

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE A-2021 -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, julio 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	5
5.3.1	Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas	5
5.4	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2021 A	6
5.5	Solicitudes por tipo/dependencias	7
5.5.1	Denuncias	7
5.5.2	Sugerencias	8
5.5.3	Peticiones	8
5.5.4	Quejas	11
5.5.5	Reclamos	12
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL DMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2021	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 seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por la Oficina de Correspondencia, durante el primer semestre del 2021 (1° de enero al 30 de junio de 2021).

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 A-2021 (1° de enero al 30 de junio de 2021).

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 primer semestre del año 2021, se registraron en el aplicativo Web un total de 769 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla #1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre A de 2021

CLASE DE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	20
PETICIÓN	571
QUEJA	93
RECLAMO	80
SUGERENCIA	5
TOTAL	769

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

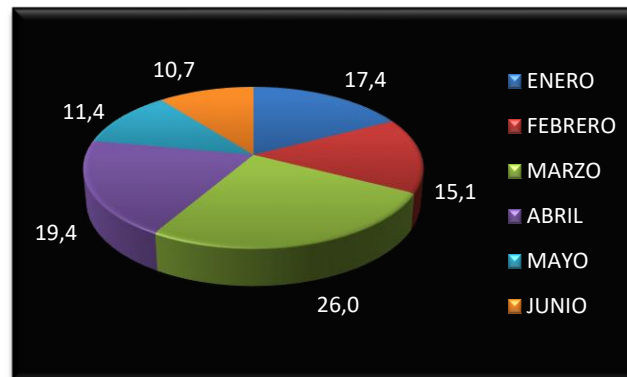
Observación 2. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes, fueron marzo con 200 y abril con 149, representado el 26 y 19,4%, respectivamente. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre A de 2021

MES	CANTIDAD
ENERO	134
FEBRERO	116
MARZO	200
ABRIL	149
MAYO	88
JUNIO	82
TOTAL	769

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre A de 2021



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

Observación 3. El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,

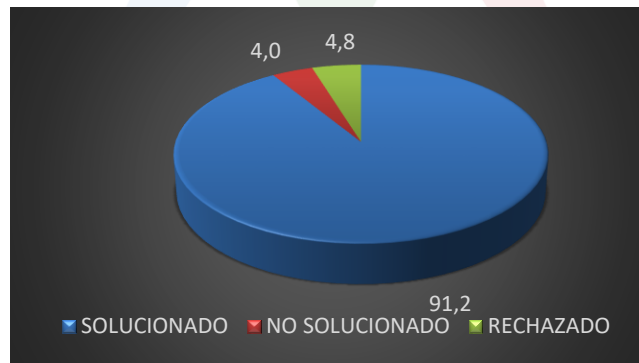
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre A de 2021, evidenció que se dio solución a 701, mientras que 31 se encuentran en estado “No solucionado” y 37 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

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

ESTADO	CANTIDAD	%
SOLUCIONADO	701	91,2
NO SOLUCIONADO	31	4,0
RECHAZADO	37	4,8
TOTAL	769	100

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

Gráfica 2. Porcentajes solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas



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

5.4 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2021 A

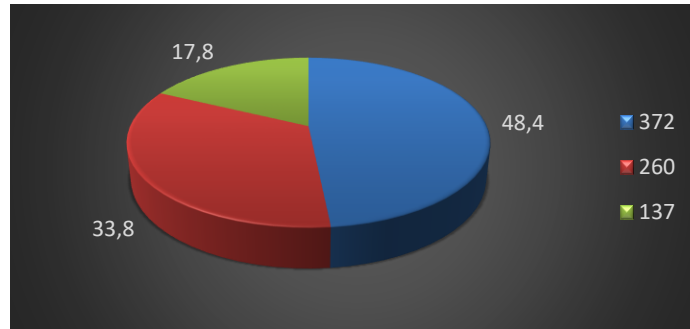
Observación 4. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2021, éstas se dirigieron a 26 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 3 dependencias, con un total de 372 PQR’S, como se aprecia en la tabla 4 y gráfica 3:

Tabla 4. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	CANTIDAD
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	114
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	124
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	134
TOTAL	372

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

Gráfica 3. Porcentajes concentración solicitudes



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

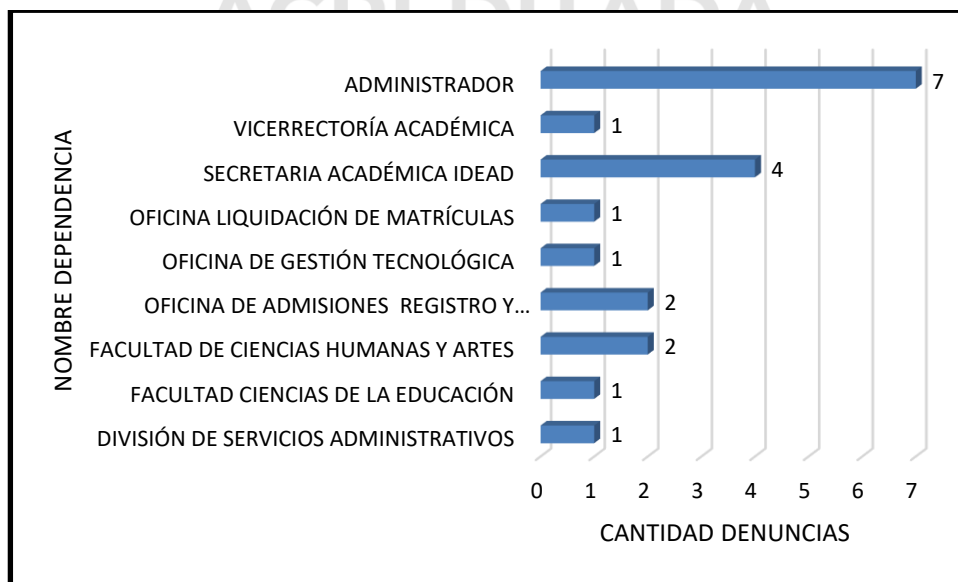
Observación 5. Del total de las solicitudes se evidenció que 372 se concentraron en tres dependencias, representado en un 48,4%; seguido por 260 solicitudes presentadas a diferentes unidades académico administrativas de la Institución, con el 33,8% y las 137 tramitadas directamente por el administrador del aplicativo, constituyen el restante 17,8%.

5.5 Solicitudes por tipo/dependencias

5.5.1 Denuncias

Observación 6. De las denuncias tramitadas por el administrador, dos de ellas fueron rechazadas, 1 se encuentra en estado No solucionado, y las 17 restantes, fueron solucionadas en el término establecido para ello; tal como se aprecia en la tabla número 5:

Tabla 5. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 7. Se evidenció que del total de las 20 denuncias presentadas durante el semestre A de 2021, a una de ellas no se le dio solución mediante el aplicativo PQRSD; esta recae en la Secretaría Académica de IDEAD, tal como se aprecia en la tabla 6:

Tabla 6. Denuncia radicada, con estado No Solucionado

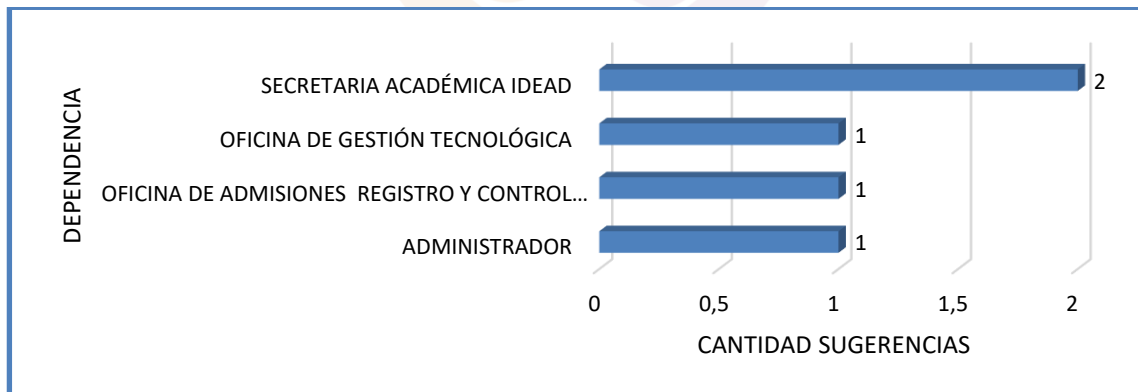
RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
240764116473416042021	DENUNCIA	2021-04-16	2021-04-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD

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

5.5.2 Sugerencias

Observación 8. Durante el 1° de enero y el 30 de junio de 2021 se presentaron 7 sugerencias, ante cuatro diferentes unidades académico administrativas de la Universidad del Tolima. (Ver gráfica 6.)

Gráfica 4. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

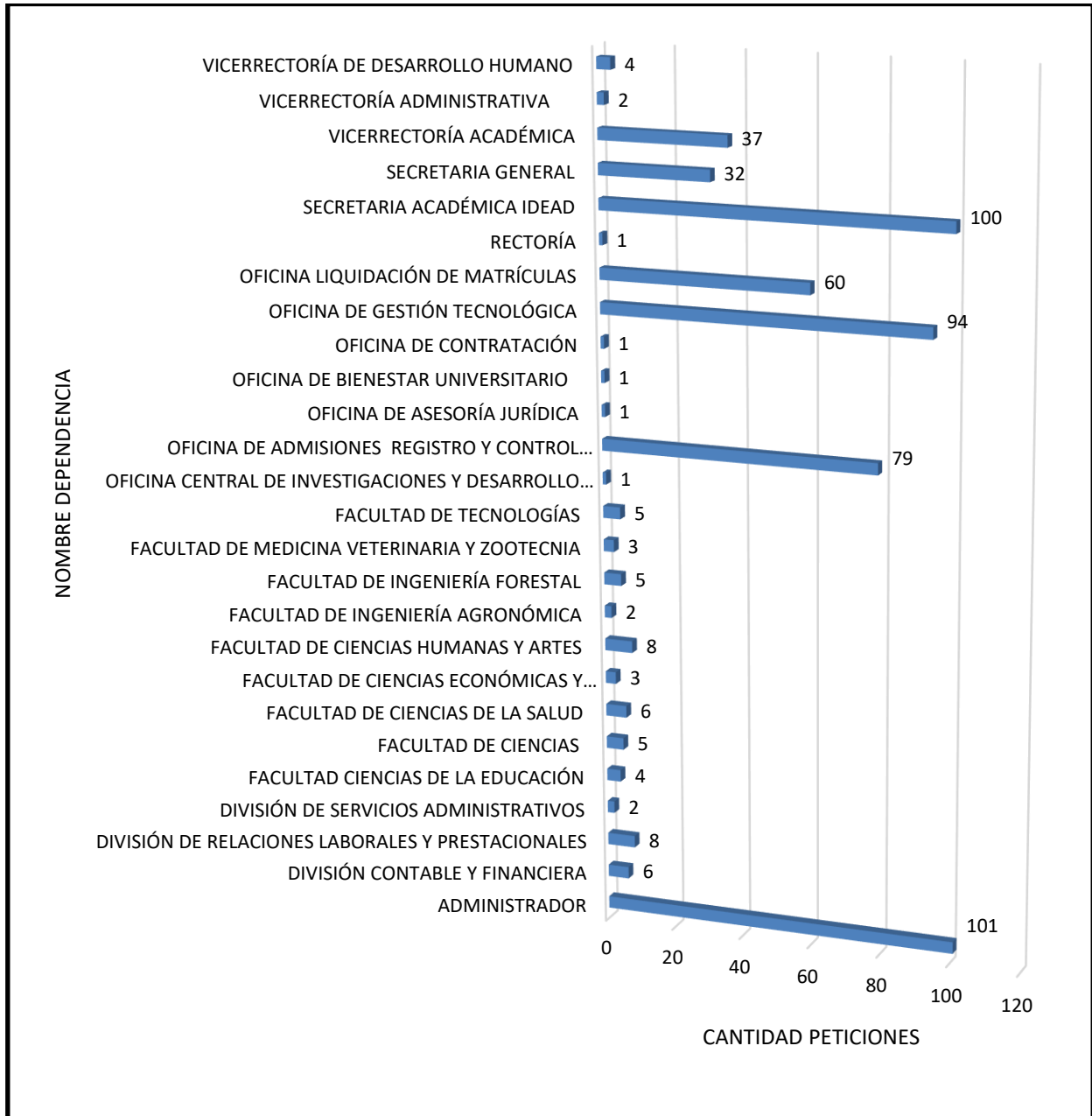


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Peticiones

Durante el semestre A de 2021 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 571 peticiones, siendo la Secretaría Académica del IDEAD la dependencia con mayor número de peticiones recibidas, después del Administrador del Aplicativo, quien resolvió 101. (Ver tabla 7)

Tabla 7. Peticiones Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 9. Se evidenció que del total de 571 peticiones presentadas durante el semestre A de 2021, 20 presentan estado “No Solucionado” y 23, se encuentran en estado Rechazado, por el Administrador del aplicativo.

Observación 10. Las peticiones con estado “No Solucionado” recaen en 6 dependencias, tal y como se aprecia en las tablas 8, 9, 10, 11, 12 y 13:

Tabla 8. División Relaciones Laborales y Prestacionales

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
212611711105220032021	PETICIÓN	2021-03-20	2021-04-02
645928812111531052021	PETICIÓN	2021-05-31	2021-06-14

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

Tabla 9. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
174126621172611012021	PETICIÓN	2021-01-11	2021-01-25

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

Tabla 10. Oficina de Liquidación de Matrículas

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
820145516431924032021	PETICIÓN	2021-03-24	2021-04-07

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

Tabla 11. Secretaría Académica IDEAD

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
159127812000914012021	PETICIÓN	2021-01-14	2021-01-28
633522414401018012021	PETICIÓN	2021-01-18	2021-02-01
159392410015326012021	PETICIÓN	2021-01-26	2021-02-09
529551012231129012021	PETICIÓN	2021-01-29	2021-02-12
800839021503719032021	PETICIÓN	2021-03-19	2021-04-02
546897514545120032021	PETICIÓN	2021-03-20	2021-04-02
281492211023823032021	PETICIÓN	2021-03-23	2021-04-06
117229015243801062021	PETICIÓN	2021-06-01	2021-06-15
980038815260701062021	PETICIÓN	2021-06-01	2021-06-15
650125608472310062021	PETICIÓN	2021-06-10	2021-06-24

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

Tabla 12. Vicerrectoría Académica

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
827584122140618012021	PETICIÓN	2021-01-18	2021-02-01

569626613191422012021	PETICIÓN	2021-01-22	2021-02-05
523303122172922012021	PETICIÓN	2021-01-22	2021-02-05
210239716521217022021	PETICIÓN	2021-02-17	2021-03-03
246944418053219032021	PETICIÓN	2021-03-19	2021-04-02

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

Tabla 13. Vicerrectoría Administrativa

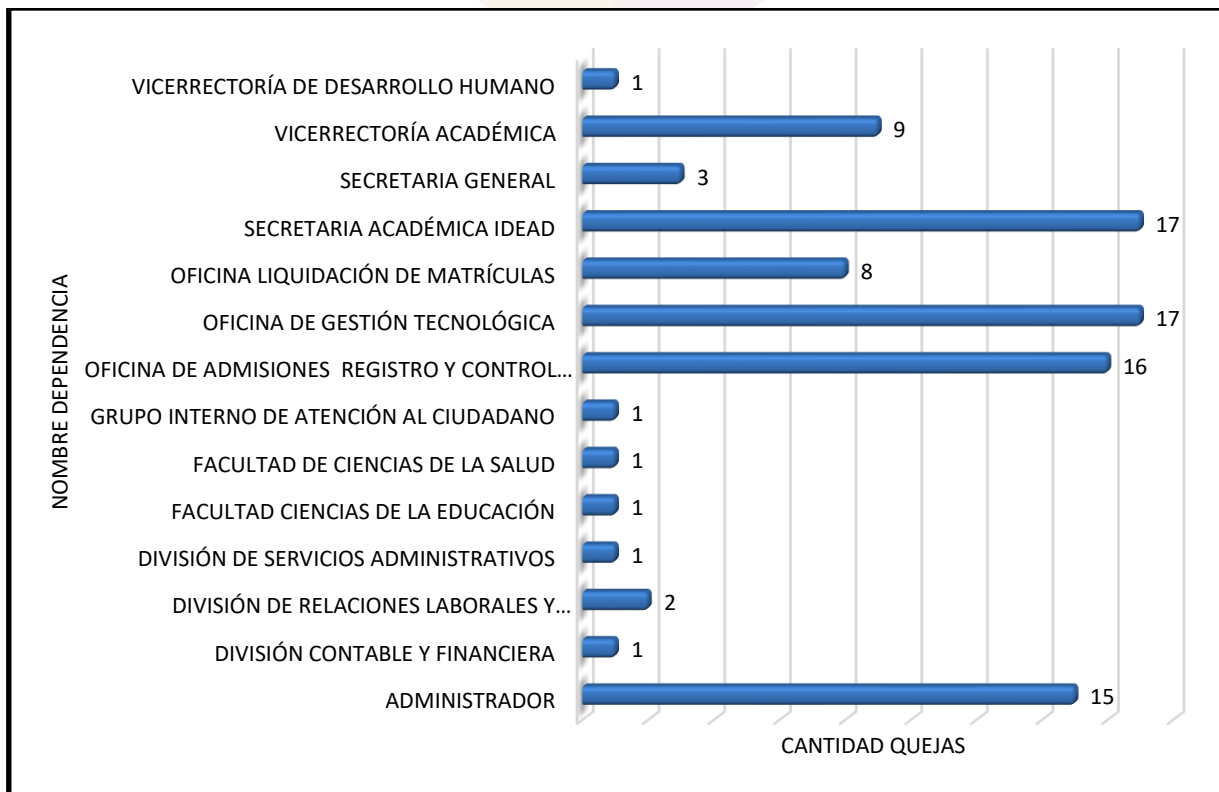
RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
167480312584821012021	PETICIÓN	2021-01-21	2021-02-04

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

5.5.4 Quejas

Observación 11. el 1° de enero y el 30 de junio de 2021 se presentaron 93 quejas, ante 13 unidades académico administrativas, evidenciándose que el mayor número se concentraron en la Secretaría Académica del IDEAD y la Oficina de Gestión Tecnológica. El administrador dio respuesta a 15 de las presentadas, de las cuales 6 fueron rechazadas. (Ver gráfica 4.)

Gráfica 5. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 12. Durante el semestre A de 2021, se evidenció que, del total de las quejas presentadas ante la Institución, a cuatro, no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD mientras que seis, se encuentran en estado Rechazado por haberse presentado varias veces ante el Administrador del Aplicativo.

Observación 13. Las peticiones con estado “No Solucionado” recaen en tres dependencias, tal y como se aprecia en las tablas 14, 15 y 16:

Tabla 14. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
245610218275115052021	QUEJA	2021-05-15	2021-05-28

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

Tabla 15. Secretaría Académica IDEAD

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
556151618431515042021	QUEJA	2021-04-15	2021-04-29

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

Tabla 16. Vicerrectoría Académica

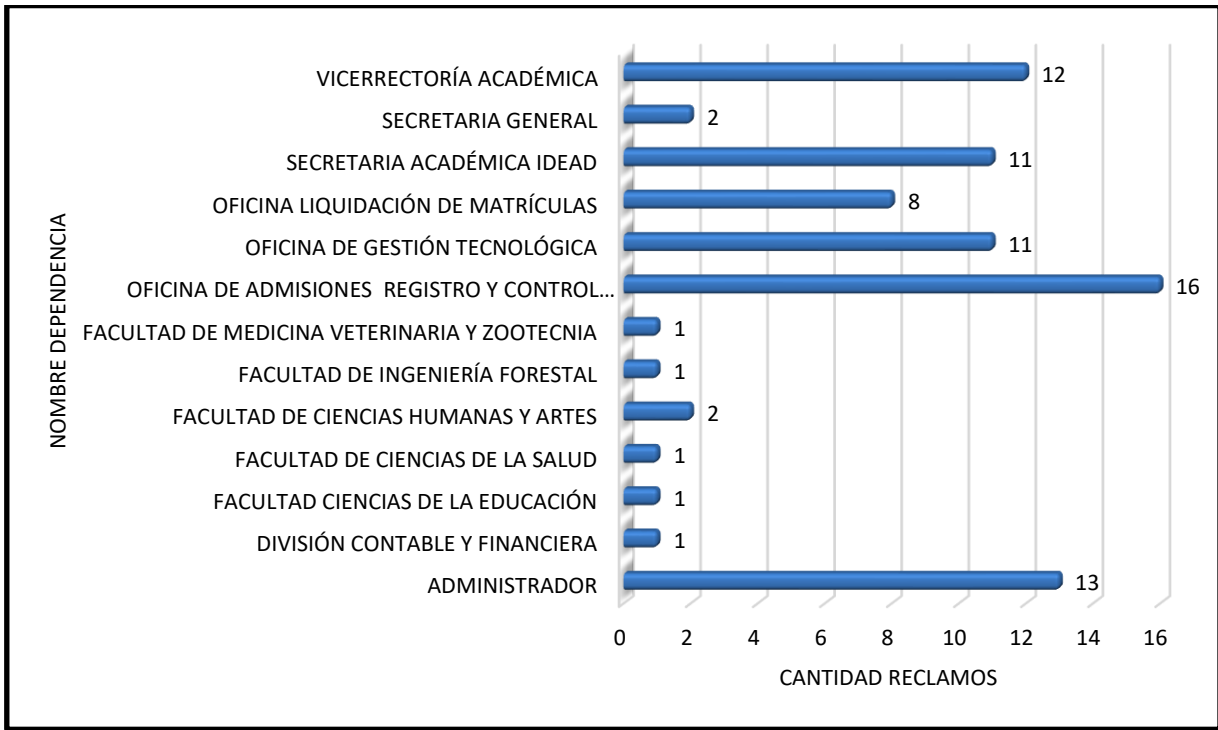
RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
787392417374525022021	QUEJA	2021-02-25	2021-03-11
895849611142825022021	QUEJA	2021-02-25	2021-03-11

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

5.5.5 Reclamos

Observación 14. Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, se presentaron en total 80 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentó ante la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, seguido por la Vicerrectoría Académica. El Administrador del Sistema dio respuesta a 13 reclamos, de los cuales 6 fueron rechazados. (Ver gráfica 5.)

Gráfica 6. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 15. Se evidenció 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.

Observación 16. Los reclamos con estado “No Solucionado” recaen en dos dependencias, como se aprecia en las tablas 17 y 18:

Tabla 17. Secretaría Académica IDEAD

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
353555910450730012021	RECLAMO	2021-01-30	2021-02-12

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

Tabla 18. Vicerrectoría Académica

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
618022107391921012021	RECLAMO	2021-01-21	2021-02-04
369608017454103022021	RECLAMO	2021-02-03	2021-02-17
325029718341925022021	RECLAMO	2021-02-25	2021-03-11
477231015291425022021	RECLAMO	2021-02-25	2021-03-11
886626615214225022021	RECLAMO	2021-02-25	2021-03-11

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

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2021

Al comparar los reportes recibidos por la Oficina de Correspondencia -Administrador del aplicativo y los reportes generados desde el aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS", por parte de la OCG, se obtuvieron las siguientes observaciones:

Observación 17. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre A 2021 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 19).

Tabla 19. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2021

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
ENERO	134	
FEBRERO	116	109
MARZO	200	194
ABRIL	149	147
MAYO	88	87
JUNIO	82	87
TOTAL	769	

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

Observación 18. En el informe presentado por el Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS se evidenció que para el mes de enero no hubo congruencia en el reporte final del total de PQRD'S presentados por cuanto, al revisar cada ítem se obtuvo una cantidad diferente, así: por aspecto académico-administrativo, 91; por tipo de solicitud, 109; y por estado 94.

Observación 19. Se observó que el documento correspondiente al informe del mes de marzo, se tituló como "informe del mes de febrero", lo mismo ocurrió en la tabla de contenido y en las gráficas 1 y 2 del cuerpo de este.

Observación 20. Se observó en los informes de febrero, marzo y abril, transcripción de párrafos contenidos en las conclusiones y recomendaciones del informe presentado por la Oficina de Control de Gestión para el semestre A de 2020.

7 CONCLUSIONES

Se destaca la continuidad de la presentación de los informes mensuales por parte del administrador del aplicativo; empero, no se está dando cumplimiento a lo descrito en el paso 10 del procedimiento GC-P03, en cuanto a la periodicidad.

El paso 7 del procedimiento GC-P03, no describe con claridad que la respuesta de la unidad académico administrativa responsable del trámite del PQRD'S, deba realizarse a través del mismo aplicativo o que envíe copia al administrador, para su registro en el aplicativo, y este no las tome como "No Solucionadas".

Se evidencia la poca efectividad en la gestión de seguimientos a las PQRD'S, por cuanto persiste el estado "No solucionado" para un número considerable de PQRD'S, lo cual puede llegar a configurarse en la materialización del riesgo, por la falta de controles al procedimiento GC-P03 en lo que tiene que ver con la oportunidad en los tiempos de respuesta.

Igual sucede con PQRD'S en estado "Rechazado" para un número considerable de solicitudes, debido a que se presentan duplicados de una misma solicitud.

Se observó que la parametrización del aplicativo web no establece diferenciación en los plazos de respuesta a las peticiones, teniendo en cuenta los términos para resolver sus diferentes modalidades de petición, establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755.

A la fecha de la elaboración del presente informe no se observa avance en el rediseño del programa web para el trámite de las solicitudes PQRD'S, de acuerdo a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación; no obstante, en el informe del mes de abril se manifestó

que “... se tiene ya listo para prueba el rediseño el (sic) programa web para el trámite de las solicitudes PQR’S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica...”

Se reflejan diferencias significativas en cada uno de los meses que componen el primer semestre de 2021, entre el reporte obtenido del aplicativo y los informes mensuales enviados por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima, pudiéndose configurar un riesgo operativo, al no aplicar los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI-.

En los informes presentados por el Administrador del aplicativo web, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, no se halló evidencia de capacitaciones a las unidades académico administrativas responsables de dar trámite a las solicitudes ciudadanas, según lo estipulado en el procedimiento “Trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias” del sistema de gestión integrado; pudiéndose configurar riesgo tanto en la oportunidad de las respuestas, como en el desconocimiento del trámite dado por las diferentes unidades académico administrativas y la efectividad en la solución de fondo, tal y como lo consagra el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

Se evidenció en el sitio web institucional <https://www.ut.edu.co/images/manuales/Junio-5-2019-Carta-Trato-Digno-ok.pdf>, la publicación “Carta de Trato Digno”, como un instrumento más de interacción con el ciudadano y el compromiso como entidad pública, en la garantía de sus derechos.

De los informes mensuales presentados por el administrador, durante el semestre A de 2021, del aplicativo se colige que, el informe correspondiente al mes de enero de 2021, no es claro al cuantificar la cantidad de solicitudes presentadas para dicho período; asimismo, el documento correspondiente al informe del mes de marzo, se tituló como “informe del mes de febrero”, lo mismo ocurrió en la tabla de contenido y en las gráficas 1 y 2 del cuerpo de este; y, en los informes correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril de 2021, se observó transcripción de párrafos contenidos en las conclusiones y recomendaciones del informe presentado por la Oficina de Control de Gestión para el semestre A de 2020.

8 RECOMENDACIONES

Es importante continuar con la implementación y el diseño de controles en la inclusión de acciones de mejora en todas las respuestas en el aplicativo PQRD’S y su seguimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo de las solicitudes no solucionadas; y, mientras se

cuenta con el desarrollo del nuevo aplicativo, se recomienda incluir ajustes en el formato para mejorar aspectos de tipificación de la solicitud teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 13, así como los términos para su resolución de que trata el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; y, hacer los ajustes pertinentes para las solicitudes que se generan duplicadas.

Informar, recordar y exhortar mediante documento escrito expedido por el líder del proceso, a toda la comunidad y conminar a quienes tienen la responsabilidad de dar respuesta de fondo a las peticiones PQRD'S ciudadanas, de la seriedad que reviste la obligación de atender oportunamente las solicitudes ciudadanas, con las consecuencias disciplinarias ante los casos de reincidencias; prestando mayor importancia al seguimiento antes del vencimiento de términos.

Diseñar un plan de capacitación con obligatoria asistencia a dichas jornadas, el cual deberá permitir validar las evidencias de su realización, el medio por el cual se realizó y la asistencia; lo anterior, por cuanto es deber de las unidades responsables, dar oportuna respuesta a los PQRD'S.

Fortalecer la presentación de los informes PQRD'S, con el mayor cuidado y diligencia, verificando el contenido en cada período presentado y hacer juiciosos análisis de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, como el mejor insumo para la mejora del servicio, la racionalización de recursos y hacer más participativa la gestión pública; aspectos que, como se reitera, 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".

Ibagué, 16 de julio de 2021



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario
Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control de Gestión