

INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE NOVIEMBRE

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

INTRODUCCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

La Atención a la Ciudadanía de la Universidad del Tolima busca unificar los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad.

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

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

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

A continuación, se pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la Universidad de Tolima durante el mes de noviembre del 2023.

Presentar el informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRS- recibidos a través de la plataforma de la Universidad de Tolima, durante el mes de noviembre de 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, a las PQRS radicadas por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de la plataforma de pqrds habilitada por la Universidad del Tolima para la recepción de PQRS.
- b. Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas y académicas, sedes y seccionales, de la Universidad del Tolima de las PQRS recibidas.
- c. Propiciar en el personal administrativo y docente de la Universidad de Tolima, la cultura de atención al ciudadano con calidad, motivando la proyección de respuestas oportunas, pertinentes y orientadas a las necesidades de la ciudadanía.

ALCANCE DEL INFORMACIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones que fueron registrados en el aplicativo institucional en el mes de noviembre de 2023.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

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

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

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

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

MARCO REFERENCIAL

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

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

¡Construimos la universidad que soñamos!

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

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

A lo largo del presente informe se da cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, denuncias, consultas y comentarios positivos, recibidos en la Universidad tanto en su sede principal como en las sedes regionales fueron presentadas por estudiantes y

egresados, y el 86% de las solicitudes son presentadas por mujeres.

CLASIFICACIÓN POR NÚMERO DE SOLICITUD

De acuerdo con los datos arrojados por la plataforma de pqrds, durante el mes de noviembre 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 51 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 86% 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 7 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 12% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES

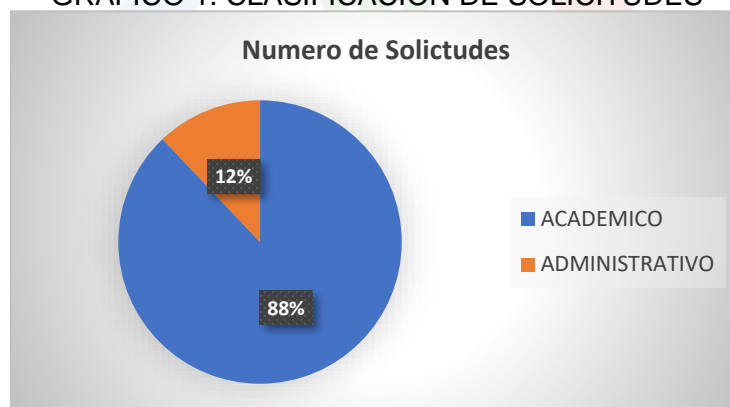


Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	51
ADMINISTRATIVO	7

Fuente: Sistema de PQRD's

¡Construimos la universidad que soñamos!

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 oficina de gestión tecnológica por manejo de plataforma con el tema de inscripciones académicos para aspirantes y egresados.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	8
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	13

OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	10
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2
SECRETARIA GENERAL	7
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	3
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	4

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

De acuerdo al tipo de solicitudes presentadas en este mes, el comportamiento de las solicitudes fue así:

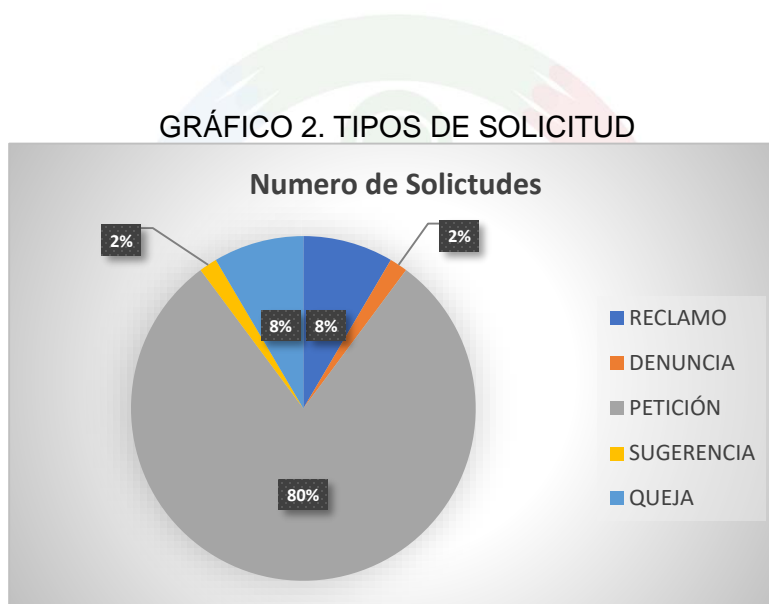


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	5
DENUNCIA	1
PETICIÓN	47
SUGERENCIA	1
QUEJA	5

Fuente: Sistema de PQRD's

Derechos de petición: Con 47 solicitudes que corresponden al 80% 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 y pos grado: 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 expedición de certificados: La oferta de cursos, talleres, diplomados y similares ofertados por la Universidad, son un tema de especial interés entre la ciudadanía en general, quienes en su mayoría buscan información sobre la inscripción y costos. Igualmente, son frecuentes las consultas sobre los cursos de inglés ofertados por centro de idiomas.

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

Tabla 4. TIPO DE SOLICITUDES: DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS DURANTE ESTE MES:

RELACIÓN SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-11-01 Y 2023-11-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
85455391031090311202	YULY ESMERALDA	BUTRAGO SANTANA	1072364318	PETICIÓN	2023-11-03	2023-11-17		OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
82781221140000311202	LUIZ ELENA	OROZCO BAEZ	65738214	PETICIÓN	2023-11-03	2023-11-17	2023-11-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
44211392000260711202	VIVIANA PATRICIA	SANCHEZ BADOS	25285774	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
86671061708010711202	YESMIN	ZAMBRANO	1001891503	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
24474351025110711202	BLANCA NIDIA	JIMENEZ RIANO	1110495439	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
99769461817000711202	NATALIA MARÍA	VENEGAS	1135884344	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
13628711656240711202	JULIÁN ALBERTO	ARANGO MADRID	18468638	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
13628711656240711202	JULIÁN ALBERTO	ARANGO MADRID	18468638	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
17440841311110711202	LUISA FERNANDA	RAMOS SIERRA	28556825	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
86671061708010711202	YESMIN	ZAMBRANO	1001891503	PETICIÓN	2023-11-07	2023-11-21	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
43401480701590811202	TATIANA MARÍA	DE LA ROCHE BAHAMONDE	85778311	PETICIÓN	2023-11-08	2023-11-22	2023-11-09	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
61241260143520911202	CAROLINA	REYES CRUZ	28362694	PETICIÓN	2023-11-09	2023-11-23	2023-11-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
69781881230140811202	SABEL	SIERRA LIZARAZO	52013047	PETICIÓN	2023-11-09	2023-11-23	2023-11-21	INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	SOLUCIONADO
7323556103937111202	YETSENI JIMENA	TÁLLEZ TRIANA	102396811	PETICIÓN	2023-11-11	2023-11-24	2023-11-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
91316308461813112023	LINA VANESSA	MUÑOZ MEDINA	1024533403	PETICIÓN	2023-11-13	2023-11-27	2023-11-15	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
41818871351271311202	ANA MILENA	SANBRIA SOTEL	28978259	PETICIÓN	2023-11-13	2023-11-27	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
2667039084061311202	LINA MARCELA	BOLIVAR SANTAMARIA	43754762	PETICIÓN	2023-11-13	2023-11-27	2023-11-22	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
11326722042351411202	ALEJANDRO	TOLE BASTO	1110475307	PETICIÓN	2023-11-14	2023-11-28	2023-11-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
24961931640581411202	ASTRID CAROLINA	QUILINDO CHOCUE	1058546455	PETICIÓN	2023-11-14	2023-11-28	2023-11-15	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
61794120622301411202	DAIRO ALBERTO	RUJA ARISTIZABAL	71083509	PETICIÓN	2023-11-14	2023-11-28	2023-11-15	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
20068050701401511202	LINA MARCELA	SANTAMARIA	43754762	PETICIÓN	2023-11-15	2023-11-29	2023-11-22	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
82437231107041611202	NORBERTO FERNE	ANDRADE CASTAÑEDA	14250614	PETICIÓN	2023-11-16	2023-11-30	2023-11-20	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
41766841236271611202	ANDREA MILENA	GUARDIA HERNÁNDEZ	52518388	PETICIÓN	2023-11-16	2023-11-30	2023-11-28	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
58353908242517112023	NORBERTO	ANDRADE	14250614	PETICIÓN	2023-11-17	2023-12-01	2023-11-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
26368431120571711202	LUCILEYS	BANDERA	52124671	PETICIÓN	2023-11-17	2023-12-01	2023-11-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
63908561908281711202	DIANA PATRICIA	AREVALO SAENZ	40332384	PETICIÓN	2023-11-17	2023-12-01	2023-11-21	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
96461201405311911202	MILLER	REINA	1032501059	PETICIÓN	2023-11-19	2023-12-01	2023-11-28	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
70381801229102011202	JOHN MAURICIO	ACOSTA HUESO	1121827055	PETICIÓN	2023-11-20	2023-12-04	2023-11-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
24051719232220112023	DANELA	GUARNIZO	1109494446	PETICIÓN	2023-11-20	2023-12-04	2023-11-29	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
5919330090810211202	JOHN FREDDY	MARTÍNEZ SILVA	1110512795	PETICIÓN	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-24	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	SOLUCIONADO
7201477094623211202	FELIX DAVID	QUICENO CARREJO	1144029667	PETICIÓN	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
32491241119002111202	JOHN SEBASTIÁN	PERGER GALEANO	1003711433	PETICIÓN	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
50620381926252111202	ARTURO EMILIO	RUÍZ M	19327208	PETICIÓN	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-22	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
71172921138182311202	DIANA MARCELA	QUINONEZ ORTEGÓN	1110551202	PETICIÓN	2023-11-23	2023-12-07	2023-11-29	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
3910214173212311202	SAMARA	SALAZAR	29182185	PETICIÓN	2023-11-23	2023-12-07	2023-11-24	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
9238459032162311202	YURANI MERCEDES	PARRA PUENTES	1080932873	PETICIÓN	2023-11-23	2023-12-07	2023-11-28	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
37036892121142611202	CLAUDIA ROCIO	DELAGDO GONZALEZ	37895553	PETICIÓN	2023-11-26	2023-12-08	2023-11-30	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONES	SOLUCIONADO
30248131427262711202	NICOLL VANESSA	SAENZ LÓPEZ	1007474026	PETICIÓN	2023-11-27	2023-12-11	2023-11-28	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
20652741006152711202	KAREN DANIELA	GARZON MAHECHA	1006116282	PETICIÓN	2023-11-27	2023-12-11	2023-11-27	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
20644291451572911202	ERIKA YULIANA	DIAZ GRANADA	1004717370	PETICIÓN	2023-11-29	2023-12-13	2023-12-13	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
14656101658022911202	DEISY LORENA	BELCALZAR	34315146	PETICIÓN	2023-11-29	2023-12-13	2023-12-01	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO
18309661414502911202	JUDY MILENA	AGREDO IDARRAGA	34315146	PETICIÓN	2023-11-29	2023-12-13	2023-12-06	SECRETARIA ACADÉMICA DEAD	SOLUCIONADO
21544861458173011202	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	1110564660	PETICIÓN	2023-11-30	2023-12-14	2023-12-05	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
86503491503583011202	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	1110564660	PETICIÓN	2023-11-30	2023-12-14	2023-12-05	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
64757731639131411202	ASTRID CAROLINA	QUILINDO CHOCUE	1058546455	PETICIÓN	2023-11-14	2023-11-28	2023-11-15		RECHAZADO
23779351229012011202	JOHN MAURICIO	ACOSTA HUESO	1121827055	PETICIÓN	2023-11-20	2023-12-04	2023-11-20		RECHAZADO
95793781449352011202	EDISSON FERNET	ROJAS CRUZ	1110507593	PETICIÓN	2023-11-20	2023-12-04	2023-12-04		SOLUCIONADO
97177551715302811202	CARLOS HUMBERTO	CARDONA DE LA CRUZ	1078752652	PETICIÓN	2023-11-28	2023-12-12		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	NO SOLUCIONADO
74501580212072811202	WILLIAM	ROCHA	1024576072	PETICIÓN	2023-11-28	2023-12-12		OFICINA DE CONTRATACIÓN	NO SOLUCIONADO

Quejas: Con 5 solicitudes que corresponde al 8% de la muestra, estas quejas están distribuidas en temas relacionados con los servicios de no entrega completa de la información solicitada, no contestación los teléfonos y no responden rápidamente los correos.

Tabla 5. TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-11-01 Y 2023-11-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
864574705142810112023	SOPHIA	TORRES MONROY	1031805917	QUEJA	2023-11-10	2023-11-24	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
533131013570910112023	LESLEY MARCELA	PARDO DIAZ	1032441056	QUEJA	2023-11-10	2023-11-24	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
474417512472413112023	CAMILO JOSÉ	BUITRAGO GAMBA	1033099797	QUEJA	2023-11-13	2023-11-27	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
437087018173021112023	ALLISON NICOL	LEGUIZAMON SARMIENT	1000517001	QUEJA	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-22	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
437087018173021112023	ALLISON NICOL	LEGUIZAMON SARMIENT	1000517001	QUEJA	2023-11-21	2023-12-05	2023-11-22	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
298869013452830112023	RICARDO ANDRÉS	TORO CERÓN	83258438	QUEJA	2023-11-30	2023-12-14	2023-12-07	OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACAD	SOLUCIONADO

Denuncias: Con 1 solicitudes que corresponde al 6% de la muestra, esta denuncia está distribuidas temas relacionados con inconformidad en la entrega de devolución de dinero.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-11-01 Y 2023-11-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
636331921062709112023	VIVIANA	CORDOBA PAVA	65824563	DENUNCIA	2023-11-09	2023-11-23	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO

Reclamos: Con 6 solicitudes que corresponde al % de la muestra, con temas relacionados con inconformidad en no contestar el teléfono, no hay respuestas rápidas a las solicitudes.

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-11-01 Y 2023-11-30									
Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
280601219173404112023	MAYRA ALEJANDRA	MONDRAGON PUENTES	1110553449	RECLAMO	2023-11-04	2023-11-17	2023-11-17	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	SOLUCIONADO
643527120154408112023	DAVID NEMECIO	MARIN HERRERA	1109413838	RECLAMO	2023-11-08	2023-11-22	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
643527120154408112023	DAVID NEMECIO	MARIN HERRERA	1109413838	RECLAMO	2023-11-08	2023-11-22	2023-11-09	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
454861220031409112023	ORTALF	HENAQ SOLARTE	18104668	RECLAMO	2023-11-09	2023-11-23	2023-11-20	OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
737527919400824112023	ERIC FABIAN	GONZALEZ CASTANEDA	1042431412	RECLAMO	2023-11-24	2023-12-08	2023-11-28	VICERRECTORIA ACADÉMICA	SOLUCIONADO
350228108252728112023	JULIO ANDRÉS	LOPEZ NIÑO	71389709	RECLAMO	2023-11-28	2023-12-12	2023-11-29	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRICULAS	SOLUCIONADO

DISTRIBUCIÓN POR TENDENCIA AL MOMENTO DE INGRESAR AL APLICATIVO.

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

GRÁFICO 3 TENDENCIAS DE LAS SOLICITUDES

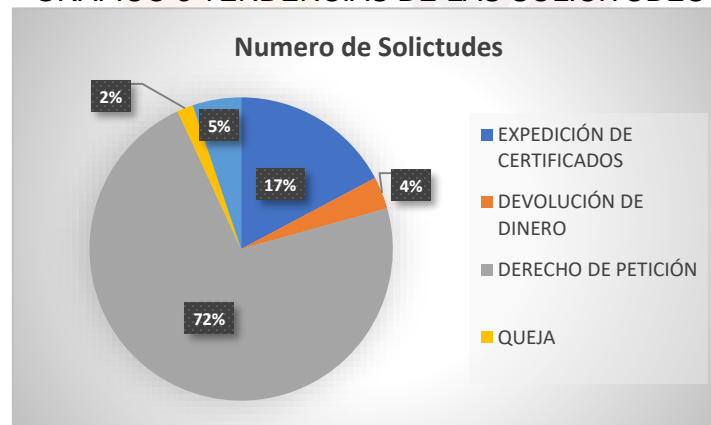


Tabla 7. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	10
DEVOLUCIÓN DE DINERO	2
DERECHO DE PETICIÓN	42
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	3

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

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

En el aplicativo se evidencia que, de los requerimientos recibidos, fueron resueltos o contestados oportunamente con 54 solicitudes que corresponde al 92% 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 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; los 3 rechazados por estar repetidos..

GRAFICO 4. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

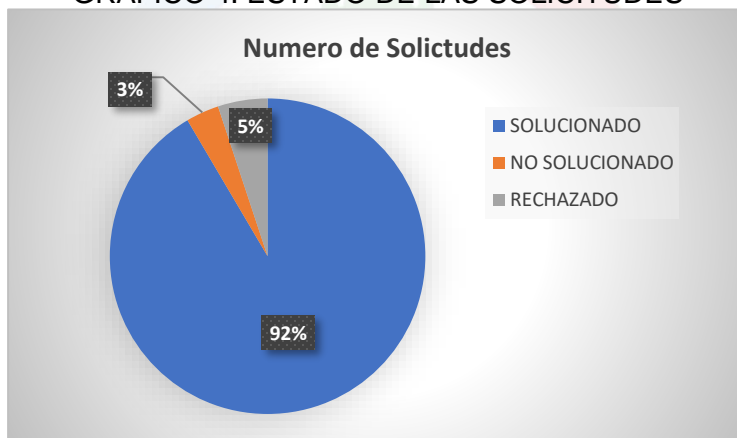


Tabla 8

ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	54
NO SOLUCIONADO	2
RECHAZADO	3

Para contabilizar el tiempo de respuesta, y con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), continuamos con la estrategia para prevenir que las solicitudes no se les dé a tiempo la respuesta por diferentes motivos y se dé como no solucionado se hace lo siguiente.

1. Se envían avisos recordatorios a los correos institucionales de las dependencias de los pqrds próximos a vencer, cuando las alertas del sistema los muestren en amarillo, naranja y rojo.

2. Cada responsable de emitir la respuesta recuerda cuando la petición interpuesta ha avanzado en un porcentaje del 50%,80% y 100%.
3. Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, un semáforo lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término para responder.
4. Identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición. En este sentido, para este año, el promedio ponderado en días hábiles, para todas las eventualidades (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información), fue de 20 días (promedio ponderado de días de respuesta - sin denuncias).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como se evidenció en el desarrollo del presente informe que, de todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos, ninguna quedó sin respuesta logrando parcialmente una meta importante como una efectiva respuesta a los recordatorios y recomendaciones suministradas a los diferentes correos institucionales de cada unidad académica y administrativa.

De las solicitudes que no se les dio respuesta por el aplicativo se les recomendó por correo electrónico de dar las repuestas oportunas y contestar en los tiempos por la plataforma esto con el fin de que quede evidenciadas de las respuestas en momento de consulta y de seguimiento a la solicitud.

Recomendación:

1. Se envió por correo electrónico a todas las unidades académicas la campaña de concientización para socializar con cada grupo de trabajo, que el funcionario encargado de pqrds dé respuesta rápida a los ciudadanos primeramente por la plataforma y también por correo, teléfono o de manera presencial según el caso a su solicitud.
2. Estas respuestas se sugieren que sean ojalá antes de que se cumplan las fechas de ley ya que en varias ocasiones los ciudadanos presentan quejas de que hasta el último momento dan la repuesta y a veces equivocada generando al ciudadano más tramites y comenzar de nuevo el proceso
3. Se solicita que haya más claridad en el uso de la plataforma en el momento de la inscripción; el aspirante no puede subir los archivos por bloqueo o por cualquier otro problema de demora en tiempos para su inscripción en el pregrado.

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

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general