

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

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

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

IBAGUÉ, AGOSTO DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ALCANCE	6
3. BASE NORMATIVA	6
4. HALLAZGOS	7
5. SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	11
5.1. Peticiones	13
5.1.1. Peticiones atendidas por dependencias.	13
5.1.2. Peticiones atendidas por Mes	14
5.1.3. Peticiones Solucionadas y No Solucionadas.	15
5.2. Reclamos	15
5.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.	15
5.2.2. Reclamos atendidas por Mes	17
5.2.3. Reclamos Solucionados y No Solucionados.	17
5.3. Quejas	18
5.3.1. Quejas atendidas por dependencias.	18
5.3.2. Quejas atendidas por Mes	19
5.3.3. Quejas Solucionadas y No Solucionadas.	20
5.4. Denuncias	20
5.4.1. Denuncias atendidas por dependencias.	20
5.4.2. Denuncias atendidas por Mes	21
5.4.3. Denuncias Solucionadas y No Solucionadas.	21
5.5. Sugerencias	22
5.5.1. Sugerencias atendidas por dependencias.	22
5.5.2. Sugerencias atendidas por Mes	22
5.5.3. Sugerencias Solucionadas y No Solucionadas.	23
6. OPORTUNIDAD DE LAS REPUESTAS	23
6.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web	23
7. CONCLUSIONES	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD's – primer semestre A-2018	9
Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018	11
Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018 - Por meses	11
Tabla 4. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018 – según su estado.	12
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 2018.	13
Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el primer semestre del 2018.	13
Tabla 7. Relación de dependencias que atendieron más de veintiocho (13) peticiones, durante el primer semestre del 2018.	14
Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2018.	14
Tabla 9. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, y No Solucionadas; durante el primer semestre del 2018.	15
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 2018.	16
Tabla 11. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y quince (15) reclamos, durante el primer semestre del 2018	16
Tabla 12. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; primer semestre 2018	17
Tabla 13. Relación de PQRD's (Reclamos), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre del 2018.	18
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 2018.	18
Tabla 15. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y más de treinta y seis (36) quejas, durante el primer semestre del 2018	18
Tabla 16. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; primer semestre 2018.	19
Tabla 17. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre 2018.	20

Tabla 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el primer semestre del 2018. _____21

Tabla 19. Relación de PQRD's (Denuncias), radicadas por meses; primer semestre del 2018 _____21

Tabla 20. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre 2018. _____21

Tabla 21. Relación de dependencias que atendieron las sugerencias presentadas respetuosamente, durante el primer semestre del 2018. _____22

Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; primer semestre 2018 _____22

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre del 2018. _____23

Tabla 24. Total solicitudes radicadas según los días de respuestas; durante el primer semestre del 2018. _____23

Tabla 25. Relación de solicitudes que no evidenciaron respuesta durante el primer semestre del 2018. _____24

ÍNDICE DE GRÁFICAS

- Grafica 1.** Porcentaje de participación de las solicitudes según su clasificación _____ 11
- Grafica 2.** Total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2018 (enero – junio del 2018), por meses. _____ 12
- Grafica 3.** Total peticiones recibidas durante el semestre A-2018, por dependencias. ___ 15
- Grafica 4.** Porcentaje reclamos recibidas durante el semestre A-2018, por mes. _____ 17
- Grafica 5.** Total quejas recibidas durante el primer semestre del 2018, por meses. ____ 20

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

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y en aplicación del Decreto 648 de 2017, 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 2018 (enero a junio del 2018).

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-2018 (enero a junio del 2018).

3. BASE NORMATIVA

Externa:

- ✓ Artículos 20, 23, 74 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Decreto 648 de 2017
- ✓ 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. HALLAZGOS

CRITERIOS DE AUDITORIA

El artículo Tercero del Acuerdo del Consejo Superior N 006 de 1997 “Por medio del cual de adopta una reorganización de la estructura orgánica administrativa de la Universidad del Tolima”, establece:

“Adscribir a la División de Servicios Administrativos las siguientes secciones:

... Sección de Archivo y Correspondencia

Unidad encargada del manejo de la correspondencia y del archivo inactivo de la Universidad, garantizando el servicio mediante las rutas internas y externas con estrictos controles... ”

El artículo Primero de la Resolución Número 00433 del 2004 “Por medio de la cual se crea el Archivo General de la Universidad del Tolima”, establece:

“Créase el Archivo General de la Universidad del Tolima, adscrito a la Secretaria General de la Universidad del Tolima, como un grupo coordinador, cuya base la constituye el Comité de Archivo de la Universidad del Tolima, creado por el Consejo Superior.”

El artículo Segundo de la Resolución Número 00433 del 2004 “Por medio de la cual se crea el Archivo General de la Universidad del Tolima”, establece:

“El Archivo General de la Universidad del Tolima cumplirá las siguientes funciones: ... 9. Recibir distribuir y llevar el control consecutivo de la respuesta de la correspondencia dirigida a todas las dependencias de la Universidad del Tolima.”

El artículo Cuarto de la Resolución de Rectoría N° 1142 del 2013, el cual modificó el Artículo Décimo Séptimo de la Resolución de rectoría N° 0939 del 2006, establece:

“...El grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano será el encargado de radicar, tramitar, remitir y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos en ejercicio de sus derechos constitucionales y legales formulen a la Universidad del Tolima...”

El artículo Sexto de la Resolución de Rectoría N° 1142 del 2013, el cual modificó el artículo 2. De las responsabilidades del grupo interno de Atención al Ciudadano, de la Resolución de rectoría N° 0939 del 2006; en sus párrafos quinto y sexto establece:

“...Evaluar, actualizar y mantener en funcionamiento el sistema de peticiones, quejas y reclamos adoptado por la Universidad.

Elaborar y presentar ante la Vicerrectoría administrativa los informes estadísticos y periódicos, respecto de las peticiones, quejas y reclamos...”

Según oficio 1.1SG – 670 del 21 de septiembre del 2015, enviado a esta dependencia por la Secretaria General se informó:

“...En lo relacionado con la administración de PQR, me permito informarle que el funcionario Daniel Ortiz Gómez de la Oficina de Correspondencia adscrita a esta Secretaria, estará a cargo provisionalmente...”

El artículo Cuarto: Funciones, de la Resolución 652 del 2017 “Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima.”, establece:

“... 1. Dar trámite a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos, conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

”2. Recibir y tramitar las Quejas, Reclamos y Sugerencias conforme a la presente Resolución...”

Hallazgo 1: No se evidenció acto administrativo (Acuerdo del Consejo Superior), por medio del cual se crea la Oficina de Correspondencia; oficina a la que mediante Resolución de Rectoría N° 0652 del 2017 se entregó la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De otro lado, se evidenció que mediante el artículo Tercero del Acuerdo del Consejo Superior N 006 de 1997, se adscribió a la División de Servicios Administrativos la Sección de Archivo y Correspondencia.

Recomendación 1: Efectuar verificación de la normatividad que reglamenta la creación de las dependencias, secciones, oficinas, grupos, etc, al interior de la Universidad del Tolima, al igual que la normatividad que reglamenta las funciones de las mismas, antes de efectuar una reasignación funciones.

Recomendación 2: Evaluar el acto administrativo (Resolución de Rectoría N° 0652 del 2017), que asignó funciones a la Oficina de Correspondencia, con el fin de verificar si existe la necesidad de que sea modificado.

Hallazgo 2: No se evidenció dentro del procedimiento trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias Código: GC-P03, actividades relacionadas con el trámite a seguir para atender las denuncias presentadas. De igual forma no se evidencian incluidas un acápite para el manejo de las denuncias, dentro de la normatividad interna que reglamenta el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.

Recomendación 3: Evaluar la normatividad y los procedimientos expedidos para el manejo, administración y seguimiento de los PQRDS, con el fin de incluir el manejo que se le deben dar a las denuncias respetuosamente presentadas ante la Universidad del Tolima.

Hallazgo 3: Se evidenció que la profesional universitaria Cristina Muñoz Moncaleano adscrita a la Sección de Archivo y Correspondencia es la encargada de administrar y distribuir las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, respetuosamente presentadas ante la Universidad del Tolima, al igual que efectuar el seguimiento a las respuestas de los mismos y la elaboración de los informes mensuales que son presentados a la Secretaría General de la Universidad del Tolima.

Según el artículo sexto de la Resolución de Rectoría 1142 del 2013, asignó dentro de las funciones del Grupo Interno de Atención al Ciudadano: “Evaluar, actualizar y mantener en funcionamiento el sistema de peticiones, quejas y reclamos adoptado por la Universidad; Elaborar y presentar ante la Vicerrectoría administrativa los informes estadísticos y periódicos, respecto de las peticiones, quejas y reclamos.”

Mediante oficio 1.1SG-670 del 21 de septiembre del 2015, la Secretaría General notificó a esta dependencia que el funcionario Daniel Ortiz Gómez, de la Oficina de Correspondencia adscrito a dicha Secretaría se encontraría a cargo provisionalmente de la administración de las peticiones, quejas y reclamos, que sean presentados ante la Universidad; De esto no se evidenció en el Estatuto General que dentro de las funciones de la Secretaría General se le facultara la reasignación de función, por el contrario el numeral 11 del Artículo 22 de este estatuto dentro de las funciones del Rector, establece: “...11. Expedir los manuales de funciones y requisitos y los de procedimientos administrativos...”.

Recomendación 4: Efectuar revisión de la normatividad que asigna la función de Evaluar, actualizar y mantener en funcionamiento el sistema de peticiones, quejas y reclamos adoptado por la Universidad; al igual que la elaboración y presentación de los informes estadísticos y periódicos, respecto de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Universidad, con el fin de determinar responsabilidades en la administración del sistema de PQRDS.

Hallazgo 4: Una vez verificada la información reportada por el administrador de PQRD's (Profesional Universitario - Sección de Archivo y Correspondencia), en los informes presentados durante el primer semestre del 2018, se pudo evidenciar una diferencia entre los totales reportados por cada cohorte y los reportes generados por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. (Ver Tabla 1)

Tabla 1. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD's – primer semestre A-2018

N°	MES	REPORTE APLIC.	REPORTE ADMINISTRADOR	DIFERENCIAS
1	Enero	304	301	3
2	Febrero			
3	Marzo			
4	Abril	109	104	5
5	Mayo	108	108	0
6	Junio	86	100	-14

Fuente. *Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS e informes del administrador de PQRD's.*

Recomendación 5: Diseñar e implementar controles, que permitan garantizar la uniformidad de la información presentada en los informes periódicos presentados por el administrador del sistema de PQRDS y los almacenados en el SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Hallazgo 5: Se evidencia debilidades en el análisis de la información reportada en los informes periódicos presentados por el administrador de PQRD's. Dicha información no permite detectar las debilidades que se presentan en la prestación de los servicios que la universidad ofrece.

Recomendación 6: Efectuar una evaluación de la estructura que presenta el informe periódico presentado por el administrador del sistema de PQRDS, con el fin de determinar si el análisis aplicado a la información contenida en ésta cuenta con las herramientas para que la administración identifique posibles riesgos que puedan presentarse en la prestación del servicio.

5. SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

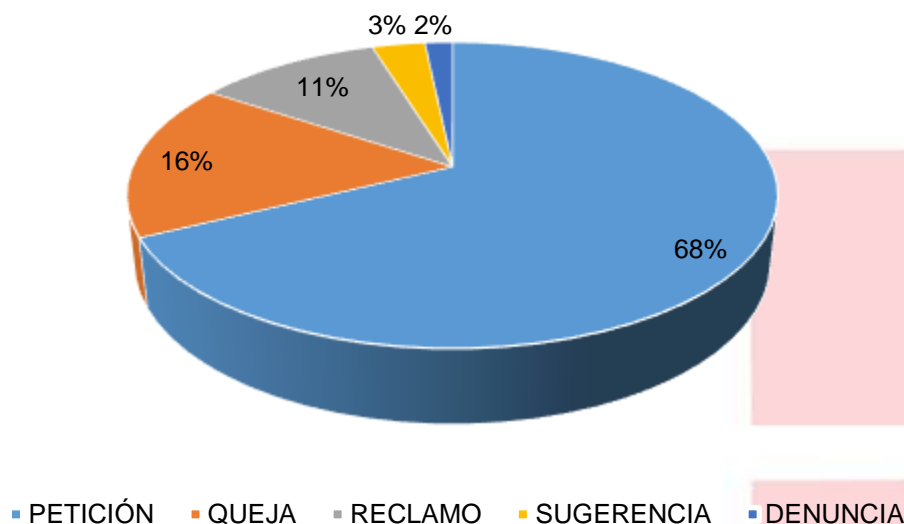
Para el primer semestre del 2018, se registraron en el aplicativo Web un total de 607 PQRDS, de los cuales: 411 Peticiones, 101 Quejas, 66 Reclamos, 19 Sugerencias y 10 Denuncias. (Ver Tabla 2, y Grafica 1).

Tabla 2. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018

N°	TIPO	CANTIDAD
1	Petición	411
2	Queja	101
3	Reclamo	66
4	Sugerencia	19
5	Denuncia	10
TOTAL		607

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

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



Fuente. Reporte generado por el 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 156, seguido del mes de abril con 109 y mayo con 108. (Ver Tabla 3 y Grafica 2).

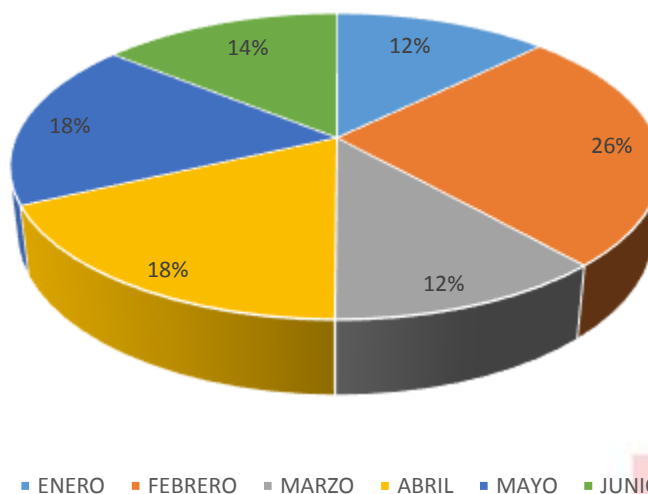
Tabla 3. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018 - Por meses

N°	MES	REPORTE APLIC.
1	Enero	77
2	Febrero	156
3	Marzo	71
4	Abril	109

N°	MES	REPORTE APLIC.
5	Mayo	108
6	Junio	86
TOTAL		607

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Grafica 2. Total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2018 (enero – junio del 2018), por meses.



Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Según el reporte generado aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, se evidenciaron 591 solicitudes a las que se les dio solución (representan el 97% de las solicitudes), 16 no registran una respuesta (representan el 3% de las solicitudes). **(Ver Tabla 4).**

Tabla 4. Total solicitudes recibidas durante el semestre A-2018 – según su estado.

N°	ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Solucionado	591	97
2	No Solucionado	16	3
TOTAL		607	100

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.1. Peticiones

5.1.1. Peticiones atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron 411 peticiones, las cuales fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2018; 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 5**)
- Sesenta y ocho (68) peticiones fueron atendidos por dieciocho (21) 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 2018.

N°	DEPENDENCIAS	CANTIDAD
1	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	0

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Tabla 6. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y diez (10) peticiones, durante el primer semestre del 2018.

N°	DEPENDENCIA	PETICIÓN
1	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico	1
2	Vicerrectoría Académica	10
3	Oficina Liquidación De Matrículas	7
4	Vicerrectoría Administrativa	5
5	División Contable Y Financiera	5
6	Oficina De Bienestar Universitario	5
7	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas	3
8	Facultad Ciencias De La Educación	5
9	Facultad De Ciencias De La Salud	5
10	Facultad De Ingeniería Agronómica	1
11	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes	4
12	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	4
13	Sección Tesorería	2
14	Facultad De Ingeniería Forestal	1
15	Facultad De Ciencias	3
16	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes	1
17	División De Servicios Administrativos	1
18	Inscripciones - IDEAD	1
19	Oficina De Desarrollo Institucional	1
20	Instituto De Educación A Distancia	2
21	Dirección IDEAD	1
TOTAL		68

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Las 343 peticiones restantes fueron atendidas por cinco (5) dependencias que registraron haber atendido más de veintiocho (28) peticiones cada una, durante el periodo correspondiente (**Ver Tabla 7**).

Tabla 7. Relación de dependencias que atendieron más de veintiocho (13) peticiones, durante el primer semestre del 2018.

N°	DEPENDENCIA	PETICIÓN
1	Secretaria Académica IDEAD	137
2	Oficina De Gestión Tecnológica	68
3	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	34
4	Secretaria General	28
5	Administrador	76
TOTAL		343

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN 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 Gestión Tecnológica, atendieron el mayor número de peticiones durante el primer semestre del 2018.

5.1.2. Peticiones atendidas por Mes

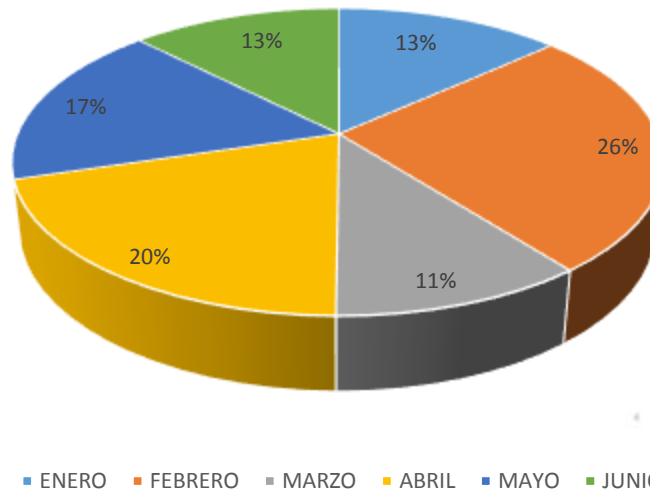
Durante el primer semestre del 2018, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de febrero, abril y mayo se radicaron el mayor número de peticiones, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 8 y Grafica 3**). De lo anterior, se evidenció que el mes que más solicitudes se radicaron fue en febrero del 2018, con un 26% de las 411 solicitudes recibidas.

Tabla 8. Relación de PQRD's (Peticiones), radicadas por meses; vigencia 2018.

N°	MES	PETICIÓN
1	Enero	55
2	Febrero	107
3	Marzo	44
4	Abril	83
5	Mayo	71
6	Junio	51
TOTAL		411

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Grafica 3. Total peticiones recibidas durante el semestre A-2018, por dependencias.



Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.1.3. Peticiones Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las 411 Peticiones radicadas por medio del aplicativo web, 400 fueron resueltas y once (11) no se les evidenció respuesta en el aplicativo web. (**Ver Tabla 9**).

Tabla 9. Relación de PQRD's (Peticiones), Solucionadas, y No Solucionadas; durante el primer semestre del 2018.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	400
2	No Solucionado	11
TOTAL		411

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.2. Reclamos

5.2.1. Reclamos atendidos por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron 66 reclamos que fueron atendidos por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2018; De ello se pudo evidenciar que:

- Diecisiete (17) dependencias de las registradas en el reporte generado por el aplicativo Web registran no haber recibidos reclamos. (**Ver Tabla 10**)

- Treinta y siete (37) reclamos fueron atendidos por nueve (9) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y quince (15) 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 2018.

N°	DEPENDENCIAS ACADEMICO ADMINISTRATIVAS
1	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
2	División Contable Y Financiera
3	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
4	Facultad De Ciencias De La Salud
5	Facultad De Ingeniería Agronómica
6	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
7	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales
8	Sección Tesorería
9	Facultad De Ingeniería Forestal
10	Facultad De Ciencias
11	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes
12	División De Servicios Administrativos
13	Inscripciones - Idead
14	Oficina De Desarrollo Institucional
15	Instituto De Educación A Distancia
16	Dirección Idead
17	Vicerrectoría De Desarrollo Humano

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Tabla 11. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y quince (15) reclamos, durante el primer semestre del 2018

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Secretaría Académica IDEAD	15
2	Vicerrectoría Académica	4
3	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	5
4	Oficina Liquidación De Matrículas	2
5	Secretaría General	2
6	Vicerrectoría Administrativa	2
7	Oficina De Bienestar Universitario	1
8	Facultad Ciencias De La Educación	1
9	Administrador	5
TOTAL		37

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Igualmente, se pudo evidenciar en la **Tabla 11** que la Secretaría Académica IDEAD, Oficina de Admisiones Registro y Control Académico y el Administrador de PQRDS, atendieron el mayor número de reclamos durante el primer semestre del 2018.

5.2.2. Reclamos atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2018, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de enero, junio y mayo, se radicaron mayor número de reclamos, por parte de los usuarios. (Ver Tabla 12 y

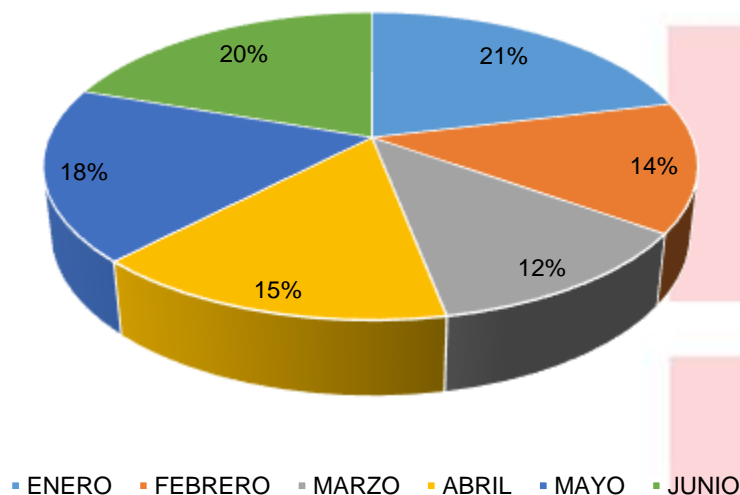
Grafica 4); De ello, se evidenció que el mes en que más reclamos se radicaron fue enero del 2018, con un 21% de las 66 solicitudes recibidas.

Tabla 12. Relación de PQRD's (Reclamos), radicadas por meses; primer semestre 2018

N°	MES	CONTIDAD	PORCENTAJE
1	Enero	14	21%
2	Febrero	9	14%
3	Marzo	8	12%
4	Abril	10	15%
5	Mayo	12	18%
6	Junio	13	20%
TOTAL		66	100%

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Grafica 4. Porcentaje reclamos recibidas durante el semestre A-2018, por mes.



Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.2.3. Reclamos Solucionados y No Solucionados.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de los sesenta (66) reclamos radicados por medio del aplicativo, estos fueron resueltos en su totalidad. (Ver Tabla 13).

Tabla 13. Relación de PQRD´s (Reclamos), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre del 2018.

N°	ESTADO	RECLAMO
1	Solucionado	66
2	No Solucionado	0
Total		66

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.3. Quejas

5.3.1. Quejas atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web se evidenciaron ciento un (101) reclamos que fueron atendidas por 27 dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2018; 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 14**).
- Ciento un (101) quejas fueron atendidas por catorce (14) dependencias que registran haber recibido entre uno (1) y treinta y seis (36) quejas. (**Ver Tabla 15**).

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 2018.

N°	DEPENDENCIA
1	Oficina Central De Investigaciones Y Desarrollo Científico
2	Vicerrectoría Administrativa
3	División Contable Y Financiera
4	Oficina De Bienestar Universitario
5	Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
6	Facultad De Ciencias De La Salud
7	Facultad De Ciencias Humanas Y Artes
8	Facultad De Ingeniería Forestal
9	Biblioteca Central Rafael Parga Cortes
10	Inscripciones - Idead
11	Oficina De Desarrollo Institucional
12	Instituto De Educación A Distancia
13	Dirección Idead

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Tabla 15. Relación de dependencias que atendieron entre uno (1) y más de treinta y seis (36) quejas, durante el primer semestre del 2018

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Secretaria Académica IDEAD	36
2	Oficina De Gestión Tecnológica	34
3	Vicerrectoría Académica	1

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
4	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico	5
5	Oficina Liquidación De Matrículas	8
6	Secretaria General	2
7	Facultad Ciencias De La Educación	1
8	Facultad De Ingeniería Agronómica	1
9	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	1
10	Sección Tesorería	1
11	Facultad De Ciencias	1
12	División De Servicios Administrativos	3
13	Administrador	6
14	Vicerrectoría De Desarrollo Humano	1
TOTAL		101

Fuente. Reporte generado por el 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 Oficina de Gestión Tecnológica, atendieron el mayor número de quejas durante el primer semestre del 2018.

5.3.2. Quejas atendidas por Mes

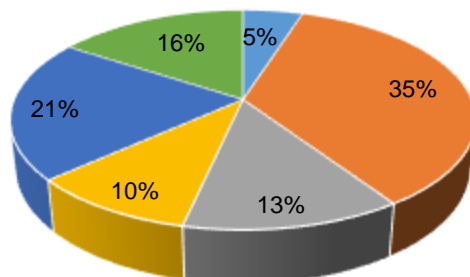
Durante el primer semestre del 2018, se evidenció en el aplicativo web que de las 101 solicitudes atendidas (quejas), durante los meses de julio, agosto y octubre, se radicaron el mayor número de quejas, por parte de los usuarios. (**Ver Tabla 16 y Grafica 5**).

Tabla 16. Relación de PQRD's (Quejas), radicadas por meses; primer semestre 2018.

N°	MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Enero	5	5%
2	Febrero	36	35%
3	Marzo	13	13%
4	Abril	10	10%
5	Mayo	21	21%
6	Junio	16	16%
TOTAL		101	100%

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Grafica 5. Total quejas recibidas durante el primer semestre del 2018, por meses.



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.3.3. Quejas Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las ciento un (101) quejas radicadas por medio del aplicativo Web durante el primer semestre del 2018, a noventa y siete (97) se les dio solución y cuatro (4) quedó sin solucionar. (**Ver Tabla 17**).

Tabla 17. Relación de PQRD's (quejas), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre 2018.

N°	ESTADO	QUEJA
1	Solucionado	97
2	No Solucionado	4
TOTAL		101

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.4. Denuncias

5.4.1. Denuncias atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web, se evidenciaron diez (10) denuncias que fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2018; De ello se pudo evidenciar que:

- Las diez denuncias presentadas respetuosamente ante la Universidad fueron atendidas por la Secretaria Académica IDEAD, la Secretaria General, la Facultad Ciencias de la Educación y el Administrador de PQRDS. (**Ver Tabla 18**).

Tabla 18. Relación de dependencias que atendieron denuncias durante el primer semestre del 2018.

N°	DEPENDENCIA ACADEMICO - ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
1	Secretaria Académica IDEAD	4
2	Secretaria General	1
3	Facultad Ciencias De La Educación	1
4	División De Relaciones Laborales Y Prestacionales	2
5	Administrador	2
TOTAL		10

Fuente. Reporte generado por el 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 y División De Relaciones Laborales Y Prestacionales, atendió el mayor número de denuncias durante el primer semestre del 2018.

5.4.2. Denuncias atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2018, se evidenció en el aplicativo web que durante los meses de marzo (3), febrero (2), abril (2) y junio (2) 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; primer semestre del 2018

N°	MESES	CANTIDAD
1	Enero	0
2	Febrero	2
3	Marzo	3
4	Abril	2
5	Mayo	1
6	Junio	2
TOTAL		10

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.4.3. Denuncias Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las diez (10) denuncias radicadas por medio del aplicativo Web, solo una no evidencia respuesta. (Ver **Tabla 20**).

Tabla 20. Relación de PQRD's (denuncias), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre 2018.

N°	ESTADO	CANTIDAD
1	Solucionado	9
2	No Solucionado	1
TOTAL		10

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.5. Sugerencias

5.5.1. Sugerencias atendidas por dependencias.

En el aplicativo Web, se evidenciaron diecinueve (19) sugerencias que fueron atendidas por las dependencias de la Universidad durante el primer semestre del 2018; De ello, se pudo evidenciar que:

- Las diecinueve (19) denuncias fueron atendidas por siete (7) de las veintisiete 27 dependencias registradas en el aplicativo web, durante el primer semestre del 2018. (Ver **Tabla 21**).

Tabla 21. Relación de dependencias que atendieron las sugerencias presentadas respetuosamente, durante el primer semestre del 2018.

N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Secretaria Académica IDEAD	4
2	Oficina De Gestión Tecnológica	4
3	Vicerrectoría Académica	1
4	Vicerrectoría Administrativa	1
5	Oficina De Bienestar Universitario	1
6	Facultad Ciencias De La Educación	1
7	Administrador	7
TOTAL		19

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

De igual forma, se pudo evidenciar en la **Tabla 21** que la Secretaria Académica IDEAD y la Oficina de Gestión Tecnológica, atendió el mayor número de sugerencias durante el primer semestre del 2018.

5.5.2. Sugerencias atendidas por Mes

Durante el primer semestre del 2018, se evidenció en el aplicativo Web que durante los meses de abril y junio, se radicaron mayor número de sugerencias, por parte de los usuarios. (Ver **Tabla 22**).

Tabla 22. Relación de PQRD's (sugerencias), radicadas por meses; primer semestre 2018

N°	MES	CANTIDAD
1	Enero	3
2	Febrero	2
3	Marzo	3
4	Abril	4
5	Mayo	3
6	Junio	4
TOTAL		19

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.5.3. Sugerencias Solucionadas y No Solucionadas.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo Web, se pudo evidenciar que de las diecinueve (19) solicitudes recibidas durante el primer semestre del 2018, estas evidencian respuesta. (Ver Tabla 23).

Tabla 23. Relación de PQRD's (sugerencias), Solucionadas y No Solucionadas; primer semestre del 2018.

N°	ESTADO	SUGERENCIA
1	Solucionado	19
2	No Solucionado	0
TOTAL		19

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

6. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

6.1 Tiempo de respuesta asignados en el aplicativo Web

Según la información generada por el aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS", se pudo evidenciar que de las 607 solicitudes presentadas durante el primer semestre del 2018, 513 fueron resueltas entre uno y diez días hábiles, 78 fueron atendidas entre once (11) y trece (13) días hábiles y dieciséis (16) no evidenciaron respuesta alguna. (Ver Tabla 24 y Tabla 25)

Tabla 24. Total solicitudes radicadas según los días de respuestas; durante el primer semestre del 2018.

DIAS DE RESPUESTA	TOTAL SOLICITUDES
Cero	28
Uno	49
Dos	126
Tres	68
Cuatro	61
Cinco	30
Seis	26
Siete	30
Ocho	28
Nueve	28
Diez	39
Once	72
Doce	5
Trece	1
No Resueltos	16

TOTAL

607

Fuente. Reporte generado por el aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Tabla 25. Relación de solicitudes que no evidenciaron respuesta durante el primer semestre del 2018.

Nº	Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta	Oficina
1	195022508373402 032018	Petición	2018-03-02	2018-03-16	Instituto De Educación A Distancia
2	135444308343523 032018	Queja	2018-03-23	2018-04-13	Vicerrectoría De Desarrollo Humano
3	128601115295828 032018	Petición	2018-03-28	2018-04-13	División Contable Y Financiera
4	750553416524203 042018	Petición	2018-04-03	2018-04-17	Vicerrectoría Administrativa
5	848349119262705 042018	Petición	2018-04-05	2018-04-19	Facultad Ciencias De La Educación
6	292464811010910 042018	Petición	2018-04-10	2018-04-24	Vicerrectoría Administrativa
7	652457910552227 042018	Denuncia	2018-04-27	2018-05-15	Secretaria Académica IDEAD
8	815444616095729 042018	Petición	2018-04-29	2018-05-15	Secretaria Académica IDEAD
9	760629160938290 42018	Petición	2018-04-29	2018-05-15	Secretaria Académica IDEAD
10	810496616103329 042018	Petición	2018-04-29	2018-05-15	Secretaria Académica IDEAD
11	950076615533916 052018	Petición	2018-05-16	2018-05-30	División Contable Y Financiera
12	843783621585828 052018	Queja	2018-05-28	2018-06-13	Vicerrectoría Académica
13	638811310475905 062018	Queja	2018-06-05	2018-06-20	Secretaria General
14	706668409212814 062018	Petición	2018-06-14	2018-06-28	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico
15	718010609213714 062018	Petición	2018-06-14	2018-06-28	Oficina De Admisiones Registro Y Control Académico
16	713905615360018 062018	Queja	2018-06-18	2018-07-03	División De Servicios Administrativos

Fuente. Reporte generado por el 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 de 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 efectúe un mayor análisis a los informes que se generan a partir de 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 efectúe 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 que en el presente seguimiento se identificaron 5 hallazgos, se debe elaborar y presentar un plan de mejoramiento en los términos establecidos en la Resolución de Rectoría N° 760 del 2011. De no ser presentado dicho plan se dará aplicabilidad a lo dispuesto en artículo 14 de la resolución en mención.

Ibagué, 31 de agosto de 2018

Aprobó:



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró:



JAIR ALFONSO HAYEK CARDENAS
Profesional Universitario - OCG