

TABLA DE CONTENIDO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;  
SEMESTRE B-2015**

**SEMESTRE B-2015**

**PRESENTADO POR:** JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS  
Profesional Universitario – Oficina Control de Gestión

**APROBADO POR:** CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO  
Jefe Oficina Control de Gestión

**IBAGUÉ, ABRIL DE 2016**

Oficina Control de Gestión - Universidad del Tolima

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ALCANCE	5
3. BASE LEGAL	5
4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	6
5. SOLICITUDES PRESENTADAS A LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	7
6. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS	12
6.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo web	12
6.2 PQRDS No Resueltos	14
7. CONCLUSIONES	18

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2015 \_\_\_\_\_ 7

**Tabla 2** Total solicitudes según los días hábiles otorgados para las respuestas de los  
peticionarios. \_\_\_\_\_ 13

**Tabla 3.** Solicitudes resueltas en términos superiores de los diez días hábiles. \_\_\_\_\_ 14

## ÍNDICE DE GRAFICAS

<b>Grafica 1.</b> Porcentaje de participación de las solicitudes según su clasificación_____	7
<b>Grafica 2.</b> Total peticiones recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias. ____	8
<b>Grafica 3.</b> Total quejas recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias ____	9
<b>Grafica 4.</b> Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias ____	10
<b>Grafica 5.</b> Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias ____	11
<b>Grafica 6.</b> Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias ____	12
<b>Grafica 7.</b> Total solicitudes según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios_____	14

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;  
SEMESTRE B-2015**

## **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 2015 (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-2015.

## **3. BASE LEGAL**

### **Externa**

- ✓ Artículos 20, 23, 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio del 2015
- ✓ 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. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO**

El día 22 de abril del 2016, la Oficina Control de Gestión realizo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito el 09 de octubre del 2015 por el profesional Universitario de la sección de correspondencia; que según oficio N° 1.1 SG-670 del 21 de septiembre del 2015 quedo a cargo de la administración del PROCEDIMIENTO TRAMITES DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Según el seguimiento efectuado el plan de mejoramiento presento un avance del 48,33 %, quedando 51,67 % de las acciones pendientes de cumplir.

De esto no se evidenciaron:

- A pesar que se evidencio la circular N° 001 de octubre del 2015 donde se da a conocer a la comunidad universitaria los plazos para respuesta de los derechos de peticiones, no se evidencian soportes que permitan verificar un análisis del marco legal aplicable al procedimiento. El procedimiento sigue presentando como tiempo de respuesta los 15 días hábiles como único tiempo de respuesta para las solicitudes (PQRDS) presentadas respetuosamente.
- Aunque se evidencia un cambio en la estructura del informe presentado por el administrador de PQRDS, sigue presentando debilidades en los análisis realizados a los datos. De igual forma sigue sin evidenciarse la aplicación de una evaluación de satisfacción a las respuestas dadas a los peticionarios.
- Los datos reportados en los informes presentados por el administrador de PQRDs y los almacenados en la base de datos presentaba una diferencia de tres solicitudes. Lo anterior permite evidenciar una falta de controles al verificar la información reportada en el informe generados por el aplicativo y el almacenado en la base de datos de PQRDS. Dicha diferencia fue corregida una vez fue noticiada por parte de la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4 - 82 del 7 de abril del 2016.

**Conclusión:** Aunque se evidenciaron algunas acciones para el cumplimiento del plan de mejoramiento, estas no fueron efectivas lo que pudo evidenciar un cumplimiento de tan solo el 48.33%.

Por otro lado las acciones que fueron realizadas no evidencian la efectividad esperada permitiendo evidenciar debilidades en los controles aplicados lo que puede ocasionar materialización de riesgos.

**Recomendación:** Dar cumplimiento en su totalidad al plan de mejoramiento suscrito el 09 de octubre del 2015.

## 5. SOLICITUDES PRESENTADAS A LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

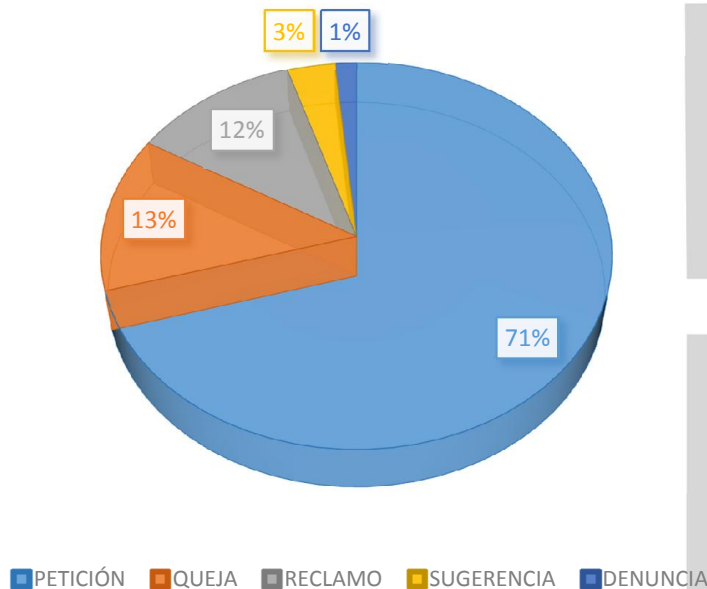
Para el segundo semestre del 2015 se presentaron por medio del aplicativo web un total de 662 PQRDS, de los cuales 71% corresponden a Peticiones, 13% a Quejas, 12% a Reclamos, 3% Sugerencias y 2% a Denuncias.

**Tabla 1.** Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2015

CLASE	CANTIDAD	%
Petición	467	71%
Queja	86	13%
Reclamo	77	12%
Sugerencia	22	3%
Denuncia	10	2%
<b>Total</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

**Grafica 1.** Porcentaje de participación de las solicitudes según su clasificación



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Según lo anterior se puede evidenciar que el mayor número de solicitudes se efectuaron por medio de las peticiones con un total 467 solicitudes seguido de las quejas con un total de 86 solicitudes.

En total el aplicativo web en sus reportes refleja un total de 34 dependencias académico administrativas de la Universidad del Tolima que recibieron solicitudes para el segundo semestre del 2015. De lo anterior se identificaron tres dependencias por cada clase de solicitud, que tuvieron mayor recepción de solicitudes en el correspondiente semestre.

A continuación se relacionan las solicitudes según su clasificaron e identificando las 3 dependencias que mayor número de solicitudes atendieron.

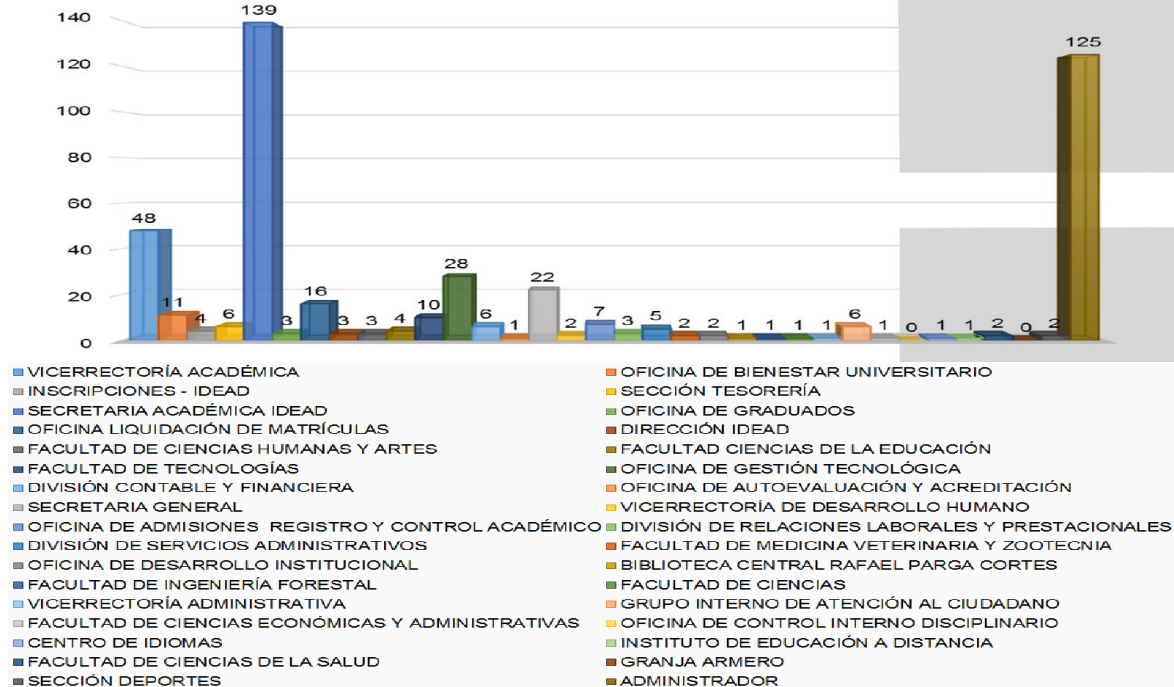
- **Peticiones**

Las peticiones registraron durante el segundo semestre del 2015 un total de 467 solicitudes de las cuales se pudo observar que: 450 solicitudes fueron solucionadas, 4 solicitudes no reflejan repuesta en el aplicativo y 13 solicitudes fueron rechazadas por haber sido presentadas de forma inadecuada.

De igual forma se evidencia que tres dependencias presentan el mayor número de solicitudes recibidas; dichas dependencias fueron:

- La Secretaria Académica IDEAD con un total 139 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 2**).
- El administrador de PQRD con 125 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 2**).
- La Vicerrectoría Académica con 48 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 2**).

**Grafica 2.** Total peticiones recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias.



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS



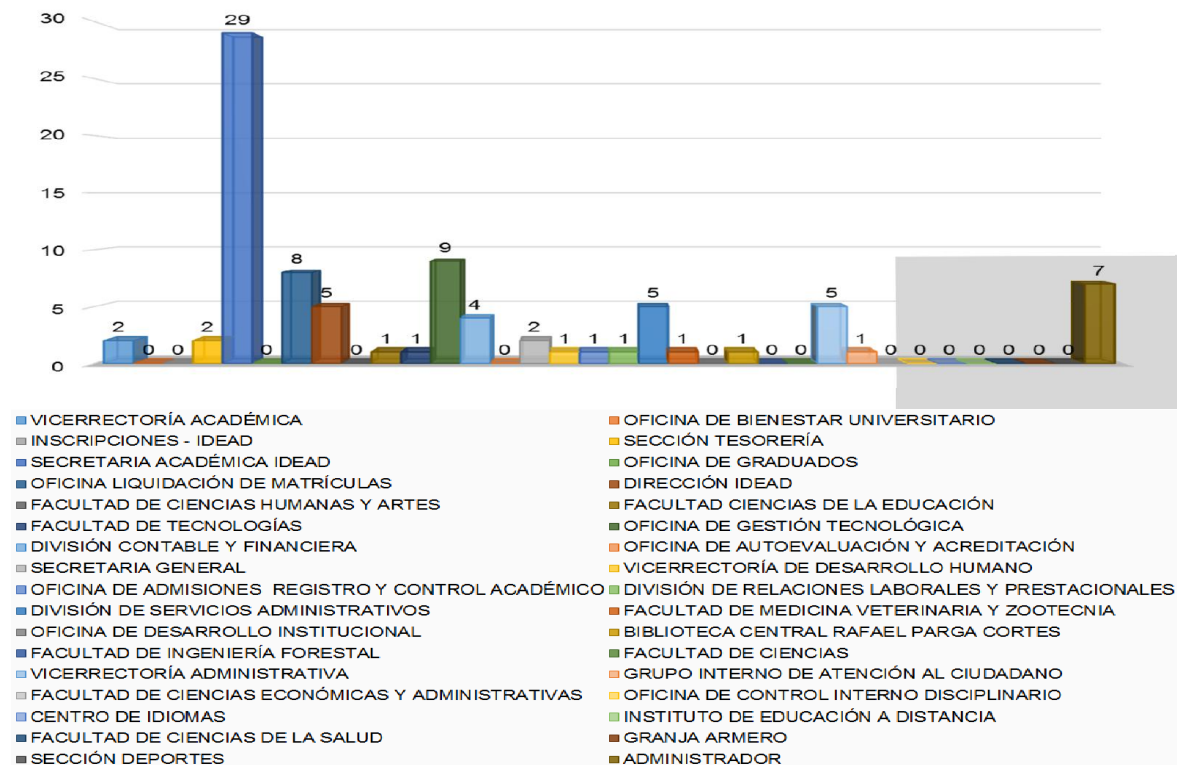
• **Quejas**

Las quejas registraron durante el segundo semestre del 2015 un total de 86 solicitudes de las cuales se pudo observar que: 85 solicitudes fueron solucionadas y 1 solicitud fue rechazada por haber sido presentadas de forma inadecuada.

De igual forma se evidencia que tres dependencias presentan el mayor número de solicitudes recibidas; dichas dependencias fueron:

- La Secretaria Académica IDEAD con un total 29 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 3**).
- La Oficina de Gestión Tecnológica con 9 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 3**).
- La Oficina de Liquidación de Matriculas con 8 solicitudes recibidas (**Ver Grafica 3**).

**Grafica 3.** Total quejas recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

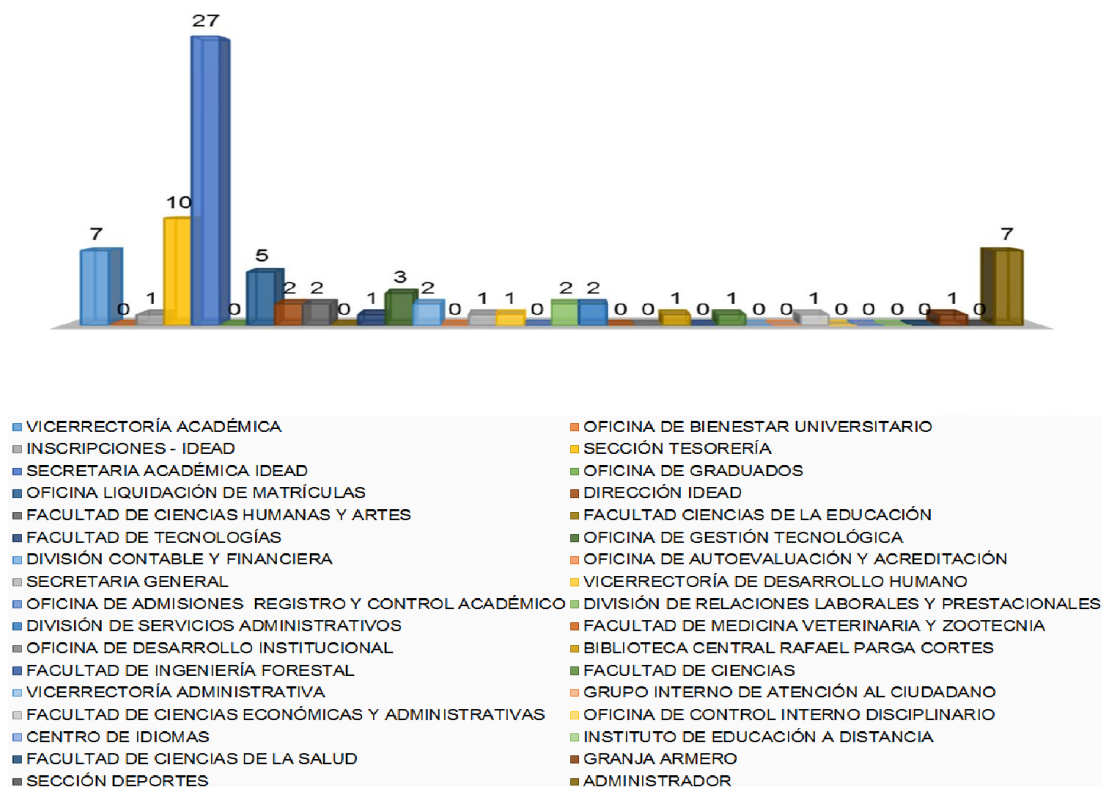
• **Reclamos**

Los reclamos registraron durante el segundo semestre del 2015 un total de 77 solicitudes de las cuales se pudo observar que: 75 solicitudes fueron solucionadas, 1 solicitud no refleja respuesta en el aplicativo y 1 solicitud fue rechazada por haber sido presentadas de forma inadecuada.

De igual forma se evidencia que tres dependencias presentan el mayor número de solicitudes recibidas; dichas dependencias fueron:

- La Secretaria Académica IDEAD con un total 27 solicitudes recibidas (**Ver grafica 4**).
- La Sección de Tesorería con 10 solicitudes recibidas (**Ver grafica 4**).
- La Vicerrectoría Académica con 7 solicitudes recibidas (**Ver grafica 4**).
- El administrador de PQRDs con 7 solicitudes recibidas (**Ver grafica 4**).

**Grafica 4.** Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

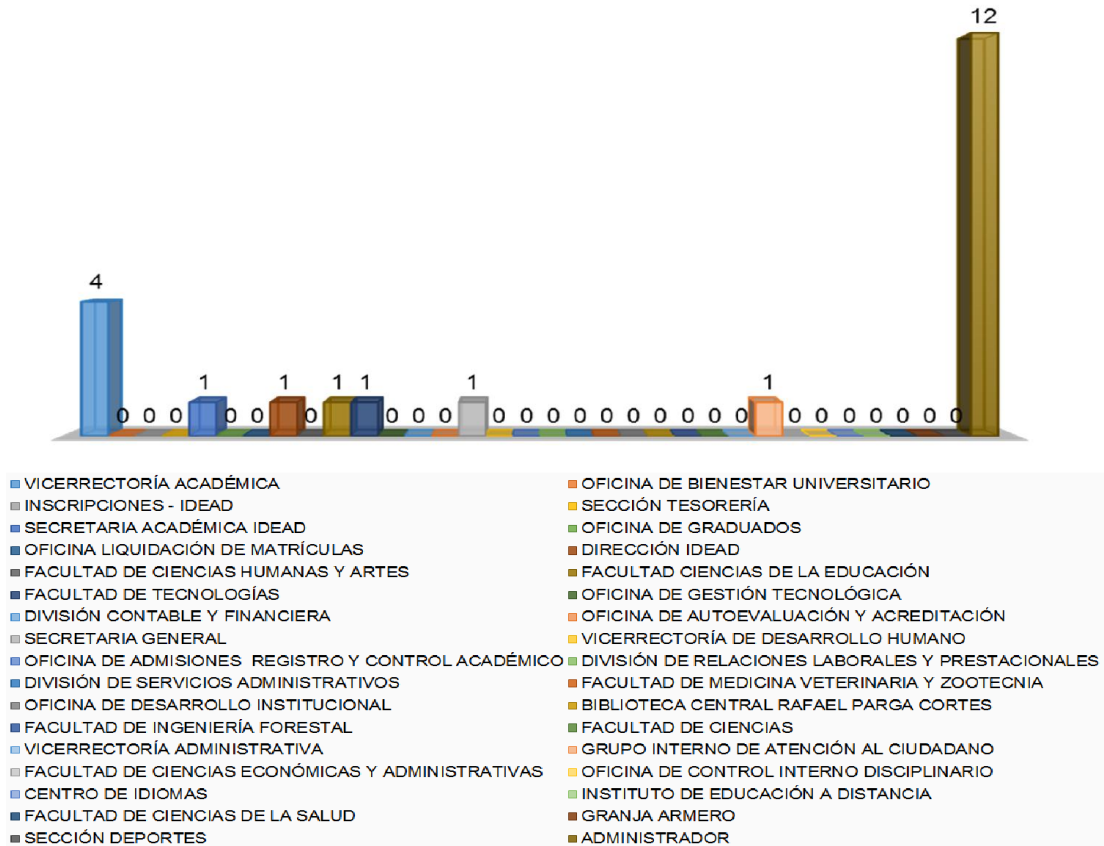
• **Sugerencias**

Los reclamos registraron durante el segundo semestre del 2015 un total de 22 solicitudes de las cuales se pudo observar que: 15 solicitudes fueron solucionadas y 7 solicitudes fueron rechazadas por haber sido presentadas de forma inadecuada.

De igual forma se evidencia que tres dependencias presentan el mayor número de solicitudes recibidas; dichas dependencias fueron:

- El administrador de PQRDs con 12 solicitudes recibidas (**Ver grafica 5**).
- La Secretaria Académica IDEAD con un total 4 solicitudes recibidas (**Ver grafica 5**).

**Grafica 5.** Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

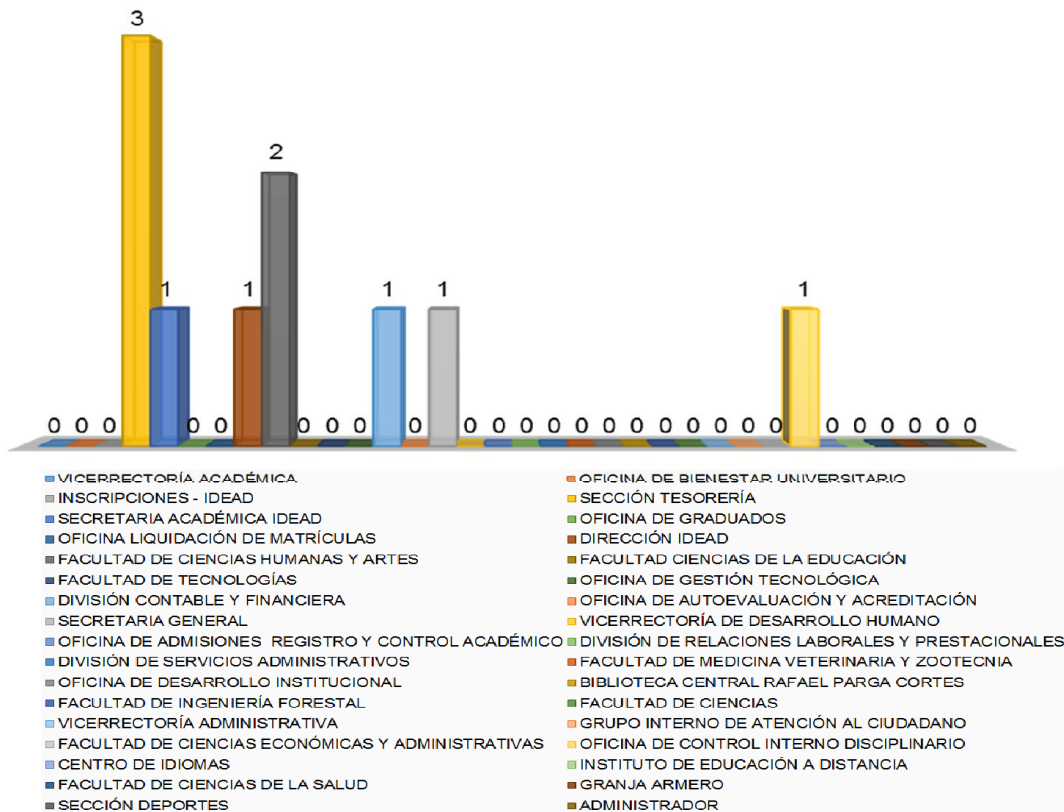
• **Denuncias**

Las denuncias registraron durante el segundo semestre del 2015 un total de 10 solicitudes de las cuales se pudo observar que: 10 solicitudes fueron solucionadas.

De igual forma se evidencia que tres dependencias presentan el mayor número de solicitudes recibidas; dichas dependencias fueron:

- La Sección de Tesorería con 3 solicitudes recibidas (Ver grafica 6).
- La Facultad De Ciencias Humanas y Artes con un total 4 solicitudes recibidas (Ver grafica 6).

**Grafica 6.** Total reclamos recibidas durante el semestre B-2015, por dependencias



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

## 6. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS

### 6.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo web

En el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, establece:

**“Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos

*legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

**Observación 1:** Según lo anterior la Oficina Control de Gestión, durante el presente seguimiento pudo evidenciar en el aplicativo que hay solicitudes las cuales su tiempo de respuesta asignados de forma automática por el aplicativo web oscila entre 1 y 15 días hábiles (**Ver tabla 2 y Grafica 7**).

**Tabla 2** Total solicitudes según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios.

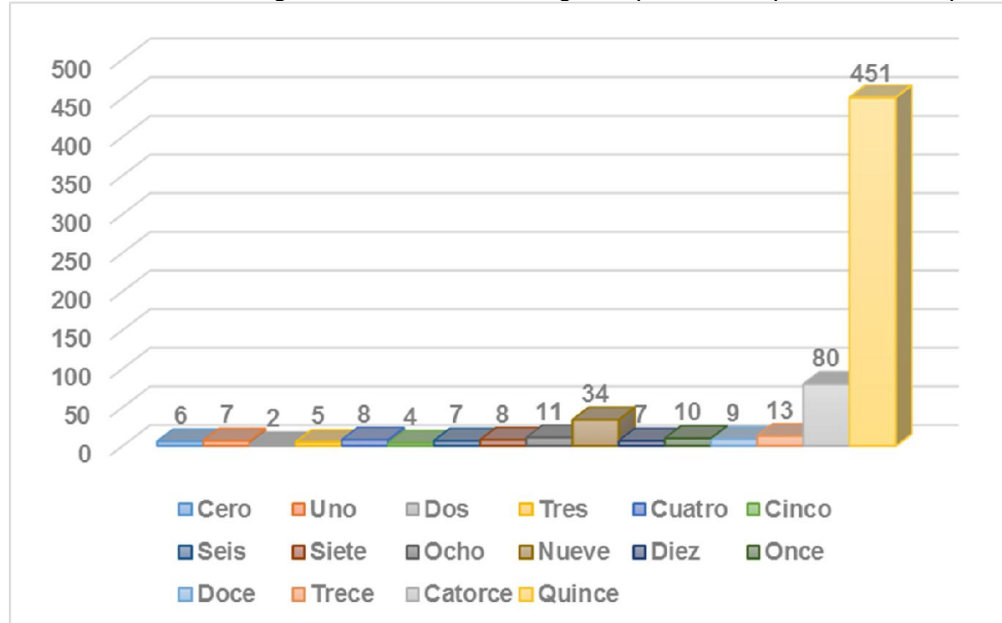
<b>DHR</b>	<b>CS</b>
Cero	6
Uno	7
Dos	2
Tres	5
Cuatro	8
Cinco	4
Seis	7
Siete	8
Ocho	11
Nueve	34
Diez	7
Once	10
Doce	9
Trece	13
Catorce	80
Quince	451
<b>Total</b>	<b>662</b>

**DHR** =Días hábiles de Respuesta.

**CS** = Cantidad de Solicitudes

**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

**Grafica 7.** Total solicitudes según los días hábiles otorgados para las respuestas de los peticionarios



**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

**Observación 2:** Se evidenciaron 81 solicitudes que fueron resueltas en tiempos máximos que oscilan entre once y Dieciséis días hábiles (**Ver tabla 3**).

**Tabla 3.** Solicitudes resueltas en términos superiores de los diez días hábiles.

DR	CS
Once	19
Doce	22
Trece	16
Catorce	17
Quince	6
Dieciséis	1
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>

**DR**=Días en los que se dio respuesta

**CS**=Cantidad de Solicitudes resueltas

**Fuente.** Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

## 6.2 PQRDS No Resueltos

**Observación 3:** Se evidenciaron cinco solicitudes a las que no se les evidencio respuesta en el aplicativo. De esto la oficina Control de Gestión mediante Oficios 1.4-329, 1.4-330, 1.4-331 del 16 de septiembre del 2015 y el 1.4-83 del 8 de abril del 2015; a lo cual respondieron:

<b>Radicado</b>	592051106355812072015		
<b>Tipo de solicitud</b>	PETICIÓN		
<b>Fecha solicitud</b>	12-jul-15	<b>Fecha Limite respuesta</b>	04-ago-15
<b>Oficina Responsable</b>	SECRETARIA GENERAL		
<b>Observación</b>	<p>Respondió a la solicitud efectuada por la Oficina Control de Gestión mediante Oficio SG-1.1-108 del 19 de abril del 2016, en el cual manifiesta: "... <i>La demora en la respuesta en las fechas establecidas por la norma, obedece a que en la fecha el cargo que tiene bajo sus responsabilidades esta tarea, se encontraba en proceso de empalme por cambio de funciones...</i>". Según el soporte anexado en el cual se puede evidencia la respuesta a la solicitud del peticionario, se observa que la fecha de respuesta es 6/10/15 (43 días hábiles después de la fecha establecida para la respuesta).</p>		

<b>Radicado</b>	210062411401217072015		
<b>Tipo de solicitud</b>	RECLAMO		
<b>Fecha solicitud</b>	17-jul-15	<b>Fecha Limite respuesta</b>	11-ago-15
<b>Oficina Responsable</b>	GRANJA ARMERO		
<b>Observación</b>	<p>Respondió a la solicitud efectuada por la Oficina Control de Gestión mediante Oficio SGA-086-2015 del 17 de septiembre del 2015, en el cual manifiesta: "... <i>Previo a dar respuesta por el aplicativo PQRD's, el 05 de agosto de 2015, me reuní con el peticionario Luis Alfredo Lozano Botache, con el fin de que me ilustrara más detalles sobre su petición para responderle objetivamente.</i></p> <p><i>En este Particular, luego de verificar información referida por el Ingeniero Lozano, el suscrito le dio respuesta al RECLAMO PQRD's N° 210062411401217072015, el 10 de Agosto de 2015, Inmediatamente después, le informé vía correo electrónico, al Dr. Luis Guillermo Melo Rojas, encargado del aplicativo PQRD's en esa fecha (10-Agosto-2015, hora 16:24), sobre el procedimiento realizado de manera exitosa.</i></p> <p><i>Por lo anterior, comedidamente solicito se me conceda el término de dos días para indagar en la Oficina PQRD's, sobre la trazabilidad de la respuesta dad al recurso en mención y presentarla en físico a su dependencia, toda vez que no guardé copia o imagen de lo transigido...". De lo anterior no se ha efectuado entrega a esta dependencia copia de la respuesta dada al peticionario.</i></p>		

<b>Radicado</b>	563959408244712082015		
<b>Tipo de solicitud</b>	PETICIÓN		
<b>Fecha solicitud</b>	12-ago-15	<b>Fecha Limite respuesta</b>	03-sep-15
<b>Oficina Responsable</b>	SECCIÓN DEPORTES		

<b>Observación</b>	Respondió a la solicitud efectuada por la Oficina Control de Gestión mediante Oficio 3.1-2-020 del 11 de abril del 2016, manifiesta: <i>“Me permito informar que el correo sdeportes@ut.edu.co, no tenía uso en virtud de contar con el correo institucional, osorio@ut.edu.co. De acuerdo a esto las PQRDS, identificadas con el número 867820213094012082015 y el número 563959408244712082015, no tuvieron respuesta de esta sección por desconocimiento de su contenido...”</i>
--------------------	---

<b>Radicado</b>	867820213094012082015		
<b>Tipo de solicitud</b>	PETICIÓN		
<b>Fecha solicitud</b>	12-ago-15	<b>Fecha Limite respuesta</b>	03-sep-15
<b>Oficina Responsable</b>	SECCIÓN DEPORTES		
<b>Observación</b>	Respondió a la solicitud efectuada por la Oficina Control de Gestión mediante Oficio 3.1-2-020 del 11 de abril del 2016, manifiesta: <i>“Me permito informar que el correo sdeportes@ut.edu.co, no tenía uso en virtud de contar con el correo institucional, osorio@ut.edu.co. De acuerdo a esto las PQRDS, identificadas con el número 867820213094012082015 y el número 563959408244712082015, no tuvieron respuesta de esta sección por desconocimiento de su contenido...”</i>		

<b>Radicado</b>	141371613104609122015		
<b>Tipo de solicitud</b>	PETICIÓN		
<b>Fecha solicitud</b>	09-dic-15	<b>Fecha Limite respuesta</b>	31-dic-15
<b>Oficina Responsable</b>	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS		
<b>Observación</b>	Respondió a la solicitud efectuada por la Oficina Control de Gestión mediante Oficio 10.035 del 12 de abril del 2016, manifiesta: <i>“... La petición de código 141371613104609122015 de fecha del 09 de diciembre de 2015 con vencimiento el 31 de diciembre de 2015, es una petición del señor LUIS FELIPE PANIAGUA, quien nos ha tenido desde un tiempo atrás enviándonos continuamente peticiones con lenguaje incoherente y grotesco, por tal razón, el día 9 de diciembre se dio respuesta a una de las tantas peticiones que este señor ha venido realizando... ”.</i> De esto no se evidencio respuesta al PQRD por el cual la Oficina efectuó la consulta.		

De lo anterior se procederá a dar traslado de estas solicitudes a la dependencia correspondiente para que se tomen las acciones pertinentes y que se determine si las causas por las que no se dio respuesta a los peticionarios, fueron bien justificadas.



### **Conclusión**

- Se puede observar una falta de uniformidad y parametrización en la asignación de los días hábiles que se otorgan para las respuestas de los peticionarios.
- Teniendo en cuenta la normatividad expedida por el Gobierno Nacional para dar tramites a las peticiones respetuosas de la ciudadanía, se evidencia falta de oportunidad en las repuestas dadas a los peticionarios. Lo anterior debido a que el numeral 1 del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que: *“...1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes....”*
- Debilidades en los controles aplicados en la verificación de las respuestas dadas a las solicitudes de los peticionarios.

### **Recomendación**

- En conjunto con la Oficina de Gestión Tecnológica efectuar una revisión de los tiempos de respuesta asignados de forma automática, a las solicitudes formalmente presentadas.
- Diseñar controles que permitan garantizar la oportunidad en las respuestas dadas a las peticiones interpuesta por la ciudadanía.
- Identificar los tiempos en los que se deben responder los diferentes tipos de solicitudes que son radicadas ante la Universidad y socializarlo con los funcionarios responsables de dar respuestas a las mismas.
- Fortalecer los controles aplicados en la verificación de las respuestas a las solicitudes formales presentadas por los peticionarios.

## 7. CONCLUSIONES

### 7.1 Modelo de Control y de planeación y gestión

Componente de direccionamiento estratégico: Es importante mantener actualizada la normatividad y procedimientos que se implementan al interior de la universidad, esto con el fin de garantizar la preservación de los derechos de los ciudadanos y la correcta ejecución de las actividades que se desarrollan al interior de la Universidad, para el logro de objetivos institucionales.

De igual forma es importante evaluar los indicadores establecidos en el sistema de gestión e calidad empleados para la evaluación y seguimiento del procedimiento.

Componente administración del riesgo: Es importante que la Universidad identifique los posibles riesgos que se puedan presentar en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así mismo como implementar controles que permitan mitigar, evitar o transferir la materialización de los mismos. Por tal motivo es importante que desde la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano se efectuó un mayor análisis a los informes que se generan partir los PQRD's que se presentan formalmente durante cada periodo. Esto con el fin de poder identificar las debilidades que presenta el sistema y poder tomar acciones de mejora oportuna que pueda garantizar la buena prestación del servicio.


### 7.2 Módulo de control de evaluación y gestión

Componente autoevaluación institucional: Es importante que se efectuó una autoevaluación de las gestiones realizadas durante cada periodo, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar la sostenibilidad del sistema.

Componente Planes de mejoramiento: Es importante que de haberse identificado observaciones en el presente informe elaborar un plan de mejoramiento. De existir un plan de mejoramiento este debe ser remitido quince días hábiles después de recibió el presente informe.

Ibagué, 30 de Abril de 2016

Aprobó:



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

Elaboro:



**JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS**  
Profesional Universitario - OCG