

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE A-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, agosto de 2019

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
5.4	Solicitudes solucionadas por dependencias mes a mes.....	7
5.5	Dependencias con solicitudes en estado NO solucionado.....	8
6	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL DMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2019.....	9
7	SOLICITUDES REPETIDAS	10
8	FORTALEZA	11
9	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	12
10	CONCLUSIONES	12
11	RECOMENDACIONES	13

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 primer semestre del 2019 (1° de enero al 30 de junio 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 A de 2019, (1° de enero al 30 de junio 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_Ciudadano_PA_y_AC_2019.pdf)

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Durante el primer semestre de 2019, se registraron en el aplicativo Web un total de 355 PQRDS, relacionadas en la tabla N° 1.

Tabla 1. Total Solicitudes Recibidas durante el Semestre A de 2019

CLASE SOLICITUD	2019 A
DENUNCIAS	11
PETICIONES	228
QUEJAS	81
RECLAMOS	31
SUGERENCIAS	4
TOTAL	355

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

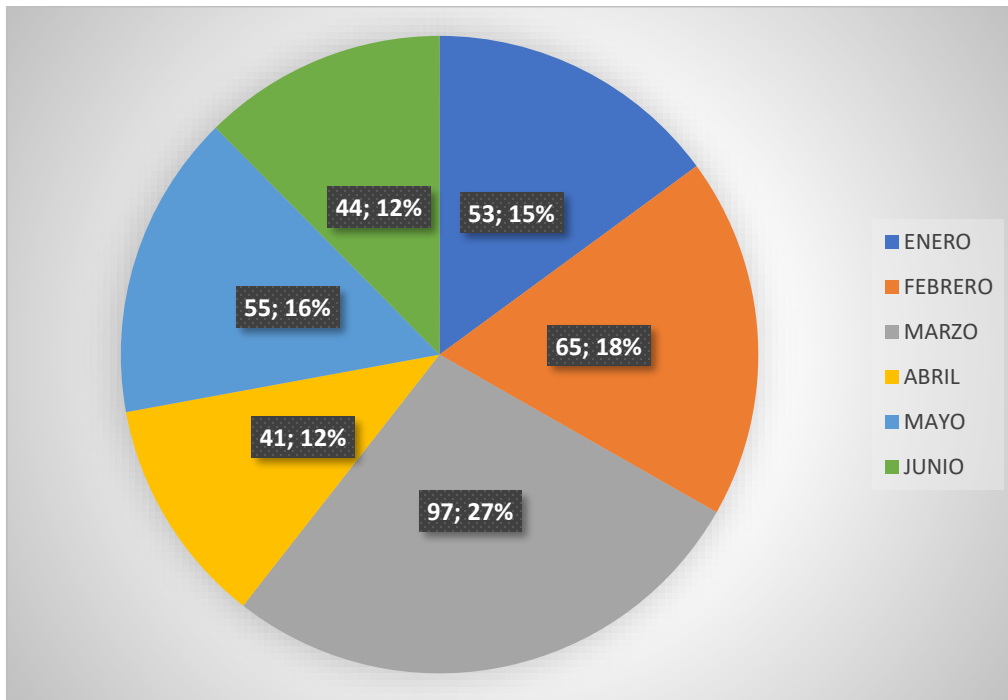
Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes son: febrero, con 65 y marzo con 97, representados con porcentajes del 18 y 27, respectivamente. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

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

MES	REPORTE APLICATIVO
ENERO	53
FEBRERO	65
MARZO	97
ABRIL	41
MAYO	55
JUNIO	44
TOTAL	355

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

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



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

5.3 Estado de las Solicitudes

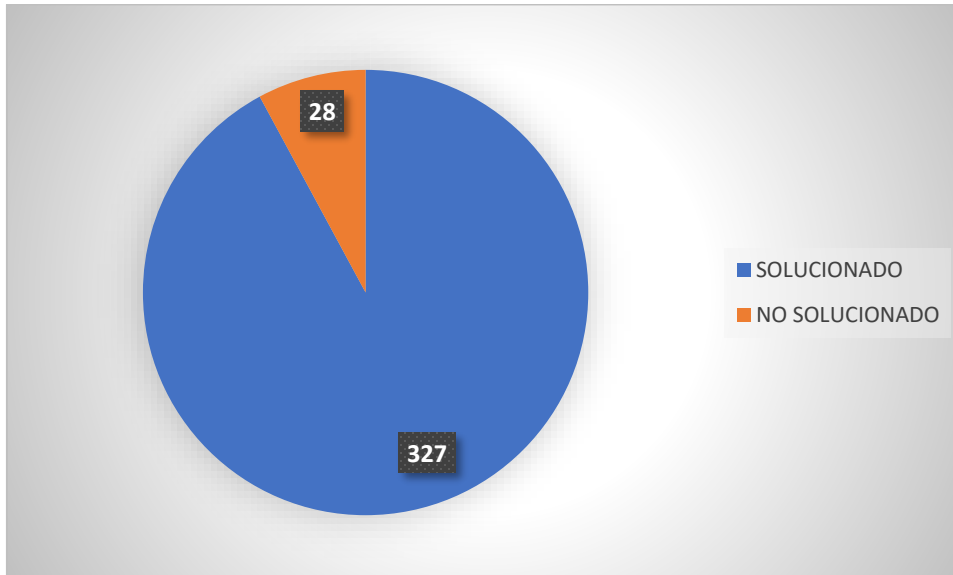
El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el semestre A de 2019, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 327, mientras que 28 no tuvieron solución. (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

Tabla 3. Solicitudes solucionadas y no solucionadas y sus porcentajes, semestre A de 2019

ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
SOLUCIONADAS	327	92 %
NO SOLUCIONADAS	28	8 %
TOTAL	355	100

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

Gráfica 2. Cantidad solicitudes estado solucionado y no solucionado



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

5.4 Solicitudes solucionadas por dependencias mes a mes

En la siguiente tabla se observa la relación de unidades académico administrativas que resolvieron solicitudes, en cada uno de los meses que conforman el semestre A de 2019, denotando que la Secretaría Académica del IDEAD fue la unidad a la que se dirigieron más solicitudes, siendo el mes de febrero el que contó con el mayor número de solicitudes resueltas en el mes de febrero el que se presentaron 42. Se evidencia igualmente que se dieron 39 respuestas directas por el administrador, siendo el mes de mayo el de mayor número de respuestas, con 18 de las 39.

Tabla 4. Solicitudes resueltas por unidad académico administrativa

NOMBRE OFICINA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ADMINISTRADOR	2	2	5	5	18	7	39
CENTRO DE IDIOMAS	0	0	0	0	0	1	1
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	0	0	0	0	0	1	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1	1	2	0	1	2	7
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	0	2
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3	0	1	3	0	0	7
FACULTAD DE CIENCIAS	0	0	1	0	0	0	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0	1	1	0	0	2
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0	1	0	1

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	0	0	0	2	0	0	2
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	1	0	1	0	0	1	3
FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL	0	0	0	0	0	1	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	0	0	0	0	1	0	1
FACULTAD DE TECNOLOGÍAS	0	0	1	0	0	0	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1	0	0	0	0	0	1
LABORATORIO LASEREX	0	0	0	0	1	0	1
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO CIENTÍFICO	0	0	0	0	1	0	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	1	0	6	3	0	0	10
OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1	3	0	2	1	7
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8	15	19	4	4	10	60
OFICINA DE GRADUADOS	0	0	0	0	0	1	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	3	0	10	1	1	0	15
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	28	42	37	18	22	13	160
SECRETARIA GENERAL	1	1	1	2	1	3	9
RECTORÍA	0	0	3	0	0	0	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4	3	6	0	0	3	16
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	0	0	0	2	0	0	2

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

5.5 Dependencias con solicitudes en estado NO solucionado.

Se observó que de las 355 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2019, de las 28 en estado No solucionado, estas recaen en las dependencias que muestra la tabla 5.

Tabla 5. Dependencias con solicitudes en estado No solucionado

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
242264619201129062019	PETICIÓN	2019-06-29	2019-07-15	DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA
222787209213501022019	PETICIÓN	2019-02-01	2019-02-15	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES
334294808425814052019	QUEJA	2019-05-14	2019-05-28	DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
76936521040130012019	PETICIÓN	2019-01-30	2019-02-13	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
509056221040130012019	PETICIÓN	2019-01-30	2019-02-13	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
374485715555524042019	PETICIÓN	2019-04-24	2019-05-09	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
846993315555524042019	PETICIÓN	2019-04-24	2019-05-09	FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

594191222514922032019	RECLAMO	2019-03-22	2019-04-11	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
311536017090002042019	QUEJA	2019-04-02	2019-04-16	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
406580916343701042019	PETICIÓN	2019-04-01	2019-04-15	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES
827097214215725012019	PETICIÓN	2019-01-25	2019-02-08	FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA
486310715380425062019	PETICIÓN	2019-06-25	2019-07-10	FACULTAD DE INGENIERÍA FORESTAL
529930611535210032019	QUEJA	2019-03-10	2019-03-25	FACULTAD DE TECNOLOGÍAS
769810311580522012019	RECLAMO	2019-01-22	2019-02-05	INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
519575919113413022019	PETICIÓN	2019-02-13	2019-02-27	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
509460420262628062019	PETICIÓN	2019-06-28	2019-07-15	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
671227909042319062019	PETICIÓN	2019-06-19	2019-07-04	OFICINA DE GRADUADOS
388979315583304012019	PETICIÓN	2019-01-04	2019-01-21	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS
960832615582904012019	PETICIÓN	2019-01-04	2019-01-21	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS
651363318505517012019	SUGERENCIA	2019-01-17	2019-01-31	OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS
682106810522129032019	QUEJA	2019-03-29	2019-04-12	SECRETARIA GENERAL
30975817300002042019	PETICIÓN	2019-04-02	2019-04-16	SECRETARIA GENERAL
680193811042917062019	PETICIÓN	2019-06-17	2019-07-01	SECRETARIA GENERAL
239785414250119062019	PETICIÓN	2019-06-19	2019-07-04	SECRETARIA GENERAL
935220817030227062019	PETICIÓN	2019-06-27	2019-07-12	SECRETARIA GENERAL
458359509384208012019	DENUNCIA	2019-01-08	2019-01-22	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
873759810521316022019	DENUNCIA	2019-02-16	2019-03-01	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
733595923585402042019	PETICIÓN	2019-04-02	2019-04-16	VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO

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

6 INFORMACIÓN REPORTADA POR EL DMINISTRADOR DE PQRD'S - SEMESTRE A 2019

En el informe PQRD's correspondiente al Semestre A de 2019, que entrega el administrador, se observa que se reciben peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias -PQRD's a través de dos mecanismos o medios, como son por escrito, radicándose en la Ventanilla Única de la Oficina de Correspondencia y por Internet, a través del sitio web institucional www.ut.edu.co link http://www.ut.edu.co/reclamos_archivo.html, y que estas solicitudes se clasifican en dos aspectos: académicas y administrativas.

No se observó que la información presentada por el aplicativo web "SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS", contenga las solicitudes allegadas por los diversos medios que tiene la Institución como canal de comunicación con los ciudadanos y diferentes grupos de valor y de interés, como son: ventanilla única, línea gratuita, chat en línea, y los que atiende la Oficina de Atención al Ciudadano.

Se evidencia que las copias de los informes presentados por el administrador del aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, enviados por correo electrónico no se allegan con la firma de quien los presenta.

De lo reportado por el administrador se observa que un 94% del total de las solicitudes recibidas en el semestre A de 2019, corresponde a solicitudes académicas, frente a un 16% de solicitudes administrativas.

El presente informe de seguimiento se compara 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”, encontrándose diferencia entre estos, como se aprecia en la tabla 6.

Tabla 6. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD’S - primer semestre de 2019

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
ENERO	53	92
FEBRERO	65	
MARZO	97	137
ABRIL	41	
MAYO	55	95
JUNIO	44	
TOTAL	355	324

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

7 SOLICITUDES REPETIDAS

Se evidenció que en más de una oportunidad se presentaron solicitudes repetidas con un mismo propósito o fin, tal como se puede apreciar en la tabla 7.

Tabla 7. Solicitudes presentadas de manera repetida.

SOLICITUDES PRESENTADAS	VECES QUE SE REPITE
2	32
1	13
1	9
2	5
1	4
2	3

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

8 FORTALEZA

Se destaca como fortaleza la evidencia de algunas respuestas a PQRD's con tiempo menor al establecido por la Ley, destacando que de las solucionadas ninguna de ellas se respondió el día 15, como fecha límite de respuesta, como se puede observar en la tabla 7:

Tabla 8. Respuestas dadas con menor tiempo al establecido por la Ley.

DIAS RESPUESTA	CANTIDAD
0	1
1	21
2	55
3	37
4	19
5	15
6	14
7	10
8	25
9	22
10	30
11	53
12	9
13	8
14	8
15	0
TOTAL	327

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

9 PLAN DE MEJORAMIENTO

Dentro de las evidencias cotejadas en el presente informe no se encontró el cumplimiento de la presentación del Plan de Mejoramiento, producto del informe realizado por la Oficina de Control de Gestión, correspondiente al semestre A de 2018 y las derivadas del seguimiento a las PQRD's del Semestre B de 2018.

10 CONCLUSIONES

Se observó que dentro del informe que se presenta por parte del administrador del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, así como el que arroja el mismo aplicativo, no se incluyen las solicitudes presentadas en la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima, encontrándose diferencia entre lo reportado y la información real que arrojaría si se tuvieran en cuenta las solicitudes presentadas ante la Ventanilla Única; ello impide entregar una información completa y veraz. Asimismo, se encontró diferencia entre lo reportado por el aplicativo y el administrador de este, para el mismo período, esto es del 1° de enero al 30 de junio de 2019.

Se evidenciaron 28 solicitudes en estado “No solucionado”; lo que puede llevar a que los solicitantes posiblemente interpongan acciones constitucionales de tutela u otro mecanismo de protección del derecho fundamental, por la no respuesta oportuna de los mismos; lo que puede generar la materialización de riesgos para la Institución.

El sistema no cuenta con un mecanismo de consulta del nivel de satisfacción del usuario. No se evidencia un análisis que permita detectar posibles riesgos que lleguen a presentarse en la prestación del servicio, o el nivel de riesgos que se puedan materializar, como tampoco es posible evidenciar el estado de las respuestas a las solicitudes *en estado NO solucionado*, identificando si ello se debe a que no se les dio respuesta desde el aplicativo como es el deber ser; igualmente, conocer si se dio solución de fondo a la solicitud y si esta 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, por no contar con un aplicativo y seguimiento efectivo a las PQRD's.

Se encontró duplicidad en las peticiones por parte de los usuarios del sistema de PQRD's, las cuales oscilan entre 2 y 13 veces para un mismo ciudadano, sin que el aplicativo genere una alerta o alarma que le permita comprender que esta ya se radicó en el aplicativo.

El informe presentado por la Oficina de Control de Gestión, correspondiente al semestre B de 2018, recomendó hacer la presentación mes a mes especificando cuántas solicitudes se presentaron en cada uno de los meses; sin embargo, a partir de la presente anualidad, este se presenta cada dos meses y aun así se continúa con diferencias entre lo reportado por el administrador y lo que arroja el aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”.

11 RECOMENDACIONES

Unificar las PQRD’S recibidas a través del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*” y las recibidas en la Ventanilla Única, así como las que se atienden en la Oficina de Atención al Ciudadano y por todos los medios o canales que tiene disponibles la Universidad del Tolima para la recepción de solicitudes y comunicación con la ciudadanía; ello, para generar estadísticas que permitan determinar temas de atención y recurrentes del ciudadano, así como informes reales de las solicitudes que se presentan ante la Institución y 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 y para la adopción de políticas y establecer las causas que permitan encontrar soluciones.

Robustecer el sistema de alertas por los riesgos que se puedan llegar a presentar y sus posibles causas, así como establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo y los mecanismos para su prevención y evaluación.

Hacer seguimiento a todas las solicitudes presentadas a la Universidad, que se remiten a las diferentes unidades académico administrativas para que se respondan dentro del término legal; 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 al ciudadano; en concordancia con lo estipulado en el artículo 7° de la Resolución 0652 de 2017, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima; por ello es necesario capacitar de manera continua al personal encargado de dar respuesta a las diferentes PQRD’s, aspecto este fundamental que se debe promover por parte de los líderes del proceso quienes deben propender por aumentar las competencias del talento humano a su cargo.

Se recomienda al administrador del “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*” presentar el informe firmado, y totalizar las tablas incluidas en este, para garantizar una mejor comprensión al lector.

Así las cosas, se recalca la pertinencia de 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. Así mismo, evidenciar el estado de las respuestas a las solicitudes que se encuentran en estado **No solucionado**, identificando si ello se debe a que no se les dio respuesta desde el aplicativo como es el deber ser; igualmente, conocer 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.

Ser cuidadosos y estar atentos al *feedback* de los ciudadanos y, grupos de interés y de valor, especialmente si este es negativo. Atender y tratar adecuadamente sus quejas y reclamos hará que se mantengan satisfechos y que la Institución mejore la prestación del servicio. 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.

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, los derivados en el seguimiento efectuado en el semestre B de 2018 y del presente.

Ibagué, 30 de agosto de 2019

Elaboró:


OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ
Profesional Universitario OCG

Aprobó:


ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO
Jefe Oficina Control de Gestión