

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE B-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, MARZO DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ALCANCE	6
3. BASE NORMATIVA	6
4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	7
5. 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 y No Solucionadas.	11
4.2. Reclamos	11
4.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.	11
4.2.2. Reclamos atendidas por Mes	13
4.2.3. Reclamos Solucionados y No Solucionados.	14
4.3.1. Quejas atendidas por dependencias.	14
4.3.2. Quejas atendidas por Mes	15
4.3.3. Quejas Solucionadas y No Solucionadas.	16
4.4.2. Denuncias atendidas por Mes	18
4.4.3. Denuncias Solucionadas y No Solucionadas.	18
4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes	20
4.5.3. Sugerencias Solucionadas y No Solucionadas.	20
6. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS	21
6.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web	21
7. CONCLUSIONES	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2017 _____	7
Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2017 - Por meses _____	8
Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2017 – según su estado. ____	8
Tabla 4. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido peticiones durante el segundo semestre del 2017. _	9
Tabla 5. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el segundo semestre del 2017. _____	9
Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (13) peticiones, durante el segundo semestre del 2017. _____	10
Tabla 7. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2017. ____	10
Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, y No Solucionadas; durante el segundo semestre del 2017. _____	11
Tabla 9. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber atendido reclamos durante el segundo semestre del 2017. 12	
Tabla 10. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diecisiete (17) reclamos, durante el segundo semestre del 2017 _____	12
Tabla 11. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; segundo semestre 2017 _____	13
Tabla 12. Relación de PQRD's (Reclamos), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre del 2017. _____	14
Tabla 13. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el segundo semestre del 2017. ____	14
Tabla 14. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y más de trece (13) quejas, durante el segundo semestre del 2017 _____	15
Tabla 15. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; segundo semestre 2017. _____	15
Tabla 16. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre 2017. _____	16

Tabla 17. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el segundo semestre del 2017. ____ 17

Tabla 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2017. _____ 17

Tabla 19. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; segundo semestre del 2017 _____ 18

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

Tabla 21. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el segundo semestre del 2017. ____ 19

Tabla 22. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y dos (2) sugerencias, durante el segundo semestre del 2017 _____ 19

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; segundo semestre 2017 _____ 20

Tabla 24. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre del 2017. _____ 20

Tabla 25. Total solicitudes resueltas entre uno (1) y diez (10) días hábiles; durante el segundo semestre del 2017. _____ 21

Tabla 26. Relación de solicitudes que no evidenciaron respuesta durante el segundo 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 segundo semestre del 2017 (julio – diciembre del 2017), por meses. _____ 8
- Grafica 3.** Total peticiones recibidas durante el semestre B-2017, por dependencias. __ 11
- Grafica 4.** Porcentaje reclamos recibidas durante el semestre B-2017, por mes. _____ 13
- Grafica 5.** Total quejas recibidas durante el segundo semestre del 2017, por meses. __ 16

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. FORMATO GC-P03;
SEMESTRE B-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 segundo semestre del 2017 (julio a diciembre 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 B-2017 (julio a diciembre 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 N° 0652 del 2017 “Pro medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas y sugerencias la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”.
- ✓ 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”

- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

El día 16 de marzo del 2018, la Oficina Control de Gestión realizó seguimiento al plan de mejoramiento radicado el 31 de enero del 2017 por el profesional Universitario de la sección de correspondencia.

Según el seguimiento efectuado el plan de mejoramiento presentó un avance de cumplimiento del 47 %, quedando 53 % por cumplir. (**Ver** formato de seguimiento de planes de mejoramiento y acta de evaluación y seguimiento plan de mejoramiento, adjuntos a este informe).

5. SOLICITUDES PRESENTADAS A LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

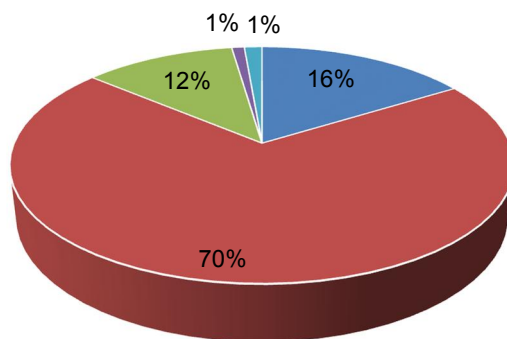
Para el segundo semestre del 2017, se registraron en el aplicativo Web un total de 518 PQRDS, de los cuales: 362 Peticiones, 84 Quejas, 60 Reclamos, 7 Sugerencias y 5 Denuncias. (**Ver**Tabla 1, y Grafica 1).

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

N°	TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Queja	84	16%
2	Petición	362	70%
3	Reclamo	60	12%
4	Denuncia	5	1%
5	Sugerencia	7	1%
TOTAL		518	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



■ QUEJA ■ PETICIÓN ■ RECLAMO ■ DENUNCIA ■ SUGERENCIA

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

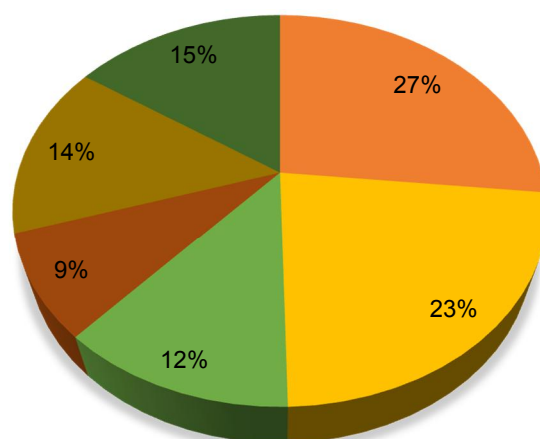
De igual forma, se puede observar que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron los meses de julio con un total de 138, seguido del mes de agosto con 119 y diciembre con 80. (Ver **Tabla 2 y Grafica 2**).

Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2017 - Por meses

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	138	27%
2	Agosto	119	23%
3	Septiembre	62	12%
4	Octubre	44	8%
5	Noviembre	75	14%
6	Diciembre	80	15%
TOTAL		518	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 2017 (julio – diciembre del 2017), por meses.



■ 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

Según la información suministrada por la Oficina de Gestión tecnológica, se evidenciaron 510 solicitudes a las que se les dio solución (representan el 98% de las solicitudes), 8 no registran una respuesta (representan el 2% de las solicitudes). (Ver **Tabla 3**).

Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre B-2017 – según su estado.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	510	98%
2	No Solucionado	8	2%
TOTAL		518	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 362 peticiones, las cuales fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2017; De ello, se pudo evidenciar que:

- Una (1) dependencia de las registradas en el reporte generado por el aplicativo web registran no haber recibido peticiones. (**Ver**
- **Tabla 4)**
- Setenta y dos (72) peticiones fueron atendidos por dieciocho (21) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y diez (10) solicitudes (**VerFuente. Base datos suministrada por la oficina de gestión tecnológica y Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**
- **Tabla 5).**

Tabla 4. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido peticiones durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIAS	CANTIDAD
1	División De Servicios Administrativos	0

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

Tabla 5. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	División Contable Y Financiera	10
2	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	5
3	División De Servicios Administrativos	0
4	Facultad Ciencias De La Educación	7
5	Facultad De Ciencias	1
6	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	3
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes	3
8	Facultad De Ingeniería Agronómica	2
9	Facultad De Ingeniería Forestal	2
10	Facultad De Tecnologías	4
11	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico	1
12	Oficina De Autoevaluación Y Acreditación	1
13	Oficina De Bienestar Universitario	10
14	Oficina De Contratación	1
15	Oficina De Control De Gestión	1
16	Oficina De Desarrollo Institucional	2
17	Oficina Liquidación De Matrículas	10
18	Rectoría	4

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
19	Sección Tesorería	1
20	Vicerrectoría Administrativa	2
21	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	2
TOTAL		72

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

Las 290 peticiones restantes fueron atendidas por siete (6) dependencias que registraron haber atendido más de dieciséis (13) peticiones cada una, durante el periodo correspondiente (**Ver Tabla 6**).

Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron más de diecisiete (13) peticiones, durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Administrador	48
2	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	57
3	Oficina De Gestión Tecnológica	21
4	Secretaria Académica IDEAD	128
5	Secretaria General	13
6	Vicerrectoría Académica	23
TOTAL		290

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, el Administrador de PQRD y Oficina de Admisiones Registro y Control Académico, atendieron el mayor número de peticiones durante el segundo semestre del 2017.

4.1.2. Peticiones atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, agosto y noviembre, 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 julio del 2017, con un 27% de las 362 solicitudes recibidas.

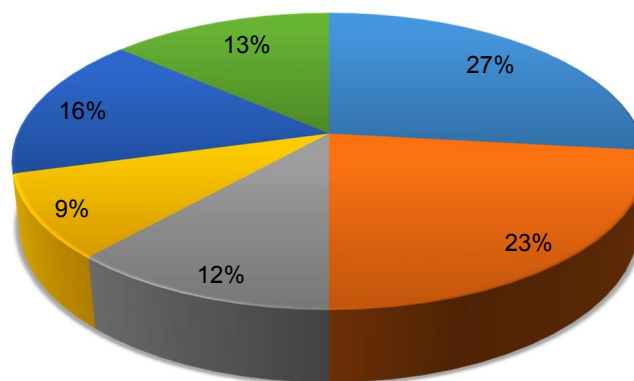
Tabla 7. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2017.

N°	MES	PETICIÓN	PORCENTAJE
1	Julio	97	27%
2	Agosto	84	23%
3	Septiembre	42	12%
4	Octubre	33	9%
5	Noviembre	57	16%
6	Diciembre	49	14%

TOTAL	362	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-2017, 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 y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las 362 Peticiones radicadas por medio del aplicativo web, 356 fueron resueltas y seis (6) no se les evidenció respuesta en el aplicativo web. **(Ver Tabla 8).**

Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, y No Solucionadas; durante el segundo semestre del 2017.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	356
2	No Solucionado	6
TOTAL		362

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

- Quince (15) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibidos reclamos. (**Ver Tabla 9**)
- Noventa y dos (92) reclamos fueron atendidos por quince (15) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y diecisiete (17) 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 segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
1	División De Servicios Administrativos
2	Facultad Ciencias De La Educación
3	Facultad De Ciencias
4	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
5	Facultad De Ingeniería Agronómica
6	Facultad De Ingeniería Forestal
7	Facultad De Tecnologías
8	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
9	Oficina De Autoevaluación Y Acreditación
10	Oficina De Bienestar Universitario
11	Oficina De Contratación
12	Oficina De Control De Gestión
13	Oficina De Desarrollo Institucional
14	Rectoría
15	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 10. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diecisiete (17) reclamos, durante el segundo semestre del 2017

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Administrador	4
2	División Contable Y Financiera	1
3	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	2
4	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	3
5	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	17
6	Oficina De Gestión Tecnológica	3
7	Oficina Liquidación De Matrículas	4
8	Sección Tesorería	1
9	Secretaria Académica IDEAD	15
10	Secretaria General	3
11	Vicerrectoría Académica	6
12	Vicerrectoría Administrativa	1
TOTAL		60

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 Oficina De Admisiones Registro y Control Académico y la Secretaria Académica IDEAD, atendieron el mayor número de reclamos durante el segundo semestre del 2017.

4.2.2. Reclamos atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, noviembre y diciembre, se radicaron mayor número de reclamos, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 11 y**

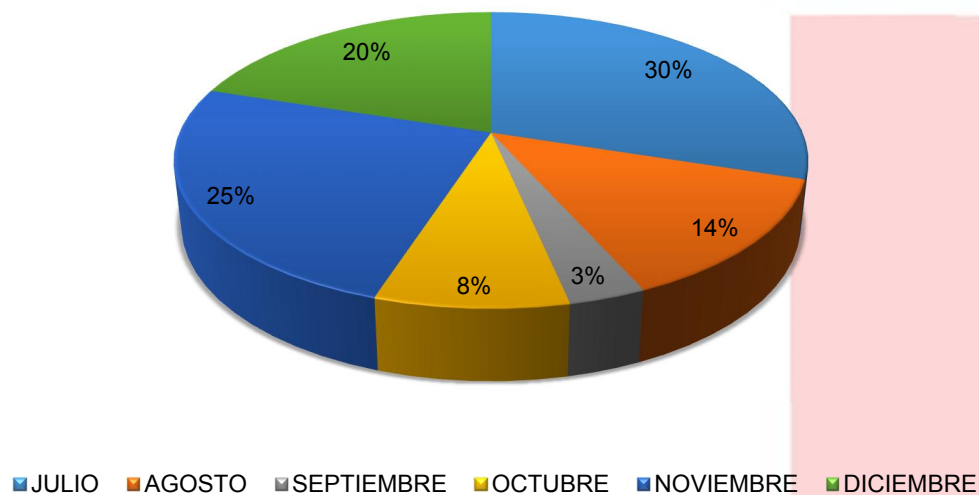
Grafica 4); De ello, se evidenció que el mes en que más reclamos se radicaron fue julio del 2017, con un 30% de las 60 solicitudes recibidas.

Tabla 11. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; segundo semestre 2017

Nº	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Julio	18	30%
2	Agosto	8	13%
3	Septiembre	2	3%
4	Octubre	5	8%
5	Noviembre	15	25%
6	Diciembre	12	20%
Total		60	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. Porcentaje reclamos recibidas durante el semestre B-2017, por mes.



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 y No Solucionados.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de los sesenta (60) reclamos radicados por medio del aplicativo, estos fueron resueltos en su totalidad. (**Ver Tabla 12**).

Tabla 12. *Relación de PQRD's (Reclamos), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre del 2017.*

N°	ESTADO	RECLAMO
1	Solucionado	60
2	No Solucionado	0
Total		60

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 ochenta y cuatro (84) reclamos que fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2017; De ello se pudo evidenciar que:

- Trece (13) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibido quejas. (**Ver Tabla 13; Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).
- Ochenta y cuatro (84) quejas fueron atendidas por trece (14) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y más de doce (13) 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 recibido quejas durante el segundo semestre del 2017.*

N°	DEPENDENCIA
1	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
2	Facultad De Ciencias
3	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
4	Facultad De Ingeniería Agronómica
5	Facultad De Ingeniería Forestal
6	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
7	Oficina De Autoevaluación Y Acreditación
8	Oficina De Bienestar Universitario
9	Oficina De Contratación
10	Oficina De Control De Gestión

11	Oficina De Desarrollo Institucional
12	Secretaría General
13	Vicerrectoría Administrativa

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 más de trece (13) quejas, durante el segundo semestre del 2017

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Administrador	7
2	División Contable Y Financiera	1
3	División De Servicios Administrativos	8
4	Facultad Ciencias De La Educación	7
5	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	1
6	Facultad De Tecnologías	2
7	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	13
8	Oficina De Gestión Tecnológica	6
9	Oficina Liquidación De Matrículas	1
10	Rectoría	1
11	Sección Tesorería	2
12	Secretaría Académica IDEAD	32
13	Vicerrectoría Académica	2
14	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	1
Total		84

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 Secretaría Académica IDEAD y la Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico, atendieron el mayor número de quejas durante el segundo semestre del 2017.

4.3.2. Quejas atendidas por Mes

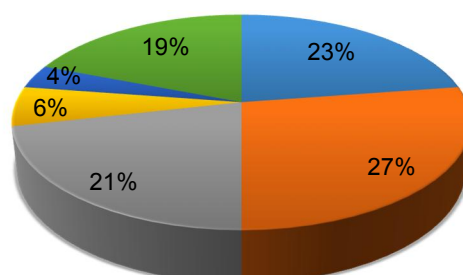
Durante el segundo semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo web que de las 84 solicitudes atendidas (quejas), durante los meses de julio, agosto y octubre, se radicaron el mayor número de quejas, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 15 y Grafica 5**).

Tabla 15. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; segundo semestre 2017.

N°	MES	QUEJA	PORCENTAJE
1	Julio	19	23%
2	Agosto	23	27%
3	Septiembre	18	21%
4	Octubre	5	6%
5	Noviembre	3	4%
6	Diciembre	16	19%
Total		84	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 del 2017, por meses.



■ 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

4.3.3. Quejas Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las ochenta y cuatro (84) quejas radicadas por medio del aplicativo Web durante el segundo semestre del 2017, a ochenta y tres (83) se les dio solución y una (1) quedó sin solucionar. (**Ver Tabla 16**).

Tabla 16. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre 2017.

Nº	ESTADO	QUEJA
1	Solucionado	83
2	No Solucionado	1
TOTAL		84

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 que fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2017; De ello, se pudo evidenciar que:

- Veinticinco (25) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibido quejas. (**Ver Tabla 17; Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).
- Cinco (5) denuncias fueron atendidas por dos (2) dependencias durante el segundo semestre del 2017. (**Ver Tabla 18**).

Tabla 17. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA
1	División Contable Y Financiera
2	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
3	División De Servicios Administrativos
4	Facultad Ciencias De La Educación
5	Facultad De Ciencias
6	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
8	Facultad De Ingeniería Agronómica
9	Facultad De Ingeniería Forestal
10	Facultad De Tecnologías
11	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
12	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico
13	Oficina De Autoevaluación Y Acreditación
14	Oficina De Bienestar Universitario
15	Oficina De Contratación
16	Oficina De Control De Gestión
17	Oficina De Desarrollo Institucional
18	Oficina De Gestión Tecnológica
19	Oficina Liquidación De Matrículas
20	Rectoría
21	Sección Tesorería
22	Secretaria General
23	Vicerrectoría Académica
24	Vicerrectoría Administrativa
25	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 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Administrador	2
2	Secretaria Académica IDEAD	3
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 18** que administrador de PQRD's atendió el mayor número de denuncias durante el segundo semestre del 2017.

4.4.2. Denuncias atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2017, 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 19**).

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

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

4.4.3. Denuncias Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que las cinco (5) denuncias radicadas por medio del aplicativo Web, estas fueron atendidas en su totalidad. (Ver **Tabla 20**).

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

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	5
2	No Solucionado	0
TOTAL		5

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.

En el aplicativo Web, se evidenciaron siete (7) sugerencias que fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el segundo semestre del 2017; De ello, se pudo evidenciar que:

- Veintiún (21) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibido quejas. (**Ver Tabla 21; Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).
- Siete (7) denuncias fueron atendidas por seis (6) dependencias durante el segundo semestre del 2017. (**Ver Tabla 22**).

Tabla 21. Relación de dependencias registradas en el reporte generado por el aplicativo web, que registran no haber recibido quejas durante el segundo semestre del 2017.

N°	DEPENDENCIA
1	División Contable Y Financiera
2	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
3	División De Servicios Administrativos
4	Facultad Ciencias De La Educación
5	Facultad De Ciencias
6	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
7	Facultad De Ingeniería Agronómica
8	Facultad De Ingeniería Forestal
9	Facultad De Tecnologías
10	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
11	Oficina De Autoevaluación Y Acreditación
12	Oficina De Bienestar Universitario
13	Oficina De Contratación
14	Oficina De Control De Gestión
15	Oficina De Desarrollo Institucional
16	Oficina Liquidación De Matrículas
17	Rectoría
18	Sección Tesorería
19	Secretaria General
20	Vicerrectoría Académica
21	Vicerrectoría Administrativa

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

Tabla 22. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y dos (2) sugerencias, durante el segundo semestre del 2017

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Administrador	1

2	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	1
3	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	1
4	Oficina De Gestión Tecnológica	1
5	Secretaria Académica IDEAD	2
6	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	1
Total		7

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 22** que la Secretaria Académica IDEAD, atendió el mayor número de sugerencias durante el segundo semestre del 2017.

4.5.2. Sugerencias atendidas por Mes

Durante el segundo semestre del 2017, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de julio, agosto y diciembre, se radicaron mayor número de sugerencias, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 23**). De lo anterior, se evidenció que el mes que más solicitudes se atendieron fue en diciembre del 2017, con un 43% de las 3 recibidas.

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; segundo semestre 2017

N°	MES	SUGERENCIA	PORCENTAJE
1	Julio	2	29%
2	Agosto	2	29%
3	Septiembre	0	0%
4	Octubre	0	0%
5	Noviembre	0	0%
6	Diciembre	3	43%
Total		7	100%

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

4.5.3. Sugerencias Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las siete (7) solicitudes recibidas a seis (6) se les dio respuesta, quedando una (1) sin atender. (**Ver Tabla 24**).

Tabla 24. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas y No Solucionadas; segundo semestre del 2017.

N°	ESTADO	SUGERENCIA
1	Solucionado	6
2	No Solucionado	1
TOTAL		7

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

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 21 de marzo del 2018, se pudo evidenciar que de las 518 solicitudes presentadas durante la segunda vigencia del 2017, 510 fueron resueltas entre uno y diez días hábiles y ocho (8) no evidenciaron respuesta alguna. **(Ver Tabla 25 y Tabla 26)**

Tabla 25. Total solicitudes resueltas entre uno (1) y diez (10) días hábiles; durante el segundo semestre del 2017.

N°	DHR	CS
1	Uno	148
2	Dos	103
3	Tres	42
4	Cuatro	36
5	Cinco	35
6	Seis	28
7	Siete	25
8	Ocho	31
9	Nueve	47
10	Diez	15
TOTAL		510

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 26. Relación de solicitudes que no evidenciaron respuesta durante el segundo semestre del 2017.

N°	Radicado	Tipo Solicitud	Fec Solicitud	Fec Lim Respuesta	Oficina
1	226923909003606072017	Petición	06-jul-17	21-jul-17	Vicerrectoría Académica
2	971973921141706072017	Petición	06-jul-17	21-jul-17	Vicerrectoría Académica
3	441183911264010072017	Queja	10-jul-17	25-jul-17	Secretaría Académica Idead
4	910264814122510072017	Petición	10-jul-17	25-jul-17	Secretaría Académica Idead

5	221771917051110072017	Petición	10-jul-17	25-jul-17	Secretaria Académica Idead
6	584811415175321072017	Sugerencia	21-jul-17	04-ago-17	Vicerrectoría De Desarrollo Humano
7	951525406584722072017	Petición	22-jul-17	04-ago-17	Vicerrectoría Académica
8	999556513115917082017	Petición	17-ago-17	01-sep-17	Vicerrectoría Académica

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

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, 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.

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: Teniendo en cuenta que el plan de mejoramiento no fue cumplido al 100%, se recomienda se replanteen nuevas acciones que permitan dar cumplimiento en su totalidad.

Ibagué, 30 de marzo de 2018

Aprobó:

Elaboró:




ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión



JAIR ALFONSO MAYEK CARDENAS
Profesional Universitario - OCG

ANEXOS

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO ACTA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	Página 1 de 4
		Código: MC-P02-F06
		Versión: 04
		Fecha Aprobación: 17-05-2017

FECHA: 16 de marzo del 2018

HORA: 3:56 pm

LUGAR: Oficina de Control de Gestión


AGENDA DE TRABAJO

De conformidad con el oficio 1.4 - 42 Ibagué, 5 de marzo de 2018, enviado por la Oficina de Control de Gestión, en relación con el Plan de Mejoramiento del seguimiento al de Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, presentado por la secretaria general y el profesional universitario de la Sección de correspondencia, se realiza evaluación al cumplimiento de las acciones de mejora y metas propuestas en cada uno de los hallazgos detectados, con el fin de elaborar y presentar el informe de seguimiento a planes de mejoramiento correspondiente.

Para el presente seguimiento se solicitó a los responsables que enviaran las evidencias correspondientes al correo jahayek@ut.edu.co. De esto mediante oficio 1.1 SG-108-18 del 9 de marzo del 2018, la Secretaria General solicito plazo 11 días para la entrega de la información; debido al cambio de cargo y puesto de trabajo del funcionario responsable del plan de mejoramiento.


Mediante oficio 1.1 SG-112-18 del 16 de marzo del 2018, la Secretaria General remitió una relación de actividades que han realizado para el cumplimiento de las acciones registradas en el plan de mejoramiento, sin adjuntar evidencias que las soportaran. Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a efectuar una evaluación del cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito, según la información suministrada por los responsables del cumplimiento del plan y alguna que se encuentran registradas en el Sistema de Gestión de la Calidad. El resto de actividades que no cuenten con los debidos soportes serán evaluadas de acuerdo a la información suministrada en los informes semestrales del administrador de PQRD's (Profesional Sección Correspondencia) y la suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica (registros de la base de datos del aplicativo Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, correspondientes a los meses de julio a Diciembre del 2017).

DESARROLLO:

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO ACTA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	Página 2 de 4
		Código: MC-P02-F06
		Versión: 04
		Fecha Aprobación: 17-05-2017

N° HALLAZGO	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	EVIDENCIA APLICACIÓN ACCION DE MEJORA
1	A pesar que se evidencia la circular N° 001 de octubre del 2015 donde se da a conocer a la comunidad universitaria los plazos para respuestas de los derechos de peticiones, no se evidencian los 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 (PQRD's) presentadas respetuosamente.	<ul style="list-style-type: none"> *Analizar la normatividad vigente. *Actualizar el procedimiento. * Socializar a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencio la Resolución de rectoría No 0652 del 11 de mayo del 2017 <i>"Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, queja, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima"</i>. • <i>Una vez verificado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se pudo evidenciar que el procedimiento fue actualizado el 15 de mayo del 2017.</i> • No se evidencio socialización del procedimiento actualizado, con los interesados.
2	Aunque se evidencia un cambio en la estructura del informe presentado por el administrador de PQRD's, 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.	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluar la estructura de los informes mensuales, frente a la normatividad vigente, aplicable al procedimiento. * Ajustar la estructura del informe conforme a los requerimientos de información necesarios, para la alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia un cambio en la estructura de los informes mensuales presentados por el administrador de PQR's. • No se evidencias actas de evaluación de la estructura actual del informe de PQRD's y de que modificaciones se efectuaron y beneficios que pueden traer esos cambios en el análisis de la información que allí se registra; para la toma de decisiones de la alta dirección. • No se evidencia la publicación de los informes anuales de PQRD's de las vigencias 2016 y 2017.

N° HALLAZGO	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	EVIDENCIA APLICACIÓN ACCION DE MEJORA
3	Los datos reportados en los informes presentados por el administrador de PQRD's y los almacenados en la base de datos presentaba una diferencia de tres solicitudes. Lo anterior permitiendo 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 notificada por parte de la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4-82 del 7 de abril del 2016.	Informar a la OGT de la evidencia encontrada en el seguimiento, con la finalidad de proceder a realizar las correspondientes acciones que permitan tener homogeneidad en los informes.	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez confrontada la información registrada en los informes presentados por el administrador de PQRD's y las reportada por el Oficina de Gestión Tecnológica (la cual proviene directamente de la base de datos); se evidencio una diferencia de 9 peticiones. Según lo anterior se puede evidenciar que se siguen presentando diferencias en la información reportada en los reportes del administrador.
4	Tiempos de respuesta asignados en el aplicativo Web. Se pudo evidenciar en el aplicativo WEB, veintiséis (26) solicitudes fueron resueltas después de diez días hábiles. De dichas solicitudes, se observó que dieciocho (18) corresponden a peticiones, el resto fueron reclamos y denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar en conjunto con la Oficina de Gestión Tecnológica los tiempos de respuesta asignados de forma automática, a las solicitudes formalmente presentadas. * Ajustar el aplicativo a la normatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez verificados los tiempos de respuesta a las solicitudes de los peticionarios, se evidencio que las respuestas se están dando dentro de los diez hábiles siguientes al recibido de la solicitud, a excepción de ocho (8) solicitudes las cuales no registran respuesta en el aplicativo web.
5	PQRD's no resueltos. Se evidenciaron siete (7) solicitudes a las que no se les evidenció respuesta en el aplicativo. De ellos la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4-269 del 29 de agosto, dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se tomen las acciones pertinentes y se	Socializar a los funcionarios el manejo del aplicativo web y los plazos establecidos por la ley para dar respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • No se evidenciaron registros de asistencia, circulares o notificaciones de las capacitaciones a los funcionarios encargados del manejo del aplicativo web SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, al igual que actas de asesoría en el manejo del mismo.

 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO ACTA DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	Página 4 de 4
		Código: MC-P02-F06
		Versión: 04
		Fecha Aprobación: 17-05-2017

N° HALLAZGO	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	EVIDENCIA APLICACIÓN ACCION DE MEJORA
	determine si las causas por las que no se dio respuesta a los peticionarios, fueron bien justificadas.		•Se evidenciaron en el aplicativo web ocho (8) solicitudes sin resolver.

FUNCIONARIO OFICINA CONTROL DE GESTION


NOMBRE: JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS
 Profesional Universitario

FUNCIONARIO RESPONSABLE PLAN DE MEJORAMIENTO

NOMBRE: DANIEL ALBERTO ORTIZ
 Profesional Universitario

TIPO DE AUDITORIA: Seguimiento

FECHA: Diciembre 12 del 2016

PROCESO/PROCEDIMIENTO Y/O AREA AUDITADO: Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

PERIODO AUDITADO: Semestre A-2016

FUNCIONARIO RESPONSABLE: Daniel Alberto Ortiz Gomez

N°	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	META	DUMM	UMM	FECHA INI	FECHA FIN	SEMANAS	AVANCE	% AVANCE	BSC
1	A pesar que se evidencia la circular N° 001 de octubre del 2015 donde se da a conocer a la comunidad universitaria los plazos para respuestas de los derechos de peticiones, no se evidencian los 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 (PQRD's) presentadas respetuosamente.	Desactualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, frente a la normatividad vigente.	* Analizar la normatividad vigente. * Actualizar el procedimiento. * Socializar a los usuarios.	* Parametrizar en el sistema anualmente o cuando se amerite por cambios de normatividad los plazos establecidos para dar respuestas a las solicitudes presentadas respetuosamente. * Actualizar el procedimiento de PQRD's.	Procedimiento actualizado y socializado.	2	12/12/2016	30/06/2017	29	1,33	67	
2	Aunque se evidencia un cambio en la estructura del informe presentado por el administrador de PQRD's, 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.	Falta de aplicabilidad de la normatividad vigente.	* Evaluar la estructura de los informes mensuales, frente a la normatividad vigente, aplicable al procedimiento. * Ajustar la estructura del informe conforme a los requerimientos de información necesarios, para la alta dirección.	Unificar la información contenida en los informes mensuales presentados a la Dirección de la Universidad del Tolima.	Estructura del informe establecido y evaluación de satisfacción del usuario.	2	12/12/2016	30/06/2017	29	1,33	67	
3	Los datos reportados en los informes presentados por el administrador de PQRD's y los almacenados en la base de datos presentaba una diferencia de tres solicitudes. Lo anterior permitiendo 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 notificada por parte de la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4-82 del 7 de abril del 2016.	Al momento de validar la información reportada en los informes mensuales vs los arrojados por el ingeniero que presta el soporte técnico al sistema, se evidencio diferencias en cuanto a la totalidad de recibidos y tramitados por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.	Informar a la OGT de la evidencia encontrada en el seguimiento, con la finalidad de proceder a realizar las correspondientes acciones que permitan tener homogeneidad en los informes.	Validación semestral de la información almacenada en la base de datos.	Información validada.	2	12/12/2016	30/06/2017	29	0,00	0	

TIPO DE AUDITORIA: Seguimiento

FECHA: Diciembre 12 del 2016

PROCESO/PROCEDIMIENTO Y/O AREA AUDITADO: Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

PERIODO AUDITADO: Semestre A-2016

FUNCIONARIO RESPONSABLE: Daniel Alberto Ortiz Gomez

N°	DESCRIPCIÓN HALLAZGO	CAUSA DEL HALLAZGO	ACCIÓN DE MEJORA	META	DUMM	UMM	FECHA INI	FECHA FIN	SEMANAS	AVANCE	% AVANCE	BSC
4	Tiempos de respuesta asignados en el aplicativo Web. Se pudo evidenciar en el aplicativo WEB, veintiséis (26) solicitudes fueron resueltas después de diez días hábiles. De dichas solicitudes, se observó que dieciocho (18) corresponden a peticiones, el resto fueron reclamos y denuncias.	Se solicita hacer llegar las solicitudes que sobrepasarán el tiempo límite de respuesta, para validar si están dentro del rango de solicitudes que se hizo necesario modificar las fechas de respuesta debido a la anormalidad académico –administrativa a principio de año.	* Revisar en conjunto con la Oficina de Gestión Tecnológica los tiempos de respuesta asignados de forma automática, a las solicitudes formalmente presentadas. * Ajustar el aplicativo a la normatividad.	Validación semestral de forma aleatoria las fechas de tiempos de respuesta asignadas por el aplicativo.	Validaciones realizadas.	2	12/12/2016	30/06/2017	29	2,00	100	
5	PQRD's no resueltos. Se evidenciaron siete (7) solicitudes a las que no se les evidenció respuesta en el aplicativo. De ellos la Oficina Control de Gestión mediante oficio 1.4-269 del 29 de agosto, dio traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se tomen las acciones pertinentes y se determine si las causas por las que no se dio respuesta a los peticionarios, fueron bien justificadas.	Falta de conocimiento por parte de los funcionarios responsables de las alertas tempranas que presenta el aplicativo, de los tiempos de respuesta.	Socializar a los funcionarios el manejo del aplicativo web y los plazos establecidos por la ley para dar respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios.	Socializar semestralmente o por cambio del funcionario del acceso y manejo del aplicativo web y la normatividad aplicable al procedimiento de PQRD's.	Socializaciones	2	12/12/2016	30/06/2017	29	0,00	0	
TOTAL CUMPLIMIENTO						10			143	5	47	

(Dirección del Archivo electrónico en que queda guardado el formato)

Ibagué, 16 de marzo del 2018

FUNCIONARIO RESPONSABLE

FIRMA: 

NOMBRE: JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO

JEFE INMEDIATO

FIRMA: 

NOMBRE: ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO

CARGO: JEFE OFIICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

ESCALA DEL BSC	
EMAFOR	ESTADO DE AVANCE
	Menor o igual a 33%
	Entre 34% y 75%
	Entre 76% y 99%
	100% o más

N°: NÚMERO CONSECUTIVO DEL HALLAZGO
DUMM: DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD DE MEDIDA DE LA META
UMM: UNIDAD DE MEDIDA DE LA META
FECHA INI: FECHA INICIACIÓN METAS
FECHA FIN: FECHA TERMINACIÓN METAS
SEMANAS: PLAZO EN SEMANAS DE LA META
AVANCE: AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN DE LAS METAS
% AVANCE: PORCENTAJE DE AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN DE LA META