

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE A-2017**

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

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

IBAGUÉ, AGOSTO 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	9
4.1.1. Peticiones atendidas por dependencias.	9
4.1.2. Peticiones atendidas por Mes	10
4.1.3. Peticiones Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas.	11
4.2. Reclamos	12
4.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.	12
4.2.2. Reclamos atendidas por Mes	13
4.2.3. Reclamos Solucionados, No Solucionados, Rechazados y Remitidos.	14
4.3.1. Quejas atendidas por dependencias.	14
4.3.2. Quejas atendidas por Mes	15
4.3.3. Quejas Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitido	16
4.4.2. Denuncias atendidas por Mes	17
4.4.3. Denuncias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas	18
4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes	19
4.5.3. Sugerencias Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas	20
5. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS	21
5.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web	21
6. CONCLUSIONES	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017_____	7
Tabla 2. Relación de solicitudes atendidas durante el primer semestre del 2017; las cuales se evidenciaron duplicadas. _____	8
Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017 - Por meses_____	8
Tabla 4. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017 – según su estado. _____	9
Tabla 5. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido peticiones durante el primer semestre del 2017. _____	9
Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el primer semestre del 2017. _____	9
Tabla 7. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (15) peticiones, durante el segundo semestre del 2016. _____	10
Tabla 8. Relación de PQRD´s (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2017	11
Tabla 9. Relación de PQRD´s (Peticiones), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; durante el primer semestre del 2017. _____	11
Tabla 10. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido reclamos durante el primer semestre del 2017. _____	12
Tabla 11. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y treinta y nueve (39) reclamos, durante el primer semestre del 2017 _____	12
Tabla 12. Relación de PQRD´s (Reclamos), radicadas por meses; primer semestre 2017 _____	13
Tabla 13. Relación de PQRD´s (Reclamos), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; primer semestre del 2017. _____	14
Tabla 14. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el primer semestre del 2017. _____	14

Tabla 15. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y más de doce (12) quejas, durante el primer semestre del 2017 _____ 15

Tabla 16. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; vigencia segundo semestre 2016. _____ 16

Tabla 17. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas; primer semestre 2017. _____ 16

Tabla 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2016. _____ 17

Tabla 19. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; vigencia 2017 _____ 17

Tabla 20. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; primer semestre 2017. _____ 18

Tabla 21. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) sugerencias, durante el primer semestre del 2016 _____ 19

Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; primer semestre 2017 _____ 19

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2017 _____ 20

Tabla 24. Total solicitudes resueltas entre uno (1) y diez (10) días hábiles; durante el primer semestre del 2017. _____ 21

Tabla 25. Relación de solicitudes resueltas después de los diez días hábiles; durante el primer semestre del 2017. _____ 21

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1. Porcentaje de participación de las solicitudes según su clasificación	7
Grafica 2. Total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2017 (enero – junio del 2017), por meses.	8
Grafica 3. Total peticiones recibidas durante el semestre A-2017, por dependencias.	11
Grafica 4. Total reclamos recibidas durante el semestre A-2017, por dependencias.	13
Grafica 5. Total quejas recibidas durante el primer semestre del 2017, por meses.	16
Grafica 6. Total denuncias recibidas durante el primer semestre 2017, por meses.	18
Grafica 7. Total sugerencias recibidas durante el semestre A-2017, por dependencias	20

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE A-2017**

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 primer semestre del 2017 (enero a junio del 2017).

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 A-2017 (enero a junio del 2017).

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 primer semestre del 2017, se registraron en el aplicativo Web un total de 808 PQRDS, de los cuales: 9 se encuentran repetidos, 532 Peticiones, 135 Quejas, 92 a Reclamos, 21 Sugerencias y 19 Denuncias. (**Ver**

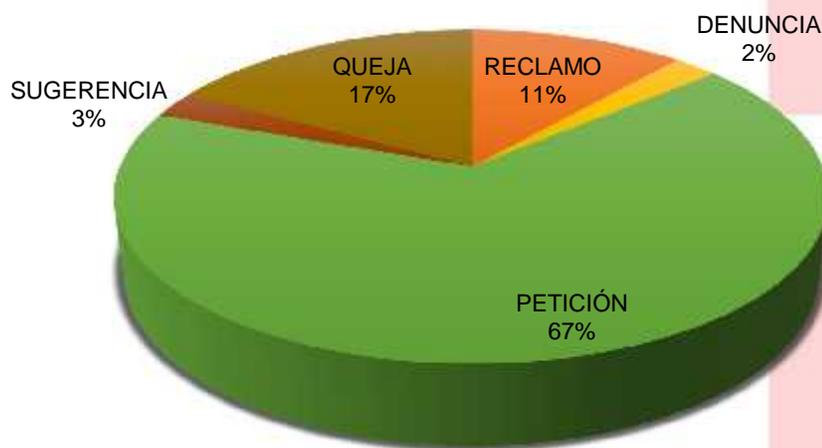
Tabla 1, Tabla 2 y Grafica 1).

Tabla 1. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017

TIPO	CANTIDAD
Reclamo	92
Denuncia	19
Petición	532
Sugerencia	21
Queja	135
Total	799

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

Tabla 2. Relación de solicitudes atendidas durante el primer semestre del 2017; las cuales se evidenciaron duplicadas.

N°	id_ticket	nom_solicitante	ape_solicitante	ide_solicitante	nom_tiposolicitud
1	231959609140126012017	PAOLA ANDREA	DIAZ CANO	52744017	QUEJA
2	431629016594901022017	DAYANA LORENA	OCHOA CHAMUCERO	1032388407	RECLAMO
3	649744716240207022017	SANDRA LILIANA	OROZCO MONTES	1037587462	PETICIÓN
4	718981914175414032017	CLAUDIA	MERCHAN	52930278	PETICIÓN
5	493266308335822032017	MAICOL FIDEL	RIAÑO PARADA	3262598	PETICIÓN
6	528553821215131032017	NANCY	FUENTES	47435648	RECLAMO
7	937579610071704042017	ROXANA	GOMEZ	1005770783	PETICIÓN
8	789558412400530052017	MARCELA	CÁRDENAS	65770213	QUEJA
9	577928019053729062017	JOHANA	SAAVEDRA	67039548	PETICIÓN

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

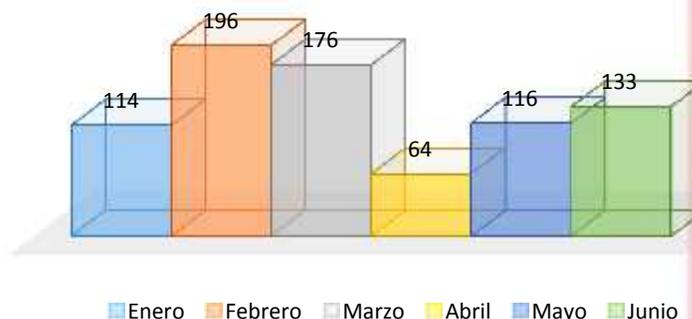
De igual forma, se puede observar que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron los meses de febrero con un total de 196, seguido del mes de marzo con 176 y junio con 133. (Ver **Tabla 3** y **Grafica 2**).

Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017 - Por meses

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Enero	114	14%
2	Febrero	196	25%
3	Marzo	176	22%
4	Abril	64	8%
5	Mayo	116	15%
6	Junio	133	17%
Total		799	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 primer semestre del 2017 (enero – junio del 2017), 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 790 solicitudes a las que se les dio solución (representan el 98.9% de las solicitudes), 3 no registran una respuesta (representan el 0.4% de las solicitudes), 6 fueron rechazadas por no contar con los requisitos mínimos de presentación (representan el 0.7% de las solicitudes). **(Ver Tabla 4).**

Tabla 4. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2017 – según su estado.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
No Solucionado	3	0,4%
Rechazado	6	0,7%
Solucionado	790	98,9%
TOTAL	799	100,0%

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 532 peticiones, las cuales fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2017; De ello, se pudo evidenciar que:

-) Dos (2) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo web registran no haber recibido peticiones. **(Ver Tabla 5)**
-) Sesenta y un (61) peticiones fueron atendidos por dieciocho (18) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y diez (10) solicitudes **(Ver Tabla 6).**

Tabla 5. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido peticiones durante el primer semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIAS	CANTIDAD
1	Facultad de Ciencias	0
2	Sección Almacén	0

Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el primer semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	División Contable Y Financiera	10
2	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	7
3	División De Servicios Administrativos	3
4	Facultad Ciencias De La Educación	3
5	Facultad De Ciencias De La Salud	2

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
6	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	4
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes	6
8	Facultad De Ingeniería Agronómica	2
9	Facultad De Ingeniería Forestal	2
10	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia	1
11	Facultad De Tecnologías	2
12	Oficina De Bienestar Universitario	6
13	Oficina De Contratación	1
14	Oficina Relaciones Internacionales	3
15	Rectoría	3
16	Sección Tesorería	1
17	Vicerrectoría Administrativa	2
18	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	3
TOTAL		61

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

Las 471 peticiones restantes fueron atendidas por siete (7) dependencias que registraron haber atendido más de dieciséis (16) peticiones cada una, durante el periodo correspondiente (**Ver Tabla 7**).

Tabla 7. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (15) peticiones, durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Respuesta Directa Administrador	84
2	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	51
3	Oficina De Gestión Tecnológica	42
4	Oficina Liquidación De Matrículas	16
5	Secretaria Académica Idead	219
6	Secretaria General	27
7	Vicerrectoría Académica	32
TOTAL		471

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 7 que la Secretaria Académica IDEAD, el Administrador de PQRD y Oficina de Admisiones Registro y Control Académico, atendieron el mayor número de peticiones durante el primer semestre del 2017.

4.1.2. Peticiones atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de enero, febrero y marzo, se radicaron mayor número de peticiones, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 8 y Grafica 3**). De lo anterior, se evidenció que el mes que más

solicitudes se radicaron fue en el mes de febrero del 2017, con un 26% de las 532 solicitudes recibidas.

Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2017

N°	MES	PETICIÓN	PORCENTAJE
1	Enero	89	17%
2	Febrero	137	26%
3	Marzo	93	17%
4	Abril	48	9%
5	Mayo	77	14%
6	Junio	88	17%
TOTAL		532	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 A-2017, por dependencias.



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

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

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las 532 Peticiones radicadas por medio del aplicativo web, 530 fueron resueltas, dos (2) no se les evidenció respuesta en el aplicativo web. (**Ver Tabla 9**).

Tabla 9. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; durante el primer semestre del 2017.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	530
2	Rechazado	0
3	No Solucionado	2

TOTAL	532
--------------	------------

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 92 reclamos que fueron atendidos por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2017; De ello se pudo evidenciar que:

-) Doce (12) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibidos reclamos. **(Ver Tabla 10)**
-) Noventa y dos (92) reclamos fueron atendidos por quince (15) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y treinta y nueve (39) reclamos. **(Ver Tabla 11).**

Tabla 10. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido reclamos durante el primer semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
1	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
2	Facultad De Ciencias De La Salud
3	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
4	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
5	Facultad De Ingeniería Agronómica
6	Facultad De Ingeniería Forestal
7	Facultad De Tecnologías
8	Oficina De Contratación
9	Oficina Relaciones Internacionales
10	Rectoría
11	Vicerrectoría Administrativa
12	Vicerrectoría De Desarrollo Humano

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

Tabla 11. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y treinta y nueve (39) reclamos, durante el primer semestre del 2017

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Respuesta Directa Administrador	9
2	División Contable Y Financiera	7
3	División De Servicios Administrativos	5
4	Facultad Ciencias De La Educación	1
5	Facultad De Ciencias	1
6	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia	1
7	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	8
8	Oficina De Bienestar Universitario	1
9	Oficina De Gestión Tecnológica	4

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
10	Oficina Liquidación De Matrículas	6
11	Sección Almacén	1
12	Sección Tesorería	3
13	Secretaria Académica IDEAD	39
14	Secretaria General	3
15	Vicerrectoría Académica	3
TOTAL		92

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 11** que la Secretaria Académica IDEAD y el administrador de PQRDS, atendieron el mayor número de reclamos durante el primer semestre del 2017.

4.2.2. Reclamos atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de febrero, marzo y mayo, se radicaron mayor número de reclamos, por parte de los usuarios. (Ver **Tabla 12** y

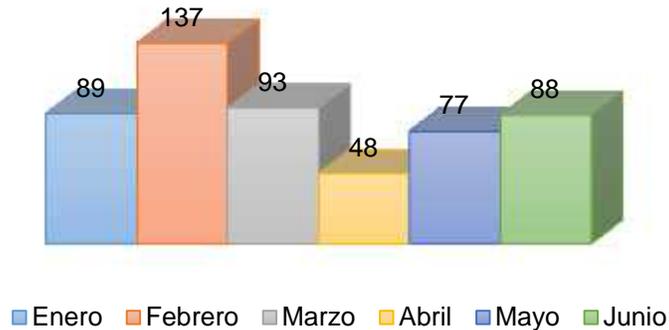
Grafica 4); De ello, se evidenció que el mes en que más reclamos se radicaron fue febrero del 2017, con un 32% de las 92 solicitudes recibidas.

Tabla 12. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; primer semestre 2017

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Enero	10	11%
2	Febrero	29	32%
3	Marzo	22	24%
4	Abril	7	8%
5	Mayo	12	13%
6	Junio	12	13%
Total		92	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-2017, 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 noventa y dos (92) reclamos radicados por medio del aplicativo, a 91 se les dio solución y uno (1) fue rechazado. (Ver Tabla 13).

Tabla 13. Relación de PQRD's (Reclamos), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; primer semestre del 2017.

N°	ESTADO	RECLAMO
1	Solucionado	91
2	Rechazado	1
3	No Solucionado	0
Total		92

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 ciento treinta y cinco (135) reclamos que fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2017; De ello se pudo evidenciar que:

-) Catorce (14) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibido quejas. (Ver Tabla 14; Error! No se encuentra el origen de la referencia.).
-) Ciento treinta y cinco (135) quejas fueron atendidas por trece (13) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y más de doce (12) quejas. (Ver Tabla 15; Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

Tabla 14. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el primer semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA
1	Facultad De Ciencias
2	Facultad De Ciencias De La Salud
3	Facultad De Ingeniería Agronómica
4	Facultad De Ingeniería Forestal
5	Facultad De Medicina Veterinaria Y Zootecnia
6	Facultad De Tecnologías
7	Oficina De Contratación
8	Oficina Relaciones Internacionales
9	Rectoría
10	Sección Almacén
11	Secretaria General
12	Vicerrectoría Académica
13	Vicerrectoría Administrativa
14	Vicerrectoría De Desarrollo Humano

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

Tabla 15. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y más de doce (12) quejas, durante el primer semestre del 2017

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Respuesta Directa Administrador	12
2	División Contable Y Financiera	1
3	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	2
4	División De Servicios Administrativos	47
5	Facultad Ciencias De La Educación	1
6	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	2
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes	1
8	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	10
9	Oficina De Bienestar Universitario	1
10	Oficina De Gestión Tecnológica	8
11	Oficina Liquidación De Matrículas	1
12	Sección Tesorería	1
13	Secretaria Académica IDEAD	48
Total		135

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 15** que la Secretaria Académica IDEAD y la División De Servicios Administrativos, atendieron el mayor número de quejas durante el primer semestre del 2017.

4.3.2. Quejas atendidas por Mes

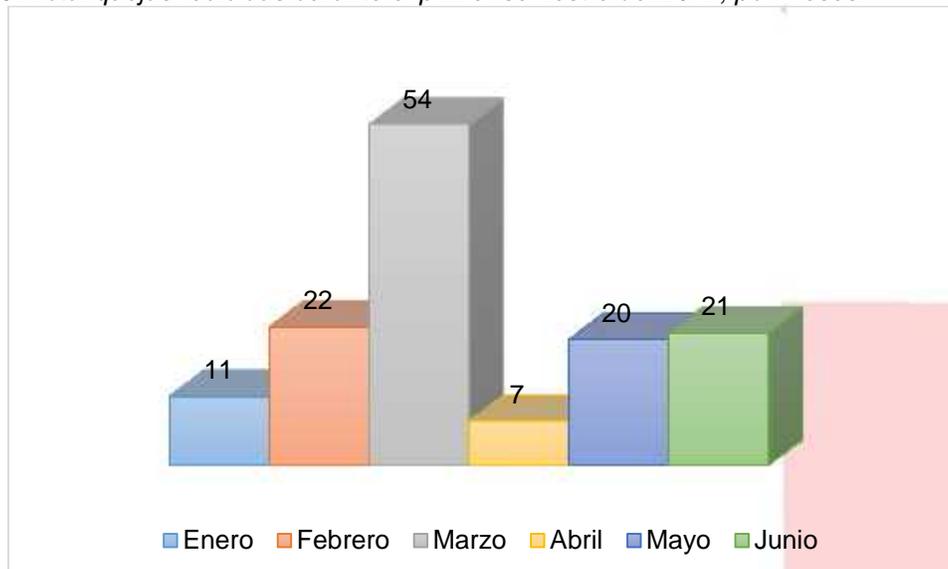
Durante el primer semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo web que durante los meses de febrero, marzo y junio, se radicaron el mayor número de quejas, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 16 y Grafica 5**). De ello, se evidenció que el mes que más quejas se atendieron fue en marzo del 2016, con un 40% de las 135 solicitudes recibidas.

Tabla 16. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; vigencia segundo semestre 2016.

N°	MES	QUEJA	PORCENTAJE
1	Enero	11	8%
2	Febrero	22	16%
3	Marzo	54	40%
4	Abril	7	5%
5	Mayo	20	15%
6	Junio	21	16%
Total		135	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 primer semestre del 2017, 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 ciento treinta y cinco (135) quejas radicadas por medio del aplicativo Web, ciento treinta y tres (133) solicitudes fueron resueltas, una fue rechazada por haber sido presentada de forma inadecuada y a una no se le dio solución. (Ver Tabla 17).

Tabla 17. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas, No Solucionadas, Rechazadas y Remitidas; primer semestre 2017.

N°	ESTADO	QUEJA
1	Solucionado	133
2	Rechazado	1
3	No Solucionado	1
TOTAL		135

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 diecinueve (19) denuncias que fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2017; De ello, se pudo evidenciar que:

-) Cinco (19) denuncias fueron atendidas por ocho (8) dependencias durante el primer semestre del 2017. (**Ver Tabla 18**).

Tabla 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2016.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Respuesta Directa Administrador	4
2	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	2
3	División De Servicios Administrativos	1
4	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	1
5	Oficina De Bienestar Universitario	1
6	Secretaria Académica Idead	7
7	Vicerrectoría Administrativa	1
8	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	2
TOTAL		19

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 18** que la Secretaria Académica IDEAD atendió el mayor número de denuncias durante el primer semestre del 2017.

4.4.2. Denuncias atendidas por Mes

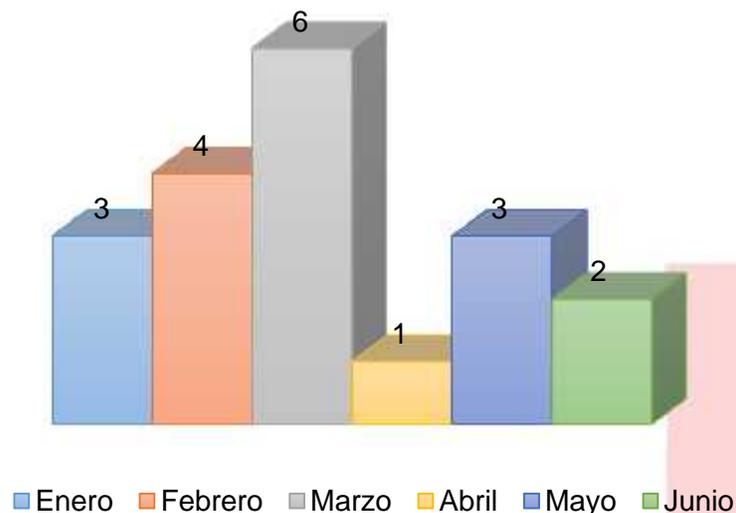
Durante el primer semestre del 2017, se evidencio en el aplicativo web que en los meses de marzo y febrero se radicaron el mayor número de denuncias, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 19 y Grafica 6**).

Tabla 19. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; vigencia 2017

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Enero	3	16%
2	Febrero	4	21%
3	Marzo	6	32%
4	Abril	1	5%
5	Mayo	3	16%
6	Junio	2	11%
TOTAL		19	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 primer semestre 2017, 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 diecinueve (19) denuncias radicadas por medio del aplicativo Web, quince (15) fueron solucionadas o se les dio respuesta a los usuarios y cuatro (4) fueron rechazadas por haber sido presentadas de forma inadecuada. (Ver Tabla 20).

Tabla 20. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; primer semestre 2017.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	15
2	Rechazado	4
3	No Solucionado	0
TOTAL		19

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 que de las veintisiete (27) dependencias que se registran en el en el aplicativo siete (7) recibieron un total de veintiún (21) sugerencias durante el primer semestre del 2017 (**Ver**

Tabla 21).

Tabla 21. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y nueve (9) sugerencias, durante el primer semestre del 2016

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Respuesta Directa Administrador	8
2	División Contable Y Financiera	1
3	Facultad De Ciencias	1
4	Facultad De Ciencias De La Salud	1
5	Oficina De Gestión Tecnológica	3
6	Secretaria Académica Idead	3
7	Vicerrectoría Académica	4
Total		21

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 21 que el administrador de PQRDS, atendió el mayor número de sugerencias durante el primer semestre del 2017.

4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2017, 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 22 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.

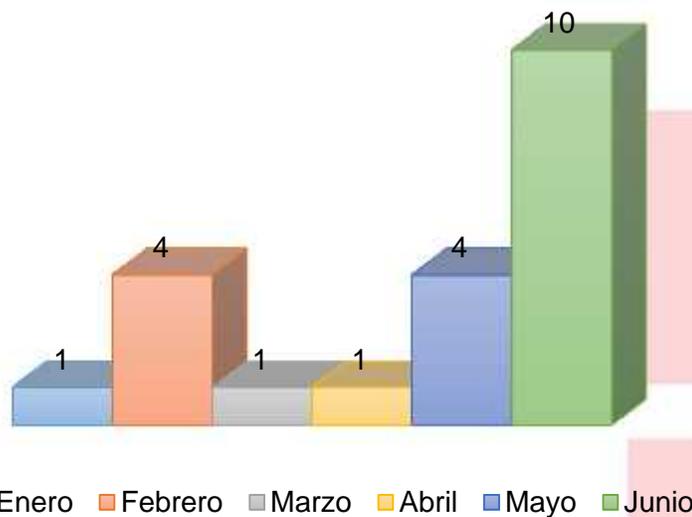
Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; primer semestre 2017

N°	MES	SUGERENCIA	PORCENTAJE
1	Enero	1	5%
2	Febrero	4	19%

3	Marzo	1	5%
4	Abril	1	5%
5	Mayo	4	19%
6	Junio	10	48%
Total		21	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 A-2017, 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 a las veintiún (21) sugerencias enviadas por medio del aplicativo Web, todas fueron atendidas. (Ver Tabla 23).

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas, No Solucionadas y Rechazadas; vigencia 2017

N°	ESTADO	SUGERENCIA
----	--------	------------

1	Solucionado	21
2	Rechazado	0
3	No Solucionado	0
TOTAL		21

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 4 de agosto del 2017, se pudo evidenciar que de las 799 solicitudes presentadas durante la segunda vigencia del 2016, 651 fueron resueltas entre uno y diez días hábiles, 145 fueron resueltas después de los diez días hábiles, tres (3) no evidenciaron respuesta alguna. (Ver **Tabla 24** y **Tabla 25**)

Tabla 24. Total solicitudes resueltas entre uno (1) y diez (10) días hábiles; durante el primer semestre del 2017.

N°	DHR	CS
1	Uno	106
2	Dos	154
3	Tres	73
4	Cuatro	64
5	Cinco	39
6	Seis	49
7	Siete	47
8	Ocho	37
9	Nueve	30
10	Diez	52
TOTAL		651

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 25. Relación de solicitudes resueltas después de los diez días hábiles; durante el primer semestre del 2017.

N°	DHR	CS
1	Once	79
2	Doce	45
2	Trece	10
3	Catorce	5

4	Quince	1
5	Dieciséis	2
6	Dieciocho	3
TOTAL		145

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

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, 15 de agosto de 2017

Aprobó:



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró:



JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS
Profesional Universitario - OCG