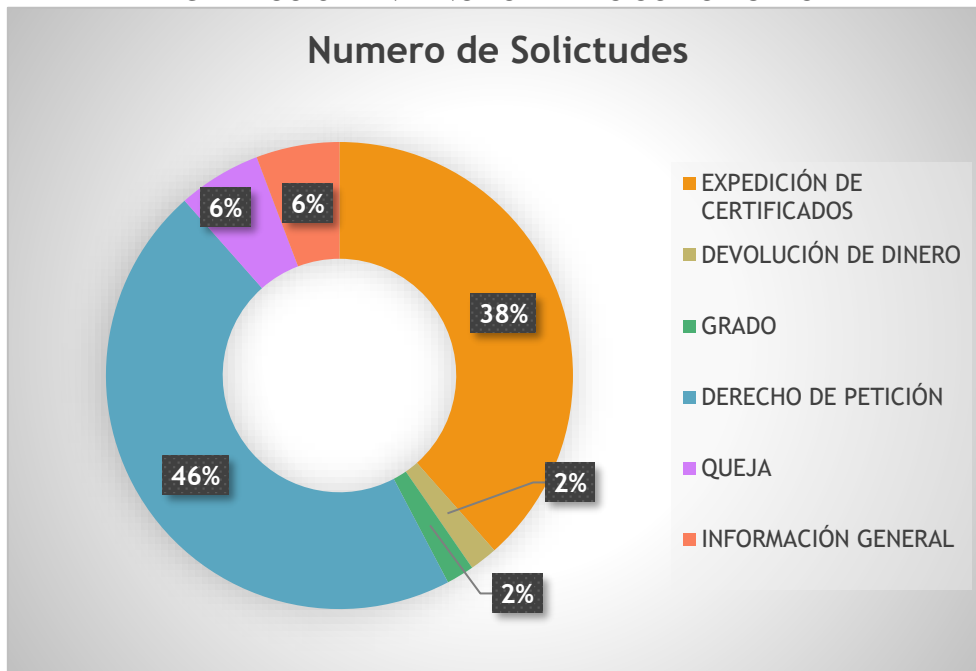
Tabla 8 TIPO DE SOLICITUDES SUGERENCIA

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
30083980310071901202	LUBIA ESPERANZA	CAICEDO NIÑO	38361156	SUGERENCIA	2023-01-19	2023-02-02	2023-02-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	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 periodo comprendido entre el 17 al 31 de enero, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Fuente: Sistema de PQRD´s

Tabla 9 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	20
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
GRADO	1
DERECHO DE PETICIÓN	24
QUEJA	3
INFORMACIÓN GENERAL	3

Fuente: Sistema de PQRD's

Del total PQRSD recibidas en el periodo del que se informa, corresponde a solicitudes de información sobre diferentes procesos y servicios de la Universidad, siendo los siguientes los principales asuntos:

a) 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.

b) Oferta de cursos de extensión y lenguaje: La oferta de semilleros, cursos, talleres, diplomados y similares, ofertados por la Universidad del Valle, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos del Semillero 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 100% 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 47 solicitudes que corresponde al 90% 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; 5 solicitudes rechazadas por estar repetidas.

GRAFICO 4 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

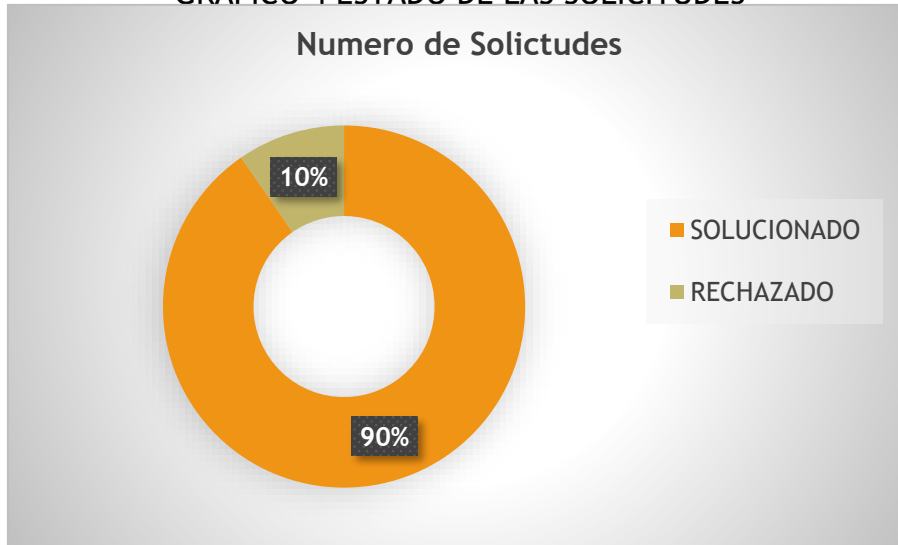


Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	47
RECHAZADO	5

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), se sigue con la estrategia para prevenir que las peticiones se vencieron por los diferentes motivos se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios de los pqrds próximos a vencer, cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naran y rojo por los diferentes correos institucionales.
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 el mes de noviembre de 2021, 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 17 AL 31 DE ENERO DEL 2023

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-01-17 Y 2023-01-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificac n	Tipo Solicitu d	Fee Solicitu d	Fee Lim Respuesta	Fee Respues t	Oficina	Estado
50823541234001801202	RICARDO ANTONIO	ESCOBAR	10267732	PETICION	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-20	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
98609140948451801202	ANDREA	MURDOZ VALBUENA	65778043	PETICION	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-19	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SOLUCIONADO
58639451647241801202	ELIANA MILENA	BURBANO CHICANGAN	1004676874	RECLAMO	2023-01-18	2023-02-01	2023-02-01	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
38136660613511801202	DUVIAN FABIAN	MONTAÑO CASTAÑEDA	1006027815	PETICION	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
39066931040411801202	SOFIA	SANDOVAL ESCOBAR	1072093361	QUEJA	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
16046831200191801202	PAOLA ANDREA	TORRES BARRERA	38140970	QUEJA	2023-01-18	2023-02-01	2023-01-19	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
7741810155106191202	ERIKA NATALIA	REYES MARIN	1110515722	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-02-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
310089909100107191202	LUBIA ESPERANZA	CAICEDO NIÑO	38361156	SUGERENCIA	2023-01-19	2023-02-02	2023-02-02	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
2814549080014191202	CINDY INÉS	TAPIAS LOZANO	53890881	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
782433215736191202	CINDY INÉS	TAPIAS LOZANO	53890881	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
9694787171316191202	ROSEY YESENIA	MAMBAQUE RODRIGUE	1061752391	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
17091741924191202	LELIS ISABEL	RESTREPO ALARCÓN	53164569	QUEJA	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
6150031205332191202	ANGÉLICA JOHANNA	TRUJILLO RONDÓN	26421296	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
6875355134514191202	ROBINSON	CORDOBA CANTERO	10756635	PETICION	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-30	OFICINA DE GRADUADOS	SOLUCIONADO
1383630150158191202	NOHORA	CHARRI	55175273	RECLAMO	2023-01-19	2023-02-02	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
64058370933142001202	ASHLEY VANNESSA STEPH	LEÓN SOLERZANO	1110578513	DENUNCIA	2023-01-20	2023-02-03	2023-02-02	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
4745431746472001202	LIDDY JELENIETH	PRÍETO PEREZ	116795236	QUEJA	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
2037519196522001202	LAURA MARCELA	MARTÍNEZ ÁNGULO	1110602339	PETICION	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
11324918155220012023	LUNA YAZMID	GÓMEZ GARZÓN	28555211	PETICION	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
80904722247532201202	CAMILLO ANDRÉS	LOZANO LOZANO	1110478764	PETICION	2023-01-22	2023-02-03	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
72325280324062301202	GERMAN	MONTES GARCÍA	58261177	PETICION	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
398368109182301202	JOHAN SEBASTIAN	MORENO HERRERA	1006025518	PETICION	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
584791118462301202	PEDRO IGNACIO	HERNÁNDEZ COLINA	80724219	PETICION	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-25	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONAL	SOLUCIONADO
466723215323201202	ARIEL	ÁVILA MARTÍNEZ	80738375	PETICION	2023-01-23	2023-02-06	2023-01-24	RECTORIA	SOLUCIONADO
7556571601512401202	EDWIN JAVIER	AVILES PENAGOS	1075308688	PETICION	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
98443141723562401202	YAQUELINE	SALAZAR SUAREZ	65588530	PETICION	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-26	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
12904380635002501202	ELCY YANETH	ARÉVALO TRIANA	52032278	PETICION	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
22371490648122501202	ELCY YANETH	ARÉVALO TRIANA	52032278	PETICION	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
61893041421562501202	DIANA CAROLINA	GUERRERO GÓMEZ	1075252219	PETICION	2023-01-25	2023-02-08	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
61046700847562501202	MARIA ALEJANDRA	ARANA CALDERON	28548957	PETICION	2023-01-26	2023-02-09	2023-01-26	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
35549711023482701202	AMALY	CUADRADO	1013644398	PETICION	2023-01-27	2023-02-10	2023-02-06	SECCIÓN COMPRAS	SOLUCIONADO
21857051205132701202	ADRIANA PATRICIA	GUTIERREZ QUINTERO	1075208999	PETICION	2023-01-27	2023-02-10	2023-01-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
62436691139053001202	JULIO ALEXANDER	BERNAL CHÁVEZ	79705791	PETICION	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-01	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
31727771844193001202	BRADY JULIETH	CAMAYO BELTRAN	1110545728	PETICION	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
47294101436363001202	VILMA ROCIO	DÍAZ MONTEALEGRE	65703570	PETICION	2023-01-30	2023-02-13	2023-02-03	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
51612691296343001202	NATHALY	RUIZ GUZMAN	1110520150	PETICION	2023-01-30	2023-02-13	2023-01-31	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
688014215171431012023	YENNI ANDREA	CARRILLO GIL	28540765	PETICION	2023-01-31	2023-02-14	2023-02-02	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
55820431218343001202	DANIEL	RUBIO JIMENEZ	79629006	PETICION	2023-01-30	2023-02-13	2023-01-30		SOLUCIONADO
3579261830461701202	KAREN TATIANA	VELOZA LIEVANO	1000331662	PETICION	2023-01-17	2023-01-31	2023-01-18		SOLUCIONADO
13198461600342001202	RICHARD ALEXANDER	RESTREPO PIEDRAHITA	18511180	PETICION	2023-01-20	2023-02-03	2023-01-23		SOLUCIONADO
16878112203324012023	SHARLIN	BELLO	53072112	PETICION	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-25		SOLUCIONADO
16878112203324012023	SHARLIN	BELLO	53072112	PETICION	2023-01-24	2023-02-07	2023-01-25		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.

### Recomendación:

1. Se requiere de un instructivo claro donde se le indique al ciudadano el paso a paso de como bajar los documentos que necesita desde la plataforma y que sea fácil visualización en la página.
2. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora en 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.



La Secretaria General, la Oficina de Correspondencia y la Oficina de Gestión Tecnológica han venido 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