

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE B-2018 -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, abril de 2019

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVO	4
3	ALCANCE	4
4	CRITERIOS DE SEGUIMIENTO	4
4.1	Criterios de Seguimiento Externo	4
4.2	Criterios de Seguimiento Interno	5
5	CONCEPTOS TIPOS DE SOLICITUDES	5
5.1	Petición	5
5.1.1	De Interés General	5
5.1.2	De Interés Particular	6
5.1.3	De Información	6
5.1.4	Solicitud de Documentos	6
5.1.5	Consultas	6
5.2	Queja	6
5.3	Reclamo	6
5.4	Sugerencia	6
5.5	Manifestaciones	6
6	SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	7
7	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2018.	7
8	SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	8
8.1	Total Solicitudes Recibidas	8
8.2	Solicitudes recibidas mes a mes	9
8.3	Estado de las Solicitudes	10
8.3.1	Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas	10
8.4	Reporte Dependencias con diez y más solicitudes durante el semestre 2018 B	11
8.5	Solicitudes por dependencias	11
8.5.1	Denuncias	11
8.5.2	Peticiones	12
8.5.3	Reclamos	13
8.5.4	Quejas	13
8.5.5	Sugerencias	14

8.6	Dependencias con solicitudes no solucionadas.....	14
9	CONCLUSIONES.....	20
10	RECOMENDACIONES	21

USO OFICIAL

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 2018 (julio a diciembre de 2018).

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-2018 (julio a diciembre de 2018).

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_Ciudadano_PA_y_AC_2019.pdf)

5 CONCEPTOS TIPOS DE SOLICITUDES

Según el artículo 3° de la Resolución 0652 de 2017, se definen las siguientes:

5.1 Petición

Es un derecho constitucional, que el artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular, los cuales podrán ser:

5.1.1 De Interés General

Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

5.1.2 De Interés Particular

Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

5.1.3 De Información

Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

5.1.4 Solicitud de Documentos

Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

5.1.5 Consultas

Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

5.2 Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

5.3 Reclamo

Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

5.4 Sugerencia

Cualquier expresión verbal o escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la institución, con el fin de racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

5.5 Manifestaciones

Se traducen en aquellas solicitudes a través de las que el asociado hace llegar a las autoridades su opinión sobre una materia sometida a actuación administrativa.

6 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Observación 1. Fruto del informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control de Gestión, correspondiente al Semestre A de 2018, se desprende la elaboración de un plan de mejoramiento, el cual debe ser presentado en los términos establecidos en la Resolución de Rectoría N° 760 del 2011. De lo anterior no se evidenció la presentación de dicho plan.

Recomendación 1. Presentar el Plan de Mejoramiento según lo establecido en la Resolución 760 de 2011, este deberá contener los hallazgos del informe del semestre A de 2018, más los que se deriven del informe de seguimiento efectuado en el semestre B de 2018.

Teniendo en cuenta la omisión en la presentación del Plan de Mejoramiento que se genera del informe del Semestre A de 2018, la Oficina de Control de Gestión dará aviso a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo competente, conforme a la Ley y normatividad existente, para tal efecto.

7 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2018

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 2. 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 octubre de 2018; se observa además que el último reporte del administrador, corresponde a noviembre y 11 días de diciembre (Ver tabla N° 1).

Tabla 1. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - segundo semestre de 2018

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
JULIO	145	141
AGOSTO	94	93
SEPTIEMBRE	52	48
OCTUBRE	57	57
NOVIEMBRE	47	65

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
DICIEMBRE	27	
TOTAL	422	404

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

Recomendación 2. Presentar el informe por mes completo y no fraccionado por días. El informe del Administrador debe especificar cuántas solicitudes se presentaron en cada uno de los períodos.

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.

Observación 3. Se evidencia en el informe presentado por el administrador PQRD'S, que algunas cifras no coinciden con los valores en números.

Observación 4. Las tablas presentadas en los informes del administrador PQRD'S, para el semestre B de 2018, no están totalizadas.

Recomendación 4. 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 contener valores coincidentes entre los numéricos y los registrados en letras, asimismo, totalizar las tablas presentadas en el mismo.

8 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

8.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 5. Durante el segundo semestre del año 2018, se registraron en el aplicativo Web un total de 422 PQRDS, relacionadas en la tabla N° 2.

Tabla 2. Total Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2018

CLASE SOLICITUD	2018 B
DENUNCIAS	4
PETICIONES	285
QUEJAS	74
RECLAMOS	51
SUGERENCIAS	8
TOTAL	422

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

8.2 Solicitudes recibidas mes a mes

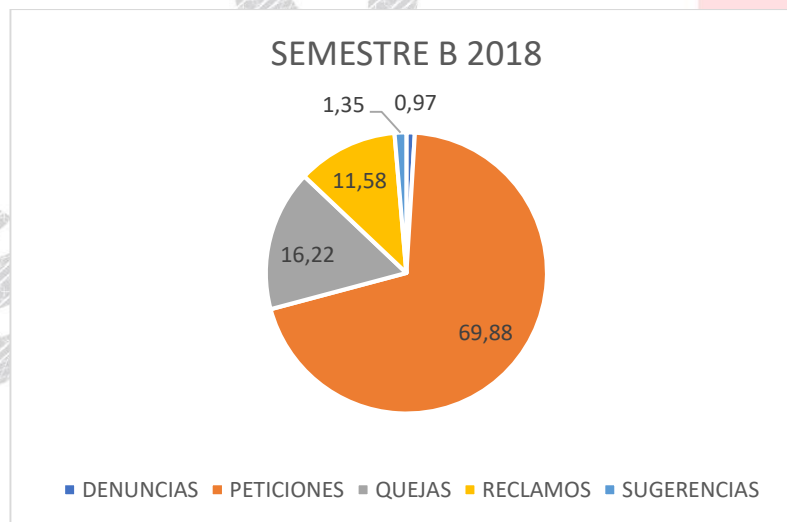
Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes fueron julio con 145, representado en un 69.88%, seguido de agosto con 94, con el 16.22% del total. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 3. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre B de 2018

MES	REPORTE APLICATIVO
JULIO	145
AGOSTO	94
SEPTIEMBRE	52
OCTUBRE	57
NOVIEMBRE	47
DICIEMBRE	27
TOTAL	422

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por Mes durante el semestre B de 2018



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

Observación 6. El último informe presentado por el administrador del aplicativo PQRD'S durante el semestre B de 2018, reportó el mes de noviembre y 11 días de diciembre de 2018, totalizando para este período las solicitudes sin discriminar cuántas corresponden a noviembre y cuántas a los 11 días de diciembre.

Observación 7. Se observó en el aplicativo que se recibieron solicitudes del 1° al 28 de diciembre de 2018 y el reporte presentado por el administrador correspondiente al período del 1 al 11 de diciembre de 2018.

Recomendación 5. Presentar el informe mes a mes y con períodos completos.

8.3 Estado de las Solicitudes

8.3.1 Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas

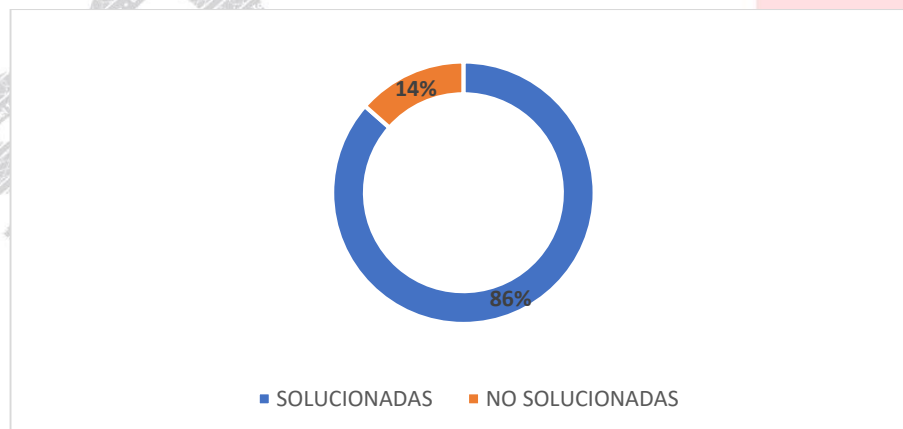
El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el semestre B de 2018, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 365, mientras que 57 no tuvieron solución. (Ver Tabla 4 y Gráfica 2).

Tabla 4. Solicitudes solucionadas y no solucionadas y sus porcentajes

ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
SOLUCIONADAS	365	86 %
NO SOLUCIONADAS	57	14 %
TOTAL	422	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 8. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que el 86% de las solicitudes tuvieron solución dentro del término estipulado por la Ley y el restante 14% no obtuvo solución.

Recomendación 6. Resolver las solicitudes de fondo, dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011.

8.4 Reporte Dependencias con diez y más solicitudes durante el semestre 2018 B

Observación 9. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2018, éstas se dirigieron a 23 oficinas, de las cuales el mayor número se concentró en seis dependencias que obtuvieron 10 y más solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y a su vez el administrador dio respuesta a 57 de ellas, como se puede observar en la tabla 5.

Tabla 5. Reporte Dependencias con diez y más solicitudes durante el semestre 2018 B

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA	TIPO SOLICITUD					TOTAL SOLICITUDES POR DEPENDENCIA
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	
OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	8	1	2			11
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	50	10	9	3		72
OFICINA DE LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	16	2	8			26
SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	109	40	23	2	1	175
SECRETARIA GENERAL	9	1				10
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10	4				14
RESPUESTA DIRECTA DEL ADMINISTRADOR	44	7	4	2		57
TOTAL	246	65	46	7	1	365

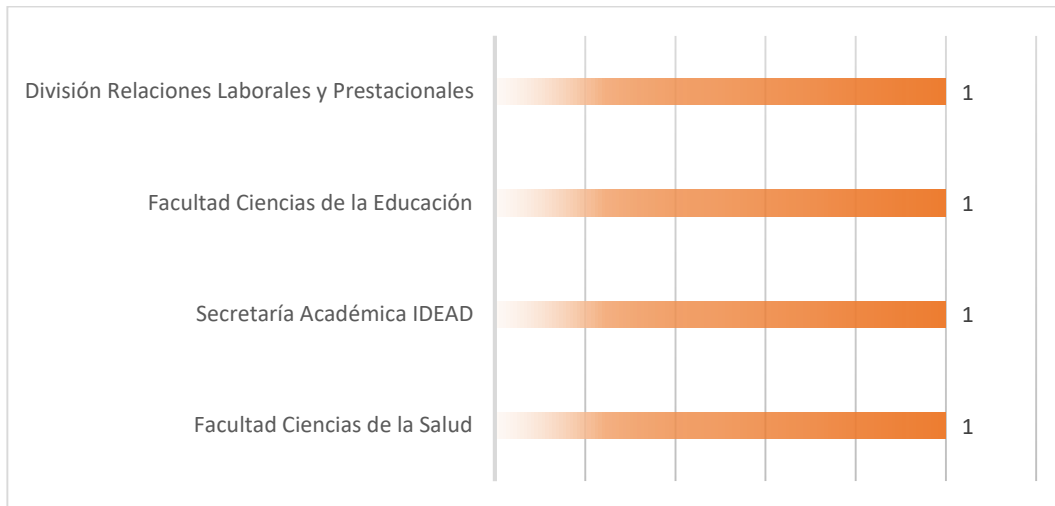
Observación 10. Las solicitudes enviadas a las seis dependencias y la respuesta directa del administrador constituyen el 86,5% del total de solicitudes que se recibieron durante el Semestre B de 2018, mientras que las demás dependencias representan el restante 13,5%.

8.5 Solicitudes por dependencias

8.5.1 Denuncias

Se presentaron en total 4 denuncias durante el período correspondiente al semestre 2018 B, de las cuales se dirigió una a cada una de las unidades académico administrativas registradas en la gráfica 3.

Gráfica 3. Cantidad Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

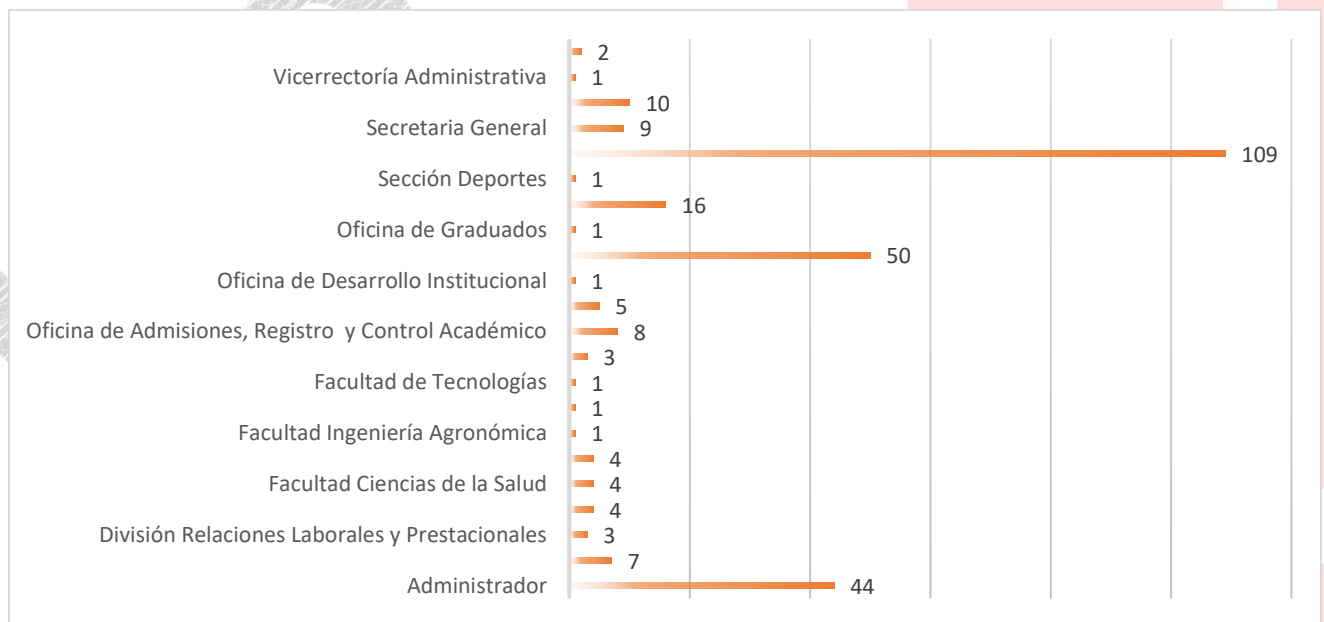


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

8.5.2 Peticiones

Durante este período se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, 285 peticiones, siendo la Secretaría Académica del IDEAD la unidad con mayor cantidad, con 109, seguida por la Oficina de Gestión Tecnológica con 50 peticiones. También se evidencia que el Administrador reportó 44 respuestas a las peticiones dirigidas durante este período 2018 B. (Ver gráfica 4)

Gráfica 4. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

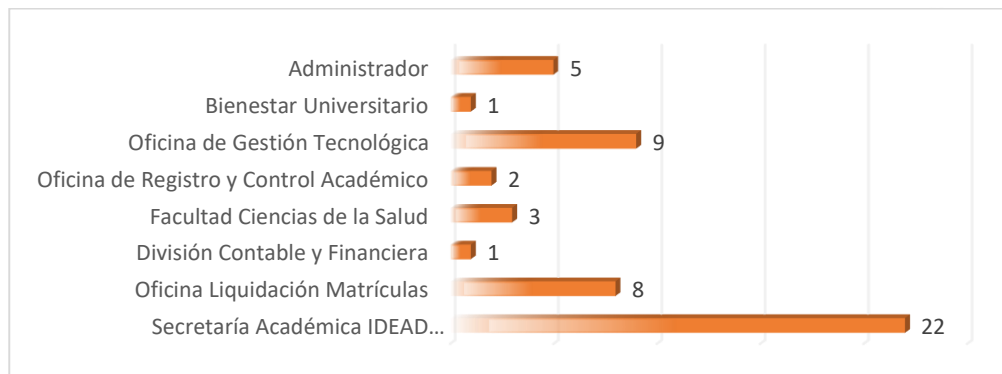


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

8.5.3 Reclamos

Durante este período se presentaron 51 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que a la Secretaría Académica del IDEAD se dirigieron 22 reclamos, seguido por la Oficina de Gestión Tecnológica con 9 y la Oficina de Liquidación de Matrículas con 8. El Administrador del Sistema dio respuesta a 5 reclamos. (Ver gráfica 5)

Gráfica 5. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa

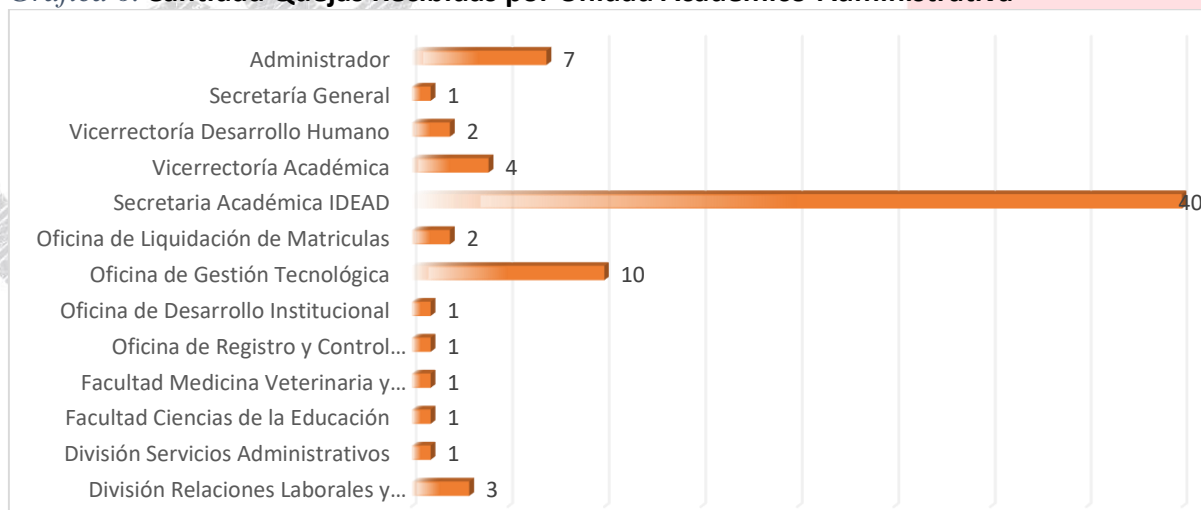


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

8.5.4 Quejas

Durante este período se presentaron 74 quejas, ante las diferentes unidades académico administrativas. Se evidenció que a la Secretaría Académica del IDEAD se dirigieron 40 quejas, dependencia esta que obtuvo el mayor número de quejas. A la Oficina de Gestión Tecnológica se dirigieron 10 quejas. El administrador dio respuesta al 7 quejas de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre 2018 B. (Ver gráfica 6.)

Gráfica 6. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

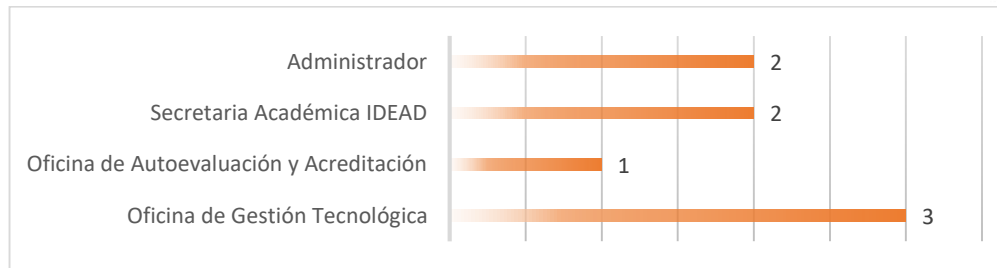


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

8.5.5 Sugerencias

Durante este período se presentaron 8 sugerencias, ante las diferentes unidades académico administrativas, siendo la Oficina de Gestión Tecnológica la dependencia con mayor número de sugerencias. (Ver gráfica 7)

Gráfica 7. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

8.6 Dependencias con solicitudes no solucionadas

Se evidenció que de las 422 solicitudes presentadas durante el semestre 2018 B, 57 de ellas no tuvieron solución, las cuales recaen en las siguientes dependencias:

Tabla 6. División Contable y Financiera

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
106661810040406082018	RECLAMO	2018-08-06	2018-08-22
736848009070513082018	PETICIÓN	2018-08-13	2018-08-28
653317315493514082018	PETICIÓN	2018-08-14	2018-08-29
679469214134731082018	PETICIÓN	2018-08-31	2018-09-14
930464210382617092018	PETICIÓN	2018-09-17	2018-10-01

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

De ocho solicitudes dirigidas a la División Contable y Financiera, se evidenció que a cinco de ellas no se les dio solución.

Tabla 7. División de Servicios Administrativos

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
396139407412124072018	PETICIÓN	2018-07-24	2018-08-08
909965313273616082018	PETICIÓN	2018-08-16	2018-08-31

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
383977416322425082018	PETICIÓN	2018-08-25	2018-09-07
124320311525326082018	PETICIÓN	2018-08-26	2018-09-07
839888317072913112018	QUEJA	2018-11-13	2018-11-27

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

De cinco solicitudes dirigidas a la División de Servicios Administrativos, no se evidenció solución a estas.

Tabla 8. Facultad Ciencias de la Educación

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
539929314222211082018	DENUNCIA	2018-08-11	2018-08-27

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

De dos solicitudes dirigidas a la Facultad de Ciencias de la Educación, se evidenció que una de ellas no obtuvo solución.

Tabla 9. Facultad Ciencias de la Salud

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
688285111302709082018	PETICIÓN	2018-08-09	2018-08-24
731186317435520112018	PETICIÓN	2018-11-20	2018-12-04
390312815471728112018	RECLAMO	2018-11-28	2018-12-12
530973915471728112018	RECLAMO	2018-11-28	2018-12-12
352716115473728112018	RECLAMO	2018-11-28	2018-12-12

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

De ocho solicitudes dirigidas a la Facultad de Ciencias de la Salud, se evidenció que cinco de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 10. Facultad Ciencias Humanas y Artes

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
815475410332622082018	PETICIÓN	2018-08-22	2018-09-05
248470513224722102018	PETICIÓN	2018-10-22	2018-11-06

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
535116112293005122018	PETICIÓN	2018-12-05	2018-12-19

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 Humanas y Artes, se evidenció que tres de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 11. Facultad Ingeniería Agronómica

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
575474715430129082018	PETICIÓN	2018-08-29	2018-09-12

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

Se evidenció que la Facultad de Ingeniería Agronómica no dio solución a una petición que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 12. Facultad Medicina Veterinaria y Zootecnia

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
893939216162014092018	QUEJA	2018-09-14	2018-09-28
474542421030801112018	PETICIÓN	2018-11-01	2018-11-19

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

Se evidenció que la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia no dio solución a dos solicitudes que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 13. Facultad de Tecnologías

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
795894616231228122018	PETICIÓN	2018-12-28	2019-01-15

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

Se evidenció que la Facultad de Tecnologías no dio solución a una petición que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 14. Oficina Créditos ICETEX

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
493054512410806082018	PETICIÓN	2018-08-06	2018-08-22
352554114463813112018	PETICIÓN	2018-11-13	2018-11-27

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

De tres solicitudes dirigidas a la Oficina de Créditos ICETEX, se evidenció que dos de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 15. Oficina Admisiones, Registro y Control Académico

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
184003009141727122018	PETICIÓN	2018-12-27	2019-01-14

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

De 11 solicitudes dirigidas a la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, se evidenció que una de ellas no obtuvo solución.

Tabla 16. Oficina Bienestar Universitario

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
538665008003007112018	PETICIÓN	2018-11-07	2018-11-22

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

De seis solicitudes dirigidas a la Oficina de Bienestar Universitario, se evidenció que una de ellas no obtuvo solución.

Tabla 17. Oficina de Gestión Tecnológica

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
522433215415222082018	PETICIÓN	2018-08-22	2018-09-05
552291910023331082018	PETICIÓN	2018-08-31	2018-09-14
543836910581909092018	PETICIÓN	2018-09-09	2018-09-21

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

De 72 solicitudes recibidas por la Oficina de Gestión Tecnológica, se evidenció que tres de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 18. Oficina de Graduados

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
686654715394707092018	PETICIÓN	2018-09-07	2018-09-21

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

Se evidenció que la Oficina de Graduados no dio solución a la petición que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 19. Oficina de Liquidación de Matrículas

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
110188113330116072018	PETICIÓN	2018-07-16	2018-08-03
688199119500019072018	RECLAMO	2018-07-19	2018-08-03
710845815091626072018	QUEJA	2018-07-26	2018-08-10
605537215151228072018	RECLAMO	2018-07-28	2018-08-13
618454717325930072018	RECLAMO	2018-07-30	2018-08-14
991547615232330072018	RECLAMO	2018-07-30	2018-08-14
671207010473431072018	PETICIÓN	2018-07-31	2018-08-15
370258309133831102018	PETICIÓN	2018-10-31	2018-11-16
447245206270308122018	PETICIÓN	2018-12-08	2018-12-20
383738514345726122018	PETICIÓN	2018-12-26	2019-01-11

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

De 26 solicitudes dirigidas a la Oficina de Liquidación de Matrículas, se evidenció que diez de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 20. Sección Deportes

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
214829012534027112018	PETICIÓN	2018-11-27	2018-12-11

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

Se evidenció que la Sección Deportes no dio solución a la petición que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 21. Secretaría General

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
32502216205730072018	PETICIÓN	2018-07-30	2018-08-14
213729317253816082018	QUEJA	2018-08-16	2018-08-31
821385414175025092018	PETICIÓN	2018-09-25	2018-10-09
266373819462514112018	PETICIÓN	2018-11-14	2018-11-28

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

De diez solicitudes dirigidas a la Secretaría General, se evidenció que cuatro de ellas no obtuvieron solución.

Tabla 22. Vicerrectoría Académica

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
568385710351630072018	QUEJA	2018-07-30	2018-08-14
871772610583230072018	PETICIÓN	2018-07-30	2018-08-14
893520508090501082018	QUEJA	2018-08-01	2018-08-16
314309911205717102018	PETICIÓN	2018-10-17	2018-10-31
463981806360810122018	PETICIÓN	2018-12-10	2018-12-24
779013917312026122018	PETICIÓN	2018-12-26	2019-01-11
821900017211226122018	PETICIÓN	2018-12-26	2019-01-11

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

De 14 solicitudes dirigidas a la Vicerrectoría Académica, se evidenció que siete de ellas, no obtuvieron solución.

Tabla 23. Vicerrectoría Administrativa

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
235677412213502082018	PETICIÓN	2018-08-02	2018-08-17

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

Se evidenció que la Vicerrectoría Administrativa no dio solución a la petición que recibió durante el semestre 2018 B.

Tabla 24. Vicerrectoría Desarrollo Humano

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
806867512525708082018	QUEJA	2018-08-08	2018-08-23
948802412231625082018	QUEJA	2018-08-25	2018-09-07
880891709340802102018	PETICIÓN	2018-10-02	2018-10-17

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

De cuatro solicitudes dirigidas a la Vicerrectoría de Desarrollo Humano, se evidenció que tres de ellas no obtuvieron solución.

Observación 11. No se evidencia el seguimiento que hace el Administrador de la Ventanilla Única, a las peticiones remitidas a las dependencias.

Recomendación 7. Hacer seguimiento a las peticiones remitidas a las dependencias que por competencia tienen a cargo la respuesta.

9 CONCLUSIONES

El grado de participación de la ciudadanía que usa el aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima nos muestra que de las 422 solicitudes interpuestas durante el semestre B de 2018, la unidad a la que se dirigió el mayor número de solicitudes es la Secretaría Académica del IDEAD, sin embargo el aplicativo no permite conocer el seguimiento que hace el Administrador de la Ventanilla Única a las peticiones remitidas a las dependencias o unidades académico administrativas, para saber si se dio solución de fondo a la solicitud y se resolvió dentro de tiempo que otorga la ley o en tiempo excepcional por el carácter de lo pedido. 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.

La información analizada muestra que de las 422 solicitudes presentadas durante el semestre B de 2018, a 57 de ellas, que representan por un porcentaje del 14% del total, no se les dio solución.

Fruto del informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control de Gestión, correspondiente al Semestre A de 2018, se desprende la presentación de un plan de mejoramiento en los términos establecidos en la Resolución de Rectoría N° 760 del 2011, del cual no se evidencia la presentación del mismo a la Oficina de Control de Gestión dentro del término estipulado.

10 RECOMENDACIONES

Resolver todas las solicitudes presentadas a la Universidad teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 -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 1 de la Ley 1755 de 2015 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones- que a la letra dice:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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 y de información 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 debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

En este mismo orden de ideas, se debe hacer seguimiento a las peticiones remitidas a las dependencias que por competencia tienen a cargo la respuesta, teniendo 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.

Desarrollar mecanismos para que los líderes de proceso den cumplimiento estricto de los términos de las normas y con carácter obligatorio explicar las causas que originaron el potencial incumplimiento a la respuesta de cada queja, reclamo o sugerencia, de tal manera que se tenga la certeza de prevenir y evitar que dichas situaciones se repitan a futuro, por lo cual podría generar riesgos de tipo institucional debido a que el mandato normativo no esté siendo atendido de manera rigurosa por los responsables de responder las quejas, reclamos y sugerencias, por ello, es conveniente realizar jornadas de socialización del sistema, y fortalecer métodos de cualificación de los servidores públicos, en especial en las áreas que presentan incumplimiento en la respuesta, en las cuales se capacite en la operatividad del sistema y las responsabilidades que tienen estas frente a las respuestas de las solicitudes.

La presentación del informe elaborado por el administrador del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima, debe ser congruente en sí mismo, coincidiendo los valores registrados tanto en números como en letras. Al igual, se deben totalizar las tablas contenidas allí para proporcionar información clara al lector. El informe se debe presentar mes completo y no fraccionado por días y debe especificar cuántas solicitudes se presentaron en cada uno de los períodos. La información generada por el aplicativo y la reportada por el administrador, debe garantizar uniformidad en los reportes periódicos.

En este mismo orden de ideas, es pertinente efectuar una evaluación de la estructura del informe periódico presentado por el administrador del sistema de PQRDS, con el fin de determinar si el análisis aplicado a la información contenida en esta, cuenta con las herramientas para que la administración identifique posibles riesgos que puedan presentarse en la prestación del servicio.

Cumplir con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 760 de 2011, que estipula la Obligación de Presentar el Plan de Mejoramiento producto del informe realizado por la Oficina de Control de Gestión, correspondiente al semestre 2018 A. Al igual, se sugiere que el Plan de Mejoramiento se presente conforme a lo estipulado en los artículos 4° y 5° de la citada Resolución 760 de 2011. Este contendrá los hallazgos del informe del semestre A de 2018, más los que se deriven en el seguimiento efectuado en el semestre B de 2018. Por la omisión en la presentación del Plan de Mejoramiento que se genera del informe del Semestre A de 2018, la Oficina de Control de Gestión dará aviso a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo competente, conforme a la Ley y normatividad existente, para tal efecto.

Frente a este último aspecto, es necesario resaltar que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información sobre la forma como los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos, la cual debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones y debe ser analizada desde todo aspecto relevante.

Ibagué, 30 de abril de 2019

Aprobó: **ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**
Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró: **OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ**
Profesional Universitario OCG