

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE B-2020 -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, febrero de 2021

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 treinta (30) solicitudes durante el semestre 2020 B	7
5.5	Solicitudes por dependencias	8
5.5.1	Denuncias	8
5.5.2	Peticiones	9
5.5.3	Reclamos	10
5.5.4	Quejas	11
5.5.5	Sugerencias	12
5.6	Dependencias con solicitudes en estado No solucionado	12
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2020	15
7	CONCLUSIONES	16
8	RECOMENDACIONES	17

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 2020 (1° de julio al 31 de diciembre de 2020).

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-2020 (1° de julio al 31 de diciembre de 2020).

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.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (tomado de <http://administrativos.ut.edu.co/la-universidad-ut/planes-institucionales-ut/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano.html>)

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el segundo semestre del año 2020, se registraron en el aplicativo Web un total de 879 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla N° 1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2020

CLASE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	11
PETICIÓN	647
QUEJA	107
RECLAMO	107
SUGERENCIA	7
TOTAL	879

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

Observación 2. 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 agosto con 194 y septiembre con 175, representado el 41,97% del total. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre B de 2020

MES	CANTIDAD
JULIO	171
AGOSTO	194
SEPTIEMBRE	175
OCTUBRE	127
NOVIEMBRE	127
DICIEMBRE	85
TOTAL	879

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por Mes durante el semestre B de 2020



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

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 2020, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 818, mientras que 35 se encuentran en estado “No solucionado” y 16 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

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

ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLUCIONADO	818	93,06
NO SOLUCIONADO	35	3,98
RECHAZADO	26	2,96
TOTAL	879	100

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

Gráfica 2. Solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas con porcentajes



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

Observación 1. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que 35 solicitudes se encuentran en estado “No solucionado” y al compararlo con el período del Semestre A de 2020, aumentó en 12.

Recomendación 1. Resolver las solicitudes de fondo, dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 y teniendo en cuenta que las respuestas se deben dar desde el aplicativo para que se registren y se tomen en cuenta como solucionadas para el ciudadano que las interpone.

Observación 2. Se observa el estado “Rechazado”, para 26 solicitudes, las cuales se dieron porque se presentaron repetidas.

5.4 Reporte Dependencias con más de treinta (30) solicitudes durante el semestre 2020 B

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2020, éstas se dirigieron a 27 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 5 dependencias, que en su orden son: Secretaría Académica del IDEAD, Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica y Secretaría General, como se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4. Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes durante el semestre B de 2020

NOMBRE OFICINA	CANTIDAD SOLICITUDES
ADMINISTRADOR	125
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	153
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	73
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	127
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	141
SECRETARIA GENERAL	54
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	70
TOTAL	743

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

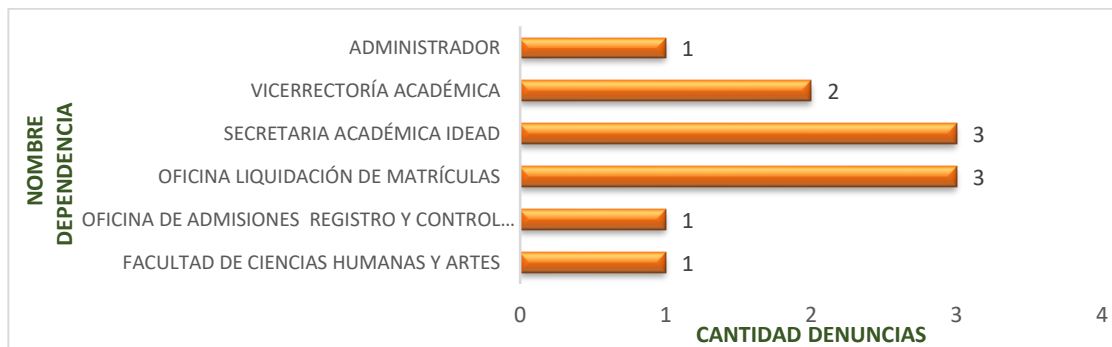
Observación 4. Las solicitudes enviadas a las seis dependencias y la respuesta directa del administrador constituyen el 84,52% del total de solicitudes que se recibieron durante el Semestre B de 2020.

5.5 Solicitudes por dependencias

5.5.1 Denuncias

Se presentaron en total 11 denuncias durante el período correspondiente al semestre B de 2020, tal como se observa en la gráfica 3.

Gráfica 3. Cantidad Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



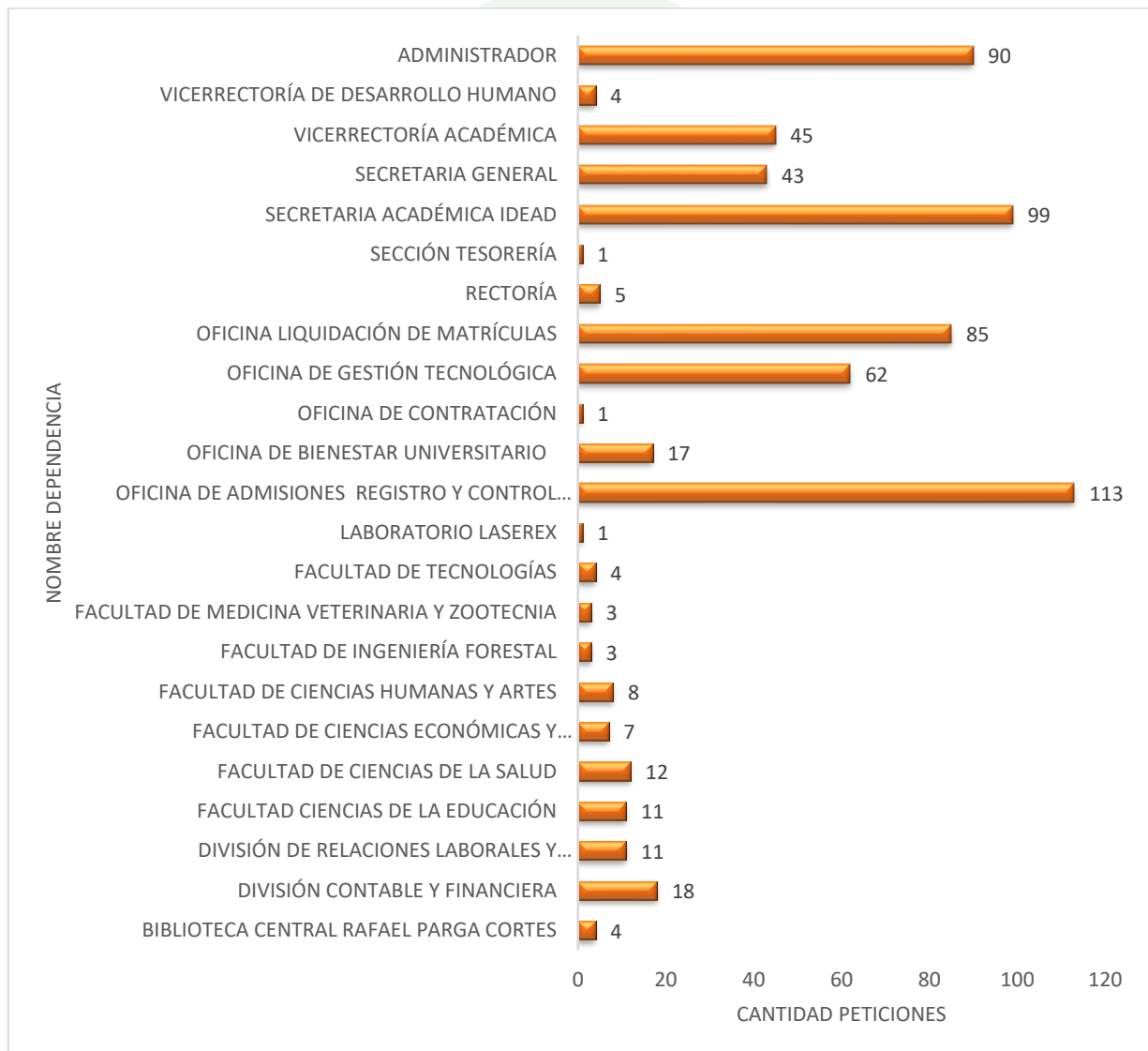
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 7. Se pudo evidenciar que del total de 11 denuncias presentadas durante el semestre B de 2020, a dos de ellas no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD.

5.5.2 Peticiones

Durante este período se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, 647 peticiones, siendo la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico con 113 peticiones. También se evidencia que el Administrador reportó 90 respuestas a las peticiones dirigidas durante este período 2020 B. (Ver gráfica 4)

Gráfica 4. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



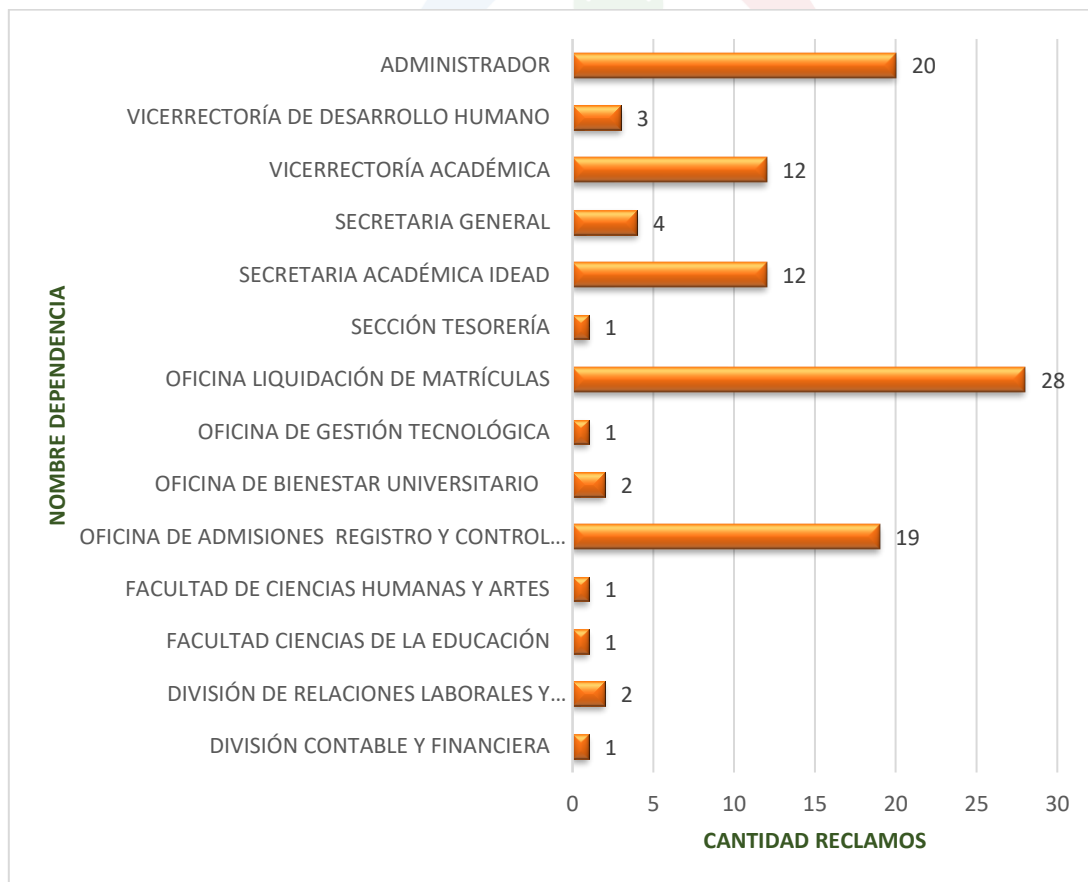
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 8. Se pudo evidenciar que del total de 647 peticiones presentadas durante el semestre B de 2020, a 21 de ellas no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD y 12 de ellas se encuentran en estado Rechazado por presentarse varias veces.

5.5.3 Reclamos

Durante el período del 1° de julio y el 31 de diciembre de 2020, se presentaron en total 107 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentaron ante las Oficinas de Liquidación de Matrículas y Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico. El Administrador del Sistema dio respuesta a 20 reclamos. (Ver gráfica 5.)

Gráfica 5. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa



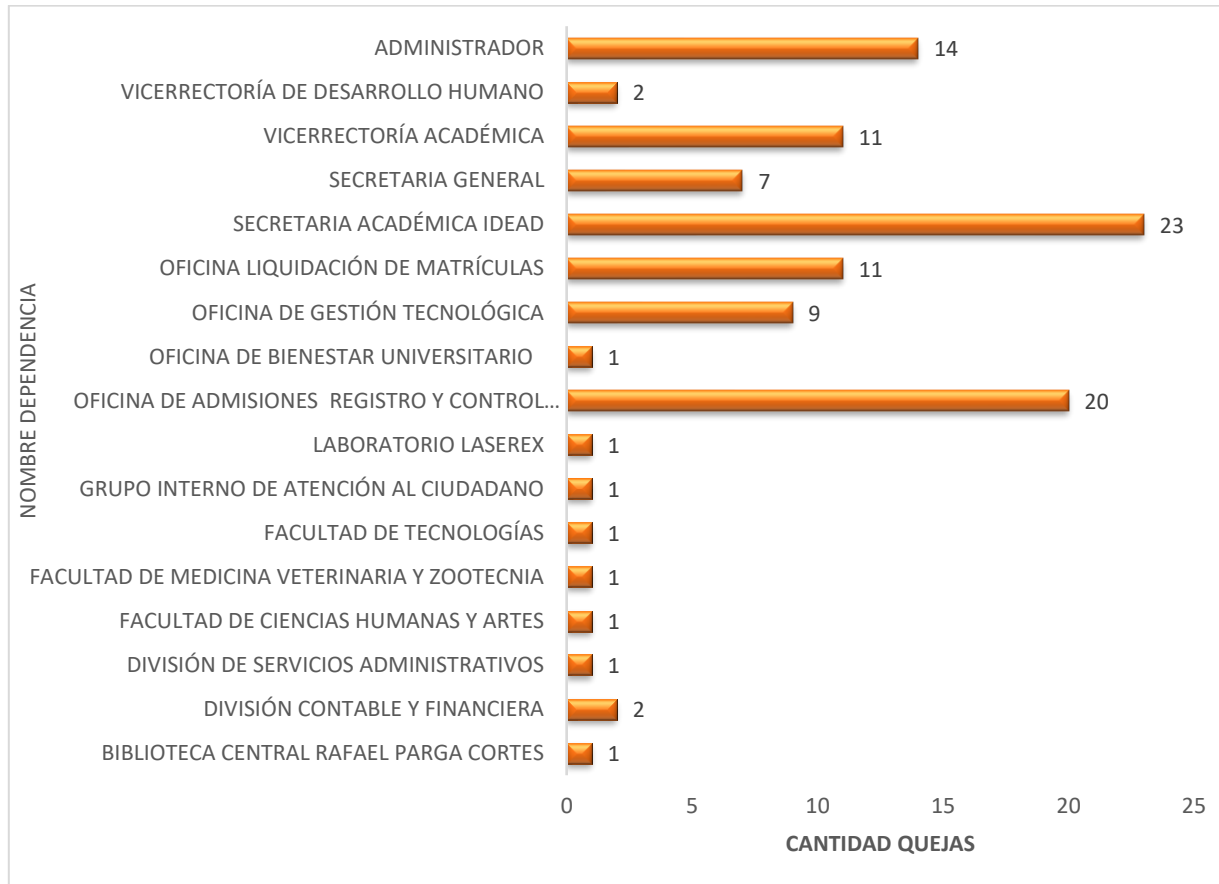
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 9. Se pudo evidenciar que del total de los reclamos presentados ante la Institución, a 6 de ellos no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD y 10 de ellos se encuentran en estado Rechazado por presentarse varias veces.

5.5.4 Quejas

Durante este período se presentaron 107 quejas, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que el mayor número se presentó ante Secretaría Académica del IDEAD. El administrador dio respuesta a 14 quejas de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre B de 2020. (Ver gráfica 6.)

Gráfica 6. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



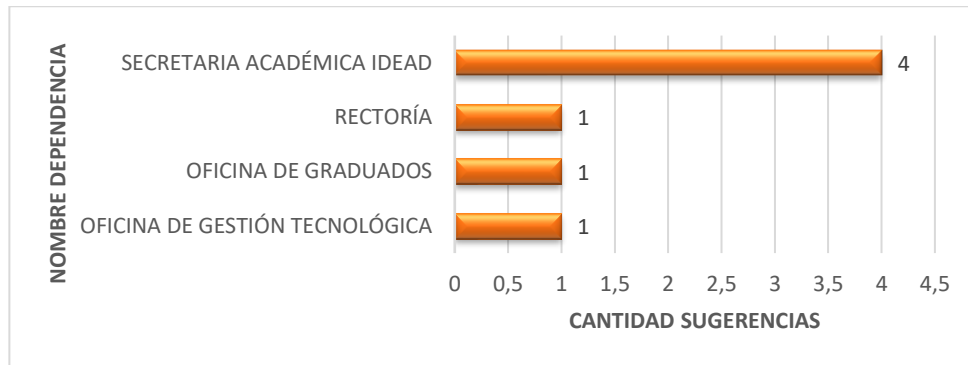
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 10. Se pudo evidenciar que del total de las quejas presentadas ante la Institución, a 5 de ellas no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD y 4 de ellas se encuentran en estado Rechazado por presentarse varias veces ante el Administrador del Aplicativo.

5.5.5 Sugerencias

Durante este período se presentaron 7 sugerencias, ante las diferentes unidades académico administrativas. (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

Observación 11. De 879 solicitudes presentadas durante el semestre B de 2020, 35 de ellas se encuentran en estado No solucionado, las cuales recaen en las siguientes dependencias:

Tabla 5. División Contable y Financiera

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
97908814231620102020	RECLAMO	2020-10-20	2020-11-03
733147819552716112020	PETICIÓN	2020-11-16	2020-11-30

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

Observación 12. De 21 solicitudes dirigidas a la División Contable y Financiera, se evidenció que, dos de ellas se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 6. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
164712113042327112020	PETICIÓN	2020-11-27	2020-12-11
60988415164003122020	PETICIÓN	2020-12-03	2020-12-17

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

Observación 13. De 153 solicitudes dirigidas a la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, se evidenció que, dos de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 7. Oficina de Graduados

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
799863410403018092020	SUGERENCIA	2020-09-18	2020-10-02

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

Observación 14. Se evidenció que la solicitud dirigida a la Oficina de Graduados, durante el semestre B de 2020, se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 8. Oficina de Liquidación de Matriculas

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
264165009074321072020	PETICIÓN	2020-07-21	2020-08-04
436484919113612082020	RECLAMO	2020-08-12	2020-08-26
306533223104412082020	PETICIÓN	2020-08-12	2020-08-26
691484516215005102020	PETICIÓN	2020-10-05	2020-10-19
52086412592321102020	PETICIÓN	2020-10-21	2020-11-04
680483210503113112020	RECLAMO	2020-11-13	2020-11-27
95054613163626112020	DENUNCIA	2020-11-26	2020-12-10

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

Observación 15. Se evidenció que durante el semestre B de 2020, de 127 peticiones dirigidas a la Oficina de Liquidación de Matriculas, 7 de ellas se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 9. Secretaría Académica del IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
213015616051922072020	PETICIÓN	2020-07-22	2020-08-05
380643614334504082020	PETICIÓN	2020-08-04	2020-08-18
635620815184210082020	PETICIÓN	2020-08-10	2020-08-24
260812809321312082020	RECLAMO	2020-08-12	2020-08-26
78062613272512082020	QUEJA	2020-08-12	2020-08-26
674023218103418082020	QUEJA	2020-08-18	2020-09-01
907132819185625092020	PETICIÓN	2020-09-25	2020-10-09
544816319442526092020	PETICIÓN	2020-09-26	2020-10-09
167698609352229092020	PETICIÓN	2020-09-29	2020-10-13
211953710000011112020	QUEJA	2020-11-11	2020-11-25
721327120464917112020	PETICIÓN	2020-11-17	2020-12-01
235130709381427112020	QUEJA	2020-11-27	2020-12-11
266310116235703122020	RECLAMO	2020-12-03	2020-12-17
555255712102608122020	RECLAMO	2020-12-08	2020-12-22

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

Observación 16. Se evidenció que las 141 peticiones dirigidas a la Secretaría Académica del IDEAD, 14 de ellas se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 10. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
758472712303323092020	QUEJA	2020-09-23	2020-10-07
837410106571026092020	DENUNCIA	2020-09-26	2020-10-09
233980418251606102020	PETICIÓN	2020-10-06	2020-10-20
364748710284929102020	PETICIÓN	2020-10-29	2020-11-12
627764313095302112020	PETICIÓN	2020-11-02	2020-11-16
837423510055010112020	PETICIÓN	2020-11-10	2020-11-24
621892815542710112020	PETICIÓN	2020-11-10	2020-11-24
16403710171710112020	PETICIÓN	2020-11-10	2020-11-24
629466420003623112020	PETICIÓN	2020-11-23	2020-12-07

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

Observación 17. Durante el semestre B de 2020, de las 70 solicitudes recibidas por la Vicerrectoría Académica, se evidenció que 9 ellas, se encuentran en estado no solucionado.

Recomendación 2. 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 2020

El presente informe de seguimiento se confronta entre 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 18. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para este período de 2020 (semestre B) se presentan diferencias en cada uno de los meses, siendo el mes de abril, el que presentó mayor diferencia, con 55 solicitudes más, reportadas por el administrador. (Ver tabla N° 15).

Tabla 11. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2020

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
JULIO	171	168
AGOSTO	194	192
SEPTIEMBRE	175	170
OCTUBRE	127	199
NOVIEMBRE	127	127
DICIEMBRE	85	78
TOTAL	879	934

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

Recomendación 3. 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.

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, para el Semestre B de 2020, se observa:

- Que, más del 89% de los requerimientos son de tipo académico, por asuntos relacionados con el desarrollo propio de los programas académicos como son: planes de estudio, currículo, matrículas académicas, inscripciones, registro de calificaciones, horarios de clase, información de docentes, expedición de certificados, proyectos de investigación, desarrollo docente y similar que correspondan a las dependencias del área académica. En un porcentaje menor se encuentran las solicitudes de índole administrativo los cuales tienen que ver con asuntos financieros, devolución de dinero, expedición de certificados, solicitud de becas y asuntos relacionados con el del proceso de matrículas logísticos y de bienestar universitario.
- Manifiesta el Administrador del Aplicativo que, la tendencia presentada por los usuarios, fue de tipo aclaratorio por diferentes situaciones académicas y administrativas y de información general; asimismo, a partir del mes de marzo, por la “*situación generada por el covid (sic), se recibieron solicitudes en torno a la manera en que se va a realizar las clases virtuales, del trabajo en casa,*” entre otras. Peticiones estas atípicas, debido a la declaratoria de confinamiento por cuenta de la pandemia COVID-19.

El comportamiento de las PQRD’S del semestre B de 2020, se presentó así:

- Incremento en la cantidad de solicitudes presentadas por los usuarios, frente al Semestre A de 2020, en el cual se presentaron 669 solicitudes.
- Incremento de las solicitudes con estado “No Solucionado”, frente al Semestre A 2020, teniendo en cuenta que para el semestre B de 2020, se presentaron 35, esto es 12 más.
- Asimismo se observó en los informes del Administrador del Aplicativo, que algunas de estas solicitudes quedaron en estado no solucionado, se debió a los cambios de trabajo en casa por el confinamiento del (sic) covid y que fueron contestados directamente al correo del peticionario y no por la plataforma del (sic) pqr. Manifiesta el informe del administrador que como estrategia a seguir para que se den las respuestas oportunamente a los peticionarios

se envían correos diarios a las diferentes unidades académicas y administrativas con recordatorios de los pqrSD cada vez que las alarmas de la plataforma de (sic) pqr muestren el color naranja y rojo.

- Se observó que 26 solicitudes se encuentran en estado de “Rechazado”, debido a que el Administrador del Aplicativo encontró que se presentaron varias veces y algunas solicitudes de encuentran en estado de “remitidos”, sin conocerse el estado final de estas.

A la fecha de la elaboración del presente informe no se observa el rediseño el programa web para el trámite de las solicitudes PQRD’S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación.

De los reportes enviados por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima y lo que arroja el reporte del aplicativo, se ven reflejadas diferencias significativas.

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”, la copia del informe correspondiente el informe de la Ventanilla Única.

8 RECOMENDACIONES

Dar respuesta de fondo a 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, enfatizando que la Oficina de Correspondencia debe realizar el seguimiento a las respuestas enviadas a los peticionarios; 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.”

Capacitar permanentemente a las unidades académico-administrativas, que por competencia tienen a cargo la respuesta, y en general a la comunidad universitaria, así:

- 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.
- 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.
- Instruir en aspectos que tienen que ver con las obligaciones contenidas en la Ley 951 del 31 de marzo de 2005, que crea el acta de informe de gestión y tiene por objeto fijar las normas generales para la entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos del Estado, teniendo en cuenta que la dejación del cargo debe hacerse en los términos señalados por la Ley, y cumplir integralmente las disposiciones citadas, con el fin de evitar sanciones de índole disciplinario; así mismo, evitar las sanciones legales por no responder las PQRD'S dentro de los términos señalados o dejar de responderlos.
- 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.

De estas capacitaciones debe quedar evidencias que permitan validarlas.

Incluir en el procedimiento GC-P03, las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales según lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, y la Resolución 0676 del 27 de mayo de 2019, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima, “Por la cual se adopta el manual de políticas, lineamientos y parámetros

para el tratamiento protección de datos personales de la Universidad del Tolima”, para promover y facilitar el cumplimiento de la ley en mención.

Incorporar en el mapa de riesgos el procedimiento Trámite de Peticiones Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias GC-P03, para identificar los eventos propios de los riesgos que puedan afectarlo, en términos de incumplimiento en los tiempos de atención de las PQRS, insatisfacción de los peticionarios en relación a las respuestas recibidas, fallas tecnológicas o humanas que puedan entorpecer el curso de las PQRS.

Rediseñar el aplicativo web para el trámite de las solicitudes PQRD’S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a lo reportado por el ITA. Se sugiere tener en cuenta al momento del rediseño del programa PQRD’S a implementarse por parte de la Oficina de Gestión Tecnológica, que este debe permitir detectar las solicitudes repetidas, para evitar que se presenten novedades como “Rechazado”, así como desgastes en la atención de las solicitudes por esta causa, con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, ya que es fundamental poner a su disposición diferentes canales electrónicos para la recepción y respuesta de PQRS. En este caso, es de vital importancia que el ciudadano tenga la posibilidad de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio. (Gestión de Valores para el Resultado 3° Dimensión MIPG).


Continuar con la entrega de todos los informes correspondientes de manera mensual, con análisis respectivos para la socialización de los mismos. Los informes deben incluir el de la ventanilla única, porque estos pueden contener los datos faltantes que hacen la diferencia entre lo arrojado por el aplicativo y lo que reporta el administrador del aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, para el semestre.

Aprovechar la información contenida en la interacción con el ciudadano, grupos de valor y grupos de interés y sus principales recomendaciones o sugerencias que tengan por objeto mejorar el servicio, la racionalización de recursos y hacer más participativa la gestión pública; aspectos que se deben tener en cuenta para cumplir con las funciones que han sido encomendadas por Ley, vista desde las dos perspectivas de que trata la Dimensión 3 del MIPG “Gestión con Valores para el Resultado”: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, “de la ventanilla hacia adentro” y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “ de la ventanilla hacia afuera”.

Hacer seguimiento continuo de los PQRD’S, a través de un formulario de encuesta, ello con el objeto de conocer la percepción del 100% de peticionarios e identificar las situaciones que

puedan afectar la oportunidad en su atención y adoptar las medidas que apliquen para el mejoramiento del servicio y su retroalimentación periódica.

Ibagué, 2 de febrero de 2021



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Olga Patricia Bernal Pérez
Elaboró: OLGA PATRÍCIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario
Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control de Gestión



Una nueva historia
**ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD**