



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, AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE  
MEJORAMIENTO SUSCRITO POR EL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE  
ATENCION AL CIUDADANO**

**SEMESTRE B-2013**

PRESENTADO POR: JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS

APROBADO POR: CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO

IBAGUÉ, MAYO DE 2014



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
0. INTRODUCCIÓN	4
1. ALCANCE	4
2. BASE LEGAL	4
3. LIMITANTES DE AUDITORIA	5
4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	6
5. SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, VIGENCIA B-2013	7
5.1 Reportes del Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano	7
5.2 Análisis de la Información Suministrada por las Dependencias Académico - Administrabas	9
5.2.1 Dependencias que respondieron al requerimiento	9
5.2.2 Dependencias académico administrativas que no respondieron al requerimiento	16
5.2.3 Capacitación a las dependencias Académico – Administrativas, por parte del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano	17
6. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO	18



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**LISTA DE TABLAS**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Total Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)	7
<b>Tabla 2.</b> Total Peticiones, Quejas y Reclamos Sin responder durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)	7
<b>Tabla 3.</b> Total Peticiones, Quejas y Reclamos respondidos durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)	8
<b>Tabla 4.</b> Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Rectoría.	10
<b>Tablas 5.</b> Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica.	11
<b>Tabla 6.</b> Dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica que reportaron PQR's sin responder.	13
<b>Tabla 7.</b> Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa.	13
<b>Tabla 8.</b> Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Desarrollo Humano.	15
<b>Tabla 9.</b> Dependencias que no respondieron al requerimiento efectuado por la Oficina control de Gestión.	16



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

**0. INTRODUCCIÓN**

En el mes de noviembre del 2013, la Oficina control de Gestión efectuó seguimiento al Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos código GC-P03, evidenciado debilidades en el mismo; por tal motivo se recomendó la elaboración y cumplimiento de un plan de mejoramiento que permitirá fortalecer el procedimiento y las herramientas tecnológicas empleadas en el mismo.

Por lo anterior y en cumplimiento del artículo 3 del Decreto 1537 de 2001, el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012 y la Resolución de Rectoría N° 760 de 2011, la Oficina de Control de Gestión de la Universidad del Tolima, realizó la evaluación y seguimiento al plan de mejoramiento suscrito por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano el 28 de noviembre de 2013 y el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos durante la vigencia B-2013.

**1. ALCANCE**

Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano, el 28 de noviembre de 2013 y las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos durante la vigencia B-2013.

De lo anterior se evaluarán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento plan de mejoramiento suscrito el 28 de noviembre de 2013.
- Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos durante el semestre B-2013.

**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”



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

- ✓ 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”.
- ✓ Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ✓ Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Por La Cual Se Dictan Normas Orientaciones A Fortalecer Los Mecanismos De Prevención, Investigación Y Sanción De Actos De Corrupción Y La Efectividad Del Control De La Gestión Pública*”
- ✓ Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

#### **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*”.
- ✓ Resolución 760 de 2011 “*Por la cual se reglamenta la metodología de presentación de los planes de mejoramiento, por parte de las unidades académicas y administrativas en la Universidad del Tolima*”
- ✓ Resolución de Rectoría N° 1142 de 2013 “*Por medio de la cual se modifican las Resoluciones No. 0939 del 30 de agosto de 2006 y No. 1941 del 20 de septiembre de 2012*”.
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencias 2013.

### **3. LIMITANTES DE AUDITORIA**

Durante la ejecución del presente seguimiento se presentaron limitantes, que no permitieron efectuar una evaluación más a fondo de las respuestas dadas a las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por los ciudadanos durante el semestre B-2013.

A continuación se relacionan las limitantes presentadas durante el presente seguimiento:

- Debido al incumplimiento del plan de mejoramiento presentado por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano el 28 de noviembre de 2013, esta auditoria evidencio las mismas debilidades presentadas en el informe de seguimiento efectuado en noviembre de 2013.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

- No todas las dependencias respondieron al requerimiento de información efectuado por la Oficina Control de Gestión.
- Se sigue presentando desactualización del PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Código: GC-P03; Versión: 04.
- Desactualización del FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS; Código: MI-P03-F01; Versión: 02, publicado en la página web de la Universidad del Tolima.
- La clasificación efectuada por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano en los reportes enviados a esta dependencias, no permiten diferenciar las Peticiones, de las Quejas, Reclamos y Denuncias, ni la dependencia que recibió mayor cantidad de PQR's durante el semestre B-2013.

#### 4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

El día 25 de marzo de 2014, la Oficina Control de Gestión, efectuó seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito el 28 de noviembre del 2013 por el coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, evidenciando cumplimiento del mismo del 8%.

En el parágrafo 2 del artículo 11 de la Resolución de Rectoría No. 760 de 2011 establece:

*“...Cuando el nivel de cumplimiento de los planes de mejoramiento sea menor o igual al 33%, serán considerados como incumplimiento...”*

Según lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Resolución de Rectoría No. 760 de 2011, la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4 – 30 del 3 de abril de 2014, informo a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se tomaran las acciones pertinentes.

**Recomendación:** Debido las reiteradas debilidades identificadas en el Procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos, se recomienda dar cumplimiento al plan de mejoramiento suscrito el 28 de noviembre de 2013 por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**5. SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTO PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, VIGENCIA B-2013**

**5.1 Reportes del Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano**

Según los reportes enviados por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano a esta Oficina, durante los meses de Julio a diciembre del 2013 fueron atendidos 462 PQR's (Ver tabla 1), de los cuales 459 se les dio respuesta y 3 de estos no fueron respondidos 3.

*Tabla 1. Total Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)*

MESES	RECIBIDOS		TOTAL PQR's RECIBIDOS
	ACADEMICOS	ADMINISTRATIVOS	
JULIO	85	4	89
AGOSTO	128	2	130
SEPTIEMBRE	41	33	74
OCTUBRE	40	29	69
NOVIEMBRE	37	63	100
DICIEMBRE	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>131</b>	<b>462</b>

**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión y Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano

*Tabla 2. Total Peticiones, Quejas y Reclamos Sin responder durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)*

MESES	SIN RESPONDER		TOTAL PQR's SIN RESPONDER
	ACADEMICOS	ADMINISTRATIVOS	
JULIO	-	-	-
AGOSTO	1	2	3
SEPTIEMBRE	-	-	-
OCTUBRE	-	-	-
NOVIEMBRE	-	-	-
DICIEMBRE	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión y Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**Tabla 3.** Total Peticiones, Quejas y Reclamos respondidos durante el semestre B-2013 (Meses de Julio a Diciembre de 2013)

MESES	PQR's RESPONDIDOS FUERA DE TÉRMINOS		PQR's RESPONDIDOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS		TOTAL PQR's RESPONDIDOS
	ACADEMICOS	ADMINISTRATIVOS	ACADEMICOS	ADMINISTRATIVOS	
JULIO	-	-	85	4	89
AGOSTO	2	-	125	-	127
SEPTIEMBRE	1	5	40	28	74
OCTUBRE	6	3	34	26	69
NOVIEMBRE	-	-	37	63	100
DICIEMBRE	-	-	-	-	-
TOTAL	9	8	321	121	459

**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión y Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano

Según los reportes del Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano, tres (3) PQR's no fueron respondidos (ver tabla 2) y de los 459 PQR's respondidos, se observa que diecisiete (17) de estos fueron respondidos fuera de los términos (ver tabla 3)

De lo anterior es de recordar que el artículo décimo tercero de la Resolución de Rectoría N° 939 del 30 de agosto de 2006 establece:

**“ARTICULO DÉCIMO TERCERO: Responsabilidad Administrativa.** El retardo injustificado en la atención de las peticiones, las quejas y reclamos, es causal de sanción disciplinaria por parte de la Oficina de Control Disciplinario la cual se podrá imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.”

Igualmente en el inciso D “control” del Numeral 10 (**ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**) del documento **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** vigencias 2014, se establece:





UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**“D. CONTROL**

*La Oficina de Control Interno Disciplinario de la Universidad es la encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).*

*La oficina de control Interno Disciplinario deberá adelantar las investigaciones en caso de:*

- *Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos en los términos contemplados en la Ley, y*
- *Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.”*

**Observación:**

- La Oficina Control de Gestión no evidenció en los informes que presenta el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano mensualmente, haber informado a la Oficina de Control Interno Disciplinario del incumplimiento de las dependencias en el sentido de dar respuesta a las peticiones de los Ciudadanos.
- En los informes presentados por el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano, no se evidencia una adecuada clasificación que permita diferenciar las peticiones de las Quejas, Reclamos o Denuncias.
- Los informes no permiten evidenciar la dependencia que más PQR's atendió durante el semestre B/2013.

**Conclusiones:** Aunque se está cumpliendo con el reporte mensual que presenta el Coordinador del Grupo de Trabajo Interno de Atención al Ciudadano, la auditoria evidencio falta de claridad en cuanto a:

- Identificar el total de PQR's (Recibidos, Respondidos y Sin Responder) por dependencias.
- Falta de claridad en el total de Peticiones recibidas, Respondidas y Sin responder; el total de Quejas recibidas, Respondidas y Sin responder; el total de Reclamos recibidos, Respondidas y Sin responder; Total de



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

denuncias recibidas; y el total de solicitudes de información recibidos, durante el semestre B-2013.

### Recomendación:

- Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Resolución de Rectoría N° 939 del 2006 y el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** de cada vigencia.
- Llevar un registro independiente de los PQR's que atiende cada dependencia académico – administrativa de la Universidad del Tolima.
- Clasificar de forma independiente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y solicitudes de información, de tal forma que permite evidenciar la cantidad real de PQR's atendidas al interior de la Universidad.

### 5.2 Análisis de la Información Suministrada por las Dependencias Académico - Administrativas

#### 5.2.1 Dependencias que respondieron al requerimiento

Una vez recibida la información enviada por las dependencias – Administrativas, el proceso auditor procedió a clasificarlas por Vicerrectorías y así identificar la dependencia con mayor recepción de PQR's. Esto con el fin de tomar acciones inmediatas y poder fortalecer los servicios prestados por cada área.

#### Rectoría

Como se observa en la tabla 4, los PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Rectoría suman un total de 37. Del total de PQR's reportados se observa que la Secretaria General fue la que mayor cantidad de PQR's recibió durante el semestre B-2013 con una cantidad de 15 PQR's equivalente al 41% del total. (Ver tabla 4 y Grafica 1).

**Tabla 4.** Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Rectoría.

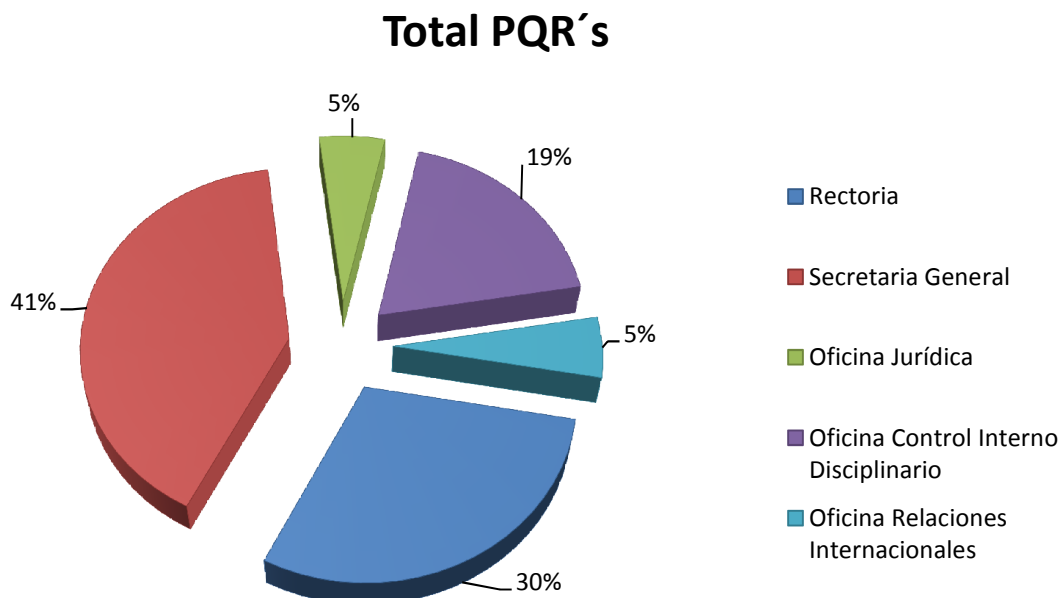
Dependencia Académico – Administrativas	Total PQR's	Porcentaje de participación
Rectoría	11	30%
Secretaría General	15	41%
Oficina Jurídica	2	5%
Oficina Control Interno Disciplinario	7	19%
Oficina Relaciones Internacionales	2	5%
<b>Total PQR's Rectoría</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente. Auditoría Oficina Control de Gestión



# UNIVERSIDAD DEL TOLIMA DESPACHO DEL RECTOR OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**Grafica 1.** Porcentaje de participación de PQR's por dependencias adscritas a la Rectoría – Semestre B 2013



**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión

Las dependencias Sección Archivo, Sección Correspondencia, Oficina Control de Gestión y Oficina de Contratación, reportan no haber recibido PQR's durante el semestre B – 2013.

Según la información suministrada por las dependencias relacionadas en la tabla 4, los PQR's fueron contestados en los términos estipulados por la Ley.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**Vicerrectoría Académica**

Según se observa en la tabla 5, el total de los PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica suman un total de 368. Del total de PQR's reportados se observa que la Oficina de Graduados recibió la mayor cantidad de PQR's durante el semestre B-2013, con una cantidad de 157 PQR's equivalente al 43% del total, seguido del Programa Salud Ocupacional con 40 PQR's (equivalente al 11%) y el Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil con 35 PQR's (equivalente al 10%). (Ver tabla 5 y Grafica 2).

**Tabla 5. Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica.**

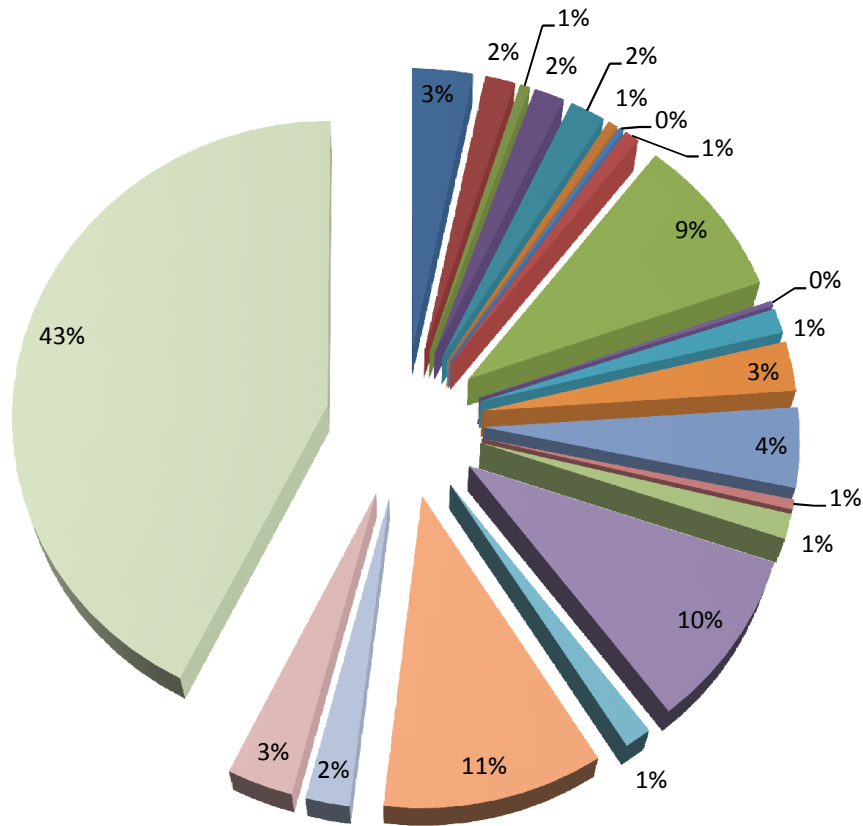
Dependencia y/o Facultad	Total PQR's	Porcentaje de participación
Vicerrectoría Académica	12	3%
Oficina de Acreditación y Autoevaluación	6	2%
Facultad de Ciencias	2	1%
Facultad de Ciencias de la Educación	6	2%
Facultad de Ciencias de la Salud	7	2%
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	2	1%
Facultad de Ingeniería Agronómica	1	0%
Facultad de Ingeniería Forestal	3	1%
Secretaría Centros Regionales	33	9%
Oficina de Postgrados - IDEAD	1	0%
Programa Ingeniería Sistemas	5	1%
Programa Administración Agropecuaria	10	3%
Programa Administración Financiera	16	4%
Programa Administración Turística y Hotelera	2	1%
Programa Licenciatura en Educación Básica en Ciencias Naturales con énfasis en Educación Ambiental	5	1%
Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil	35	10%
Programa de Administración de Negocios con énfasis en Negocios Internacionales	5	1%
Programa Salud Ocupacional	40	11%
Registro y Control Académico	8	2%
Oficina de Gestión Tecnológica	12	3%
Oficina de Graduados	157	43%
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

*Fuente. Auditoría Oficina Control de Gestión*



# UNIVERSIDAD DEL TOLIMA DESPACHO DEL RECTOR OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

**Grafica 2.** Porcentaje de participación de PQR's por dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica – Semestre B 2013



- |   |  |
|---|--|
| ■ Vicerrectoría Académica                           | ■ Programa Administración Agropecuaria   |
| ■ Oficina de Acreditación y Autoevaluación          | ■ Programa Administración Financiera   |
| ■ Facultad de Ciencias                              | ■ Programa Administración Turística y Hotelera   |
| ■ Facultad de Ciencias de la Educación              | ■ Programa Licenciatura en Educación Básica en Ciencias Naturales con énfasis en Educación Ambiental |
| ■ Facultad de Ciencias de la Salud                  | ■ Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil  |
| ■ Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas | ■ Programa de Administración de Negocios con énfasis en Negocios Internacionales                     |
| ■ Facultad de Ingeniería Agronómica                 | ■ Programa Salud Ocupacional   |
| ■ Facultad de Ingeniería Forestal                   | ■ Programa Tecnología en Regencia de Farmacia  |
| ■ Secretaría Centros Regionales                     | ■ Registro y Control Académico   |
| ■ Oficina de Postgrados - IDEAD                     | ■ Oficina de Gestión Tecnológica   |
| ■ Programa Ingeniería Sistemas                      | ■ Oficina de Graduados   |

**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

La Oficina Proyección Social, Oficina de Investigaciones y Desarrollo Científico, reportan no haber recibido PQR's durante el semestre B – 2013.

Según las respuestas suministradas por las dependencias relacionadas en la tabla 5, la Facultad de Ciencias y el Programa de salud Ocupacional – del IDEAD no respondieron a un PQR cada una (ver tabla 6). Las demás dependencias relacionadas en la tabla 5 informan haber contestado los PQR's en los términos estipulados por la Ley.

**Tabla 6.** Dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica que reportaron PQR's sin responder.

N°	Dependencia y/o Facultad	Respondidos	No respondidos	Total PQR's
1	Facultad de Ciencias	1	1	2
2	Programa Salud Ocupacional	39	1	40
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>2</b>	<b>42</b>

Fuente. Auditoría Oficina Control de Gestión

### Vicerrectoría Administrativa

Según se observa en la tabla 7, el total de los PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa suman un total de 40. Del total de PQR's reportados se observa que el despacho de la Vicerrectoría Administrativa atendió la mayor cantidad de PQR's durante el semestre B-2013 con un total de 20 PQR's equivalente al 50% del total. (Ver tabla 7 y Grafica 3).

**Tabla 7.** Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa.

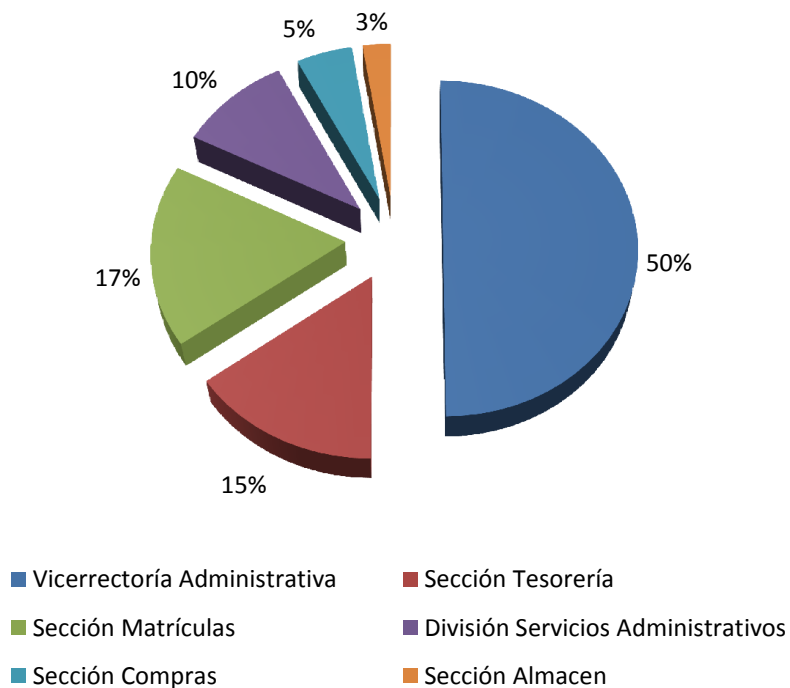
Dependencia y/o Facultad	Total PQR's	Porcentaje de participación
Despacho Vicerrectoría Administrativa	20	50%
Sección Tesorería	6	15%
Sección Matrículas	7	18%
División Servicios Administrativos	4	10%
Sección Compras	2	5%
Sección Almacén	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente. Auditoría Oficina Control de Gestión



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

**Grafica 3.** Porcentaje de participación de PQR's por dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa – Semestre B 2013



**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión

La División Relaciones Laborales y Prestacionales, reporta no haber recibido PQR's durante el semestre B – 2013.

Las dependencias relacionadas en la tabla 7 informan haber contestado los PQR's en los términos estipulados por la Ley.

### **Vicerrectoría de desarrollo Humano**

Solo tres (3) de las siete (7) dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Desarrollo Humano respondieron al requerimiento de información relacionada con los PQR's.

y tan solo dos (2) de ellas reportaron la cantidad de PQR's totales recibidos, respondidos y sin responder (ver tabla 8).

Según se observa en la tabla 8, el total de PQR's recibidos por estas dependencias fue de 3; siendo la Sección Asistencial la que mayor cantidad de



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

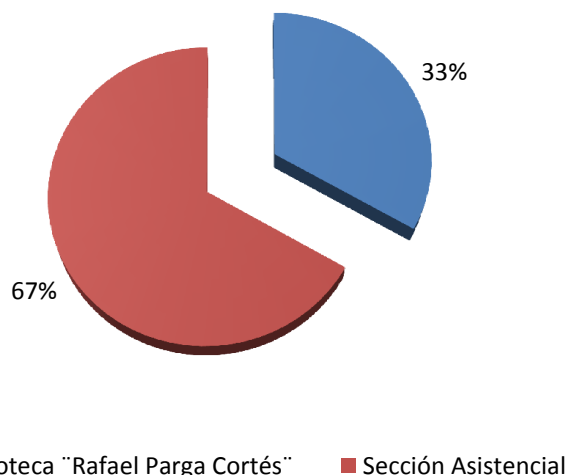
PQR's recibió durante el semestre B-2013 con una cantidad de 2 PQR's equivalente al 67% del total. (Ver tabla 8 y Grafica 4).

**Tabla 8.** Total PQR's reportados por las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Desarrollo Humano.

N°	Dependencia y/o Facultad	Total PQR's	Porcentaje de participación
1	Biblioteca "Rafael Parga Cortés"	1	33%
2	Sección Asistencial	2	67%
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión

**Grafica 4.** Porcentaje de participación de PQR's por dependencias adscritas a la Vicerrectoría Desarrollo Humano – Semestre B 2013



**Fuente.** Auditoría Oficina Control de Gestión

La Dirección de Bienestar Universitario, informo:

*"...3. Debido al sistema que se maneja los pqr se revuelven uno con otro y no es posible sacar un determinado numero..."*

*4. Los pqr que se reciben se les da el tramite correspondiente, pero no es posible dar un dato de cuantos por el mismo motivo anterior.*

*5. Por lo anterior, aunque siempre se contestan inmediatamente, es impreciso dar una respuesta al respecto".*

Por lo anterior el proceso auditor no pudo identificar el total de PQR's que fueron atendidos por esta dependencia durante el semestre B-2013.





UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Las dependencias relacionadas en la tabla 8 informan haber contestado los PQR's en los términos estipulados por la Ley.

### 5.2.2 Dependencias académico administrativas que no respondieron al requerimiento

Teniendo en cuenta que hubo incumplimiento del plan de mejoramiento suscrito por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano el 28 de noviembre del 2013 y a la falta de un aplicativo que permita efectuarle seguimiento a los PQR's, la Oficina Control de Gestión por medio de los correos electrónicos institucionales; envió el oficio N° 1.4-027 del 26 de Marzo de 2014 a 58 dependencias, en el cual solicita informar la cantidad de la PQR's recibidos, contestados y sin responder, durante la vigencia B-2013.

De lo anterior, cuarenta y cuatro (44) dependencias equivalentes al setenta y tres por ciento (73%) del total, respondieron al requerimiento de información, el veintisiete por ciento (27%) restante (equivalente a 16 dependencias) no responder a la solicitud de información efectuado por la Oficina Control de Gestión. (Ver tabla 9.)

**Tabla 9.** Dependencias que no respondieron al requerimiento efectuado por la Oficina control de Gestión.

N°	Dependencia y/o Facultad
<b>RECTORÍA</b>	
1	Oficina Desarrollo Institucional
<b>Vicerrectoría Académica</b>	
2	Facultad de Ciencias Humanas y Artes
3	Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
4	Facultad de Tecnologías
5	Instituto de Educación a Distancia
6	Programa de Tecnología en Protección y Recuperación de Ecosistemas Forestales
7	Programa Licenciatura en Educación Artística
8	Programa Licenciatura en Lengua Castellana
9	Programa Tecnología en Regencia de Farmacia
10	Centro Universitario Regional del Norte CURDN
11	Centro Tropical Pedro Antonio Pineda
<b>Vicerrectoría Administrativa</b>	
12	División Contable y Financiera
<b>Vicerrectoría de Desarrollo Humano</b>	
13	Despacho Vicerrectoría de Desarrollo Humano
14	Centro Cultural
15	Sección Deportes
16	Sección Salud Ocupacional

Fuente. Auditoría Oficina Control de Gestión.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta que no todas las dependencias respondieron el requerimiento efectuado por la Oficina Control de Gestión, se evidencio una diferencia entre los PQR's reportados por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y los informados por las dependencias Académico – Administrativas, de 14 PQR's.

### **5.2.3 Capacitación a las dependencias Académico – Administrativas, por parte del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano**

Con el propósito de verificar si se ha divulgado la metodología y la normatividad que deben tener en cuenta los funcionarios de la Universidad del Tolima al responder los PQR's que se recepcionan en cada una de las dependencias Académico – Administrativas. La Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4-027 del 26 de marzo de 2014 solicito a 60 dependencias de la Universidad informaran: *"...Informar si en los últimos seis meses se ha efectuado actualización o capacitación por parte del Administrador de PQR's (Luis Guillermo Melo Rojas, Director de Unidad – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano), sobre el procedimiento a seguir para dar respuesta a las peticiones respetuosas de los usuarios..."*.

De lo anterior se obtuvieron un total de 44 funcionarios, de la cuales en 4 de ellas se evidencio el **SI** haber recibieron capacitación y los 37 funcionarios restantes el **NO** haber recibido capacitación por parte del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

## **6. 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 44 dependencias (equivalente al 73% del total de dependencias a las que se les oficio) que respondieron al requerimiento efectuado por parte de la auditoria, treinta y siete (37) de estas (equivalentes al 84% del total de dependencias que respondieron al requerimiento de información) manifestaron no haber recibido capacitación por parte del administrador PQR's, en relación al trámite que se les debe dar a los PQR's.



UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

Se deben identificar los riesgos que puedan presentarse e implementar acciones preventivas que garanticen las respuestas oportunas 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 actualizado, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior es importante recalcar la importancia en el cumplimiento de los planes de mejoramiento que se encuentran a cargo de los líderes de procesos o jefes de áreas; Por tal motivo en aras de la mejora continua y por las reiteradas debilidades que se han venido manifestando en anteriores informes de auditoría en relación al manejo de la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y el incumplimiento del plan de mejoramiento presentado el 28 de noviembre de 2013, la Oficina Control de Gestión considera de suma importancia que el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano presentar un nuevo plan de mejoramiento




UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
DESPACHO DEL RECTOR  
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

donde se subsanen las debilidades identificadas y reflejadas en el informe de auditoría presentado el 5 de noviembre de 2011.

Se aclara que las acciones de mejora establecidas por el auditado no deben superar más de dos (2) meses en su implementación y la elaboración del plan de mejoramiento se debe efectuar teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Resolución de Rectoría Número 760 del 21 de junio de 2011.

Ibagué, 30 de mayo de 2014

Aprobó:



**CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO**  
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboro:



**JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS**  
Profesional Universitario