

## INFORME PQRSD AÑO 2023 DEL MES DE SEPTIEMBRE

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

### INTRODUCCIÓN

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S), es un instrumento institucional de participación ciudadana para el control y mejoramiento continuo, ya que posibilita concebir la percepción, inquietudes, reclamos, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios prestados por la Universidad del Tolima.

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

La información obtenida a través 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 agosto del 2023.

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.

¡Construimos la universidad que soñamos!

## OBJETIVO GENERAL

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 periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto 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 periodo comprendido entre el 01 al 31 de agosto de 2023.

## RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

La Oficina de Correspondencia y las Unidades Académicas, Administrativas a las cuales son enviadas las diferentes P,Q,R,D,s 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 una de las solicitudes efectuadas 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!

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/>.

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 SEPTIEMBRE.

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 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 87% 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 septiembre 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 72 solicitudes de índole académico, correspondientes a un 85% 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 9 solicitudes de índole administrativo, correspondiente al 15% del total de la muestra.

GRÁFICO 1. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES



Tabla 1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Clasificación	Numero de Solicitudes
ACADEMICO	72
ADMINISTRATIVO	9

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 y apoyo que se les da a los centros de atención a nivel nacional; la oficina de Registro y Control Académico por la expedición de certificados académicos para estudiantes activos y egresados.

Tabla 2. NUMERO DE LAS SOLICITUDES

Oficina	Numero de Solicitudes
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	15
GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	7
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	13
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	2
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
SECRETARIA GENERAL	4
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	4
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
RESPUESTA DIRECTA ADMINISTRADOR	25

DE ALTA CALIDAD

## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE SOLICITUD.

¡Construimos la universidad que soñamos!

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

## GRÁFICO 2. TIPOS DE SOLICITUD

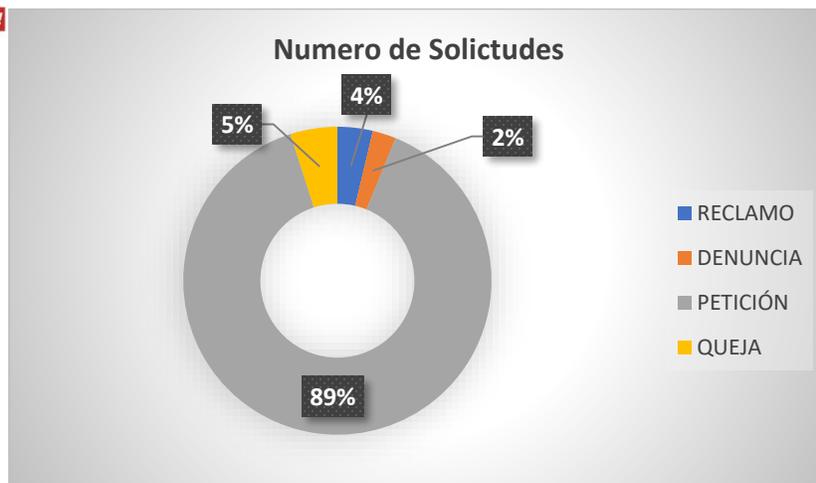


Tabla 3. TIPO DE SOLICITUDES

Tipo	Numero de Solicitudes
RECLAMO	3
DENUNCIA	2
PETICIÓN	72
QUEJA	4

Fuente: Sistema de PQRD's

**Derechos de petición:** Con 72 solicitudes que corresponden al 89% de la muestra; Los temas en los cuales se resalta las peticiones son:

- 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.
- 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.
- 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. 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 PETICION RECIBIDAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE.**

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-09-01 Y 2023-09-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitu	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
32648811072501090202	JORGE ALONSO	RODRIGUEZ CHAPARRO	79234936	PETICION	2023-09-01	2023-09-15	2023-09-14	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
508962409141701090202	KAREN GISSET	SOLAQUE GONZALEZ	1020777912	PETICION	2023-09-01	2023-09-15	2023-09-15	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
18249360285504090202	DESY PAOLA	BERNAL TORRES	1073154836	PETICION	2023-09-04	2023-09-18	2023-09-15	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
48671691018504090202	LEIDY MARCELA	LONDOÑO PEDRAZA	1105611782	PETICION	2023-09-04	2023-09-18	2023-09-15	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
69905442107105090202	DEGO ALEXANDER	MURILLO QUINTERO	9308261	PETICION	2023-09-05	2023-09-19	2023-09-11	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
78871952049406090202	JAMIE HORACIO	GRACIA RODRIGUEZ	79757109	PETICION	2023-09-06	2023-09-20	2023-09-13	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
71900041919307090202	LINA MARCELA	RUBIO PRIETO	11180462723	PETICION	2023-09-07	2023-09-20	2023-09-21	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
64758111853308090202	YAIR ENRIQUE	PERA CORREA	98880622	PETICION	2023-09-08	2023-09-22	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
94889321511008090202	LUAN CARLOS	PENKOS ACEVEDO	93302097	PETICION	2023-09-08	2023-09-22	2023-09-22	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
26472301323308090202	NORMA CONSTANZA	CASAS NEME	52729117	PETICION	2023-09-08	2023-09-22	2023-09-08	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
11136651533208090202	TANIA EUGENIA	MACETO CELEMIN	65764408	PETICION	2023-09-08	2023-09-22	2023-09-21	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO
74646620012211090202	DAHANA	YEPES VANEGAS	1128481313	PETICION	2023-09-11	2023-09-25	2023-09-18	OFICINA LIQUIDACION DE MATRICULAS	SOLUCIONADO
109462707275011090202	ABEL ENRIQUE	PEREZ CARDENAS	79391209	PETICION	2023-09-11	2023-09-25	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
111958109551111090202	AJEE KATERINE	ROSEDO PEÑA	1028024422	PETICION	2023-09-11	2023-09-25	2023-09-25	DIVISION DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	SOLUCIONADO
635178604133312090202	LAURA	SOSA	1017183827	PETICION	2023-09-12	2023-09-26	2023-09-26	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	SOLUCIONADO
50879516383413090202	ANGEL ESTIVEN	LEAL MORALES	1105642057	PETICION	2023-09-13	2023-09-27	2023-09-21	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
44086415173214090202	CESAR AUGUSTO	CAPERA GUZMAN	1110564660	PETICION	2023-09-14	2023-09-28	2023-09-15	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	SOLUCIONADO
587436317480714090202	NATALY	PARRA HERNANDEZ	1105615917	PETICION	2023-09-14	2023-09-28	2023-09-20	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
443534414220716090202	STEPHANY	SANTANDER GONZALEZ	1083261713	PETICION	2023-09-16	2023-09-29	2023-09-21	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
813383818661916090202	SANDRA MILENA	PANTOJA SANTAGRUEZ	1061713518	PETICION	2023-09-16	2023-09-29	2023-09-18	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
87461912171418090202	MAICOL ERNESTO	ROMERO GARCIA	1110525584	PETICION	2023-09-18	2023-10-02	2023-09-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
960670708592018090202	ABEL ENRIQUE	PEREZ CARDENAS	79391209	PETICION	2023-09-18	2023-10-02	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
141485510550718090202	ANGEL ANGELO	FONQUE ALVAREZ	31299448	PETICION	2023-09-18	2023-10-02	2023-09-20	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
164664320134419090202	LAURA YESSSET	SILVA CHINGATE	53016397	PETICION	2023-09-19	2023-10-03	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
12537871004919090202	GERIMAN EDUARDO	GUTIERREZ ZULUAGA	1110554405	PETICION	2023-09-19	2023-10-03	2023-09-26	OFICINA DE CONTRATACION	SOLUCIONADO
66472881153030090202	CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES	899999118	PETICION	2023-09-20	2023-10-04	2023-09-21	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
93689412101132090202	ANGEL ANDREA	MACHADO ACOSTA	1110525914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
58100217175621090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO
689711100325121090202	MYRIAM MARCELA	VELASCO BUCHELI	1088586557	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
711615922303021090202	FRANCISCO JAVIER	VELAZO PEÑA	1104707698	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
26344419011021090202	LADY ELENA	MARTINEZ MAHECHA	52655145	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
55096301490522090202	ANGEL ANGELO	SILVA CHINGATE	14209109	PETICION	2023-09-22	2023-10-06	2023-09-25	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
504879015530722090202	TENNY PAOLA	FUJARDO RODRIGUEZ	1121147237	PETICION	2023-09-22	2023-10-06	2023-09-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
76035441409522090202	HECTOR	GIRALDO	98545153	PETICION	2023-09-22	2023-10-06	2023-09-25	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
32492691955223090202	DIOSELINA	CÁRDONA BERRIO	1077426068	PETICION	2023-09-23	2023-10-06	2023-09-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
154647312531524090202	PEDRA LORENA	QUINTERO PRADA	28905404	PETICION	2023-09-24	2023-10-06	2023-10-06	VICERRECTORIA ACADEMICA	SOLUCIONADO
76194222119134090202	LAURA YESSSET	SILVA CHINGATE	53016397	PETICION	2023-09-24	2023-10-06	2023-09-25	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7510423010183425090202	YNETH	MOSALVE ESPINOSA	40428907	PETICION	2023-09-25	2023-10-09	2023-09-25	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
546132820142425090202	ANDREA	PAJARITO ESPITIA	52504632	PETICION	2023-09-25	2023-10-09	2023-09-27	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
515240911493427090202	SARA YIRETH	GARCIA LOPEZ	1105641833	PETICION	2023-09-27	2023-10-11	2023-09-29	GRUPO INTERNO DE ATENCION AL CIUDADANO	SOLUCIONADO
15081318184327090202	LADY ELENA	MARTINEZ MAHECHA	52655145	PETICION	2023-09-27	2023-10-11	2023-09-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
507873021333028090202	YURY MARCELA	RUBIO PRIETO	1110462723	PETICION	2023-09-28	2023-10-12	2023-10-04	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
517156716500428090202	ABEL ENRIQUE	PEREZ CARDENAS	79391209	PETICION	2023-09-28	2023-10-12	2023-10-10	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
486398418281629090202	EDILMA	MUÑOZ RIVERA	29112280	PETICION	2023-09-29	2023-10-13	2023-10-03	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	SOLUCIONADO
36707581715271090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
508397817145821090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
458823917132821090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
803229817133821090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
5150448080404090202	DESY PAOLA	BERNAL TORRES	1073154836	PETICION	2023-09-04	2023-09-18	2023-09-04	RECHAZADO	
811202817160321090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
27131017082121090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
289578617080821090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
87501417073121090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
875967916344921090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
657688217160121090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
52949891716021090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
8477417163321090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
859036617160221090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
161377017160121090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
262371617133721090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
229236517133721090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
289228217133321090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
252181417083521090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
142555071083721090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
74063517083121090202	YURY MARCELA	LOZADA	1110552914	PETICION	2023-09-21	2023-10-05	2023-09-22	RECHAZADO	
50363491435009090202	CESAR	GUZMAN	1110564660	PETICION	2023-09-09	2023-09-22	2023-09-11	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
78802321410213090202	DEGO ALEXANDER	MURILLO QUINTERO	9308261	PETICION	2023-09-13	2023-09-27	2023-09-14	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
7863319108511315090202	DARIO FERNANDO	MEJA TERAN	101486867	PETICION	2023-09-15	2023-09-29	2023-09-18	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
54887715303629090202	GUILLELMO ALEJANDRO	BELTRAN TREJOS	1000142963	PETICION	2023-09-29	2023-10-13	2023-09-29	SECRETARIA ACADEMICA IDEAD	SOLUCIONADO
90249891946501090202	HEIKEN EMERGEN	MESA HERNANDEZ	21950697	PETICION	2023-09-10	2023-09-22	2023-09-22	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION	NO SOLUCIONADA
8769927005910090202	DUPERLY	RUBIO RAMIREZ	65771616	PETICION	2023-09-10	2023-09-22	2023-09-22	DIVISION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO SOLUCIONADA
75205114513616090202	ROBERTO CARLOS	PEREZ MORALES	5822623	PETICION	2023-09-16	2023-09-29	2023-09-29	DIVISION CONTABLE Y FINANCIERA	NO SOLUCIONADA

## DE ALTA CALIDAD

**Quejas:** Con 4 solicitudes que corresponde al 5% 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.

**Tabla 5. TIPO DE SOLICITUDES QUEJAS**

RELACION SEMESTRAL PQRDS UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, ENTRE EL 2023-09-01 Y 2023-09-30

Radicado	Nombre Solicitante	Apellidos Solicitante	Identificación	Tipo Solicitud	Fec Solicitu	Fec Lim Respuesta	Fec Respuesta	Oficina	Estado
7974226105052090202	ABRAHAM	GONZALEZ ABUCHAR	71782516	QUEJIA	2023-09-05	2023-09-19	2023-09-05	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	SOLUCIONADO
87543011125205090202	MARIA DEL CARMEN	CORTES HERNANDEZ	28789806	QUEJIA	2023-09-05	2023-09-19	2023-09-11	SECRETARIA GENERAL	SOLUCIONADO
815055210315411090202	WILSON	HORTA PERDOMO	7700711	QUEJIA	2023-09-11	2023-09-25	2023-09-21	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	SOLUCIONADO
756001512453311090202	MARIO	VARGAS	11227026	QUEJIA	2023-09-11	2023-09-25	2023-09-21	OFICINA DE GESTION TECNOLÓGICA	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

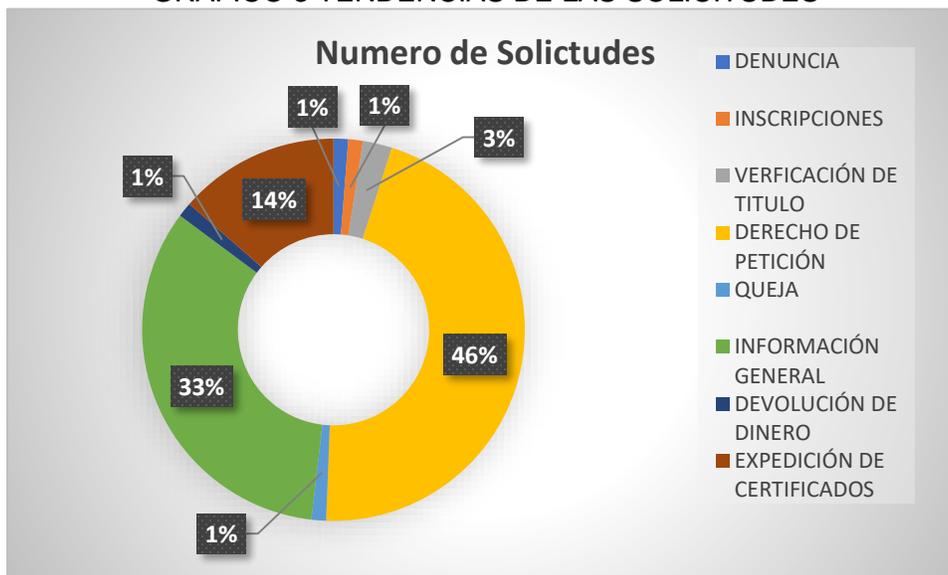


Tabla 6. TENDENCIA DE SOLICITUDES

Tendencia	Numero de Solicitudes
DENUNCIA	1
INSCRIPCIONES	1
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	2
DERECHO DE PETICIÓN	37
QUEJA	1
INFORMACIÓN GENERAL	27
DEVOLUCIÓN DE DINERO	1
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	11

Fuente: Sistema de PQRD's

¡Construimos la universidad que soñamos!

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 para 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 con 57 solicitudes que corresponde al 70% 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; 21 solicitudes rechazadas por estar repetidas y 3 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

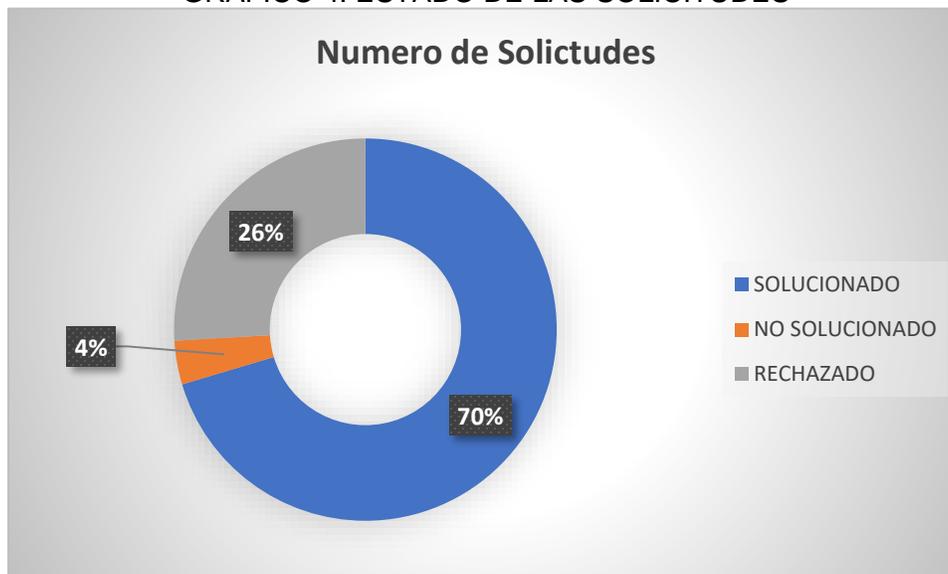


Tabla 7. ESTADO DE LAS SOLICITUDES

Estado	Numero de Solicitudes
SOLUCIONADO	57
NO SOLUCIONADO	3
RECHAZADO	21

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 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 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
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. 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 protección de la página.

¡Construimos la universidad que soñamos!

Coordinador Oficina de Correspondencia

Secretaria general