



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS – CÓDIGO MI-PO3**

SEMESTRE A-2013

PRESENTADO POR: JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS

APROBADO POR: LUZ ÁNGELA CALLE BARERO

IBAGUÉ, NOVIEMBRE DE 2013



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. ALCANCE	4
2. BASE LEGAL	4
3. CRITERIOS DE AUDITORIA	5
4. LIMITANTES DE AUDITORIA	5
5. APLICACIÓN ACCIONES DE MEJORA SEGÚN OBSERVACIONES EFECTUADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE MAYO 2011	6
5.1 OBSERVACIONES EFECTUADAS AL FORMULARIO EMPELADO PARA LA RECEPCION DE PQR´s.	6
6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO – SEMESTRE A-2013	8
6.1 INFORMACIÓN SOLICITADA A LAS DEPENDENCIAS ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS VS LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQR'S - SEMESTRE A – 2013.	8
6.2 ANÁLISIS DE DATOS SEGÚN LA INFORMACIÓN SOLICITADAS A LAS DEPENDENCIAS POR LA OFICINA CONTROL DE GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL SEMESTRE A-2013	19
7. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO	25



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO	Pág.
Tabla 1. Relación de PQR's recibidos, contestados y no respondidos por dependencia.	14
Tabla 2. Total PQR's respondidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's.	16
Tabla 3. PQR's no respondidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's.	17
Tabla 4. PQR's recibidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's.	17
Tablas 5. Diferencia entre la información suministrada por las dependencias académico administrativas Vs informe del Administrador de PQR's.	18
Tabla 6. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por dependencia (dependencias administrativas).	21
Tabla 7. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por dependencia del IDEAD.	22
Tabla 8. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por facultades.	24



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional por medio del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece *“En toda entidad Publica deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*. Que en el cuarto componente de la *Estrategia Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano* establece la necesidad de definir estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos dentro de la entidad.

Por lo anterior, en cumplimiento del artículo 3 del Decreto 1537 de 2001 y del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, La Oficina de Control de Gestión de la Universidad del Tolima, realizó la evaluación y seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos.- código MI-PO3.

1. ALCANCE

La oficina de Control de Gestión realizó el seguimiento y evaluación al semestre A-2013 en los aspectos:

- Base Legal
- Procedimiento de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias – (Pagina WEB),
- Almacenamiento de la Información Correspondiente a los PQR's Recibidos,
- Datos estadísticos reportados en los indicadores Sistema de Gestión de Calidad, en el Proceso de Soporte: Manejo de Información

2. BASE LEGAL

Externa

- ✓ Artículos 20, 23, 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Artículos 5, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 de la Ley 1437 De 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- ✓ Artículos 12 y 14 del Decreto N° 019 del 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.



**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

- ✓ Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Interna

- ✓ Resolución de Rectoría N° 0939 de 2006 “Por medio de 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”.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

Teniendo en cuenta la base Legal, y el informe de seguimiento al procedimiento de peticiones, quejas y reclamos – código MI-PO3 (codificación anterior al 16 de abril de 2013) presentado por la Oficina Control de Gestión en el mes de mayo del 2011, para el seguimiento del semestre A-2013 se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de auditoria:

1. Aplicación Acciones de Mejora al procedimiento según observaciones efectuadas en el informe de seguimiento presentado en Mayo 2011 y normatividad vigente.
2. Análisis de información solicitada a las dependencias académico administrativas Vs la información suministrada por el administrador de PQR's - semestre A – 2013.
3. Análisis de datos según la información solicitadas a las dependencias por la oficina control de gestión para el seguimiento correspondiente al semestre a-2013

4. LIMITANTES DE AUDITORIA

Durante el seguimiento efectuado al procedimiento de PQR's se observó que las peticiones efectuadas de forma verbal, escrita o en página web, continúan llegando al correo institucional (pqr@ut.edu.co) presentando las mismas dificultades para efectuar seguimiento y análisis de la información que allí se almacena.

Dichas limitantes son:



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

- ✓ Dificultad en la identificación de las respuestas dadas a los PQR's durante el periodo objeto de la evaluación.
- ✓ En la tabla de contenido del correo pqr@ut.edu.co, asignado al administrador de PQR, no se identifican los PQR's enviados por el formulario establecido en la página WEB de la institución.
- ✓ No es posible establecer la cifra real del total de PQR's recibidos durante el periodo de la evaluación: Semestre A-2013.
- ✓ No es posible efectuar una recolección, análisis e interpretación para el manejo estadístico de datos de los PQR del periodo evaluado.

**5. APLICACIÓN ACCIONES DE MEJORA SEGÚN OBSERVACIONES
EFECTUADAS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE MAYO 2011**

**5.1 OBSERVACIONES EFECTUADAS AL FORMULARIO EMPELADO PARA
LA RECEPCION DE PQR's.**

Observación N° 1: El formulario no presenta un número consecutivo que permita identificar el orden de entrada y la cantidad de PQR recibidos durante un periodo establecido, así mismo no visualiza la fecha de diligenciamiento del formulario.

Observación N° 2: El formulario presenta campos de obligatorio cumplimiento para el correcto diligenciamiento, que no se encuentran debidamente parametrizados, por esta razón los usuarios diligencian el formulario con información incompleta, presentándose dificultades a los funcionarios responsables al momento de dar respuesta a los peticionarios.

Observación N° 3: Al efectuar el despliegue del combobox (lista desplegable) correspondiente a las dependencias Académica o Administrativa, se evidenció que el listado que allí se encuentra almacenado se encuentra desactualizado.

Observación N° 4: No presenta una descripción clara que precise conceptualmente la definición de: Petición, Queja, Reclamo y Denuncias.

Observación N° 5: El formulario no cuenta con la opción de impresión que le sirva de soporte al peticionario en caso de requerirlo, para evidenciar el PQR de la situación presentada.



**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

Debilidades: El día 16 de julio de 2013 el proceso auditor aplico una prueba de verificación al formulario que actualmente se emplea para la recepción de los PQR's enviadas por los peticionarios a la Universidad encontrando que:

- El formulario no cuenta con numero consecutivo o de radicado, con el cual se le pueda efectuar seguimiento a la petición.
- La parametrización actual que presenta el formulario de PQR's no cuenta con una restricción que impida el envío de la solicitud sin el diligenciamiento completó de los campos del formulario.
- Se comparó el listado almacenado en el combobox del formulario de PQR, frente al listado de dependencias que la división de Relaciones Laborales y Prestacionales empleado para la liquidación de la nómina encontrando la falta de algunas dependencias de la Universidad como son: Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Relaciones Internacionales, Facultad de Ciencias Humanas y Artes y Oficina de Graduados.
- El formulario de diligenciamiento de PQR's, no evidencia la definición de los conceptos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Tampoco se observa que se le aclare a los peticionarios las circunstancias de tiempo, modo y lugar o de quien es el responsable de darle respuesta a las peticiones formales que se presentan ante la Universidad.
- Se observa que luego de ser diligenciado el formulario, este no cuenta con una opción que le permita al usuario tener una copia o la impresión del radicado de la petición que efectúa, impidiendo que este conozca el estado actual de su petición.

Conclusión

Según lo evidenciado por el proceso auditor, se observa que se siguen presentado debilidades mencionadas en el informe de seguimiento presentado en mayo de 2011 por la Oficina Control de Gestión al respectivo líder del proceso.

Recomendación

Se recomienda revisar nuevamente las observaciones y recomendaciones del informe presentado en el mes de mayo de 2011 e implementar acción de mejora



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

que permitan evitar traumatismos en la prestación del servicio y permitan a los peticionarios y funcionarios interesados, efectuarle un debido seguimiento a las peticiones presentadas ante la Universidad.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO – SEMESTRE A-2013

6.1 INFORMACIÓN SOLICITADA A LAS DEPENDENCIAS ACADÉMICO ADMINISTRATIVAS VS LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQR'S - SEMESTRE A – 2013.

Debido a los cambios normativos que se presentaron durante el año 2012 y la vigencia A-2013 en la Universidad del Tolima (Estructura del portal Web, aplicación de la política laboral y modificación al mapa de procesos), el proceso auditor efectuó revisión del procedimiento **Trámite de Peticiones Quejas y Reclamos** y la Resolución de Rectoría N° 939 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”*), verificando la analogía entre estos y la normatividad externa emitida por el Estado Colombiano y la Interna vigente emitida por la Universidad.

De lo anterior al aplicar el proceso auditor se encontró:

OBSERVACIÓN 1: Asignación de la función de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias que los peticionarios formulen ante la Universidad, a más de una dependencia al interior de la Universidad.

Criterios

- Ley 1474 de 2011
- Resolución de Rectoría N° 939 de 2006
- Resolución de Rectoría N° 1941 de 2012

Desarrollo

Se efectuó la revisión de la normatividad externa e interna, relacionada con la designación de una Oficina que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias que los peticionarios formulen ante la Universidad



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Normatividad Externa

Ley 1474 de 2011

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.* En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Normatividad Interna

Resolución de Rectoría N° 939 de 2006

En el **artículo cuarto** de la Resolución de Rectoría N° 939 de 2006 dentro de las funciones de la Ventanilla Única establece:

La ventanilla única de la Universidad del Tolima se encargara de recepcionar: **1)** Las peticiones respetuosas que todas las personas tienen derecho a presentar conforme a lo dispuesto por el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5º y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competen.

De igual forma establece en su **artículo sexto**:

Las peticiones escritas deberán entregarse en la Oficina de Correspondencia, dependencia que las radicara con indicación de la fecha de recibido y el número de radicación, y posteriormente las remitirá a la oficina que le compete y responsable de sus respuestas. Sobre la base del número de radicación, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud. En el evento de que el peticionario suministre copia de su solicitud, se le anotara en esta la constancia de recibido.

Parágrafo: si la petición fuere dirigida o presentada ante un funcionario diferente de la oficina de Correspondencia, deberá dar traslado a dicha oficina a más tardar al día siguiente del recibo de la petición.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Resolución de Rectoría N° 1941 de 2012

Por medio de la Resolución de Rectoría 1941 del 20 de septiembre de 2013 (*“Por medio de la cual se crea y organiza el grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano y el Grupo interno de trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Universidad del Tolima”*).

En su **artículo segundo** del Título primero, se establece como unas de las de funciones del grupo Interno de Atención al Ciudadano:

- Evaluar, actualizar y mantener en funcionamiento el sistema de peticiones quejas y reclamos o sugerencias adoptados por la institución
- Elaborar y presentar ante la Secretaria General los informes estadísticos y periódicos, respecto de las peticiones quejas y reclamos o sugerencias.

Conclusión

Según los criterios de auditoria citados y lo evidenciado, se observa que se está cumpliendo con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 al designar una oficina que se encargue de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los petitionarios presenten ante la entidad. De otro lado se observan dos resoluciones Rectorales N° 939 de 2006 y N° 1941 de 2012 en las que se la asigna la misma función a dos áreas diferentes, como lo son el Archivo General y el grupo Atención al Ciudadano. Es de aclarar que las dos Resoluciones se encuentran vigentes, esto teniendo en cuenta que no se evidencio acto administrativo que derogue alguna de las dos o donde se establezca que se retiren de las funciones de la Sección de Archivo la responsabilidad de administración del procedimiento de Peticiones, Quejas y reclamos.

Recomendación

Se recomienda efectuar una revisión de la normatividad y procedimientos internos que se encuentren vigentes frente a los establecidos por el Gobierno Nacional, esto con el fin mantener actualizado el marco legal y el procedimiento y así evitar dualidad para la prestación del servicio de Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias.

OBSERVACIÓN 2: Desactualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Criterios

- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Resolución de Rectoría N° 1941 de 2012
- Resolución de Rectoría N° 1136 de 17 de agosto de 2012
- Sistema de Gestión de la Calidad - procedimiento trámite de peticiones quejas y reclamos código GC-P03.

Desarrollo

Teniendo en cuenta que el procedimiento peticiones, quejas y reclamos – código MI-PO3 presenta como fecha de elaboración, revisión y aprobación del 16 de abril de 2013. El proceso auditor efectuó una revisión del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que actual mente se implementa, encontrando:

- En el código del procedimiento se observa que fue cambiado el código MI-P03 al GC-P03, pero dicho cambio solo se evidencia en la primera hoja del documento.
- En numeral 3.1 Generalidades del procedimiento y en el marco legal no se observa que se tenga como referencia normativa la Ley 1474 de 2011 y las que la modifiquen, ni la Resolución de Rectoría N° 1941 de 2012.
- En el numeral 3.1.1 Definiciones, se observa que las definiciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias no se encuentran acorde a las que se plasmaron en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que la Universidad implemento a partir del 30 de abril del 2013. De igual manera no se evidencia una definición de denuncia.
- Según el artículo décimo primero de la Resolución de Rectoría N° 939 de 2006 establece:

“Términos para resolver las peticiones. Teniendo en cuenta la clase de petición, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

- 1. Las peticiones de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.*
- 2. Las consultas, dentro de treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.*



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

3. *Las peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes la fecha de su radicación.*
4. *Las peticiones que tengan por objeto obtener copias y certificaciones relativas a los expedientes correspondientes a actuaciones que se adelanten en la Universidad, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.*

Parágrafo: *cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente se le enviara oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestara su petición.”*

Según lo anterior se evidencia que en el numeral 3.1.3 del procedimiento solo se establece un plazo máximo de quince días hábiles, sin aclarar si este tiempo es aplicada a cualquier clase de petición.

- Se observa que en el numeral 3.1.5 del procedimiento se establece:

“La petición, queja y reclamo se puede realizar de la siguiente forma:

1. *Vía telefónica en Ibagué telefax 2644869, fuera de Ibagué 018000960003.*
2. *Vía Internet a través de la página principal de la Universidad del Tolima: www.ut.edu.co.*
3. *Las peticiones realizadas en forma escrita o verbal serán recibidas en la Oficina de Archivo General de la Universidad del Tolima Bloque 024.”*

Según lo anterior el proceso auditor evidencio una desactualización frente a los números telefónicos que se observan en el documento del procedimiento en relación a los registrados en el directorio telefónico UNIVERSIDAD DEL TOLIMA. De igual manera se observa que la ubicación que se establece en el procedimiento para la presentación de las peticiones escritas y verbales, no corresponde a la ubicación en donde funciona el Grupo de Atención al Ciudadano el cual es el encargado de dar trámite a estas peticiones.



**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

- En el numeral 3.2 descripción del procedimiento se establece como responsable de procedimiento el Auxiliar Administrativo Secretaria General – Grupo Archivo. Según lo anterior y frente al manual de funciones implementado mediante Resolución de Rectoría N° 1136 de 17 de agosto de 2012, el proceso auditor evidencio que el responsable del procedimiento es el Directivo grado 10 (Luis Guillermo Melo rojas) adscrito a la Secretaria General.
- En el numeral 6 anexos del procedimiento relaciona el Formulario Peticiones Quejas y Reclamos MI-P03-F01. Por lo anterior el proceso auditor efectuó una revisión de los anexos evidenciando:
 1. El código del formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos que se encuentra anexo al procedimiento, presenta el código GC-P03-F01 Versión 03;
 2. El formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos empleado para el diligenciamiento de las peticiones que efectúan los peticionarios presenta el código MI-P03-F01 - Versión 02.

Conclusión

Según las observaciones anteriormente presentadas, la auditoria evidencio una desactualización en el procedimiento Trámite de Peticiones Quejas y Reclamos documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad, pudiendo ocasionar traumatismos al momento de dar trámite a las peticiones que son presentadas ante la Universidad.

Recomendación

Se recomienda una revisión del procedimiento por parte del líder del proceso con acompañamiento de la Oficina de Desarrollo Institucional, para ajustarlo de acuerdo a la normatividad interna y externa vigente y actividades que actualmente se ejecutan por los funcionarios que intervienen en este procedimiento.

OBSERVACIÓN 3. Se observa diferencia entre la cantidad total de PQR's reportados (PQR's recibidos, respondidos y sin responder) por el administrador de PQR's Vs los reportados por las dependencias académico administrativas de la Universidad.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Criterios

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Desarrollo

Análisis Información suministrada por las dependencias académico administrativas

Con las limitantes registradas inicialmente la Oficina de Control de Gestión, solicito a cada dependencia por medio de los oficios del 1.4 -105 al 1.4 -164 y del 1.4 -178 al 1.4 -184, se sirvieran informar la cantidad de PQR's recibidos y a cuántos de estos se les habida dado tramite de respuesta y cuántos de ellos se encontraban pendiente de responder para el semestre A-2013, de dichas solicitud se identificaron 824 PQR's recibidos por las dependencias académico administrativas de la Universidad, de los cuales 27 no fueron respondidos por parte de los peticionarios. (Ver Tabla 1.)

Tabla 1. Relación de PQR's recibidos, contestados y no respondidos por dependencia

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Secretaria General	26	-	26
Sección Archivo	-	-	-
Sección Correspondencia	-	-	-
Oficina Jurídica	-	-	-
Oficina Control de Gestión	-	-	-
Oficina Control Interno Disciplinario	5	-	5
Oficina de Contratación	-	-	-
Oficina Desarrollo Institucional	2	-	2
Oficina Relaciones Internacionales	1	-	1
Registro y Control Académico	1	-	1
Centro Universitario Regional del Norte CURDN	-	-	-
Centro Tropical Pedro Antonio Pineda	-	-	-
Oficina de Gestión Tecnológica	41	3	44
Oficina de Graduados	209	-	209
Oficina de Investigaciones y Desarrollo Científico	3	1	4
Vicerrectoría Administrativa	-	-	-
División Contable y Financiera	15	-	15
Sección Tesorería	11	-	11
Sección Matrículas	10	-	10
División Relaciones Laborales y Prestacionales	-	-	-
División Servicios Administrativos	4	-	4
Sección Transporte	-	-	-



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Sección Compras	2	-	2
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	1	-	1
Biblioteca "Rafael Parga Cortés"	-	-	-
Bienestar Universitario	25	-	25
Centro Cultural	-	-	-
Sección Asistencial	-	-	-
Sección Deportes	-	-	-
Sección Salud Ocupacional	-	-	-
Vicerrectoría Académica	10	-	10
Oficina de Acreditación y Autoevaluación	-	-	-
Oficina Proyección Social	-	-	-
TOTAL DEPENDENCIAS	366	4	370
FACULTADES			
Facultad de Ciencias	-	-	-
Facultad de Ciencias de la Educación	6	6	12
Facultad de Ciencias de la Salud	2	-	2
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	2	-	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	-	1	1
Facultad de Ingeniería Agronómica	1	-	1
Facultad de Ingeniería Forestal	1	-	1
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	2	-	2
Facultad de Tecnologías	1	1	2
Total Facultades	15	8	23
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA			
Secretaría Centros Regionales	52	-	52
Oficina de Postgrados - IDEAD	3	-	3
Programa Ingeniería Sistemas	15	-	15
Programa Administración Agropecuaria	3	-	3
Programa de Tecnología en Protección y Recuperación de Ecosistemas Forestales	-	-	-
Programa Administración Financiera	50	-	50
Programa Administración Turística y Hotelera	3	-	3
Programa Licenciatura en Educación Artística	20	15	35
Programa Licenciatura en Educación Básica en Ciencias Naturales con énfasis en Educación Ambiental	9	-	9
Programa Licenciatura en Lengua Castellana	16	-	16
Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil	27	-	27
Programa de Administración de Negocios con énfasis en Negocios Internacionales	10	-	10
Programa Salud Ocupacional	20	-	20
Programa Tecnología en Regencia de Farmacia	25	-	25
TOTAL IDEAD	253	15	268
GRAN TOTAL	634	27	661

Fuente. Dependencias de la Universidad del Tolima y esta Auditoría



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Mediante Oficio 1.1.2 – 006 del 26 de julio de 2013 el Grupo de Atención Al Ciudadano informa que:

- “ A la fecha se ha recibido al correo de atencionalciudadano@ut.edu.co, un total de 163 mensajes de diferente índole los cuales se encuentran debidamente archivados en etiquetas, que se han venido creando de acuerdo con la especificidad de los temas relacionados dentro de los mensajes recibidos
- En cuanto a la cantidad de solicitudes recepcionadas en el correo institucional y a las cuales se les haya dado respuesta, es necesario informar que esta oficina dependiendo del contenido o requerimiento de nuestro usuario, si se trata de información de carácter general y somos conocedores de la misma se da respuesta desde el mismo correo de atención al ciudadano, en caso contrario la solicitud se renvía al correo electrónico del funcionario o dependencia a quien por competencia le corresponda, el cual deberá dar respuesta al requerimiento del usuario.”

De lo anterior se observa:

- En el oficio se reportan un total de 163 peticiones recibidas, y no registra participación de cada dependencia académica administrativa en ese total.

Análisis informes del administrador de PQR's

De igual manera, el anterior Administrador de PQR's - Profesional Universitario adscrito a la sección de correspondencia, informaba a esta dependencia la cantidad de PQR's radicados, reportando un total de 496 de los cuales a tan solo 3 no se les había dado respuesta. (Ver tablas 2, 3 y 4)

Tabla 2. Total PQR's respondidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's

Áreas/Meses	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	TOTAL
Académicas	34	94	85	98	88	60	459
Administrativas	2	4	13	5	6	4	34
TOTAL PQR's RESPONDIDOS	36	98	98	103	94	64	493

Fuente. Administrador PQR's y esta auditoría.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Tabla 3. PQR's no respondidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's

DEPENDENCIA	MAR-12	TOTAL
Licenciatura con Énfasis en Artística (IDEAD)	2	2
División Contable y Financiera	1	1
TOTAL PQR's SIN RESPONDER	3	3

Fuente. Administrador PQR's y esta auditoría.

Tabla 4. PQR's recibidos por tipo (Académicos o administrativos), según el reporte del administrador de PQR's

CONCEPTO	VALOR
Total PQR's respondidos	493
Total PQR's sin responder	3
TOTAL PQR'S RECIBIDOS	496

Fuente. Administrador PQR's y esta auditoría.

Según la información anteriormente detallada y los informes presentados por el administrador PQR's, esta auditoría evidencio:

- Aunque se cumple con lo establecido en el procedimiento de clasificar las peticiones en administrativas o académicas, los informes presentados son muy generales dificultando identificar la dependencia que mayor número de peticiones recibió durante el semestre A-2013.
- El informe presentado mensualmente por el administrador PQR's, no registra una distribución de datos que permita diferenciar las peticiones de las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, que hacen formalmente los peticionarios.

Diferencia entre la información suministrada por las dependencias académico administrativas y los informes presentados por el administrador PQR's.

El proceso auditor procedió a confrontar la información suministrada por las diferentes dependencias Vs la reportada por el administrados PQR's encontrando una diferencia de 328 PQR's recibidos durante el semestre A-2013, dificultando esto determinar el total de PQR's recibidos en la Universidad.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Tabla 5. Diferencia entre la información suministrada por las dependencias académico administrativas Vs informe del Administrador de PQR's

CONCEPTO	I.S.D	I.E.D PQR's	DIFERENCIA
PQR's Respondidos	634	493	141
PQR's sin responder	27	3	24
Total PQR's Recibidos	661	496	165

Fuente. Esta auditoria

I.E.D= Información enviada por las dependencias

I.S.D PQR's = Información suministrada por el Administrador de PQR's

Conclusiones

Según los datos suministrados por las dependencias académico administrativas y los informes presentados por el administrador PQR's, se concluye:

- Los controles aplicados actualmente para la radicación de los PQR's no son efectivos, evidenciando una diferencia entre lo reportado por las dependencias y los informes presentados por el Administrador- Profesional Universitario PQR's.
- Se observa que el Grupo de Atención al Ciudadano, al igual que la sección de correspondencia se encuentran recepcionando peticiones, sin evidenciarse una consolidación de datos por parte de las dos áreas.
- No se clasifican las peticiones recibidas, respondidas por dependencias o procesos.
- En los reportes presentados por el Administrador PQR's- Profesional Universitario, no se informa si todas las peticiones reportadas por los diferentes medios (escritos, verbales, o correo electrónico), corresponden a derechos de petición, solicitudes de información general, quejas, sugerencias, reclamos o denuncias.
- Se observa una diferencia de **165** peticiones recibidas entre el informe presentado por el administrador de PQR's y la información suministrada por las dependencias académico administrativas de la Universidad.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Recomendaciones

Según las observaciones presentadas, se dan las siguientes recomendaciones:

- Evaluar los controles existentes, y ajustarlos de ser necesario para garantizar la realidad de la información que sirve de insumo para la toma de decisiones de la alta dirección.
- Evaluar el indicador registrado en el Sistema de Gestión de la Calidad aplicado para la evaluación mensual de las del procedimiento de Trámites de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin garantizar el seguimiento correspondiente a las peticiones de los peticionarios y evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad (impacto) en la prestación del servicio.
- Analizar la necesidad de implementar un aplicativo que permita efectuar la radicación y seguimiento de las peticiones efectuadas por los peticionarios, con el fin de garantizar la respuesta oportuna de las peticiones.
- Diseñar un método estadístico que permita identificar: la cantidad de PQR's recibidos, respondidos y sin responder, por dependencia, esto con el fin de identificar la dependencia a la cual están siendo dirigidas la mayor cantidad de peticiones y así poder efectuar un análisis de causas y determinar las acciones (preventivas, correctivas o correcciones), que se deben tomar para garantizar la mejora continua del sistema.
- Efectuar un análisis a las peticiones presentadas formalmente, con el fin de clasificarlas en: derechos de petición, solicitudes de información general, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Lo anterior teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta y el trámite administrativo son diferentes para cada uno.

6.2 ANÁLISIS DE DATOS SEGÚN LA INFORMACIÓN SOLICITADAS A LAS DEPENDENCIAS POR LA OFICINA CONTROL DE GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL SEMESTRE A-2013

Para efectos de esta auditoría y por las limitantes expuestas en el presente informe esta auditoría efectuó un análisis estadístico a la cantidad de PQR's recibidos, respondidos y no respondido, y así determinar en qué área, dependencia o proceso se están presentando la mayor cantidad de peticiones, y de evidenciar si los funcionarios a cargo de cada área han dado respuesta a las diferentes peticiones.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA DESPACHO DEL RECTOR OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

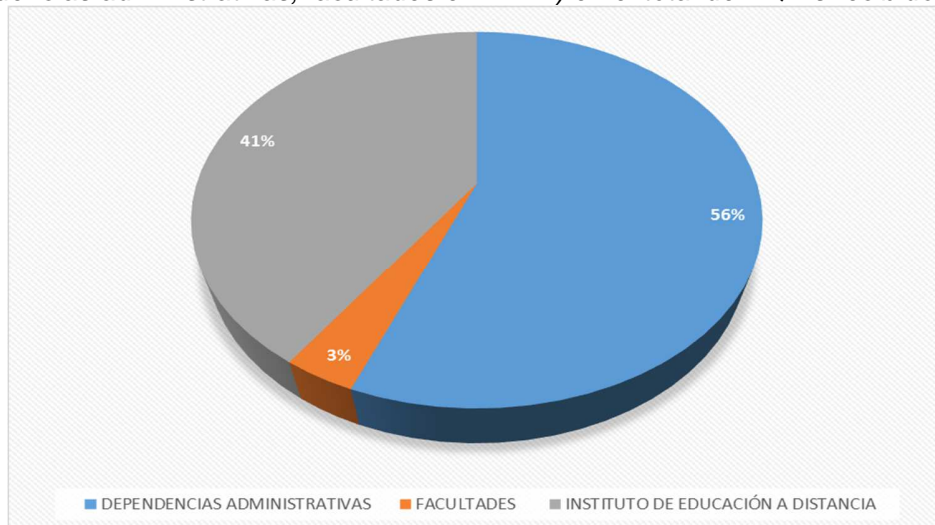
A continuación se detalla el análisis aplicado a los datos suministrados por las dependencias de Universidad:

a) Consolidado de PQR's recibidos, respondidos y sin responder

Según la información recopilada por esta auditoría, durante el semestre A-2013 se presentaron 661 PQR's, los cuales presentan una distribución así:

- 370 PQR's (56%) fueron enviados a las dependencias administrativas para su trámite correspondiente;
- 268 PQR's (41%) fueron enviados a las dependencias del IDEAD para su trámite correspondiente;
- y 23 PQR's (3%) fueron enviadas a las facultades para su trámite correspondiente. (ver grafica 1).

Grafico 1. Porcentaje de participación de las dependencias académico administrativas (dependencias administrativas, facultades e IDEAD) en el total de PQR's recibidos.



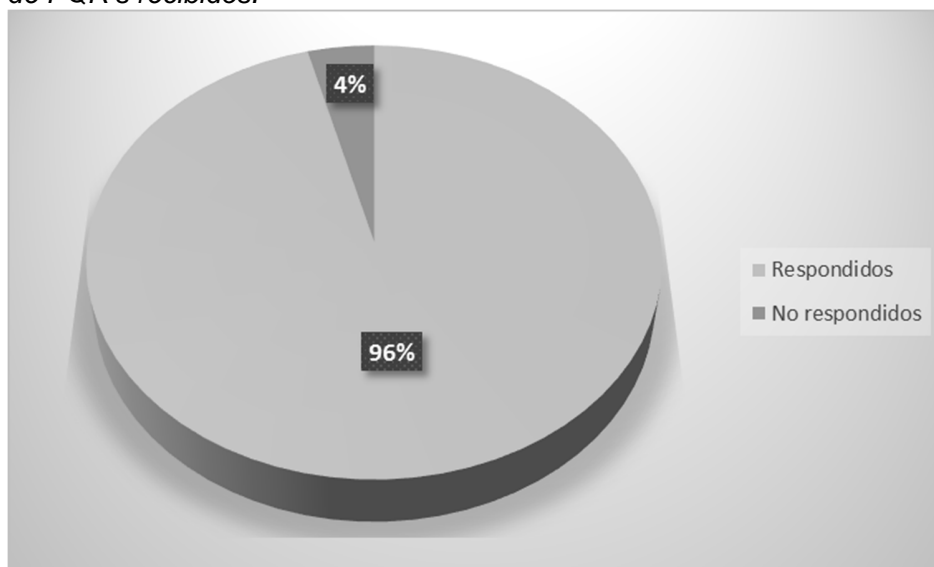
Fuente. Esta auditoría

De igual manera se observa que de los 661 PQR's recibidos al 96% se les ha dado respuesta y el 4% no presentaban una respuesta.(ver grafica 2)



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Grafico 2. Porcentaje de participación de PQR's respondidos y sin responder, en relación al total de PQR's recibidos.



Fuente. Esta auditoría.

b) Detallado de PQR's recibidos, respondidos y sin responder, en las dependencias administrativas –semestre A-2013.

Según la información suministrada por las dependencias administrativas, de los 370 PQR's recibidos, la Oficina de Graduados es la que mayor cantidad de PQR's recibió con un total de 209. De igual manera se observa que del total de PQR's recibidos a 4 no se les dio respuesta. (Ver tabla 6)

Tabla 6. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por dependencia (dependencias administrativas).

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Secretaria General	26	-	26
Oficina Control Interno Disciplinario	5	-	5
Oficina Desarrollo Institucional	2	-	2
Oficina Relaciones Internacionales	1	-	1
Registro y Control Académico	1	-	1
Oficina de Gestión Tecnológica	41	3	44
Oficina de Graduados	209	-	209
Oficina de Investigaciones y	3	1	4



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Desarrollo Científico			
División Contable y Financiera	15	-	15
Sección Tesorería	11	-	11
Sección Matrículas	10	-	10
División Servicios Administrativos	4	-	4
Sección Compras	2	-	2
Vicerrectoría de Desarrollo Humano	1	-	1
Bienestar Universitario	25	-	25
Vicerrectoría Académica	10	-	10
Total dependencias *	366	4	370

Fuente. Esta auditoría

***Nota:** las dependencias que no se relacionaron en la tabla no evidenciaron peticiones, según los oficios enviados por cada dependencia.

c) Detallado de PQR's recibidos, respondidos y sin responder, en las dependencias del IDEAD–semestre A-2013

Según la información suministrada por las dependencias del IDEAD, de los 268 PQR's recibidos, la Secretaría Centros Regionales es la que mayor cantidad de PQR's recibió con un total de 52. De igual manera se observa que del total de PQR's recibidos a 15 (Programa Licenciatura en Educación Artística) no se les dio respuesta. De esta situación la Directora del programa manifiesta según oficio 13.2.17-096 del 25 de julio de 2013: *“actualmente se encuentran pendientes 15 PQR, por responder, durante el termino de 8 días, se responderán; ya que la demanda de no respuesta a los PQR, también obedece, a que en primera instancia a comienzos del año vigente tuve una incapacidad, por motivos de salud, que obedecieron a la recuperación de una cirugía, y prolongada convalecencia, así como el que también en algún momento algunos de los PQR, se les ha dado respuesta sin copia a esta instancia PQR, otros que por desacato, u omisión involuntaria no se respondieron, pues me permito precisar, que actualmente nos encontramos en un plan de contingencia de solución de novedades, en compañía de las más reciente asistente del programa, debido a que la licenciatura tan solo ha contado con un asistente de programa para atender, un total de más de 1.200 estudiantes, en la su historia, y la cobertura y demanda de estudiantes ha crecido sin que se consideren, ciertos esfuerzos aunados del programa.”* . (Ver tabla 7)

Tabla 7. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por dependencia del IDEAD.

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Secretaría Centros Regionales	52	-	52
Oficina de Postgrados - IDEAD	3	-	3



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Programa Ingeniería Sistemas	15	-	15
Programa Administración Agropecuaria	3	-	3
Programa Administración Financiera	50	-	50
Programa Administración Turística y Hotelera	3	-	3
Programa Licenciatura en Educación Artística	20	15	35
Programa Licenciatura en Educación Básica en Ciencias Naturales con énfasis en Educación Ambiental	9	-	9
Programa Licenciatura en Lengua Castellana	16	-	16
Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil	27	-	27
Programa de Administración de Negocios con énfasis en Negocios Internacionales	10	-	10
Programa Salud Ocupacional	20	-	20
Programa Tecnología en Regencia de Farmacia	25	-	25
TOTAL IDEAD*	253	15	268

Fuente. Esta auditoría

**Nota: Las dependencias que no se relacionaron en la tabla no evidenciaron peticiones, según los oficios enviados por cada dependencia.*

d) Detallado de PQR's recibidos, respondidos y sin responder, en las facultades – semestre A-2013

Según la información suministrada por las facultades, de los 23 PQR's recibidos, la Facultad de Ciencias de la Educación es la que mayor cantidad de PQR's recibió, con un total de 12. De igual manera se observa que del total de PQR's recibidos a 8 (6 PQR's de la Facultad de Ciencias de la Educación, 1 PQR de la Facultad de Ciencias Humanas y Artes y 1 de la Facultad de Tecnologías) no se les dio respuesta (Ver tabla 8). De lo anterior las facultades manifiestan:

- La Facultad de Tecnologías manifestó que la petición se encontraba aun dentro de los plazos establecidos para darle respuesta.
- Facultad de Ciencias Humanas y Artes, manifestó que la directora del Programa de Ciencias Políticas se encontraba efectuando de revisión de la petición para darle respuesta.
- En el cuadro anexo al oficio de respuesta de la Facultad de Ciencias de la Educación, manifiestan: “los encargados de responder no enviaron copia de la respuesta”, por tal motivo la auditoría las clasifíco en no respondidas..



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Tabla 8. PQR's Recibidos, respondidos y no respondidos por facultades.

Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
Facultad de Ciencias de la Educación	6	6	12
Facultad de Ciencias de la Salud	2	-	2
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	2	-	2
Facultad de Ciencias Humanas y Artes	-	1	1
Facultad de Ingeniería Agronómica	1	-	1
Facultad de Ingeniería Forestal	1	-	1
Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	2	-	2
Facultad de Tecnologías	1	1	2
Total Facultades *	15	8	23

Fuente. Esta auditoría

***Nota:** Las facultades que no se relacionaron en la tabla no evidenciaron peticiones, según los oficios enviados por cada dependencia.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

7. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Subsistema de Control Estratégico

Se requiere actualizar y capacitar a los funcionarios de las diferentes dependencias, encargados de dar trámite a las peticiones de los peticionarios, esto debido a que de las 60 dependencias a las que se les solicito información, 25 de ellas manifiestan no haber recibido capacitación por parte del administrador PQR's, en relación al trámite que se les debe dar a los PQR's.

Se deben identificar los riesgos que puedan presentarse y e implementar acciones preventivas que garanticen las respuesta oportuna a las peticiones de los peticionarios y evitar acciones legales por parte de los mismos en contra de la Universidad.

Subsistema de Control de Gestión

El procedimiento y normatividad aplicable al mismo, debe encontrarse debidamente actualizada, detallando: responsables, conceptos claros de las actividades, tiempos de respuesta, normatividad vigente que aplica. Lo anterior con el fin de garantizar la buena prestación del servicio. De igual manera se debe evaluar los indicadores y controles que actualmente se implementan, con el fin de verificar si estos son efectivos, eficientes y eficaces, al momento de medir y controlar.

La clasificación y procesamiento de la información, aplicando herramientas estadísticas, permite identificar las áreas o procesos que presentan debilidades en la prestación del servicio, permitiendo a la administración efectuar análisis de causas e implementar acciones de mejora.

La entidad debe garantizar medios de comunicación que permitan informar claramente a los usuarios, los servicios a los que pueden tener acceso al interior de la entidad.

Subsistema de Control de Evaluación

Es importante que el líder del proceso realice actividades de autocontrol a los procedimientos que tiene a cargo, con el fin de identificar posibles riesgos o debilidades que puedan presentarse durante la prestación del servicio e implementar los controles respectivos, logrando así disminuir el impacto que pueda presentarse en la materialización del riesgo.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Con el establecimiento de la Resolución de Rectoría No. 760 de 2011, que establece las pautas para la elaboración, aplicación y seguimiento a los planes de mejoramiento, como resultado de la presente auditoria, se deben consolidar las observaciones y las acciones de mejoramiento en un término de 15 días hábiles a partir de la fecha de entrega del informe final.

Ibagué, 05 de noviembre de 2013

Aprobó:


LUZ ÁNGELA CALLE BARRERO
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboro:


JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS
Profesional Universitario