

# **INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE JUNIO**

**• 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 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.

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 mayo.

## **ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE JUNIO 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.

Como podemos observar en el siguiente cuadro están todas las solicitudes recibidas por el aplicativo y remitidas a las dependencias presentadas por estudiantes y egresados, el 90% de las solicitudes son presentados por mujeres.

Como se aprecia en este mes se recibieron pocos pqrds debido a que la pagina fue atacada desde el día 20 de junio hasta el día 4 de julio y por esta razón fue bloqueada hasta que los ingenieros investigaran la situación.

Tabla 1 Solicitudes remitidas por estudiantes y egresados

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL
255659022012802062023	JHON JEIBER	ROMERO ZUÑIGA	1108830962	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL
388173309461403062023	CARLOS HUMBER	LOPEZ SANCHEZ	6383947	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
46831011493503062023	MARIA JOSE	GONGORA SANCHEZ	1005717770	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-09	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
856759216104505062023	ADRIANA ENELIA	MACHADO PARRA	65773680	PETICIÓN	2023-06-05	2023-06-19	2023-06-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
378341420243406062023	SANDRA PATRICI	MARIN DIAZ	52521221	RECLAMO	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA
55789111365406062023	ANDERSSON SMIT	GARCIA CRUZ	110483303	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-14	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
60550711510607062023	NELSON	YARELA	79556032	PETICIÓN	2023-06-07	2023-06-21	2023-06-07	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A
529707212595608062023	GUIDO	PIPICANO CHICANGA	4695616	PETICIÓN	2023-06-08	2023-06-22	2023-06-13	SECRETARIA GENERAL
70794551713211062023	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	110564660	DENUNCIA	2023-06-10	2023-06-23	2023-06-13	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO
24196031722311062023	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	110564660	DENUNCIA	2023-06-10	2023-06-23	2023-06-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA
796254806364813062023	ERNESTO ABDON	BARRETO SIERRA	110451942	PETICIÓN	2023-06-13	2023-06-27	2023-06-13	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
59037041838231062023	SULY	SOLIS FERNANDEZ	1061744748	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
711671222531914062023	LUZ ADRIANA	FATINO GONZALEZ	110484528	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A
586865112531914062023	CARMEN ADRIAN	PENAGOS BERRIO	110563931	PETICIÓN	2023-06-15	2023-06-29	2023-06-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A
489104918502016062023	JULIETH ANDREA	ORTIZ ANTEQUERA	39429494	QUEJA	2023-06-16	2023-06-30	2023-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
18528910375020062023	SARA VANESSA	VARGAS BOLAÑOZ	1072693702	QUEJA	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
957711510090120062023	SARA VANESSA	VARGAS BOLAÑOZ	1073693702	RECLAMO	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
491464723175021062023	PEDRO	ABRIL	110547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES
245681415285722062023	DAHIANA	PIZZA ORTEGA	53152853	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A
783984200080222062023	EWEWE	111111	111111	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES
980456610243722062023	NIDIA PAOLA	SOLANO LOPEZ	1061598798	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-07-05	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES
85458211423122062023	PEDRO	ABRIL	110547896	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-07-05	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES
36262342312121062023	PEDRO	ABRIL	110547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22	
468636613434322062023	PEDRO	ABRIL	110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	
723402313423522062023	PEDRO	ABRIL	110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	
196939907102221062023	ANDRES	OBANDO	93410498	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-21	
172241909205022062023	LAURA	ZAPATA	1005815444	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	
749710313570622062023	PEDRO	ABRIL	110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	
653662815190905062023	HARRY SAMIR	MARQUEZ GULLOSO	118819122	QUEJA	2023-06-05	2023-06-19		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
377045713520506062023	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20		OFICINA DE CONTRATACIÓN
230616171106062023	RODOLFO	RODRIGUEZ	20055601	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA
73451592084730106062023	LEIDY JANETH	VALVERDE PERAFAN	1061729166	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA
510780711485918062023	MIGUEL ANGEL	MUÑOZ MALO	1047400101	PETICIÓN	2023-06-18	2023-06-30		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
7370684918093019062023	CARLOS ALBERTO	ROSAS PEDRAZA	91242054	PETICIÓN	2023-06-19	2023-07-03		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
7442554616431120062023	VICTOR RAMON	GOMEZ MARROQUIN	79389347	PETICIÓN	2023-06-20	2023-07-04		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD

## CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrsl, durante el mes de junio 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 33 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, información administrativa por estos motivos se recibieron 3 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 8% del total de la muestra.

GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

## Clasificación de Solicitudes

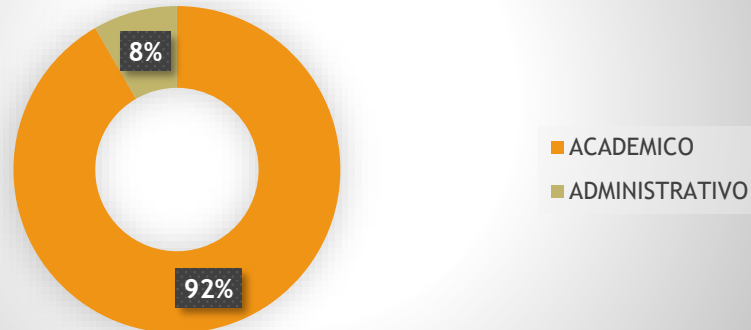


Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	33
ADMINISTRATIVO	3

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 a los centros de atención a nivel nacional.

Tabla 3. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	11
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
SECRETARIA GENERAL	2
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	3
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	6

## 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

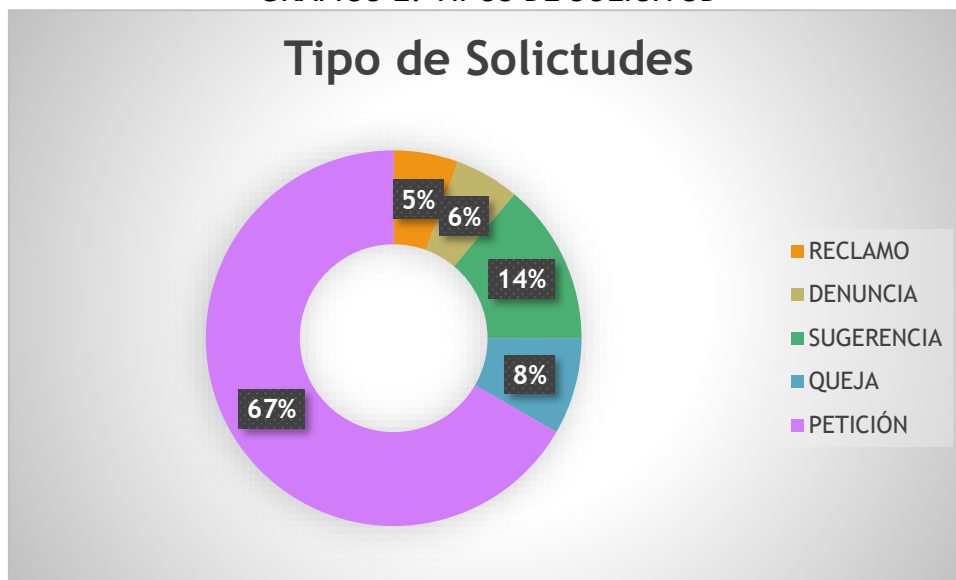


Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	2
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	5
QUEJA	3
PETICIÓN	24

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 24 solicitudes que corresponden al 67% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son:

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, 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

Tabla 5 TIPO DE SOLICITUDES DERECHOS DE PETICION

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
25659022012802062023	JHON JEIBER	ROMERO ZUÑIGA	1108830962	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
388173309461403062023	CARLOS HUMBER	LOPEZ SANCHEZ	6383947	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
4683101493503062023	MARIA JOSE	GONGORA SANCHEZ	1005717770	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-09	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
856759216104505062023	ADRIANA ENELIA	MACHADO PARRA	65773680	PETICIÓN	2023-06-05	2023-06-19	2023-06-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
55789111365406062023	ANDERSSON SMIT	GARCIA CRUZ	110483303	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-14	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	SOLUCIONADO
60550711510607062023	NELSON	VARELA	79556032	PETICIÓN	2023-06-07	2023-06-21	2023-06-07	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO
529707212595608062023	GUIDO	PIPICANO CHICANGA	4695616	PETICIÓN	2023-06-08	2023-06-22	2023-06-13	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
796254806364814062023	ERNESTO ABDON	BARRETO SIERRA	110451942	PETICIÓN	2023-06-13	2023-06-27	2023-06-13	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO
590370418322314062023	SULY	SOLIS FERNANDEZ	1061744748	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
71167122251914062023	LUZ ADRIANA	PATINO GONZALEZ	1100484628	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO
768686511275319062023	CAPIMEN ADRIAN	PENAGOS BERRIO	1100563931	PETICIÓN	2023-06-15	2023-06-29	2023-06-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO
491464723175021062023	PEDRO	ABRIL	1100547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO
245681415285722062023	DAHIANA	PIZZA ORTEGA	53152855	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO
65459211423722062023	PEDRO	ABRIL	1100547896	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-07-05	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO
62623423421424062023	PEDRO	ABRIL	1100547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	RECHAZADO
19633907102222062023	ANDRES	OBANDO	93410498	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-21	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
172241909205022062023	LAURA	ZAPATA	1005815444	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	SOLUCIONADO	SOLUCIONADO
3770457135205006062023	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-06-22	2023-06-20		OFICINA DE CONTRATACIÓN	NO SOLUCIONADO
72161061517116062023	DIRLEY	ORTIZ PINTO	30055401	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO
345153208473018062023	LEIDY JANETH	VALVERDE PERAFAN	1061729166	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO
51078071485918062023	MIGUEL ANGEL	NUÑEZ MALO	1047400101	PETICIÓN	2023-06-18	2023-06-30		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
370684918093019062023	CARLOS ALBERTO	ROSAS PEDRAZA	91242054	PETICIÓN	2023-06-19	2023-07-03		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
44254616431120062023	VICTOR RAMON	GOMEZ MARROQUIN	79389347	PETICIÓN	2023-06-20	2023-07-04		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

**Quejas:** Con 3 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. Los no solucionados se les dio respuesta directamente al correo personal del ciudadano y no por la plataforma.

Tabla 6 TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
489104915502016062023	JULIETH ANDREA	ORTIZ ANTEQUERA	39429494	QUEJA	2023-06-16	2023-06-30	2023-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
165289109375020062023	SARA VANESSA	VARGAS BOLAÑOZ	1072693702	QUEJA	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
653662815190905062023	HARRY SAMIR	MARQUEZ GULLOSO	1118819122	QUEJA	2023-06-05	2023-06-19		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO

**Reclamos:** Con 2 solicitudes que corresponde al 5% 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 7 TIPO DE SOLICITUDES RECLAMOS

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
378341420243406062023	SANDRA PATRICIA	MARIN DIAZ	52521221	RECLAMO	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
957711510090120062023	SARA VANESSA	VARGAS BOLAÑOZ	1073693702	RECLAMO	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO

**Denuncias:** Con 2 solicitudes que corresponde al 6% de la muestra, con temas relacionados al comienzo del ataque a la página.

## 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

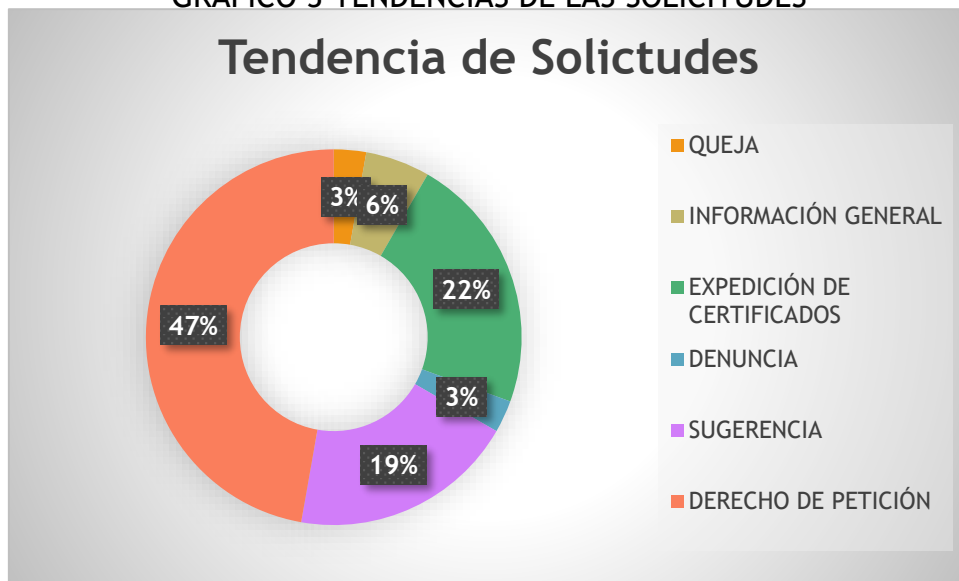


Tabla 8 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	2
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	8
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	7
DERECHO DE PETICIÓN	17

Fuente: Sistema de PQRD´s

Del total PQRS 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.

### ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 26 solicitudes que corresponde al 77% 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; 3 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 7 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

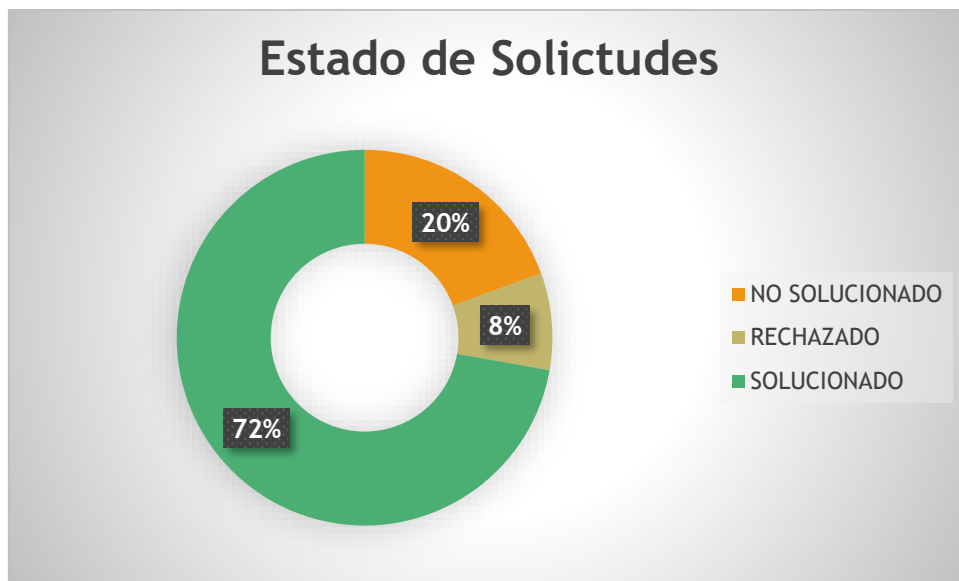


Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	7
RECHAZADO	3
SOLUCIONADO	26

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).

## SOLICITUDES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DEL MES DE JUNIO DEL 2023

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fee Solicitud	Fee Lim Respuest	Fee Respuer	Oficina	Estado	
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
255659022012802062023	JHON JEIBER	ROMERO ZUÑIGA	1108830962	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO	
47950816150902062023	NICKOL	VELASQUEZ BERNAL	1001274699	PETICIÓN	2023-06-02	2023-06-16	2023-06-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
388173309461403062023	CARLOS HUMBER	LOPEZ SANCHEZ	6383947	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
4683101143503062023	MARIA JOSE	GONGORA SANCHEZ	1005717770	PETICIÓN	2023-06-03	2023-06-16	2023-06-09	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO	
65675921610450062023	ADRIANA ENELIA	MACHADO PARRA	65773680	PETICIÓN	2023-06-05	2023-06-19	2023-06-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
378341420243406062023	SANDRA PATRICI	MARÍN DIAZ	52521221	RECLAMO	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
65789111365406062023	ANDERSSON SMI	GARCIA CRUZ	1110483303	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20	2023-06-14	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	SOLUCIONADO	
60550711510607062023	NELSON	VARELA	79556032	PETICIÓN	2023-06-07	2023-06-21	2023-06-07	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO	
629707212595608062023	GUIDO	PIPICANO CHICANGA	4696916	PETICIÓN	2023-06-08	2023-06-22	2023-06-13	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
707949517173210062023	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	1110564660	DENUNCIA	2023-06-10	2023-06-23	2023-06-13	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO	
24196031722210062023	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	1110564660	DENUNCIA	2023-06-10	2023-06-23	2023-06-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
736254806384813062023	ERNESTO ABDON	BARRETO SIERRA	1110451942	PETICIÓN	2023-06-13	2023-06-27	2023-06-13	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SOLUCIONADO	
630370418392314062023	SULY	SOLIS FERNANDEZ	1061744748	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
711671222331914062023	LUZ ADRIANA	PATINO GONZALEZ	1110434528	PETICIÓN	2023-06-14	2023-06-28	2023-06-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO	
63866511278315062023	CARMEN ADRIAN	PEÑAGOS BERRIO	1110563931	PETICIÓN	2023-06-15	2023-06-29	2023-06-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO	
489104915502016062023	JULIETH ANDREA	ORTIZ ANTEQUERA	39429494	QUEJA	2023-06-16	2023-06-30	2023-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
165289109375020062023	SARA VANESSA	YARGAS BOLAÑOZ	1072693702	QUEJA	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
357711510090120062023	SARA VANESSA	YARGAS BOLAÑOZ	1072693702	RECLAMO	2023-06-20	2023-07-04	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
431464723175021062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO	
24568145285722062023	DAHIANA	PIZZA ORTEGA	53152853	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL A	SOLUCIONADO	
78398420008022062023	EWEVE	EWEVE	11111111	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO	
380456810243722062023	NIDIA PAOLA	SOLANO LOPEZ	1061598798	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-07-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
65458211423722062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-07-05	BIBLIOTECA CENTRAL RAFAEL PARGA CORTES	SOLUCIONADO	
196939907102221062023	ANDRES	OBANDO	93410498	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
172241909205022062023	LAURA	ZAPATA	1005815444	PETICIÓN	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
749710313570622062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	

## SOLICITUDES RECIBIDAS Y RECHAZADAS POR ESTAR REPETIDAS DEL MES DE JUNIO DEL 2023

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fee Solicitud	Fee Lim Respuest	Fee Respuer	Oficina	Estado	
362623423121421062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	PETICIÓN	2023-06-21	2023-07-05	2023-06-22		RECHAZADO	
468636813434322062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22		RECHAZADO	
723402313423522062023	PEDRO	ABRIL	1110547896	SUGERENCIA	2023-06-22	2023-07-06	2023-06-22		RECHAZADO	

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

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-06-01 Y 2023-06-30										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fee Solicitud	Fee Lim Respuest	Fee Respuer	Oficina	Estado	
653662815180905062023	HARRY SAMIR	MARQUEZ GULLOSO	1118819122	QUEJA	2023-06-05	2023-06-19		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
377045713520906062023	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20		OFICINA DE CONTRATACION	NO SOLUCIONADO	
72160161517116062023	DIRLEY	ORTIZ PINTO	30055401	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO	
345159208473016062023	LEIDY JANETH	VALVERDE PERAFAN	1061729186	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO	
610780711485918062023	MIGUEL ANGEL	NUÑEZ MALO	1047400101	PETICIÓN	2023-06-18	2023-06-30		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
370684918093019062023	CARLOS ALBERTO	ROSAS PEDRAZA	91242054	PETICIÓN	2023-06-19	2023-07-03		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
442594616431120062023	VICTOR RAMON	GOMEZ MARROQUIN	79399347	PETICIÓN	2023-06-20	2023-07-04		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO 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 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 7 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 ojalá



antes de que se cumplan las fechas de ley ya que ellos presentan quejas de que hasta el último momento dan la respuesta y a veces equivocada generando al ciudadano más trámites 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 Y PROTECCION DE LA PAGINA.

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general