

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE B-2016**

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

APROBADO POR: ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

IBAGUÉ, ENERO DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ALCANCE	6
3. BASE NORMATIVA	6
4. SOLICITUDES PRESENTADAS A LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	7
4.1. Peticiones	8
4.1.1. Peticiones atendidas por dependencias.	8
4.1.2. Peticiones atendidas por Mes	10
4.1.3. Peticiones Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas.	11
4.2. Reclamos	11
4.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.	11
4.2.2. Reclamos atendidas por Mes	12
4.2.3. Reclamos Solucionados, No Solucionados, Rechazados y Remitidos.	13
4.3.1. Quejas atendidas por dependencias.	13
4.3.2. Quejas atendidas por Mes	15
4.3.3. Quejas Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitido	15
4.4.2. Denuncias atendidas por Mes	16
4.4.3. Denuncias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas	17
4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes	18
4.5.3. Sugerencias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas	19
5. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS	19
5.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web	19
6. CONCLUSIONES	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016 _____	7
Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016 - Por meses _____	7
Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016 – según su estado. ____	8
Tabla 4. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido peticiones durante el segundo semestre del 2016.	9
Tabla 5. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) peticiones, durante el segundo semestre del 2016. _____	9
Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (15) peticiones, durante el segundo semestre del 2016. _____	9
Tabla 7. Relación de PQRD´s (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2016 _____	10
Tabla 8. Relación de PQRD´s (Peticiones), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas Y Remitidas; durante el segundo semestre del 2016. _____	11
Tabla 9. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido reclamos durante el primer semestre del 2016. __	11
Tabla 10. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y veintitrés (23) reclamos, durante el segundo semestre del 2016 _____	12
Tabla 11. Relación de PQRD´s (Reclamos), radicadas por meses; segundo semestre 2016 _____	12
Tabla 12. Relación de PQRD´s (Reclamos), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2016. _____	13
Tabla 13. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido quejas durante el segundo semestre del 2016. ____	14
Tabla 14. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y veinticiete (27) quejas, durante el segundo semestre del 2016 _____	14
Tabla 15. Relación de PQRD´s (Quejas), radicadas por meses; vigencia segundo semestre 2016. _____	15
Tabla 16. Relación de PQRD´s (quejas), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas; primer semestre 2016. _____	16

Tabla 17. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2016. _____	16
Tabla 18. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; vigencia 2016 _____	16
Tabla 19. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; segundo semestre 2016. _____	17
Tabla 20. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) sugerencias, durante el primer semestre del 2016 _____	18
Tabla 21. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; segundo semestre 2016 _____	18
Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2016. _____	19
Tabla 23. Total solicitudes resueltas según los días hábiles en que se dio repuesta; durante el segundo semestre del 2016. _____	19
Tabla 24. Relación de solicitudes no resueltas durante la el segundo semestre del 2016; según el tipo de solicitud. _____	20
Tabla 25. Relación de solicitudes remitidas durante la el segundo semestre del 2016; según el tipo de solicitud _____	20

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1. Porcentaje de participación de las solicitudes según su clasificación_____	7
Grafica 2. Total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre del 2016 (Julio – Diciembre/2016), por meses._____	8
Grafica 3. Total peticiones recibidas durante el semestre B-2016, por dependencias. __	10
Grafica 4. Total reclamos recibidas durante el semestre A-2016, por dependencias. __	13
Grafica 5. Total quejas recibidas durante el segundo semestre 2016, por meses. ____	15
Grafica 6. Total denuncias recibidas durante el segundo semestre 2016, por meses. __	17
Grafica 7. Total sugerencias recibidas durante el semestre B-2016, por dependencias _	18

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE A-2016**

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012; la Oficina de Control de Gestión de la Universidad del Tolima, dentro del Programa Anual de Auditorías, programó un seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por los peticionarios durante el segundo semestre del 2016 (Julio a Diciembre del 2016).

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-2016 (julio a Diciembre del 2016).

3. BASE NORMATIVA

Externa:

- ✓ Artículos 20, 23, 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio del 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”.
- ✓ 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.

4. SOLICITUDES PRESENTADAS A LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

Para el segundo semestre del 2016, se presentaron por medio del aplicativo Web un total de 632 PQRDS, de los cuales: 77% corresponden a Peticiones, 11% a Quejas, 7% a Reclamos, 4% a Sugerencias y 1% a Denuncias. (Ver

Tabla 1 y Grafica 1).

Tabla 1. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016

N°	TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Petición	484	77%
2	Denuncia	5	1%
3	Queja	72	11%
4	Sugerencia	27	4%
5	Reclamo	44	7%
Total		632	100%

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

De igual forma, se puede observar que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron los meses de agosto con un total de 194, seguido del mes de Julio con 109 y Octubre con 93. (Ver Tabla 2 y Grafica 2).

Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016 - Por meses

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	109	17%
2	Agosto	194	31%

3	Septiembre	91	14%
4	Octubre	93	15%
5	Noviembre	81	13%
6	Diciembre	64	10%
Total		632	100%

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

Grafica 2. Total de solicitudes recibidas durante el segundo semestre del 2016 (Julio – Diciembre/2016), por meses.



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

Según la información suministrada por la Oficina de Gestión tecnológica, se evidenciaron 620 solicitudes a las que se les dio solución (representan el 98.10% de las solicitudes), 5 no registran una respuesta (representan el 0.79% de las solicitudes), 5 fueron rechazadas por no contar con los requisitos mínimos de presentación (representan el 0.79% de las solicitudes) y 2 presentan el estado de remitidos (representan el 0.32% de las solicitudes) (Ver Tabla 3).

Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2016 – según su estado.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	620	98,10%
2	No Solucionado	5	0,79%
3	Rechazado	5	0,79%
4	Remitido	2	0,32%
Total		632	100%

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

4.1. Peticiones

4.1.1. Peticiones atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron 484 peticiones, las cuales fueron atendidas por 28 dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2016; De ello, se pudo evidenciar que:

-) Una (1) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo web registran no haber atendido peticiones. (**Ver Tabla 4**)
-) Setenta y un (71) peticiones fueron atendidos por diecinueve (19) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y nueve (9) solicitudes (**Ver Tabla 5**).

Tabla 4. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido peticiones durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIAS	CANTIDAD
1	Facultad De Ciencias	0

Tabla 5. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) peticiones, durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	Centro De Idiomas	1
2	Facultad De Ingeniería Agronómica	1
3	Sección Almacén	1
4	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	1
5	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes	2
6	Facultad De Ciencias De La Salud	2
7	Oficina De Desarrollo Institucional	2
8	Rectoría	2
9	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	3
10	Oficina De Contratación	3
11	Facultad Ciencias De La Educación	4
12	Sección Tesorería	4
13	División De Servicios Administrativos	5
14	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia	5
15	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	6
16	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes	6
17	Facultad De Tecnologías	7
18	Oficina De Bienestar Universitario	7
19	Vicerrectoría Administrativa	9
Total		71

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

Las 413 peticiones restantes fueron atendidas por ocho (8) dependencias que registraron haber atendido más de quince (15) peticiones cada una, durante el periodo correspondiente (**Ver Tabla 6**).

Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (15) peticiones, durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	División Contable Y Financiera	15
2	Oficina Liquidación De Matrículas	16
3	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	28
4	Secretaría General	31
5	Vicerrectoría Académica	34

6	Oficina De Gestión Tecnológica	41
7	Respuesta Directa Administrador	60
8	Secretaria Académica Idead	188
Total		413

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

Así mismo, se pudo evidenciar en la Tabla 6 que la Secretaria Académica IDEAD, Oficina de Gestión Tecnológica y Administrador de PQRD, atendieron el mayor número de peticiones durante el segundo semestre del 2016.

4.1.2. Peticiones atendidas por Mes

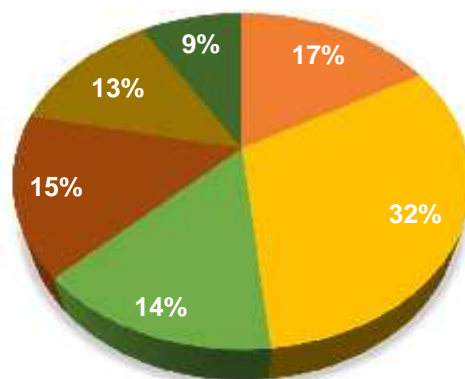
Durante el segundo semestre del 2016, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, agosto y octubre, se radicaron mayor número de peticiones, por parte de los usuarios. (Ver Tabla 7 y Grafica 3). De lo anterior, se evidenció que el mes que más solicitudes se radicaron fue en el mes de agosto del 2016, con un 32% de las 484 solicitudes recibidas.

Tabla 7. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2016

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	81	17%
2	Agosto	153	32%
3	Septiembre	70	14%
4	Octubre	75	15%
5	Noviembre	63	13%
6	Diciembre	42	9%
TOTAL		484	100%

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

Grafica 3. Total peticiones recibidas durante el semestre B-2016, por dependencias.



■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

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

4.1.3. Peticiones Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las 484 Peticiones radicadas por medio del aplicativo web, 477 fueron resueltas, tres (3) no se les evidenció respuesta en el aplicativo web, dos (2) fueron rechazadas por haber sido presentadas de forma inadecuada y dos (2) presentan el estado de remitidas. (Ver **Tabla 8**).

Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas Y Remitidas; durante el segundo semestre del 2016.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	477
2	No Solucionado	3
3	Rechazado	2
4	Remitido	2
TOTAL		484

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

4.2. Reclamos

4.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron 44 reclamos que fueron atendidos por 28 dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2016; De ello se pudo evidenciar que:

-) Diecisiete (16) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber atendido reclamos. (Ver **Tabla 9**)
-) Cuarenta y cuatro (44) reclamos fueron atendidos por diez (12) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y veintitrés (23) reclamos. (Ver **Tabla 10**).

Tabla 9. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido reclamos durante el primer semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
1	Facultad De Ciencias
2	Vicerrectoría De Desarrollo Humano
3	Centro De Idiomas
4	Sección Almacén
5	Facultad De Ciencias De La Salud
6	Rectoría
7	Oficina De Desarrollo Institucional
8	Oficina De Contratación
9	Facultad Ciencias De La Educación
10	División De Servicios Administrativos
11	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
12	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
13	Oficina De Bienestar Universitario

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
14	Vicerrectoría Administrativa
15	División Contable Y Financiera
16	Secretaría General

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

Tabla 10. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y veintitrés (23) reclamos, durante el segundo semestre del 2016

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	Facultad De Ingeniería Agronómica	1
2	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes	1
3	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	1
4	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia	1
5	Facultad De Tecnologías	1
6	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	1
7	Sección Tesorería	2
8	Oficina De Gestión Tecnológica	2
9	Vicerrectoría Académica	3
10	Respuesta Directa Administrador	3
11	Oficina Liquidación De Matrículas	5
12	Secretaría Académica Idead	23
TOTAL		44

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

Igualmente, se pudo evidenciar en la **Tabla 10** que la Secretaría Académica IDEAD y la Oficina Liquidación de Matrículas atendieron el mayor número de reclamos durante el segundo semestre del 2016.

4.2.2. Reclamos atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2016, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, agosto y septiembre, se radicaron mayor número de reclamos, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 11 y Grafica 4**); De ello, se evidenció que el mes en que más reclamos se radicaron fue agosto del 2016, con un 34% de las 44 solicitudes recibidas.

Tabla 11. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; segundo semestre 2016

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	12	27%
2	Agosto	15	34%
3	Septiembre	8	18%
4	Octubre	3	7%
5	Noviembre	3	7%
6	Diciembre	3	7%
Total		44	100%

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

Grafica 4. Total reclamos recibidas durante el semestre A-2016, por dependencias.



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

4.2.3. Reclamos Solucionados, No Solucionados, Rechazados y Remitidos.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de los cuarenta y cuatro (44) reclamos radicados por medio del aplicativo, el 100% de estas fueron atendidas. (Ver **Tabla 12**).

Tabla 12. Relación de PQRD's (Reclamos), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2016.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	44
2	No Solucionado	0
3	Rechazado	0
4	Remitido	0
Total		44

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

4.3. Quejas

4.3.1. Quejas atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron setenta y dos (72) reclamos que fueron atendidas por 28 dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2016; De ello se pudo evidenciar que:

-) Trece (13) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber atendido reclamos. (**Ver Tabla 13**;Error! No se encuentra el origen de la referencia.).
-) Setenta y dos (72) quejas fueron atendidas por quince (15) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y veintisiete (27) quejas. (**Ver Tabla 14**;Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

Tabla 13. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido quejas durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
1	Secretaria Académica Idead
2	División Contable Y Financiera
3	Respuesta Directa Administrador
4	Oficina De Contratación
5	Facultad De Ingeniería Agronómica
6	Sección Tesorería
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
8	Sección Almacén
9	Facultad De Ciencias De La Salud
10	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico
11	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia
12	Facultad De Tecnologías
13	Oficina De Desarrollo Institucional

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

Tabla 14. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y veinticiete (27) quejas, durante el segundo semestre del 2016

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	Vicerrectoría Académica	1
2	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	1
3	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	1
4	Centro De Idiomas	1
5	Facultad De Ciencias	1
6	Oficina Liquidación De Matrículas	1
7	Rectoría	2
8	Vicerrectoría Administrativa	2
9	Oficina De Gestión Tecnológica	2
10	División De Servicios Administrativos	2
11	Secretaria General	5
12	Facultad Ciencias De La Educación	7
13	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	8
14	Oficina De Bienestar Universitario	11
15	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes	27
TOTAL		72

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

De igual forma, se pudo evidenciar en la **Tabla 14** que la Biblioteca Central Rafael Parga Cortes y la Oficina De Bienestar Universitario, atendieron el mayor número de quejas durante el segundo semestre del 2016.

4.3.2. Quejas atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2016, se evidenció en el aplicativo web que durante los meses de agosto, noviembre y diciembre, se radicaron mayor número de reclamos, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 15 y Grafica 5**). De ello, se evidenció que el mes que más quejas se atendieron fue en diciembre del 2016, con un 25% de las 72 recibidas.

Tabla 15. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; vigencia segundo semestre 2016.

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	9	13%
2	Agosto	17	24%
3	Septiembre	8	11%
4	Octubre	10	14%
5	Noviembre	10	14%
6	Diciembre	18	25%
TOTAL		72	100%

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

Grafica 5. Total quejas recibidas durante el segundo semestre 2016, por meses.



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

4.3.3. Quejas Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitido

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las setenta y dos (72) quejas radicadas por medio del aplicativo Web, sesenta y siete (67) solicitudes fueron resueltas y una fue rechazada por haber sido presentada de forma inadecuada (**Ver Tabla 16**).

Tabla 16. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas; primer semestre 2016.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	67	93%
2	No Solucionado	2	3%
3	Rechazado	3	4%
4	Remitido	0	0%
TOTAL		72	100%

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

4.4. Denuncias

4.4.1. Denuncias atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web, se evidenciaron cinco (5) denuncias fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2016; De ello, se pudo evidenciar que:

-) Cinco (5) denuncias fueron atendidas por cuatro (4) dependencias durante el segundo semestre del 2016. (Ver Tabla 17).

Tabla 17. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2016.

N°	TIPO SOLICITUD	DENUNCIA
1	Vicerrectoría Administrativa	1
2	División Contable Y Financiera	1
3	Vicerrectoría Académica	1
4	Secretaría Académica IDEAD	2
TOTAL		5

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

De igual forma, se pudo evidenciar en la **Tabla 17** que la Secretaría Académica IDEAD atendió el mayor número de denuncias durante el segundo semestre del 2016.

4.4.2. Denuncias atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2016, se evidencio en el aplicativo web que en los meses de julio y agosto se radicaron el mayor número de denuncias, por parte de los usuarios. (Ver Tabla 18 y Grafica 6).

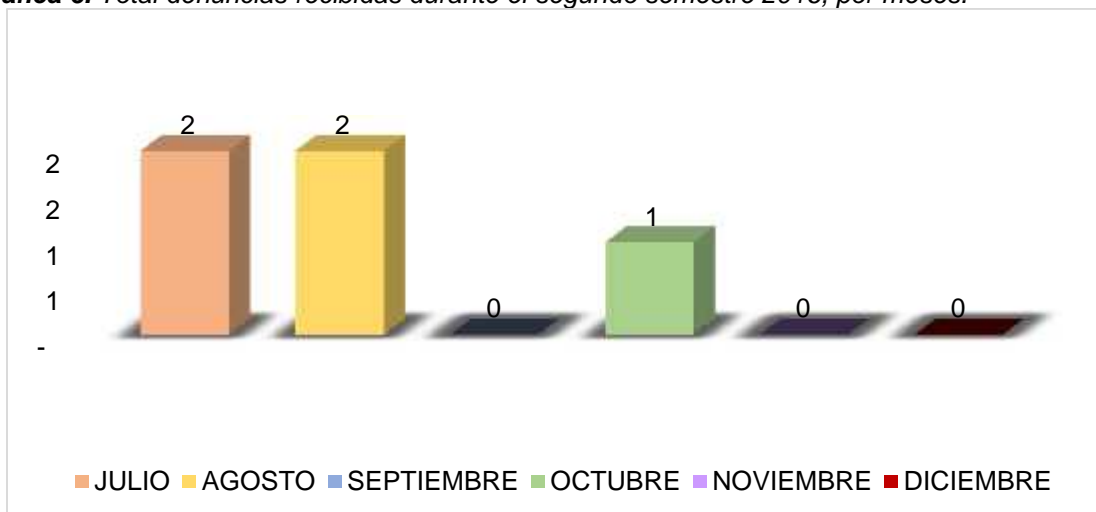
Tabla 18. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; vigencia 2016

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	2	40%
2	Agosto	2	40%
3	Septiembre	0	0%

4	Octubre	1	20%
5	Noviembre	0	0%
6	Diciembre	0	0%
TOTAL		5	100%

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

Grafica 6. Total denuncias recibidas durante el segundo semestre 2016, por meses.



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

4.4.3. Denuncias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que las cinco (5) denuncias radicadas por medio del aplicativo Web, fueron solucionadas o se les dio respuesta a los usuarios. (Ver Tabla 19).

Tabla 19. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; segundo semestre 2016.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	5	100%
2	No Solucionado	-	0%
3	Rechazado	-	0%
4	Remitido	-	0%
TOTAL		5	100%

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

4.5. Sugerencias

4.5.1. Sugerencias atendidas por dependencias.

Según la información registrada en el aplicativo web se pudo evidenciar veintisiete (27) sugerencias presentadas ante la universidad durante el segundo semestre del 2016 (Ver Tabla 20).

Tabla 20. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) sugerencias, durante el primer semestre del 2016

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	Facultad De Ciencias	1
2	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	1
3	Facultad Ciencias De La Educación	1
4	División De Servicios Administrativos	1
5	Oficina De Bienestar Universitario	1
6	Facultad De Tecnologías	1
7	Oficina De Gestión Tecnológica	2
8	Vicerrectoría Académica	3
9	Respuesta Directa Administrador	5
10	Secretaria Académica IDEAD	11
TOTAL		27

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

De igual forma, se pudo evidenciar en la Tabla 20 que la Secretaria Académica IDEAD, fue la dependencia que mayor número de sugerencias recibió durante el segundo semestre del 2016.

4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2016, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, agosto y septiembre, se radicaron mayor número de sugerencias, por parte de los usuarios. (Ver Tabla 21 y Error! No se encuentra el origen de la referencia.). De lo anterior, se evidenció que el mes que más solicitudes se atendieron fue en agosto del 2016, con un 26% de las 27 recibidas.

Tabla 21. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; segundo semestre 2016

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	5	19%
2	Agosto	7	26%
3	Septiembre	5	19%
4	Octubre	4	15%
5	Noviembre	5	19%
6	Diciembre	1	4%
TOTAL		27	100%

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 sugerencias recibidas durante el semestre B-2016, por dependencias



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

4.5.3. Sugerencias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las veintisiete (27) sugerencias enviadas por medio del aplicativo Web, veintisiete (27) fueron atendidas (**Ver Tabla 22**).

Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2016.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	27	1
2	No Solucionado	0	0
3	Rechazado	0	0
4	Remitido	0	0
TOTAL		27	1

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

5. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS

5.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web

Según la información del aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS", la cual fue enviada por la Oficina de Gestión Tecnológica el 30 de enero del 2017, se pudo observar que los tiempos de mediante correo electrónico anterior, se pudo evidenciar en el aplicativo Web, que de las 632 solicitudes presentadas durante la segunda vigencia del 2016, 556 fueron resueltas entre uno y diez días hábiles, 69 fueron resueltas después de los diez días hábiles, dos (2) fueron remitidas y cinco no evidencian respuesta alguna. (**Ver Tabla 23 y Tabla 24**)

Tabla 23. Total solicitudes resueltas según los días hábiles en que se dio repuesta; durante el segundo semestre del 2016.

N°	DHR	CS
1	Uno	90
2	Dos	145
3	Tres	62
4	Cuatro	41
5	Cinco	43

6	Seis	34
7	Siete	26
8	Ocho	29
9	Nueve	38
10	Diez	48
11	Once	62
12	Doce	7
TOTAL		625

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 y Oficina Control de Gestión.

Tabla 24. Relación de solicitudes no resueltas durante la el segundo semestre del 2016; según el tipo de solicitud.

N°	TIPO SOLIICITUD	CANTIDAD
1	Petición	3
2	Queja	2
TOTAL		5

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

Tabla 25. Relación de solicitudes remitidas durante la el segundo semestre del 2016; según el tipo de solicitud

N°	TIPO SOLIICITUD	CANTIDAD
1	Petición	2
TOTAL		2

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

6. CONCLUSIONES

6.1 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, y socializarlos, 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, 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, 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.

6.2 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: Teniendo en cuenta que del informe de seguimiento correspondiente al semestre B-2016, se generó un plan de mejoramiento el cual fue presentados el 31 de enero del 2017; la Oficina efectuara seguimiento a dicho plan en el mes de julio del 2017, esto con el fin de brindar un tiempo prudencial a los responsables de implementar las acciones allí registradas y poder evaluar la efectividad de las mismas.

Ibagué, 31 de Enero de 2017

Aprobó:



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró:



JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS
Profesional Universitario - OCG