

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE B-2019 -FORMATO GC-P03

Presentado a:

Dr. OMAR MEJÍA PATIÑO
Rector Universidad del Tolima

Elaborado por:

OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ
Profesional Universitario
-Oficina Control de Gestión

Aprobado por:

ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Ibagué, enero de 2020

Contenido

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2 | OBJETIVO | 3 |
| 3 | ALCANCE | 3 |
| 4 | CRITERIOS DE SEGUIMIENTO | 3 |
| 4.1 | Criterios de Seguimiento Externo | 3 |
| 4.2 | Criterios de Seguimiento Interno | 4 |
| 5 | SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA | 4 |
| 5.1 | Total Solicitudes Recibidas | 4 |
| 5.2 | Solicitudes recibidas mes a mes | 5 |
| 5.3 | Estado de las Solicitudes | 6 |
| 5.3.1 | Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas | 6 |
| 5.4 | Reporte Dependencias con más de diez solicitudes durante el semestre 2019 B | 7 |
| 5.5 | Solicitudes por dependencias | 8 |
| 5.5.1 | Denuncias | 8 |
| 5.5.2 | Peticiones | 8 |
| 5.5.3 | Reclamos | 9 |
| 5.5.4 | Quejas | 10 |
| 5.5.5 | Sugerencias | 11 |
| 5.6 | Dependencias con solicitudes en estado No solucionado | 11 |
| 6 | DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL DMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2019 | 14 |
| 7 | CONCLUSIONES | 15 |
| 8 | RECOMENDACIONES | 16 |

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 la Oficina de Correspondencia, durante el segundo semestre del 2010 (1° de julio al 31 de diciembre de 2019).

2 OBJETIVO

Aplica a las actividades adelantadas por la Universidad del Tolima, a través de la Oficina de Correspondencia -Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría General, según lo consagrado en la Resolución 0652 del 11 de mayo de 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”.

3 ALCANCE

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por la ciudadanía ante la Universidad del Tolima y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el semestre B-2019 (1° de julio al 31 de diciembre de 2019).

4 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

4.1 Criterios de Seguimiento Externo

- 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 Ley 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”

4.2 Criterios de Seguimiento Interno

- Resolución 0652 del 11 de mayo de 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”, se orienta y regula su funcionamiento y se dictan sus principios rectores mediante los cuales se desarrolla la actividad con arreglo a: el debido proceso, la igualdad, la imparcialidad, la buena fe, la moralidad, la participación, la responsabilidad, la transparencia, la publicidad, la coordinación, la eficiencia, la economía y la celeridad, consagrados en la Constitución y la Ley.
- 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. (tomado de http://administrativos.ut.edu.co/images/universidad/plan_anticorrupcion/Plan_Anticorrupcion_y_de_Atenci%C3%B3n_al_Ciudadano2019.pdf)

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el segundo semestre del año 2019, se registraron en el aplicativo Web un total de 344 PQRDS, relacionadas en la tabla N° 2.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2019

| CLASE SOLICITUD | 2019 B |
|-----------------|------------|
| DENUNCIAS | 3 |
| PETICIONES | 225 |
| QUEJAS | 58 |
| RECLAMOS | 52 |
| SUGERENCIAS | 6 |
| TOTAL | 344 |

Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

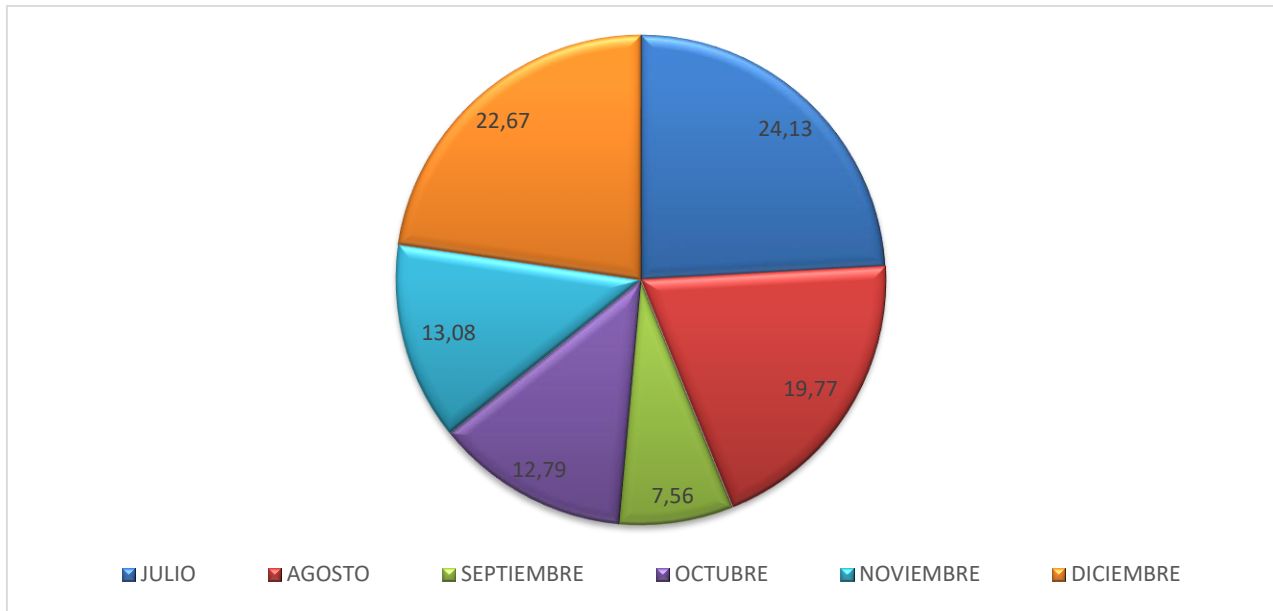
Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron julio con 83, representado en un 24.13%, seguido de diciembre con 78, con el 22.67% del total. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre B de 2019

| MES | REPORTE APLICATIVO |
|--------------|-----------------------|
| JULIO | 83 |
| AGOSTO | 68 |
| SEPTIEMBRE | 26 |
| OCTUBRE | 44 |
| NOVIEMBRE | 45 |
| DICIEMBRE | 78 |
| TOTAL | 344 |

Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por Mes durante el semestre B de 2019



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 2. El aplicativo arroja como última fecha de recibo de solicitudes fue el 23 de diciembre de 2019; sin embargo, no se recibió reporte del administrador para el mes de diciembre de 2019.

Recomendación 1. Presentar el informe mes a mes y con períodos completos.

5.3 Estado de las Solicitudes

5.3.1 Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas

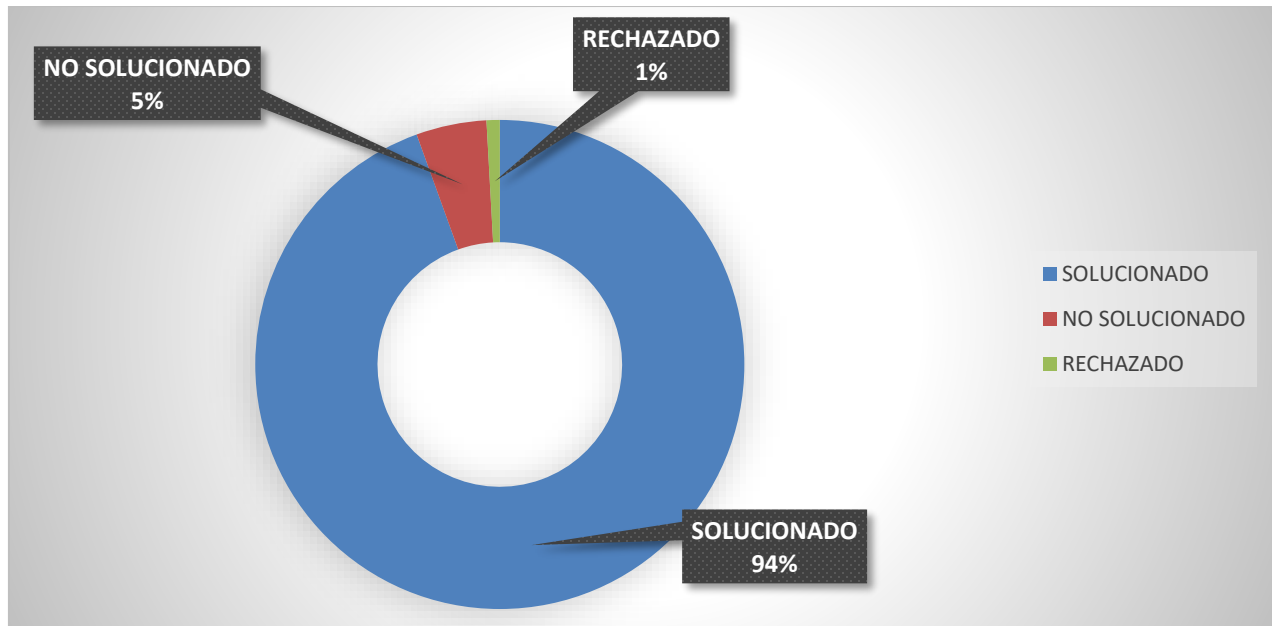
El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el semestre B de 2019, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 325, mientras que 16 se encuentran en estado “No solucionado” y 3 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 4 y Gráfica 2).

Tabla 3. Solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas con porcentajes

| ESTADO SOLICITUDES | CANTIDAD | PORCENTAJES |
|--------------------|------------|-------------|
| SOLUCIONADO | 325 | 94 % |
| NO SOLUCIONADO | 16 | 5 % |
| RECHAZADO | 3 | 1% |
| TOTAL | 344 | 100 |

Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Gráfica 2. Solicitudes solucionadas y no solucionadas y sus porcentajes



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 3. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que un porcentaje mínimo de solicitudes se encuentra en estado “No solucionado” y al compararlo con el mismo período del año 2018, este ha disminuido.

Recomendación 2. Resolver las solicitudes de fondo, dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011.

Observación 4. Se observa el estado “Rechazado”, para 3 solicitudes que se presentaron y fueron atendidas por el administrador; sin embargo, no se tiene conocimiento de la razón del rechazo.

5.4 Reporte Dependencias con más de diez solicitudes durante el semestre 2019 B

Observación 5. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2019, éstas se dirigieron a 21 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 3 dependencias, que en su orden son: Secretaría Académica del IDEAD, Oficina de Gestión Tecnológica y Oficina de Liquidación de Matrículas, como se puede observar en la tabla 5.

Tabla 4. Reporte Dependencias con diez y más solicitudes durante el semestre 2019 B

| UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA | TIPO SOLICITUD | | | | | TOTAL SOLICITUDES POR DEPENDENCIA |
|--------------------------------------|----------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------------------------------|
| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | |
| OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA | 52 | 19 | 16 | 1 | | 88 |
| OFICINA DE LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS | 8 | 3 | 2 | | | 13 |
| SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD | 62 | 13 | 17 | 3 | 1 | 96 |
| RESPUESTA DIRECTA DEL ADMINISTRADOR | 57 | 11 | 11 | 2 | 1 | 82 |
| TOTAL | 179 | 46 | 46 | 6 | 2 | 279 |

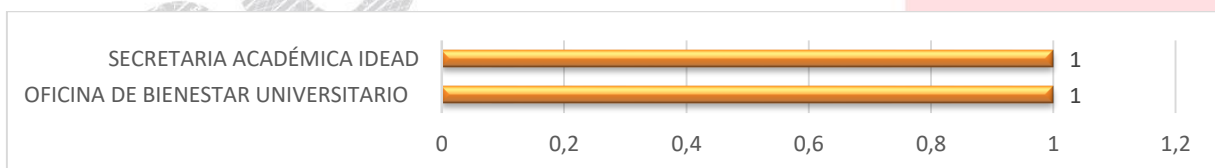
Observación 6. Las solicitudes enviadas a las tres dependencias y la respuesta directa del administrador constituyen el 81% del total de solicitudes que se recibieron durante el Semestre B de 2019.

5.5 Solicitudes por dependencias

5.5.1 Denuncias

Se presentaron en total 3 denuncias durante el período correspondiente al semestre 2019 B, de las cuales una se dirigió al Administrador del Aplicativo y los dos restantes, como se observa en la gráfica 3.

Gráfica 3. Cantidad Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

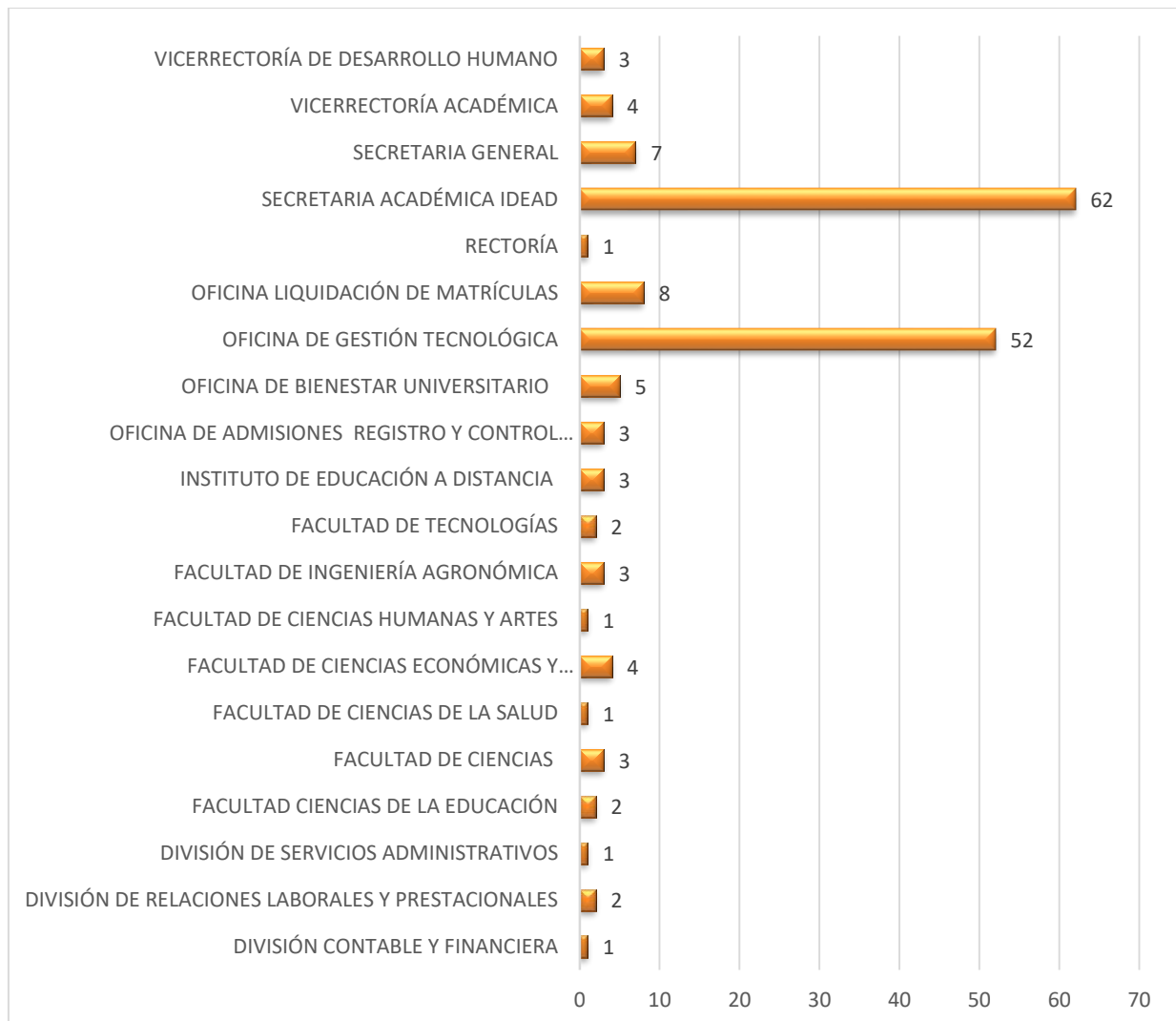


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.2 Peticiones

Durante este período se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, 168 peticiones, siendo la Secretaría Académica del IDEAD la unidad con mayor cantidad, con 62, seguida por la Oficina de Gestión Tecnológica con 52 peticiones. También se evidencia que el Administrador reportó 57 respuestas a las peticiones dirigidas durante este período 2019 B. (Ver gráfica 4)

Gráfica 4. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

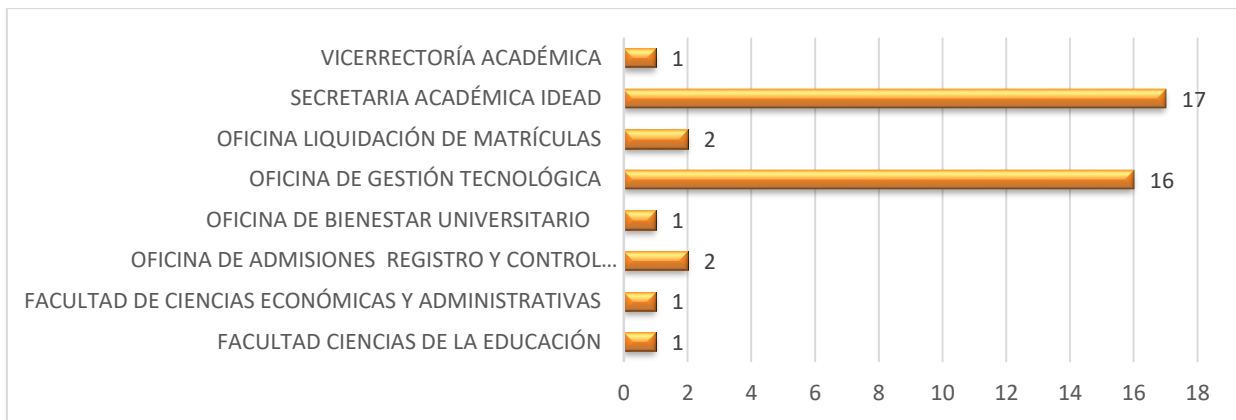


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Reclamos

Durante este período (1° de julio al 31 de diciembre de 2019), se presentaron 52 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose el mismo comportamiento durante año 2018 para el semestre B. El Administrador del Sistema dio respuesta a 11 reclamos. (Ver gráfica 5)

Gráfica 5. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa

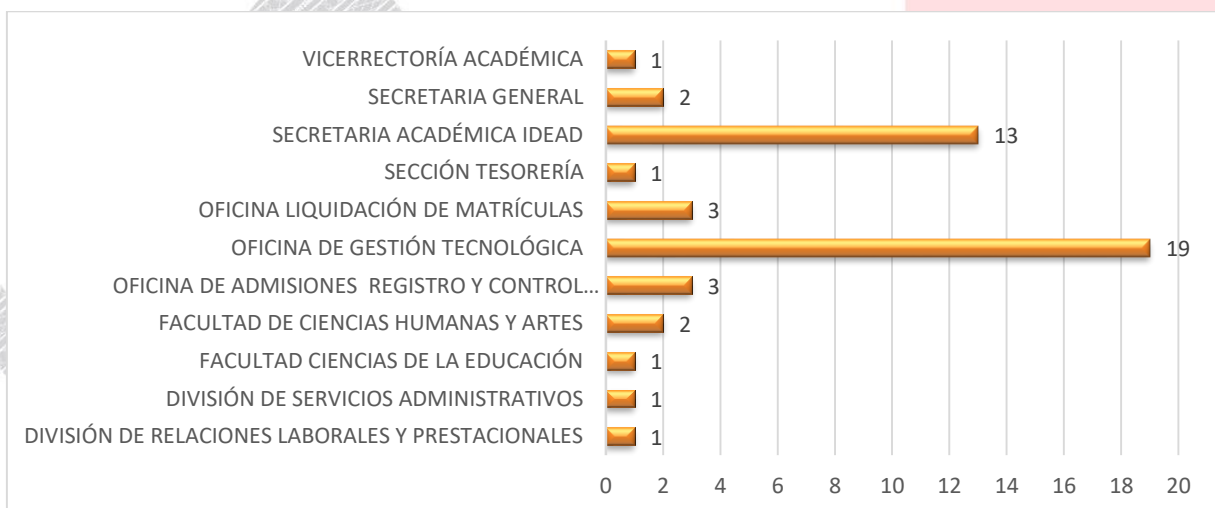


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.4 Quejas

Durante este período se presentaron 47 quejas, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que el mayor número se presentó ante la Oficina de Gestión Tecnológica, seguido por la Secretaría Académica del IDEAD. El administrador dio respuesta a 11 quejas de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre 2019 B. (Ver gráfica 6.)

Gráfica 6. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

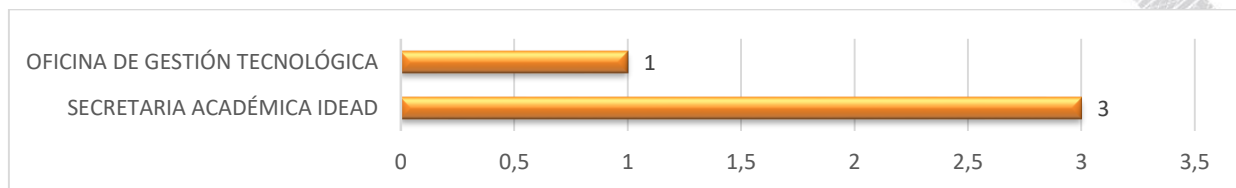


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.5 Sugerencias

Durante este período se presentaron 6 sugerencias, ante las diferentes unidades académico administrativas. El administrador atendió 2 sugerencias de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre 2019 B. (Ver gráfica 7)

Gráfica 7. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.6 Dependencias con solicitudes en estado No solucionado

Se evidenció que de las 344 solicitudes presentadas durante el semestre 2019 B, 16 de ellas se encuentran en estado No solucionado, las cuales recaen en las siguientes dependencias:

Tabla 5. División Relaciones Laborales y Prestacionales

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 94281108563212072019 | PETICIÓN | 2019-07-12 | 2019-08-01 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

De tres solicitudes dirigidas a la División de Relaciones Laborales y Prestacionales, se evidenció que, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 6. Facultad Ciencias de la Educación

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 426888209280307102019 | PETICIÓN | 2019-10-07 | 2019-10-22 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

De cuatro solicitudes dirigidas a la Facultad de Ciencias de la Educación, se evidenció que, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 7. Facultad Ciencias de la Salud

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 30021210441202082019 | PETICIÓN | 2019-08-02 | 2019-08-19 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Se evidenció que la petición dirigida a la Facultad de Ciencias de la Salud, durante el semestre B de 2019, se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 8. Facultad de Tecnologías

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 791878109333425072019 | PETICIÓN | 2019-07-25 | 2019-08-09 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Se evidenció que, de dos peticiones dirigidas a la Facultad de Tecnologías, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 9. Instituto de Educación a Distancia

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 53618811403513072019 | PETICIÓN | 2019-07-13 | 2019-08-01 |
| 927869521074930082019 | PETICIÓN | 2019-08-30 | 2019-09-13 |
| 769022508463901102019 | PETICIÓN | 2019-10-01 | 2019-10-16 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Se evidenció que las tres peticiones dirigidas al Instituto de Educación a Distancia durante el semestre B de 2019, se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 10. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 156036513443220082019 | RECLAMO | 2019-08-20 | 2019-09-03 |
| 227736717491028082019 | PETICIÓN | 2019-08-28 | 2019-09-11 |
| 273408711173011092019 | QUEJA | 2019-09-11 | 2019-09-25 |
| 946103311483317092019 | PETICIÓN | 2019-09-17 | 2019-10-01 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

De las ocho solicitudes recibidas por la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, se evidenció que cuatro de ellas, se encuentran en estado no solucionado.

Tabla 11. Oficina Liquidación de Matrículas

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 707484111314919072019 | PETICIÓN | 2019-07-19 | 2019-08-02 |
| 792727121300020072019 | QUEJA | 2019-07-20 | 2019-08-01 |
| 50128411433230102019 | QUEJA | 2019-10-30 | 2019-11-15 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

De las 13 solicitudes dirigidas a la Oficina de Liquidación de Matrículas, se evidenció que tres de ellas, se encuentran en estado no solucionado.

Tabla 12. Secretaría General

| RADICADO | TIPO SOLICITUD | FECHA SOLICITUD | FECHA LÍMITE RESPUESTA |
|-----------------------|----------------|-----------------|------------------------|
| 402979314545712072019 | PETICIÓN | 2019-07-12 | 2019-08-01 |
| 457579321291512082019 | PETICIÓN | 2019-08-12 | 2019-08-27 |

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

De nueve solicitudes dirigidas a la Secretaría General, se evidenció que dos de ellas se encuentran en estado no solucionado.

Observación 7. No se evidencia el seguimiento que hace el Administrador de la Ventanilla Única, a las peticiones remitidas a las dependencias.

Recomendación 3. Hacer seguimiento a las peticiones remitidas a las dependencias que por competencia tienen a cargo la respuesta.

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2019

El presente informe de seguimiento se confronta con los reportes recibidos por la Oficina de Correspondencia -Administrador del aplicativo y los reportes generados por el aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS".

Observación 8. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, se presentan diferencias en cada uno de los meses, coincidiendo sólo en el mes de septiembre de 2019; se observa además que el último reporte del administrador, corresponde a noviembre. (Ver tabla N° 1).

Tabla 13. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - segundo semestre de 2019

| MES | REPORTE APLICATIVO | REPORTE ADMINISTRADOR |
|------------|--------------------|-----------------------|
| JULIO | 83 | 149 |
| AGOSTO | 68 | |
| SEPTIEMBRE | 26 | 26 |
| OCTUBRE | 44 | 43 |
| NOVIEMBRE | 45 | 44 |
| DICIEMBRE | 78 | |
| TOTAL | 344 | 262 |

Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS E INFORMES PRESENTADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA.

Recomendación 4. Presentar el informe por mes completo e individual. El informe del Administrador debe especificar cuántas solicitudes se presentaron en cada uno de los períodos.

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

Observación 9. Las tablas presentadas en los informes del administrador PQRD'S, para el semestre B de 2019, no están totalizadas.

Recomendación 6. Evaluar la estructura del informe mensual que presenta el administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, el cual debe totalizar las tablas presentadas en el mismo.

7 CONCLUSIONES

En los informes presentados por el Administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima se observa:

- Que, más del 90% de los requerimientos son de tipo académico, por asuntos relacionados con el desarrollo propio de los programas académicos. En un porcentaje menor se encuentran las solicitudes de índole administrativo los cuales tienen que ver con asuntos financieros, logísticos y de bienestar.
- Que, la tendencia presentada por los usuarios, al ingresar al aplicativo es el derecho de petición en interés general, los cuales hacen alusión a trámites académicos.

El comportamiento de las PQRD's del semestre 2019 B, se presentó así:

- Disminución en la cantidad de solicitudes presentadas por los usuarios, frente al mismo período de 2018, en el cual se presentaron 422.
- El estado de las solicitudes “No Solucionado” disminuyó para el semestre 2019 B, frente al mismo en 2018, que fue de 57.
- Las unidades académico administrativas que presentaron solicitudes en estado “No Solucionado”, para el semestre 2019 B, disminuyeron frente al mismo semestre de 2018.

Durante el Semestre B de 2019 se recibió información del Administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima, en la que se destaca:

- Que fruto del reporte de cumplimiento ITA del período 2019 semestre 2, se solicitó a la Oficina de Gestión Tecnológica el rediseño del programa web mediante el cual se tramitan las solicitudes PQRD's de los usuarios, teniendo en cuenta las sugerencias de la Procuraduría.

- Se presentó un plan de mejoramiento, fruto de auditorías internas de calidad, con fecha de cierre en diciembre de 2019.

A la fecha de la elaboración del presente informe, la Oficina de Control de Gestión no recibió de parte del Administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima, el informe correspondiente al mes de diciembre de 2019 como tampoco el informe de la Ventanilla Única, correspondiente al mismo período.

8 RECOMENDACIONES

Reiterar el deber que asiste a los servidores públicos, en la resolución de todas las solicitudes presentadas a la Universidad teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, esto es, dar respuesta de fondo, teniendo en cuenta que la administración tiene la responsabilidad de garantizar una respuesta real, que remedie lo pedido por el ciudadano, tal como lo consagra el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones- que a la letra dice:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

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

Es de suma importancia capacitar permanentemente a las unidades académico-administrativas que por competencia tienen a cargo la respuesta, así:

- En el entendido de tener en cuenta que los plazos no pueden exceder de los concedidos por la Ley para cada caso. Lo anterior, en concordancia con lo estipulado en el artículo 7° de la Resolución 0652 de 2017, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima.

- En la imperiosa necesidad de dar respuesta desde el aplicativo y no desde correos personales o institucionales, distintos al medio que se tiene desde la plataforma.
- Informar al administrador del aplicativo, de la resolución de fondo a la petición, queja o reclamo del ciudadano, cuando se resuelva personalmente.
- Verificar que las actualizaciones que se hagan al aplicativo desde la Oficina de Gestión Tecnológica, la cual tiene a cargo el desarrollo del software según los requerimientos de la Procuraduría General, subsane fallas como alertas necesarias para dar respuesta a las solicitudes dentro los plazos exigidos por la Ley, los cuales son de imperioso cumplimiento por parte de los servidores públicos.

Aprovechar la información contenida en la interacción con el ciudadano, grupos de interés y grupos de valor, quienes a través del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, comunican sus inquietudes y solicitan servicios de la Institución.


Hacer seguimiento continuo de los PQRD’s y diseñar planes de mejoramiento retroalimentados periódicamente. Ello con el objetivo de prestar un adecuado servicio al ciudadano y generar confianza en los usuarios.

Ibagué, 31 de enero de 2020

Elaboró:


OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ
Profesional Universitario OCG

Aprobó:


ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión