

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE MARZO

**• 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 marzo.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE MARZO 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 pqrsg, durante el mes de marzo 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 99 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 96% 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 4 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 4% del total de la muestra.

GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES



Tabla 1 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Classification	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	99
ADMINISTRATIVO	4

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, oficina de gestión tecnológica por el proceso de inscripciones, evaluación docente y problemas de correos y acceso a la plataforma y la secretaria Académica del IDEAD por los servicios a los centros de atención a nivel nacional.

Tabla 2 CNUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	27
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	12
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	12
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	14
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	7
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	2

RECTORÍA	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	3
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
SECRETARIA GENERAL	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	17

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en el mes de marzo, 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	81

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 81 solicitudes que corresponden al 79% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son dificultades al ingreso en la plataforma para descargas de documentos, 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 y problemas de la plataforma para la evaluación docente. Los derechos de petición que aparecen como rechazados es

porque están repetidos

Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES DERECHOS DE PETICION

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-03-01 Y 2023-03-31												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		Radicado	Nombre Solicitant	Apellidos Solicitan	Identificaci	Tipo Soliciti	Fec Soliciti	Fec Lim Respuesta	Fec Respuest	Oficina	Estado	
4		6301222025901032023	MIRTHA YAMILE	FONSECA ROMERO	21118467	PETICIÓN	2023-03-01	2023-03-30	2023-03-02	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO	
5		213117013514601032022	VULI MARISOL	RINTA ROA	1057916484	PETICIÓN	2023-03-01	2023-03-15	2023-03-15	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
6		6352181203202302032023	LAURA PATRICIA	MOYA SOL	1061780375	PETICIÓN	2023-03-02	2023-03-16	2023-03-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
7		275828511452702032023	EGLEE	JARAMILLO ROJAS	20871755	PETICIÓN	2023-03-02	2023-03-16	2023-03-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
9		247162612085503032023	ANGELICA	GARBELLO	38143998	PETICIÓN	2023-03-03	2023-03-17	2023-03-13	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
10		623587114200503032023	GONZALO	JARAMILLO JARAMILLO	71617267	PETICIÓN	2023-03-03	2023-03-17	2023-03-13	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO	
13		3095615101506032023	JUAN SEBASTIAN	OTAVO CORDOBA	1005839977	PETICIÓN	2023-03-06	2023-03-20	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
14		96860440913206032023	DEGO FELPE	RUIZ ORTIZ	1012400205	PETICIÓN	2023-03-06	2023-03-20	2023-03-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
15		706829017482407032023	EDNA ROCIO	PEÑA CASTRO	53140286	PETICIÓN	2023-03-07	2023-03-21	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
16		730713717361708032023	SANDRA LORENA	PATRIÓ JIMENEZ	32532392	PETICIÓN	2023-03-08	2023-03-22	2023-03-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
18		69343209445908032023	KRANKLIN	CORDOZO	14139670	PETICIÓN	2023-03-08	2023-03-22	2023-03-21	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLUCIONADO	
20		239145308592708032023	NATHALY	GALVIS	1012361696	PETICIÓN	2023-03-08	2023-03-22	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
21		523300916474909032023	YENNY YORLADY	RUBIANO ESPITIA	1072189217	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
22		49827108240209032023	NIKOLL MICHELL	CERQUERA	1106829552	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
23		614949317283209032023	MAICOL ORLANDO	MEDINA MENESES	1029220237	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-13	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
25		633492109512509032023	JUAN GABRIEL	FORERO DEVA	1105870231	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
26		534897417474809032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
27		591883616075609032023	JUAN GABRIEL	FORERO DEVA	1105870231	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
28		26256571605591032023	LENNI YUDAIN	CORONEL PACHECO	1011320381	PETICIÓN	2023-03-10	2023-03-24	2023-03-13	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
29		421993921394210032023	JESUS DAVID	CALAMBA SUNIBALLA	1068216470	PETICIÓN	2023-03-10	2023-03-24	2023-03-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
31		769744110384511032023	OSCAR EDUARDO	NIETO CASTILLO	1104712457	PETICIÓN	2023-03-11	2023-03-24	2023-03-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
32		96790719114812032023	JASBLEDY	NIETO GONZALEZ	1110478761	PETICIÓN	2023-03-12	2023-03-24	2023-03-13	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
33		142232923054912032023	JOHANITAN ESTIVEN	OVIEDO TAFUR	1026274985	PETICIÓN	2023-03-12	2023-03-24	2023-03-15	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
35		538504407405113032023	ASTRID DANIELA	MOLINA HERRERA	1061599448	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
36		622594410333613032023	YENNY DAYANA	AVILAN RIVERA	1019071548	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
37		117970814520513032023	KEYLA MARGOTH	ARIÑA TEHRAN	1118359902	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
39		3723031135481032023	TANIA LILIANA MARIANA	BOTERO BERNAL	38248800	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-24	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO	
40		733739912310613032023	DEGO FERNANDO	TOVAR MUÑOZ	1234638714	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-27	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
42		600738022194414032023	ADRIAN	CONFIALE	901446990	PETICIÓN	2023-03-14	2023-03-28	2023-03-18	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO	
43		455689010511014032023	NELSY DE JESUS	BELENO SOLANO	1069475862	PETICIÓN	2023-03-14	2023-03-28	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
44		637949808461615032023	CLAUDIA ROCIO	CHAVEZ GARCIA	1116785720	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
47		141712414144215032023	DANIEL ALEJANDRO	ATENCIA ARTUNDUAGA	1110593134	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
48		503763008500115032023	CLAUDIA ROCIO	CHAVEZ GARCIA	1116785720	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
49		56739117100516032023	JAVIER	REAL CALDERON	11225624	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
49		564158819270216032023	HEBER	RIVERA	1061746077	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
50		462373408051616032023	JURI CONSTANZA	DIAZ SANCHEZ	1022348688	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
51		507468911512317032023	JANIA ANDREA	ARIZA ZAPATA	1030522632	PETICIÓN	2023-03-17	2023-03-31	2023-03-21	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO	
53		141338716283819032023	JOHNER ALBERTO	AGUDELO GRANADOS	93413027	PETICIÓN	2023-03-19	2023-03-31	2023-03-21	RECTORÍA	SOLUCIONADO	
54		68700051704382032023	ANDRES FELPE	ZARATE MARTINEZ	1110592192	PETICIÓN	2023-03-20	2023-04-03	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
55		602199918141020032023	LEONOR ALICIA	PACHECO STRIEDINGER	32717104	PETICIÓN	2023-03-20	2023-04-03	2023-03-22	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO	
56		68860408364421032023	ADRIANA	CARRILLO CARRERO	52357458	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	2023-03-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
57		197155515152021032023	MAICOL ORLANDO	MEDINA MENESES	1029220237	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
58		684692717241122032023	MAYRA MELISSA	RODRIGUEZ AGUDELO	1005700912	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
60		759982920060722032023	VALENTINA	CLAVUO NIÑO	1022434873	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
61		6810856132323032023	JORGE ANDRES	MARIN SANCHEZ	93451430	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-30	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO	
62		19642390948532032023	ANA MILENA	GIL GARCIA	31445738	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
63		168327709285824032023	KAREN JULETHE	VELANDIA GARZÓN	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
64		900662515310024032023	KAREN JULETHE	VELANDIA GARZON	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
65		42900717034124032023	WILLIAM	GOMEZ	93205487	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
66		904769705329924032023	JEISON RICARDO	MURDO PINZON	1073514706	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
100		26357140922322032023	MARIA ALEJANDRA	CASTRILLON PUERTA	1094821324	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	NO SOLUCIONADO	
101		5354720721126032023	KARINA	MONDOL LEZAMA	45765583	PETICIÓN	2023-03-25	2023-04-07	2023-03-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
103		244752391105728032023	KAREN SOFIA	CASTIBLANCO PRETO	1000220145	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07	2023-04-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
104		961224318530827032023	JUAN ESTEBAN	AVILA SAAVEDRA	1007787881	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-04-10	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	NO SOLUCIONADO	
105		187039416310527032023	DANIELA MARCELA	LOPEZ CLAVUO	1030691528	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-04-10	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO	
106		156196110370527032023	MILLER	REINA	1032501059	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-04-10	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO	
67		736195412321528032023	KAREN SOFIA	CASTIBLANCO PRETO	1000220145	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07	2023-03-28	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
70		9537345192384127032023	DANIEL FELIPE	BARRERA ARIAS	1006873331	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
71		541503608022029032023	SANDRA LORENA	GALICIA GONZALEZ	1033818118	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-04-11	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
73		616819109275629032023	YENNY YOJANA	GUAPACHA VASQUEZ	36307542	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-04-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
75		271922107181229032023	MAYRA ALEJANDRA	DE AVILA	1063276011	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-03-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
76		640271217464909032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
77		636777417463809032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
78		988025317244409032023	MAICOL ORLANDO	MEDINA MENESES	1029220237	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
79		57450717471509032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
80		561458017470809032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
81		154896217471509032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
82		667509417471609032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
83		496708517470509032023	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO		
85		972222015093906032023	JUAN SEBASTIAN	OTAVO CORDOBA	1005839977	PETICIÓN	2023-03-06	2023-03-20	2023-03-07	RECHAZ		

Reclamos: Con 5 solicitudes que corresponde al 7% de la muestra, estos reclamos están distribuidos temas relacionados con los servicios de la plataforma, 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

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-03-01 Y 2023-03-31									
Radicado	Nombre Solicitant	Apellidos Solicitan	Identificac	Tipo Solicit	Fec Solicit	Fec Lim Respuesta	Fec Respuest	Oficina	Estado
70493981842381303202	LENIN YUDAIN	CORONEL PACHECO	1011320381	QUEJA	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-17	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	RECHAZADO
37099161017241603202	ESTHER IGUARAN	IGUARAN	52443290	QUEJA	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
74882022106323003202	CARLOS HENRY	SANDOVAL BRAVO	91273581	QUEJA	2023-03-30	2023-04-13	2023-03-31		SOLUCIONADO
57178251747470203202	JOHN FREDY	ROJAS QUELLAR	1110593918	QUEJA	2023-03-02	2023-03-16			NO SOLUCIONADO
70754350726562603202	JOHN MARIO	FONSECA MANOLLA	79713286	QUEJA	2023-03-26	2023-04-07			NO 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 marzo, el comportamiento de las solicitudes fue así:

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES



Tabla 9 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
RECLAMO	1
INSCRIPCIONES	5
REGISTRO DE CALIFICACIONES	1
SUGERENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	59
QUEJA	5
INFORMACIÓN GENERAL	15
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	15
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1

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:

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 67 solicitudes que corresponde al 80% 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; 11 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 14 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	78
NO SOLUCIONADO	14
RECHAZADO	11

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), continuamos 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, naranja 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 MES DE MARZO DEL 2023

RELACION SEMESTRAL PQRDs UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-03-01 Y 2023-03-31										
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado	
753739912310613032023	DIEGO FERNANDO	TOVAR MUÑOZ	1234638714	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-27	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
843858107521614032023	LUISA FERNANDA	OVIEDO NUÑEZ	1110593155	RECLAMO	2023-03-14	2023-03-28	2023-03-18	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO	
800738022194414032023	ADQUISICION	CONFIABLE	901446990	PETICIÓN	2023-03-14	2023-03-28	2023-03-18	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO	
455669010511014032023	NELSY DE JESUS	BELENO SOLANO	1069475862	PETICIÓN	2023-03-14	2023-03-28	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
141513615303115032023	MARIA ISABEL	GONGORA VARON	1104544961	RECLAMO	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-18	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
637949808461615032023	CLAUDIA ROCIO	CHAVEZ GARCIA	1116785720	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-24	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
141712414144215032023	DANIEL ALEJANDRO	ATENCIA ARTUNDUAGA	1110593134	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
503763008500115032023	CLAUDIA ROCIO	CHAVEZ GARCIA	1116785720	PETICIÓN	2023-03-15	2023-03-29	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
58739117100516032023	JAVIER	LEAL CALDERON	11225624	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
584159819270216032023	HEIBER	RIVERA	1081749077	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
482373408051616032023	YURI CONSTANZA	DIAZ SANCHEZ	1022348668	PETICIÓN	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
607468911512317032023	PAULA ANDREA	ARIZA ZAPATA	1030522632	PETICIÓN	2023-03-17	2023-03-31	2023-03-21	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO	
60414010817171032023	MARIBEL	PERLAZA CASTRO	66974266	QUEJIA	2023-03-17	2023-03-31	2023-03-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
141338716283819032023	JHONER ALBERTO	AGUDELO GRANADOS	93413027	PETICIÓN	2023-03-19	2023-03-31	2023-03-21	RECTORIA	SOLUCIONADO	
88700051704382032023	ANDRES FELIPE	ZARATE MARTINEZ	1110592192	PETICIÓN	2023-03-20	2023-04-03	2023-03-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO	
602199918141020032023	LEONOR ALICIA	PACHECO STREDINGER	32717104	PETICIÓN	2023-03-20	2023-04-03	2023-03-22	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO	
88680408364421032023	ADRIANA	CARRILLO CARREÑO	52357458	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	2023-03-21	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
197155515152021032023	MAICOL ORLANDO	MEDINA MENESES	1029220237	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
49785992353282032023	HEDY DANIELA	CIPRIAN CASALLAS	1022429980	RECLAMO	2023-03-22	2023-04-05	2023-03-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
884692717241122032023	LAURA MELISSA	RODRIGUEZ AGUDELO	1005700912	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
759982920060722032023	VALENTINA	CLAVUO NIÑO	1022434873	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO	
88108561323232032023	JORGE ANDRES	MARIN SANCHEZ	93451430	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-30	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO	
19642390948532032023	ANA MILENA	GIL GARCIA	314455738	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	
168327709285824032023	KAREN JULIETH	VELANDIA GARZON	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
900662515310024032023	KAREN JULIETH	VELANDIA GARZON	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO	
428007717034124032023	WILLIAM	GOMEZ	93205487	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO	

61	681085613232303202	JORGE ANDRES	MARIN SANCHEZ	93451430	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-30	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
62	19642390948532303202	ANA MILENA	GIL GARCIA	31445738	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	2023-03-29	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
63	1683270928582403202	KAREN JULIETH	VELANDIA GARZÓN	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
64	90066251531002403202	KAREN JULIETH	VELANDIA GARZON	1118529394	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
65	42800771703412403202	WILLIAM	GÓMEZ	93205487	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-25	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
66	6047697053292403202	JESSON RICARDO	MURILLO PINZON	1073514798	PETICIÓN	2023-03-24	2023-04-07	2023-03-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
67	13819541232152903202	KAREN SOFIA	CASTIBLANCO PRIETO	1000220145	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07	2023-03-28	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
68	19774801745042703202	FERNY JULFREDDO	QUINTERO GOMEZ	1010215933	RECLAMO	2023-03-27	2023-04-10	2023-03-31	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
69	16461601814527203202	WENDY JULIETH	MURILLO LOPEZ	1012407444	QUEJA	2023-03-27	2023-04-10	2023-04-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
70	95373451938412703202	DANIEL FELIPE	BARRERA ARIAS	1006873331	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-03-28	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
71	48079521040402803202	DANIEL FELIPE	ANGULO	1114727837	QUEJA	2023-03-28	2023-04-11	2023-03-30	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
72	94150360802202903202	SANDRA LORENA	GALICIA GONZALEZ	1033818118	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-04-11	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
73	81681910927562903202	YENNY YOLIANA	GUAPACHA VASQUEZ	36307542	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-04-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
74	69092790726512903202	MARIA PATRICIA	CARDONA FERNANDEZ	25158779	QUEJA	2023-03-29	2023-04-12	2023-04-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
75	27192210718122903202	MAYRA ALEJANDRA	DE AVILA	1063276011	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-03-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
76	69505830618420503202	VANESSA	CUELLAR	1061804779	PETICIÓN	2023-03-05	2023-03-17	2023-03-06		SOLUCIONADO
77	67599032137102603202	SANDRA MARLENY	GONZALEZ ECHEVERRY	40441175	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07	2023-03-27		SOLUCIONADO
78	77233951018192903202	EULER GEOVANNI	TAIMAL TAPE	1094976139	PETICIÓN	2023-03-29	2023-04-12	2023-03-30		SOLUCIONADO
79	37099161017241603202	ESTHER IGUARAN	IGUARAN	52443290	QUEJA	2023-03-16	2023-03-30	2023-03-17		SOLUCIONADO
91	74882022106323003202	CARLOS HENRY	SANDOVAL BRAVO	91273581	QUEJA	2023-03-30	2023-04-13	2023-03-31		SOLUCIONADO
92	5025844006222703202	MILLER	REINA	1032501059	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	2023-03-27		SOLUCIONADO

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

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-03-01 Y 2023-03-31										
Radicado	Nombre Solicitant	Apellidos Solicitan	Identificac	Tipo Solicit	Fec Solicit	Fec Lim Respuesta	Fec Respuet	Oficina	Estado	
76	64027121746490903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
77	6367741746380903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
78	68802531724440903202	MAICOL ORLANDO	MEDINA MENESES	1029220237	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
79	55745071747150903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
80	56145881747060903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
81	15469631747150903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
82	86750941747160903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
83	49670851747050903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	RECHAZADO	
84	70493981842381303202	LENNI YUDAIN	CORONEL PACHECO	1011520381	QUEJA	2023-03-13	2023-03-27	2023-03-17	RECHAZADO	
85	9722201509360603202	JULIAN SEBASTIAN	OTAVO CORDOBA	1005839977	PETICIÓN	2023-03-06	2023-03-20	2023-03-07	RECHAZADO	
86	91873561747320903202	BRENDA TATIANA	RODRIGUEZ JIMÉNEZ	1005753939	PETICIÓN	2023-03-09	2023-03-23	2023-03-10	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 2023-03-01 Y 2023-03-31										
Radicado	Nombre Solicitant	Apellidos Solicitan	Identificac	Tipo Solicit	Fec Solicit	Fec Lim Respuesta	Fec Respuet	Oficina	Estado	
93	29144231418300203202	ANGIE TATIANA	SILVA REYES	1120839331	PETICIÓN	2023-03-02	2023-03-16	VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO	
94	57178251747470203202	JHON FREDY	ROJAS CUELLAR	1110589318	QUEJA	2023-03-02	2023-03-16	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	NO SOLUCIONADO	
95	19688162058490403202	MARIA PAULA	GUZMAN TORRES	1023365336	PETICIÓN	2023-03-04	2023-03-17	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO	
96	9071238195261303202	KNOI JAVIER	MONASTOQUE ROMERO	10731160559	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
97	32567221231132103202	ROSDEL	MORENO ORIZ	1017151853	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
98	8006791605112103202	EDIWAR FERNANDO	CAMARGO TRUJILLO	1007499457	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04	VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO	
99	6035710715522203202	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	NO SOLUCIONADO	
100	263571409222203202	MARIA ALEJANDRA	CASTRILLON PUERTA	1094921324	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	NO SOLUCIONADO	
101	5354720727112503202	KARINA	MONDOL LEZAMA	45765583	PETICIÓN	2023-03-25	2023-04-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
102	70754350726562603202	JOHN MARIO	FONSECA MANCILLA	79713266	QUEJA	2023-03-26	2023-04-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
103	24475291310572603202	KAREN SOFIA	CASTIBLANCO PRIETO	1000220145	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO	
104	96122431853082703202	JUAN ESTEBAN	AVILA SAAVEDRA	1007787881	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	VICERRECTORIA DE DESARROLLO HUMANO	NO SOLUCIONADO	
105	18703941631052703202	DANIELA MARCELA	LOPEZ CLAVIJO	1030691528	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO	
106	15619611037052703202	MILLER	REINA	1032501059	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10	VICERRECTORIA ACADÉMICA	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 14 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 requiere nuevamente 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. 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

3. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora de entrega después de estos pagos.
4. 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.
5. 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 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