

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE MAYO

**• 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 mayo.

ANÁLISIS CONSOLIDADO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS DURANTE EL MES DE MAYO 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 remitidas a las dependencias presentadas por estudiantes y egresados, el 90% de las solicitudes son presentados por mujeres.

Tabla 1 Solicitudes remitidas por estudiantes y egresados

MAYO						
Numero de solicitud	Tipo de Solicitud	Nombres y Apellidos	Correo	Fecha	COMUNIDAD	
15438810375301052023	PETICIÓN	MARY LUZ TORRES ORTIZ	mary.201511@hotmail.com	2023-05-01	CIUDADANA	
17280620360501052023	PETICIÓN	LUISA CATALINA VILLARREAL NAVARRETE	luisavn89@gmail.com	2023-05-01	EGRESADA	
137712309265602052023	QUEJA	LUIS EDUARDO MORENO VILLAMIL	luismorenov8250@gmail.com	2023-05-02	ESTUDIANTE	
973447010523902052023	PETICIÓN	SANDRA MILENA LAZO RUBIANO	SANDRA07130629@GMAIL.COM	2023-05-02	ESTUDIANTE	
966832913282302052023	PETICIÓN	ASLHEY VANNESSA STEPHANIA LEÓN SOLÍS	avleons@ut.edu.co	2023-05-02	ESTUDIANTE	
59325207250903052023	PETICIÓN	CLARA ANGELICA MAHECHA GARZON	angmahecha@gmail.com	2023-05-03	EGRESADA	
198861819064403052023	PETICIÓN	GLORIA VARGÁS	gvargasreina@hotmail.com	2023-05-03	CIUDADANO	
63892372101603052023	PETICIÓN	ANGIE NATALIA CASTILLO HERNANDEZ	ancastilloh@ut.edu.co	2023-05-03	ESTUDIANTE	
259622209002504052023	PETICIÓN	SANDRA LORENA GALICIA GONZALEZ	galiciasandra99@gmail.com	2023-05-04	ESTUDIANTE	
634390711312304052023	QUEJA	ZULY ELIBETH CASTILLO LOPEZ	zuljelibeth@hotmail.com	2023-05-04	EGRESADA	
119604514240204052023	PETICIÓN	LUISA FERNANDA RAMOS SIERRA	lramoss@ut.edu.co	2023-05-04	ESTUDIANTE	
22508608234605052023	PETICIÓN	SARA ISABEL CAMO AVILA	sicano@utp.edu.co	2023-05-05	CIUDADANA	
3763936408125006052023	PETICIÓN	JESEJIA ESTEFANY GARCIA RODRIGUEZ	Jese_egarcia@hotmail.com	2023-05-06	EGRESADA	
627069711430908052023	PETICIÓN	JENIFFER JIMENEZ	strategiodocumentos@gmail.com	2023-05-08	ESTUDIANTE	
2337522115408052023	PETICIÓN	DAIRO NIETO CACAIS	daironieto89@gmail.com	2023-05-08	EGRESADO	
861342605284409052023	PETICIÓN	LUIS EDUARDO MORENO VILLAMIL	luismorenov8250@gmail.com	2023-05-09	EGRESADO	
659621214240009052023	PETICIÓN	MAIRA GUERRERO VARRÓN	mguerrero@liceopinoverde.edu.co	2023-05-09	ESTUDIANTE	
704090614530809052023	PETICIÓN	MAIRA GUERRERO YARÓN	mguerrero@ut.edu.co	2023-05-09	EGRESADA	
971896508252410052023	QUEJA	LEIDY YANETH LINARES GOMEZ	ladyaneth_14@hotmail.com	2023-05-10	EGRESADA	
375175011240710052023	PETICIÓN	DIANA MARCELA MEJIA	dianamejia1982705@gmail.com	2023-05-10	ASPIRANTE	
641640418264210052023	DENUNCIA	JADER MUÑOZ RAMOS	jmunozra@ut.edu.co	2023-05-10	DOCENTE	
261204039296512052023	PETICIÓN	MARYHAT YESSELLE PARRA CANTOR	yesej24@hotmail.com	2023-05-12	EGRESADA	
636247716434212052023	PETICIÓN	ALEXANDRA MENDOZA	comercial2@seguridadselecta.com.co	2023-05-12	CIUDADANO	
453962609140315052023	PETICIÓN	MARIA INES CIFUENTES	meblinkakilita@gmail.com	2023-05-15	CIUDADANA	
137517222410915052023	PETICIÓN	MAURICIO MOLINA PAEZ	mauromolina88@gmail.com	2023-05-15	EGRESADA	
885721017010616052023	PETICIÓN	ALIETH ROSARIO MARROQUIN ROJAS	aliethadrian08@gmail.com	2023-05-16	ASPIRANTE	
529698819470016052023	PETICIÓN	LUISA FERNANDA RAMOS SIERRA	lramoss@ut.edu.co	2023-05-16	ESTUDIANTE	
283878409050107052023	PETICIÓN	HANNIER MAURICIO PENAGOS ALZATE	hmpenagos@ut.edu.co	2023-05-17	ESTUDIANTE	
832019418013917052023	QUEJA	KAREN MARCELA PEREZ RODRIGUEZ	marceperez2010@hotmail.com	2023-05-17	ESTUDIANTE	
611798407173618052023	PETICIÓN	MARGERÝ GALINDO SALAZAR	margerý1991@hotmail.com	2023-05-18	ESTUDIANTE	
770283810551918052023	RECLAMO	LUZ AYDA SIERRA VELASQUEZ	SLUZAYDA@YAHOO.ES	2023-05-18	EGRESADA	
519685210062719052023	PETICIÓN	MICHELLE ZULEIMY OSPINA PISAMINA	michelle.ospina.pisamina@gmail.com	2023-05-19	ASPIRANTE	
944386211272919052023	PETICIÓN	ALEXANDRA MENDOZA	comercial2@seguridadselecta.com.co	2023-05-19	ESTUDIANTE	
448522501320620052023	PETICIÓN	MÓNICA ANDREA CARRAJAL MOLANO	monikvcarral@hotmail.com	2023-05-20	ESTUDIANTE	
673979806021720052023	PETICIÓN	HERNAN ADRUBAL CUASMAYAN VALBUENA	cuasmayan@yahoo.es	2023-05-20	ESTUDIANTE	
621152311410620052023	PETICIÓN	SULAMI ALEXANDRA LARA BARRERO	suljliceo14@gmail.com	2023-05-20	ESTUDIANTE	
148092711420920052023	PETICIÓN	SULAMI ALEXANDRA LARA BARRERO	salarab@ut.edu.co	2023-05-20	EGRESADA	
277739212491820052023	PETICIÓN	OMAR ALEXANDER CANACUAN JUASPUE	oacanacuanj@ut.edu.co	2023-05-20	ESTUDIANTE	
12297910391421052023	QUEJA	YUDY ESPERANZA QUINTERO MUÑOZ	yudjesperanzaq208@gmail.com	2023-05-21	ESTUDIANTE	
29008131531321052023	QUEJA	DANIEL ALBERTO CARDONA LOZANO	dalcalo29@gmail.com	2023-05-21	ESTUDIANTE	
55330915061623052023	PETICIÓN	LIDIA YOLANDA DAZA CRUZ	JURIDICA@UNIONLEGALYTRIBUTARIA.COM	2023-05-23	CIUDADANA	
133098710413824052023	PETICIÓN	MAYRA DEL PILAR CADENA OVIEDO	mair34.co@gmail.com	2023-05-24	ESTUDIANTE	
288960514400524052023	PETICIÓN	TORCOPOMA ROPERO BARBOSA	torcab1@hotmail.com	2023-05-24	ESTUDIANTE	
656800622284324052023	PETICIÓN	MELISSA INÉS MOSQUERA SOTO	melissa.mosquera@hotmail.com	2023-05-24	ESTUDIANTE	
745673411235825052023	PETICIÓN	YETSENIA JIMENA TELLEZ TRIANA	yje_8927@hotmail.com	2023-05-25	EGRESADO	
556861818482225052023	PETICIÓN	KAREN LIZETH OLAYA DUARTE	klolayad@ut.edu.co	2023-05-25	ESTUDIANTE	
748400515334426052023	PETICIÓN	DIEGO ARMANDO MORALES GUERRA	damoralesgu@ut.edu.co	2023-05-26	EGRESADO	
698964112191928052023	PETICIÓN	YURI KATHERINE GONZALEZ TORRES	gonzalezuri2013@gmail.com	2023-05-28	ESTUDIANTE	
23901671114623052023	PETICIÓN	ADRIANA GARCÍA	adrianagarvas@hotmail.com	2023-05-29	ASPIRANTE	
418659321051929052023	QUEJA	ESTEBAN DAVID RINCÓN SÁNCHEZ	esteband@ut.edu.co	2023-05-29	ESTUDIANTE	
312382007434430052023	PETICIÓN	JORGE ENRIQUE MARTÍNEZ CÉSAR	jrmace2012@hotmail.com	2023-05-30	EGRESADO	
25113431301130052023	PETICIÓN	JEISSON RICARDO MURILLO PINZON	jeisson0040@hotmail.com	2023-05-30	ESTUDIANTE	
86998117283130052023	RECLAMO	PAULA VALENCIA	pvalencia@containers.co	2023-05-30	ESTUDIANTE	
196990109170831052023	QUEJA	LUIS EDUARDO MORENO VILAMIL	luismorenov8250@gmail.com	2023-05-31	EGRESADO	
959545609173431052023	PETICIÓN	OSCAR EDUARDO SERRANO CASTRO	oscar.serrano.castro@gmail.com	2023-05-31	ESTUDIANTE	
234876913550631052023	PETICIÓN	PAULA SOFIA ESCOBAR RODRIGUEZ	pseesobarr@ut.edu.co	2023-05-31	EGRESADO	
196990109170831052023	QUEJA	LUIS EDUARDO MORENO VILAMIL	luismorenov8250@gmail.com	2023-05-31	ESTUDIANTE	
959545609173431052023	PETICIÓN	OSCAR EDUARDO SERRANO CASTRO	oscar.serrano.castro@gmail.com	2023-05-31	ASPIRANTE	
234876913550631052023	PETICIÓN	BIBIANA ESCOBAR	pseesobarr@ut.edu.co	2023-05-31	ESTUDIANTE	
73637911644331052023	QUEJA	LEIDY VIVIANA DONOSO VEGA	leidyd0110@gmail.com	2023-05-31	EGRESADA	
40834616525431052023	RECLAMO	JHESSICA PLAZAS	japlazasp@ut.edu.co	2023-05-31	EGRESADO	

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrSD, durante el mes de mayo 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 60 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 5 solicitudes de índole administrativo correspondiente al 8% del total de la muestra.

GRÁFICO 1 CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

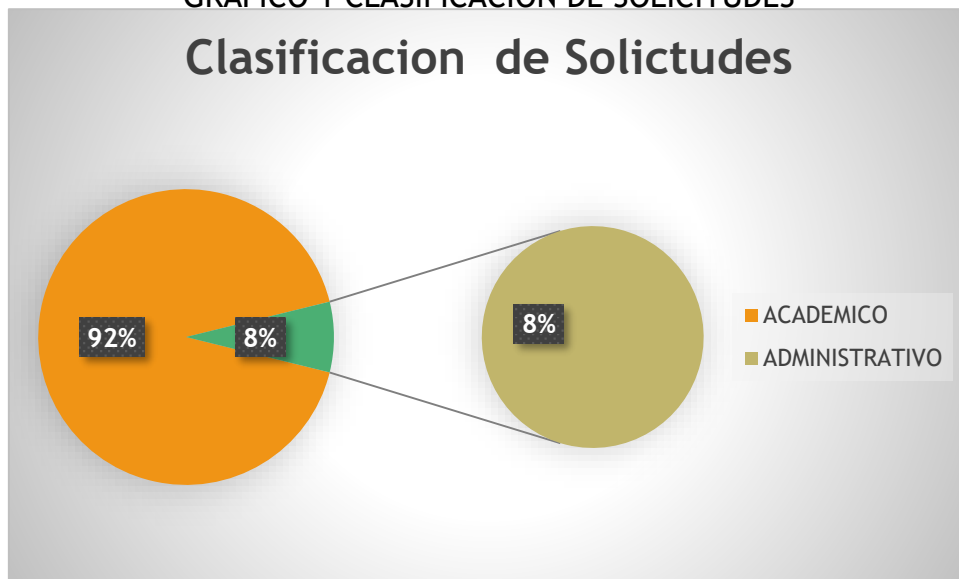


Tabla 2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	60
ADMINISTRATIVO	5

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.

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

Numero de Solicitudes	
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	6
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1

DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	3
SECRETARIA GENERAL	6
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	23
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	4
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	4
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	2

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

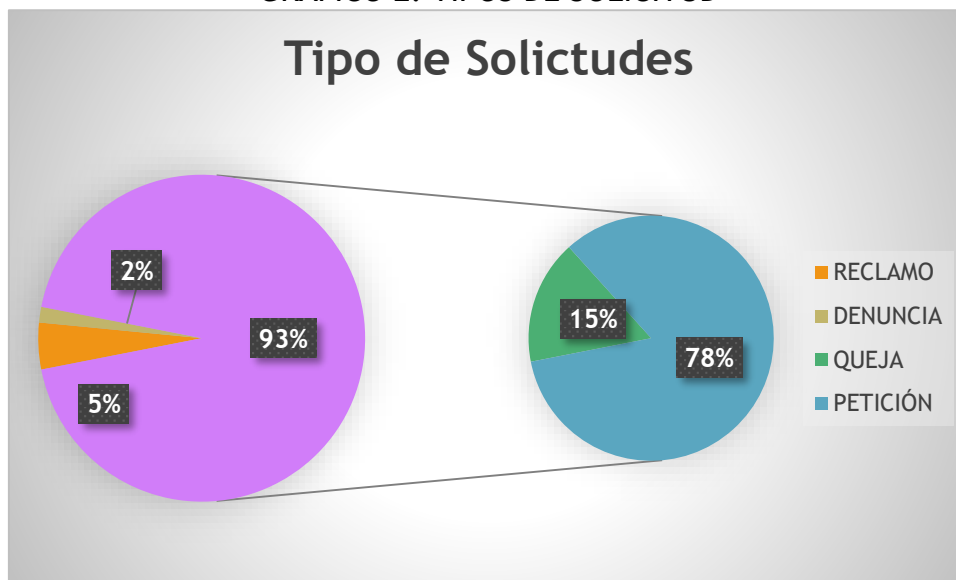


Tabla 4 TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	3
DENUNCIA	1
QUEJA	10
PETICIÓN	51

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 51 solicitudes que corresponden al 78% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son reclamos de los listados de admitidos, otras solicitudes realizadas en saber el proceso de inscripciones, matriculas, solicitud de créditos, contenidos programáticos, inconformidad de los ciudadanos en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en las solicitudes de expedición de certificados, devolución de dinero.

Tabla 5 TIPO DE SOLICITUDES DERECHOS DE PETICION

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-05-01 Y 2023-05-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
770283810551918052023	LUZ AYDA	SIERRA VELASQUEZ	52759234	RECLAMO	2023-05-18	2023-06-01	2023-05-31	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7869393117283130005202	PAULA	VALENCIA	1053777008	RECLAMO	2023-05-30	2023-06-13	2023-06-05	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
740834616525431052023	JHESSICA	PLAZAS	1104340086	RECLAMO	2023-05-31	2023-06-14	2023-06-05	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	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

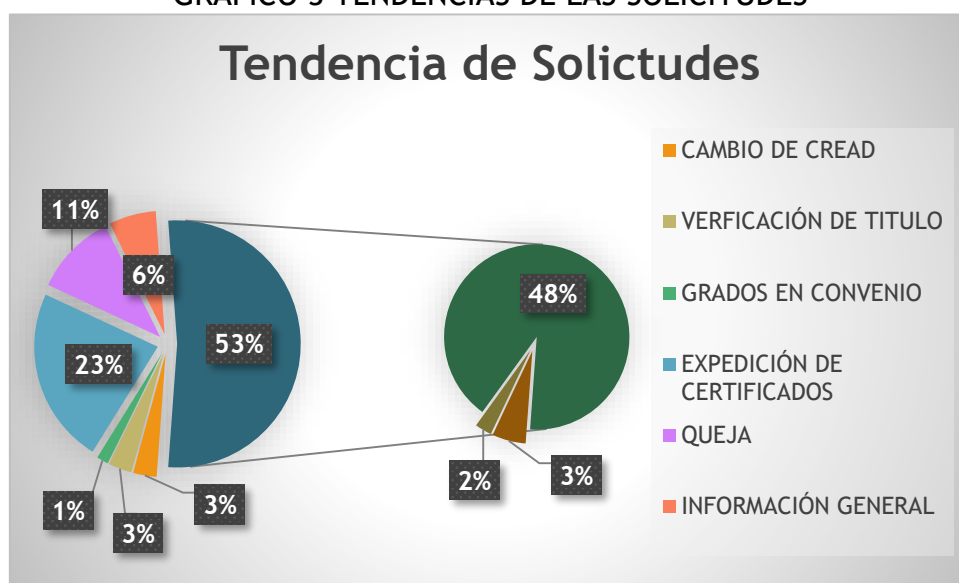


Tabla 8 TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
CAMBIO DE CREAD	2
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	2
GRADOS EN CONVENIO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	15
QUEJA	7
INFORMACIÓN GENERAL	4
INSCRIPCIONES	2
SUGERENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	31

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, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos. Igualmente, son frecuentes las consultas sobre los cursos de inglés ofertados por centro de idiomas.

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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente 45 solicitudes que corresponde al 86% del total de la muestra, dentro de los términos según lo establecido en el artículo 14 del Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; 2 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 5 solicitudes no solucionadas, las cuales se solicitó a las oficinas encargadas de dar estas respuestas si les había dado respuesta por otro medio y todas dieron respuesta de que se solucionó por el correo personal a cada uno dando cumplimiento a la norma.

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDE

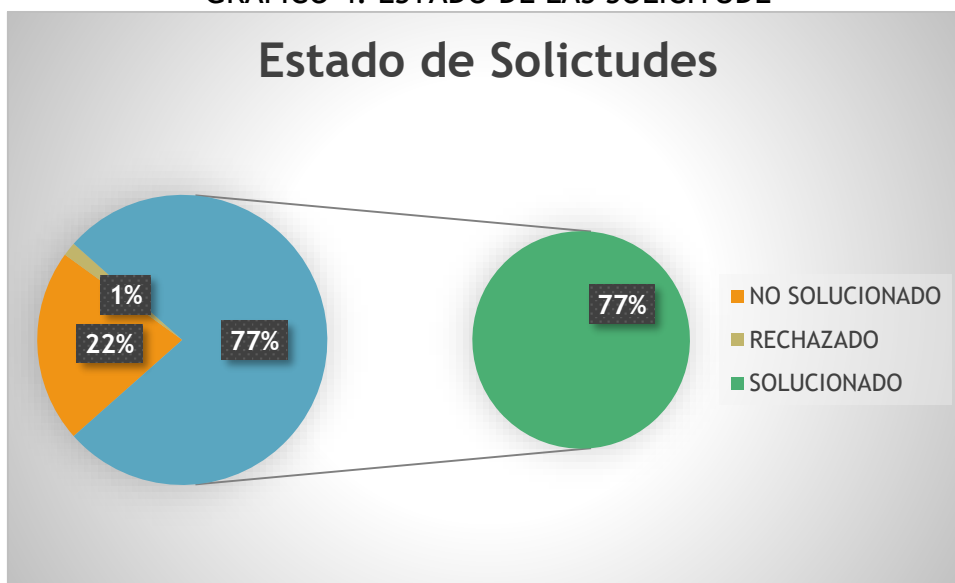


Tabla 9 ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
NO SOLUCIONADO	14
RECHAZADO	1
SOLUCIONADO	50

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 MAYO DEL 2023

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-05-01 Y 2023-05-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
17280620360501052023	LUISA CATALINA	VILLARREAL NAVARRE	1070007703	PETICIÓN	2023-05-01	2023-05-15	2023-05-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
754381810375301052023	MARY LUZ	TORRES ORTIZ	38290210	PETICIÓN	2023-05-01	2023-05-15	2023-05-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
766932313202302052023	ASHLEY VANNESSA STEPH	LEÓN SOLÓRZANO	110518313	PETICIÓN	2023-05-02	2023-05-16	2023-05-16	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
76393231210116103052023	CASTRO NATALIA	CASTRO HERNANDEZ	100050503	PETICIÓN	2023-05-03	2023-05-17	2023-05-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
738861819064403052023	GLORIA	VARGAS	1075296857	PETICIÓN	2023-05-03	2023-05-17	2023-05-09	GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	SOLUCIONADO
7532520250903052023	CLARA ANGELICA	MAHECHA GARZON	52430500	PETICIÓN	2023-05-03	2023-05-17	2023-05-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
763439011312304052023	ZULY ELIBETH	CASTILLO LOPEZ	52841761	PETICIÓN	2023-05-04	2023-05-18	2023-05-15	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
7119604514240204052023	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-05-04	2023-05-18	2023-05-17	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7259622209002504052023	SANDRA LORENA	GALICIA GONZALEZ	1033818118	PETICIÓN	2023-05-04	2023-05-18	2023-05-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
723716321739504052023	TORCOPROMA	ROPERO BARBOSA	37324383	PETICIÓN	2023-05-04	2023-05-18	2023-05-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
723315321739504052023	TORCOPROMA	ROPERO BARBOSA	37324383	PETICIÓN	2023-05-04	2023-05-18	2023-05-05	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
722509608234605052023	SARA ISABEL	CANO AVILA	1088278192	PETICIÓN	2023-05-05	2023-05-19	2023-05-17	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
762063911430308052023	JENIFFER	JIMENEZ	1073617242	PETICIÓN	2023-05-08	2023-05-22	2023-05-09	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
765962124240009052023	MAIRA	GUERRERO VARÓN	25175163	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23	2023-05-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
765962124240009052023	MAIRA	GUERRERO VARÓN	25175163	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23	2023-05-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
704030614530809052023	MAIRA	GUERRERO VARÓN	25175163	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23	2023-05-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
77186164070109052023	MIGUEL IGNACIO	BARRIOS PEÑA	5819050	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23	2023-05-10	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	SOLUCIONADO
761440410264210052023	JADER	MUÑOZ RAMOS	17633966	DEMUJANCIA	2023-05-10	2023-05-24	2023-05-24	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	SOLUCIONADO
7611836508252410052023	LEIDY YANETH	LINARES GOMEZ	20693754	PETICIÓN	2023-05-10	2023-05-24	2023-05-10	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
731575011240107052023	DIANA MARCELA	MEJIA	1113644154	PETICIÓN	2023-05-10	2023-05-24	2023-05-17	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
7659384420540612052023	JUAN CAMILO	GOMEZ CARVAJAL	1110563513	PETICIÓN	2023-05-12	2023-05-26	2023-05-15	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO
7636247116434212052023	ALEXANDRA	MENDOZA	1073707383	PETICIÓN	2023-05-12	2023-05-26	2023-05-17	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
7661201403285512052023	MARYHAT YESSSELLE	PARRA CANTOR	1030614834	PETICIÓN	2023-05-12	2023-05-26	2023-05-23	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7453362603914031052023	MARIA INES	CIFUENTES	24443628	PETICIÓN	2023-05-15	2023-05-29	2023-05-23	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
7375172241091052023	MAURICIO	MOLINA PAEZ	110455320	PETICIÓN	2023-05-15	2023-05-29	2023-05-23	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
7601835510321016052023	ALEX JOHANNA	QUEYARA NIÑO	52915038	PETICIÓN	2023-05-16	2023-05-30	2023-05-11	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
752638818470016052023	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-05-16	2023-05-30	2023-05-24	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
76320194180131052023	KAREN MARCELA	PEREZ RODRIGUEZ	1018423635	QUEJA	2023-05-17	2023-05-31	2023-05-23	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
728387840901501052023	HANNIER MAURICIO	PERNAGOS ALZATE	110559809	PETICIÓN	2023-05-17	2023-05-31	2023-05-17	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
770283810551918052023	LUZ AYDA	SIERRA VELASQUEZ	52759234	RECLAMO	2023-05-18	2023-06-01	2023-05-31	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
761178401173618052023	MARGERY	GALINDO SALAZAR	1080233525	PETICIÓN	2023-05-18	2023-06-01	2023-05-24	FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	SOLUCIONADO
7944386211272919052023	ALEXANDRA	MENDOZA	1073707383	PETICIÓN	2023-05-19	2023-06-02	2023-05-24	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
7944386211272919052023	ALEXANDRA	MENDOZA	1073707383	PETICIÓN	2023-05-19	2023-06-02	2023-05-24	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
7673373806021210052023	HEPASA ADRUBAL	CUASMA YAN VALBUER	93400784	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02	2023-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7448522501320620052023	MÓNICA ANDREA	CARVAJAL MOLANO	362893	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02	2023-05-31	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
727173212431820052023	OMAR ALEXANDER	CAÑACUAN JUASPUEZ	1192737845	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02	2023-05-25	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
723008131531321052023	DANIEL ALBERTO	CARDONA LOZANO	110503845	QUEJA	2023-05-21	2023-06-02	2023-05-26	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
794684470332523052023	LEANDRO AUGUSTO	GONZALEZ PERDOMO	1110454532	PETICIÓN	2023-05-23	2023-06-06	2023-05-24	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
75530395061623052023	LIDIA YOLANDA	DAZA CRUZ	1057410246	PETICIÓN	2023-05-23	2023-06-06	2023-05-24	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
765680062284324052023	MELISSA INÉS	MOSSUERA SOTO	38464459	PETICIÓN	2023-05-24	2023-06-07	2023-05-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
7288960514400524052023	TORCOPROMA	ROPERO BARBOSA	37324383	PETICIÓN	2023-05-24	2023-06-07	2023-05-29	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
753098710413824052023	MAYERA DEL PILAR	CADENA OVIEDO	110177972	PETICIÓN	2023-05-24	2023-06-07	2023-05-26	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
74853741123525052023	YETSENIA JIMENA	TELLEZ TRIANA	1012353504	PETICIÓN	2023-05-25	2023-06-08	2023-05-30	OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	SOLUCIONADO
755696181848222052023	KAREN LIZETH	OLAYA DUARTE	1105182278	PETICIÓN	2023-05-25	2023-06-08	2023-05-31	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7638964112181928052023	YURI KATHERINE	GONZALEZ TORRES	1070610430	PETICIÓN	2023-05-28	2023-06-09	2023-06-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
741965321051928052023	ESTEBAN DAVID	RINCÓN SÁNCHEZ	1026251429	QUEJA	2023-05-29	2023-06-12	2023-06-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
723901671114623052023	ADRIANA	GARCÍA	52809646	PETICIÓN	2023-05-29	2023-06-12	2023-06-05	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
7639691172831052023	PAULA	VALENCIA	105377008	RECLAMO	2023-05-30	2023-06-13	2023-06-05	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	SOLUCIONADO
725103421910130052023	JEISSON RICARDO	MURILLO PINZON	107354786	PETICIÓN	2023-05-30	2023-06-13	2023-06-15	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
740834616525431052023	JHESSICA	PLAZAS	1014940086	RECLAMO	2023-05-31	2023-06-14	2023-06-05	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
736373116144331052023	LIEDY VIVIANA	DONOSO VEGA	1103265213	QUEJA	2023-05-31	2023-06-14	2023-06-05	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
795345609173431052023	OSCAR EDUARDO	SERRANO CASTRO	34539335	PETICIÓN	2023-05-31	2023-06-14	2023-06-05	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO
76395125011051052023	MARYHAT YESSSELLE	PARRA CANTOR	1030614834	PETICIÓN	2023-05-11	2023-05-25	2023-05-11	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	SOLUCIONADO

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

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-05-01 Y 2023-05-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
62360690132042005201	MÓNICA ANDREA	CARVAJAL MOLANO	362893	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02	2023-05-23		RECHAZADO

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

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-05-01 Y 2023-05-31									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
1371230926560205202	LUIS EDUARDO	MORENO VILLAMIL	72291161	QUEJA	2023-05-02	2023-05-16		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO
37344701052330205202	SANDRA MILENA	LAZO RUBIANO	1012421242	PETICIÓN	2023-05-02	2023-05-16		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
37639640812500605202	JESEJIA ESTEFANY	GARCIA RODRIGUEZ	1070608312	PETICIÓN	2023-05-06	2023-05-19		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
2337522115408052023	DAIRO	NIETO CACAIS	14136783	PETICIÓN	2023-05-08	2023-05-22		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
86134260528440905201	LUIS EDUARDO	MORENO VILLAMIL	72291161	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO
837210101063052023	ALIETH ROSARIO	MARROQUIN POJAS	1133531865	PETICIÓN	2023-05-16	2023-05-30		VICERRECTORIA ACADÉMICA	NO SOLUCIONADO
5196251006231905202	MICHELLE ZULEIMY	OSPINA PISAMINA	1002393724	PETICIÓN	2023-05-19	2023-06-02		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
14803271142032005202	SULAMI ALEXANDRA	LARA BARRERO	1003803962	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
621152311410620052023	SULAMI ALEXANDRA	LARA BARRERO	1003803962	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
122977910391421052023	YUDY ESPERANZA	QUINTERO MUÑOZ	23180851	QUEJA	2023-05-21	2023-06-02		SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	NO SOLUCIONADO
74840051533442605202	DIEGO ARMANDO	MORALES GUERRA	5819338	PETICIÓN	2023-05-26	2023-06-09		OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	NO SOLUCIONADO
31238200743443005201	JORGE ENRIQUE	MARTINEZ CÁDAR	14205640	PETICIÓN	2023-05-30	2023-06-13		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO
13639019110631052023	LUIS EDUARDO	MORENO VILLAMIL	72291161	QUEJA	2023-05-31	2023-06-14		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO
23467631355063105202	PAULA SOFIA	ESCOBAR RODRIGUEZ	1030682543	PETICIÓN	2023-05-31	2023-06-14		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 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. 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 repuesta y a veces equivocada generando al ciudadano más tramites y comenzar de nuevo el proceso
2. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora de entrega después de estos pagos.
3. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución. con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.
4. Al entregar las respuestas completas a las solicitudes de los ciudadanos ya que se han presentado quejas por que el ciudadano paga por la expedición de un certificado y no está la información completa en el documento solicitado.
5. Responder los teléfonos y correos de una manera rápida, cordial y dar soluciones rápidas utilizando un lenguaje claro para el ciudadano

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

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general