

**DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA CONTROL DE GESTIÓN**

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

SEMESTRE B-2014

PRESENTADO POR: JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS

APROBADO POR: CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO

 Universidad
del Tolima

IBAGUÉ, FEBRERO DE 2015

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA CONTROL DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ALCANCE	1
3. BASE LEGAL	1
4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	2
4.1 APLICATIVO (SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS)	2
4.2 PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	3
4.3 INFORMES PRESENTADOS POR EL COORDINADOR DE GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE POR EL APLICATIVO (SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS) Y POR EL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	4
5.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO.....	6
5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIA.....	9
5.3 CLASIFICACION DE LOS PQRD SEGÚN EL TIPO DE INFORMACION SOLICITADA.....	10

1945 - 2015



Universidad
del Tolima

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, la Oficina control de Gestión dentro del programa anual de auditorías, programo un seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por los peticionarios durante el segundo semestre del 2014 (Julio a Diciembre).

2. ALCANCE

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Recamos y Denuncias, presentadas por la ciudadanía ante la Universidad del Tolima y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el semestre B-2014.

3. 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".
- ✓ 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 2014.

4. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

4.1 APLICATIVO (SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS)

- 4.1.1 Observación 1:** Se evidencia que los significado correspondientes a: Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias; que se encuentra publicado en el aplicativo es diferente al documentado en el PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS código GC-P03, versión 05.

Recomendación: Efectuar una revisión de la información registrada en el aplicado y los demás medios que se emplean para difundir información relacionada con Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, con el fin de conservar la homogeneidad de la información.

- 4.1.2 Observación 2:** Se evidencio agrupamiento de los rótulos del eje X en los diagramas de: Solicitudes por Dependencia y Tendencias; generados por el aplicativo, lo que dificulta su análisis.

Recomendación: Evaluar la estructura y diseño de los reportes generados por el aplicativo, con el fin de garantizar la correcta interpretación de la información que allí se refleja.

- 4.1.3 Observación 3:** Se observa que el formulario empleado en el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS para la captura de los PQRDS, no posee las mismas estructura que el documentado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Recomendación: Aunque el formato empleado en el aplicativo permite la captura de la información necesaria para dar trámite a los PQRDS recibidos, este no cuenta con la misma estructura documentada en el Sistema de Gestión de la Calidad. Por tal motivo y con el fin de preservar la homogeneidad de los formatos, se recomienda revisar los dos formatos (el empleado en el aplicativo web y el registrado en el sistema de gestión de la calidad) y dejar un solo diseño que garantice la captura de la información requerida para dar el trámite a los PQRDS.

4.2 PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

- 4.2.1 Observación 4:** Una vez consultados los Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 21, de la Ley 1437 de 2011, citados en el capítulo 4 (BASE LEGAL); se observa que estos presentan una nota la cual dice: *"NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011"*.

Recomendación: Por lo expuesto en la observación se recomienda efectuar una actualización de la Base Legal que soporta el procedimiento de **TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**, el cual se encuentra documentado en Sistema de Gestión de la Calidad; esto con el fin de evitar la aplicación de normatividad que pueda encontrarse derogada y así evitar futuros problemas legales para la Universidad.

- 4.2.2 Observación 5:** Se observa una desactualización en el Anexo 1. "Formulario Peticiones Quejas y Reclamos MI-P03-F01", relacionado en el numeral 6 "ANEXOS", del PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS código GC-P03. Lo anterior debido a que en el REGISTRO DE MODIFICACIONES se detalla que el procedimientos cambio de código MI-P03 a GC-P03.

Recomendación: Efectuar una revisión del procedimiento y efectuar una actualización de los códigos de los formatos relacionados el paso a paso y el anexo, esto con el fin de evitar confusiones al momento del diligenciamiento de los formatos empleados para la recolección de la información.

4.3 INFORMES PRESENTADOS POR EL COORDINADOR DE GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aunque los informes mensuales presentados por el Coordinador evidencian la cantidad total de PQRD recibidos en cada mes, la dependencia que más PQRS recibió, cantidad de PQRD según el tipo de solicitud, la oportunidad de las respuestas y la cantidad de PQRD sin responder; La Oficina Control de Gestión recomienda que como mejora continua del PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, se efectúe un análisis más detallado empleando gráficas, de la información que allí se presenta.

De igual forma la implementación de estrategias que permita evaluar la satisfacción de los peticionarios frente a las respuestas dadas por parte de las dependencias académico – administrativas de la Universidad.

5. INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE POR EL APLICATIVO (SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS) Y POR EL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta que el aplicativo empezó a implementar a partir del 1 de agosto de 2014, la información correspondiente al mes de Julio del 2014 no se encuentra almacenada en este. Los datos del presente informe fueron suministrados por el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y verificados con los registrados en el aplicativo. Durante el segundo semestre del 2014 se evidenció un total de 384 PQRD los cuales se encuentran distribuidos así:

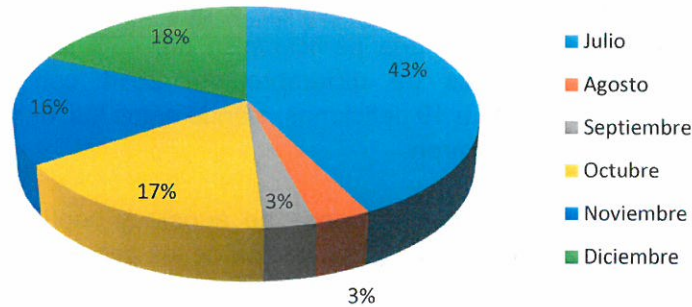
Tabla 1. Cantidad de PQRDS recibidos, clasificados por tipo y por mes (Segundo semestre del 2014)

PQRD AÑO 2014						
Mes	Denuncias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	TOTAL
Julio	0	121	31	11	0	163
Agosto	0	7	3	3	0	13
Septiembre	0	9	2	1	0	12
Octubre	2	44	8	5	5	64
Noviembre	3	39	12	3	5	62
Diciembre	0	49	9	7	5	70
TOTAL	5	269	65	30	15	384

Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoría.

Según la información suministrada se puede evidenciar que durante el mes de Julio del 2014 se registró la mayor cantidad de peticiones con un total de 163 PQRD (43% del total de PQRD), seguido del mes de diciembre con un total de 70 solicitudes (18% del total de PQRD). (Ver Grafica 1)

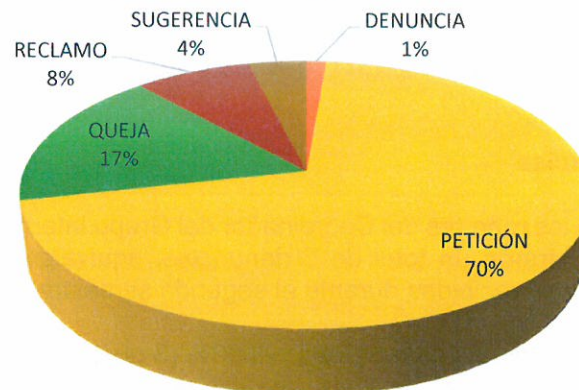
Grafica 1. Porcentaje de participación del total de PQRD recibidos durante el segundo semestre del 2014, por meses.



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

De las 384 solicitudes reportadas durante el segundo semestre del 2014, se observa que las peticiones fueron las que mayor participación tuvieron con un total de 269 peticiones equivalente al 70%, seguida de las quejas con un total de 65 equivalentes al 17%.(Ver Grafica 2.)

Grafica 2. Clasificación de PQRD recibidos durante el semestre B del 2014, clasificados según el tipo.



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

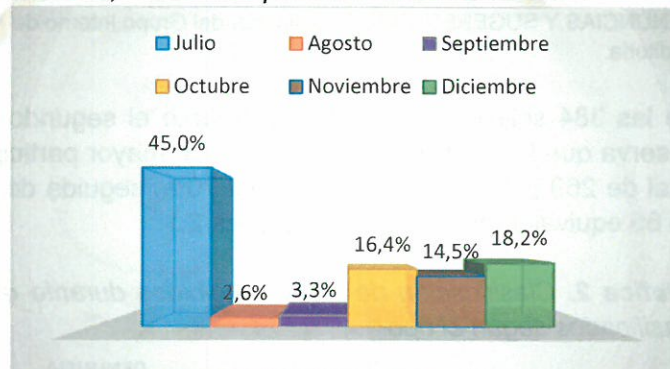
5.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO

5.1.1 Peticiones

Se puede observar en la Grafica 3, que durante el mes de Julio de 2014 las peticiones tuvieron una participación del 45% equivalente a 121 peticiones, seguido del mes de diciembre del 2014 con participación del 18.2% correspondiente a 49 peticiones; siendo estos los meses que mayor cantidad de peticiones registraron.

Durante los meses de agosto y septiembre del 2014, se puede evidenciar una notable disminución de las peticiones, registrando un total de 7 (2.6%) peticiones en el mes de agosto y 9 (3.3%) en el mes de septiembre.

Grafica 3. Cantidad de peticiones reportadas por el Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, clasificadas por mes. – Semestre B-2014



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

5.1.2 Denuncias

Según los reportes del Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, se registraron un total de 5 denuncias, equivalentes al 1.3% del total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre del 2014.

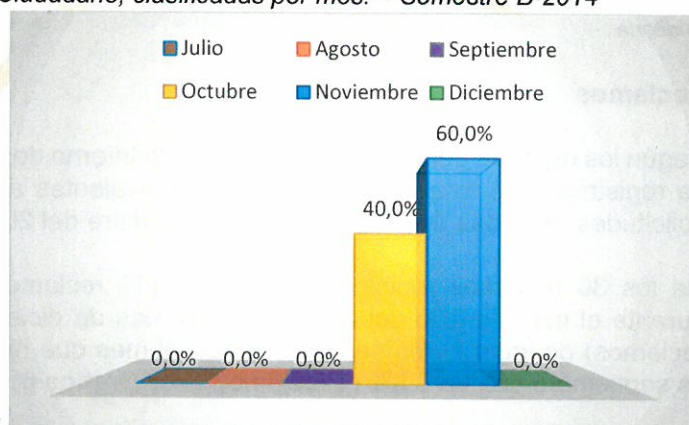
De las 5 denuncias recibidas, el 60% (3 quejas) fueron presentados durante el mes de noviembre del 2014, seguido del mes de octubre del 2014 con un 40 (12 quejas) de igual forma se observa que el mes que menos reclamos registra es septiembre con un 3.1% (2 quejas). (**Ver Grafica 4**)

De las denuncias presentadas formalmente, se procedió a efectuar un análisis al contenido de los documentos, encontrando que dos se relacionaban con denuncias en contra de docentes; las tres restantes no cumplían con las características descritas en el PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, para que fuesen clasificadas como una denuncia.

De las denuncias interpuestas en contra de docentes se observó:

- Una estudiante del programa de Salud Ocupacional interpuso una denuncia encorta de un catedrático del IDEAD; de esto se evidencio en el aplicativo respuesta por parte de le Secretaria Académica del IDEAD mediante oficio N° 13.2.1.103 del 18 de noviembre del 2014.
- La otra fue del grupo 2 de Administración Financiera del CREAD el Tunal en contra de una catedrática; de esto se evidencio respuesta por parte de la Secretaria Académica del IDEAD mediante oficio 13.21193 del 2 de diciembre de 2014.

Grafica 4. Cantidad de denuncias reportadas por el Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, clasificadas por mes. – Semestre B-2014



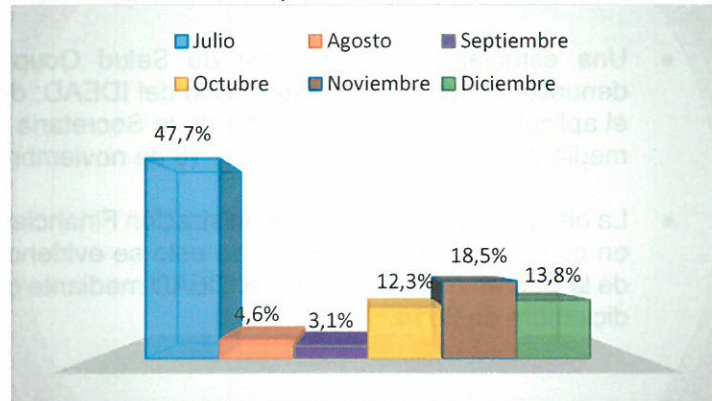
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

5.1.3 Quejas

Según los reportes del Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, se registraron un total de 65 quejas, equivalentes al 16.9% del total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre del 2014.

De las 65 quejas recibidas, el 47.7% (31 quejas) fueron presentados durante el mes de julio del 2014, seguido del mes de noviembre con un 18.5% (12 quejas) de igual forma se observa que el mes que menos reclamos registra es septiembre con un 3.1% (2 quejas). (Ver Grafica 5)

Grafica 5. Cantidad de quejas reportadas por el Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, clasificadas por mes. – Semestre B-2014



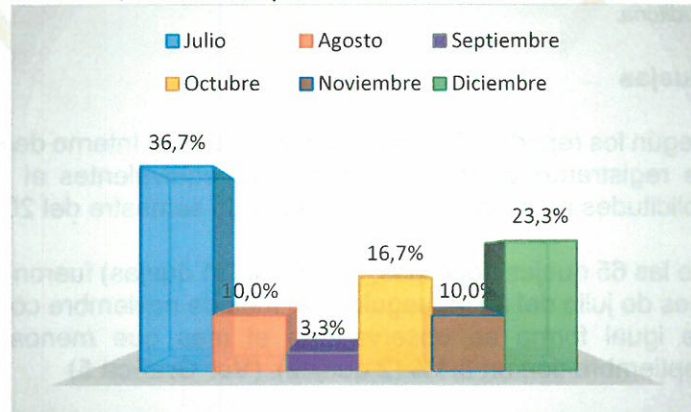
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

Reclamos

Según los reportes del Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, se registraron un total de 30 reclamos, equivalentes al 7.8% del total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre del 2014.

De los 30 reclamos recibidos, el 36.7% (11 reclamos) fueron presentados durante el mes de julio del 2014, seguido mes de diciembre con un 23.3% (7 reclamos) de igual forma se observa que el mes que menos reclamos registra es septiembre con un 3.3% (1 reclamo). **(Ver Grafica 6)**

Grafica 6. Cantidad de reclamos reportadas por el Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, clasificadas por mes. – Semestre B-2014



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria

5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Según la información suministrada por el coordinador del grupo de atención al ciudadano y verificado con el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, la dependencia que mayor número de PQRD atendió fue el Grupo de Atención al Ciudadano con un 40.7% (92 solicitudes), seguido de la Secretaria Académica del IDEAD con un 25.7% (58 solicitudes). El resto de dependencias atendieron entre 9 y 1 solicitudes. (Ver tabla 2)

Tabla 2. Total de PQRDS recibidos, clasificados por tipo de dependencias (Segundo semestre del 2014)

Oficina	Número de Solicitudes	% De Participación
RESPUESTA DIRECTA O.A.C.	92	40,7%
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	58	25,7%
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	9	4,0%
INSCRIPCIONES - IDEAD	8	3,5%
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	8	3,5%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8	3,5%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	7	3,1%
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	2,2%
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	2,2%
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	4	1,8%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	3	1,3%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	3	1,3%
SECRETARIA GENERAL	3	1,3%
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	2	0,9%
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0,4%
OFICINA RELACIONES INTERNACIONALES	1	0,4%
GRUPO DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	1	0,4%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1	0,4%
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	1	0,4%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1	0,4%
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1	0,4%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	0,4%
OFICINA DE GRADUADOS	1	0,4%
SECCIÓN TESORERÍA	1	0,4%
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	1	0,4%
TOTAL	226	100%

Fuente. Apicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

5.3 CLASIFICACION DE LOS PQRD SEGÚN EL TIPO DE INFORMACION SOLICITADA

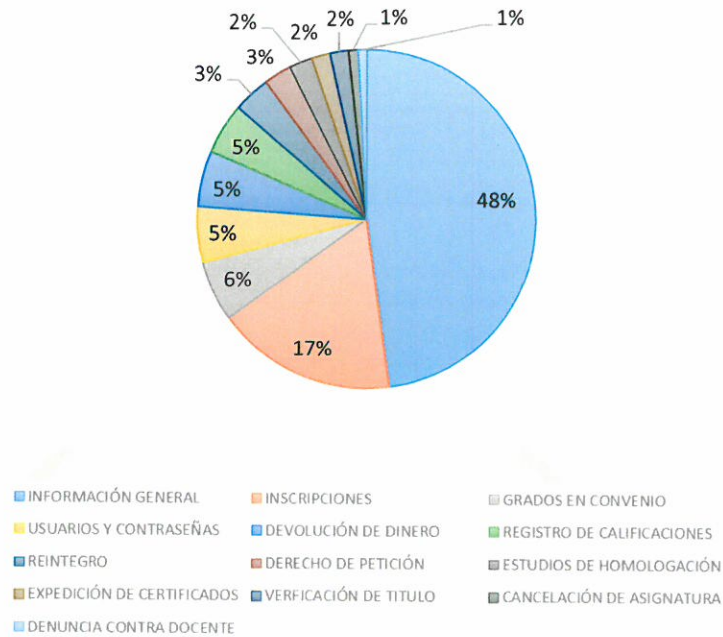
De las 226 PQRD atendidos durante el segundo semestre del 2014 se pudo observar que el mayor motivo de consultas de los usuarios fue por INFORMACIÓN GENERAL con un total de 108 solicitudes (48% del total de solicitudes), seguido de consultas por inscripciones con un total de 39 (17% del total de las solicitudes). (Ver Tabla 3 y Grafica 7).

Tabla 3. Total de PQRDS recibidos, clasificados según el tipo de información solicitada (Segundo semestre del 2014).

Tipo de Información Solicitada	Numero de Solicitudes
INFORMACIÓN GENERAL	108
INSCRIPCIONES	39
GRADOS EN CONVENIO	13
USUARIOS Y CONTRASEÑAS	12
DEVOLUCIÓN DE DINERO	12
REGISTRO DE CALIFICACIONES	11
REINTEGRO	8
DERECHO DE PETICIÓN	6
ESTUDIOS DE HOMOLOGACIÓN	5
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS	4
VERIFICACIÓN DE TITULO	4
CANCELACIÓN DE ASIGNATURA	2
DENUNCIA CONTRA DOCENTE	2
TOTAL	226

Fuente. Apicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

Grafica 7. Cantidad de quejas reportadas por el Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano, clasificadas por mes. – Semestre B-2014



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, Coordinador del Grupo Interno de Atención al Ciudadano y esta Auditoria.

Ibagué, 28 de Febrero de 2015

Aprobó:



CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO

 Jefe Oficina Control de Gestión



Elabóro:

 Universidad

 del Tolima



JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS

 Profesional Universitario - OCG

