

**DESPACHO DEL RECTOR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS -FORMATO IC-P13, -SEMESTRE A-2023**



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

**Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto
Jefe Oficina Control Interno**

Ibagué, julio de 2023

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 mayor concentración de solicitudes -semestre 2023 A	7
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 ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2023	14
7	CONCLUSIONES	15
8	RECOMENDACIONES	19

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 Interno 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 2023 (1° de enero al 30 de junio de 2023).

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-2023 (1° de enero al 30 de junio de 2023).

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 2023, se registraron en el aplicativo Web un total de 477 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 2023

CLASE DE SOLICITUD	
DENUNCIA	34
PETICIÓN	351
QUEJA	53
RECLAMO	32
SUGERENCIA	7
TOTAL	477

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

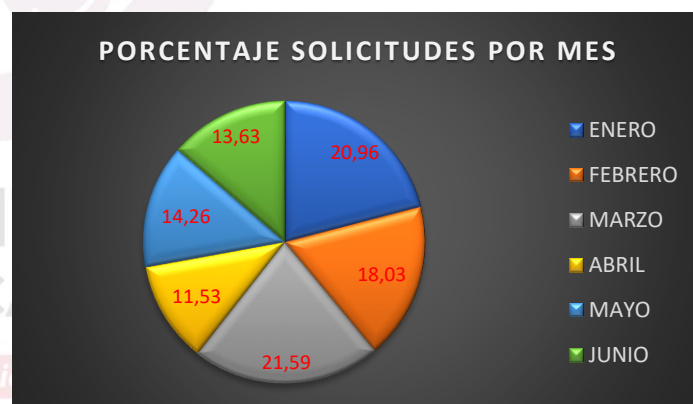
Observación 2. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mes de febrero fue el que más recibió solicitudes, (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre A de 2023

MES	CANTIDAD
ENERO	100
FEBRERO	86
MARZO	103
ABRIL	55
MAYO	68
JUNIO	65
TOTAL	477

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

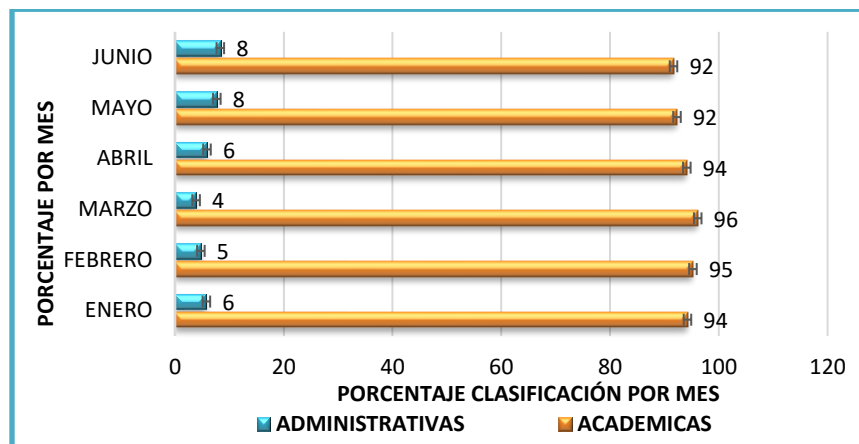
Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre A de 2023



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

Observación 3. El comportamiento de los PQRDS registrados en los informes presentados por el administrador del aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre A de 2023, permite evidenciar que un alto porcentaje de estas son de índole académico, tal y como se observa en la Gráfica 2.

Gráfica 2. Porcentaje clasificación solicitudes recibidas por mes semestre A de 2023



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

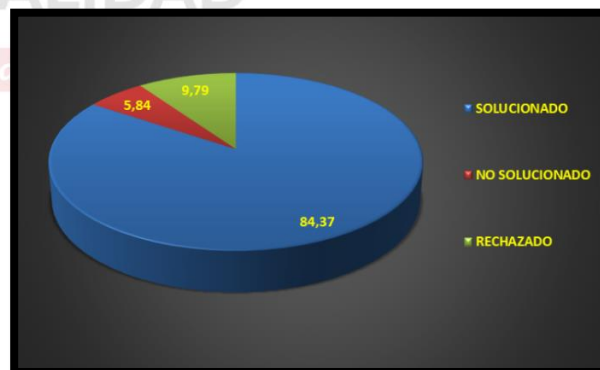
Observación 4. El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre A de 2023, evidenció que se dio solución 368, mientras que 54 se encuentran en estado “No solucionado”, y 55 solicitudes se encuentran en estado Rechazado. Los porcentajes se pueden ver Tabla 3 y Gráfica 2.

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

ESTADO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
SOLUCIONADO	448	84,37
NO SOLUCIONADO	31	5,84
RECHAZADO	52	9,79
TOTAL	531	100,00

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

Gráfica 3. Porcentajes solucionadas, no solucionadas y rechazadas



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

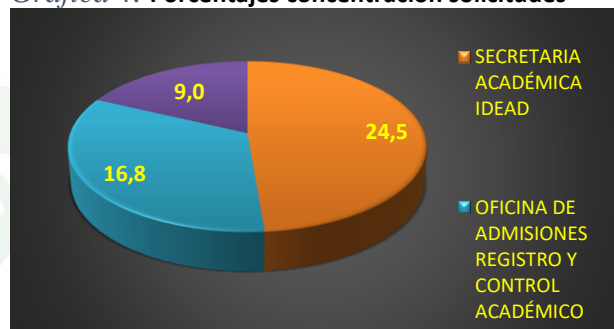
5.4 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2023 A

Observación 5. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2023, éstas se dirigieron a 29 unidades académico-administrativas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 3 dependencias, con un total de 216 PQRD'S, como se aprecia en la tabla 4 y gráfica 3:

Tabla 4. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

RESPUESTAS POR UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO / MES	CANTIDAD
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	111
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	59
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	46

Gráfica 4. Porcentajes concentración solicitudes



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

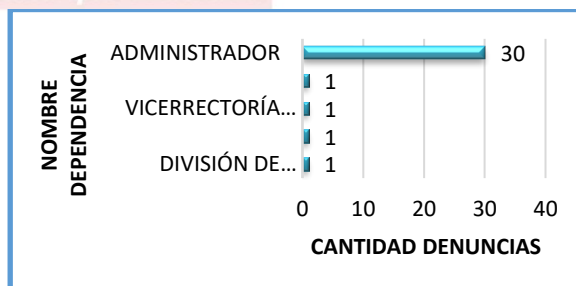
Observación 6. Las 216 solicitudes concentradas en estas tres unidades académico administrativas, corresponden al 45% del total de las recibidas durante el semestre A de 2023, las 55 solicitudes tramitadas directamente por el administrador corresponden al 12% y el restante 43%, lo representan las otras 26 dependencias a las que se dirigieron solicitudes durante este período.

5.5 Solicitudes por tipo/dependencias

5.5.1 Denuncias

Observación 7. Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023, el aplicativo arrojó que estas se concentraron en cuatro unidades académico administrativas, cada una con una denuncia, las que se encuentran en estado solucionado. El Administrador resolvió las restantes 30 denuncias, de las cuales todas se encuentran en estado rechazado. Ver Gráfica 4:

Gráfica 5. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

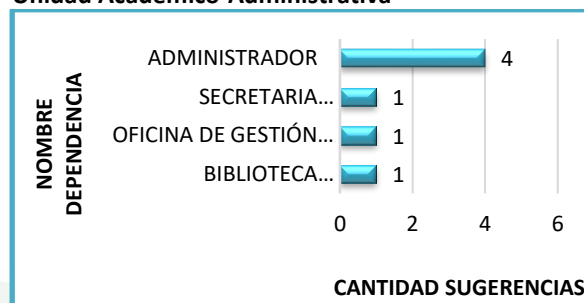


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.2 Sugerencias

Observación 8. Del 1° de enero al 30 de junio de 2023 se presentaron 7 sugerencias, ante tres diferentes unidades académico administrativas de la Universidad del Tolima, las cuales se encuentran en estado solucionado. El Administrador atendió 4 de ellas, de las cuales dos de ellas en estado rechazado. (Ver gráfica 5.)

Gráfica 6. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



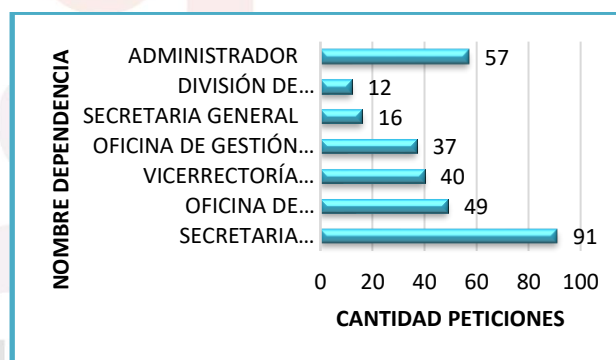
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Peticiones

Durante el semestre A de 2023 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 351 peticiones, que representa el 74% del total de solicitudes del período.

Observación 9. Del total de peticiones recibidas, se observó que seis dependencias resolvieron el mayor número de ellas, correspondiéndoles el 63% del total de las peticiones concentradas en estas unidades académico-administrativas; como se muestra en la Gráfica 6:

Gráfica 7. Peticiones con mayor número recibido, por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 10. Se evidenció que del total de 351 peticiones presentadas durante el semestre A de 2023, 20 de ellas fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo por estar repetidas y 42 presentan estado “No Solucionado”, las cuales recaen en las siguientes dependencias tal y como se aprecia en las tablas 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11:

Tabla 5. Facultad Ciencias de la Salud

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
196681620584904032023	PETICIÓN	2023-03-04	2023-03-17
388373611220630042023	PETICIÓN	2023-04-30	2023-05-12
861342605284409052023	PETICIÓN	2023-05-09	2023-05-23
912382007434430052023	PETICIÓN	2023-05-30	2023-06-13

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

Tabla 6. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
141624820261520022023	PETICIÓN	2023-02-20	2023-03-06
603927812235321022023	PETICIÓN	2023-02-21	2023-03-07
320239510125723022023	PETICIÓN	2023-02-23	2023-03-09
878604413413223022023	PETICIÓN	2023-02-23	2023-03-09
60357107155222032023	PETICIÓN	2023-03-22	2023-04-05
263571409223223032023	PETICIÓN	2023-03-23	2023-04-06

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

Tabla 7. Oficina de Contratación

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
377045713520506062023	PETICIÓN	2023-06-06	2023-06-20

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

Tabla 8. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
653594313011013022023	PETICIÓN	2023-02-13	2023-02-27
748400515334426052023	PETICIÓN	2023-05-26	2023-06-09
345159208473016062023	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30
721601615171116062023	PETICIÓN	2023-06-16	2023-06-30

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

Tabla 9. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
997123819525613032023	PETICIÓN	2023-03-13	2023-03-27
325672212311321032023	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04
53547207271125032023	PETICIÓN	2023-03-25	2023-04-07
244752913105726032023	PETICIÓN	2023-03-26	2023-04-07
481402210590212042023	PETICIÓN	2023-04-12	2023-04-26
973447010523902052023	PETICIÓN	2023-05-02	2023-05-16
376936408125006052023	PETICIÓN	2023-05-06	2023-05-19
23375221115408052023	PETICIÓN	2023-05-08	2023-05-22
519685210062719052023	PETICIÓN	2023-05-19	2023-06-02
148092711420920052023	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02
621152311410620052023	PETICIÓN	2023-05-20	2023-06-02
234876913550631052023	PETICIÓN	2023-05-31	2023-06-14
510780711485918062023	PETICIÓN	2023-06-18	2023-06-30
370684918093019062023	PETICIÓN	2023-06-19	2023-07-03
442554616431120062023	PETICIÓN	2023-06-20	2023-07-04

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

Tabla 10. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
777231914171908022023	PETICIÓN	2023-02-08	2023-02-22
979859409154311022023	PETICIÓN	2023-02-11	2023-02-24
715936108324028022023	PETICIÓN	2023-02-28	2023-03-14
542036500045228022023	PETICIÓN	2023-02-28	2023-03-14
291442314183002032023	PETICIÓN	2023-03-02	2023-03-16
80067916051121032023	PETICIÓN	2023-03-21	2023-04-04
156196110370527032023	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10
187039416310527032023	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10
5212408255418042023	PETICIÓN	2023-04-18	2023-05-02
59718114415929042023	PETICIÓN	2023-04-29	2023-05-12
885721017010616052023	PETICIÓN	2023-05-16	2023-05-30

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

Tabla 11. Vicerrectoría Desarrollo Humano

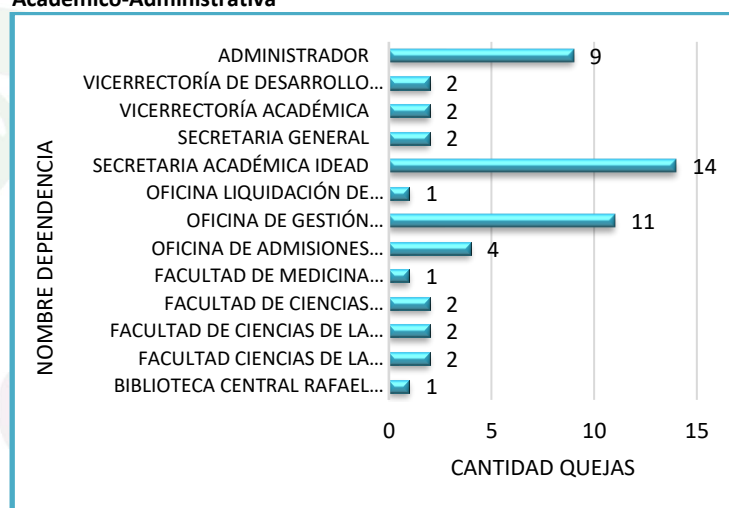
Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
961224318530827032023	PETICIÓN	2023-03-27	2023-04-10

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

5.5.4 Quejas

Observación 11. Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023 se presentaron 53 quejas, ante 12 unidades académico administrativas y el administrador del aplicativo, quien dio respuesta a 9 de las presentadas, de las cuales 2 fueron rechazadas. (Ver gráfica 7.)

Gráfica 8. 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 2023, se evidenció que, del total de las quejas presentadas ante la Institución, nueve de ellas en estado “No solucionado”, mientras que dos, se encuentran en estado Rechazado.

Observación 13. Las peticiones con estado “No Solucionado” recaen en cinco dependencias, tal y como se aprecia en las tablas 12, 13, 14, 15 y 16:

Tabla 12. Facultad Ciencias de la Educación

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
571782517474702032023	QUEJA	2023-03-02	2023-03-16

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

Tabla 13. Facultad Ciencias de la Salud

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
137712309265602052023	QUEJA	2023-05-02	2023-05-16
196990109170831052023	QUEJA	2023-05-31	2023-06-14

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

Tabla 14. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
19461714412010022023	QUEJA	2023-02-10	2023-02-24

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

Tabla 15. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
78016520291617022023	QUEJA	2023-02-17	2023-03-03
714576317343510042023	QUEJA	2023-04-10	2023-04-24

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

Tabla 16. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
707543507265626032023	QUEJA	2023-03-26	2023-04-07
122977910391421052023	QUEJA	2023-05-21	2023-06-02
653662815190905062023	QUEJA	2023-06-05	2023-06-19

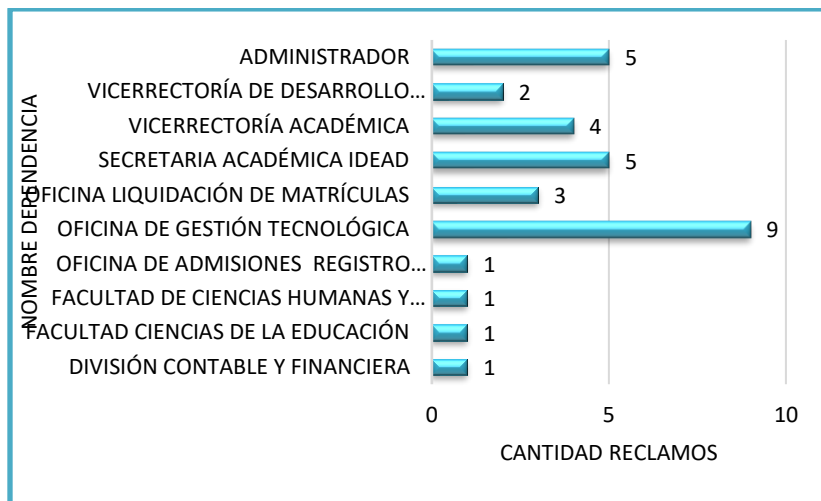
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.5 Reclamos

¡Construimos la universidad que soñamos!

Observación 14. Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023, se presentaron en total 32 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentó en la Oficina de Gestión Tecnológica y Secretaría Académica del IDEAD. El Administrador del Sistema dio respuesta a 5 reclamos, de los cuales 1 se encuentra en estado Rechazado. (Ver gráfica 8.)

Gráfica 9. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 15. Del total de los reclamos presentados ante la Institución, 3 de ellos se encuentran en estado No Solucionado mediante el aplicativo PQRSD.

Observación 16. Los reclamos con estado “No Solucionado” recaen en tres dependencias, como se aprecia en las tablas 17, 18 y 19:

Tabla 17. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
252589408315022022023	RECLAMO	2023-02-22	2023-03-08

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

Tabla 18. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
93185905423613022023	RECLAMO	2023-02-13	2023-02-27

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

Tabla 19. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
541281918413607022023	RECLAMO	2023-02-07	2023-02-21

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 2023

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 OGI, 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 2023 se presentan diferencias en cada uno de los meses, siendo el mes de marzo, el único que coincide, y el mes de enero, el que presenta mayor diferencia entre el aplicativo y el administrador, con una diferencia de 48 solicitudes más, arrojadas por el aplicativo. (Ver tabla 20)

Tabla 20. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2023

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
ENERO	100	52
FEBRERO	86	84
MARZO	103	103
ABRIL	55	52
MAYO	68	65
JUNIO	65	36
TOTAL	477	392

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

Observación 18. Se evidencia diferencias significativas entre los reportes presentados por el Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, y lo arrojado por el mismo aplicativo, coincidiendo solo en el mes de marzo de 2023.

Observación 19. El informe del Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, presentó para el mes de abril, una solicitud en estado “SIN CLASIFICAR”, sin embargo, no se especificó la razón de esta, así como tampoco se tuvo conocimiento por parte de la OCI, del tratamiento que se le dio a la misma.

Observación 20. Se observó que persiste el estado de solicitudes Rechazado, con 55 solicitudes.

Observación 21. Se evidenció en el reporte del administrador del aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA, que el promedio ponderado de respuesta fue de 20 días, sin denuncias.

7 CONCLUSIONES

Se destaca la continuidad de la presentación de los informes mensuales por parte del administrador del aplicativo; dando cumplimiento a lo descrito en el paso 10 del procedimiento GC-P03, en cuanto a la periodicidad.

Así mismo se evidenció que, dentro de los informes presentados por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima:

- La consolidación de la información arrojada por el aplicativo, los PQRDS, recibidos tanto en la sede principal como en las sedes regionales, se clasificaron en “solicitudes respetuosas de carácter general o particular, presentadas de manera verbal, escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo...”, las cuales se clasificaron en administrativas y académicas; sin embargo para el mes de abril se presentó una solicitud “Sin Clasificar”, de la cual no se da cuenta a qué corresponde y por qué se clasificó de esta manera; así como tampoco se tiene conocimiento del tratamiento que se le dio por parte del responsable, a esta solicitud.

- Que dentro de las solicitudes presentadas se clasifican los asuntos más relevantes y que se repiten mes a mes, por los cuales los interesados interactúan con la Institución, encontrando que estos son:

Derechos de Petición.

- ✓ Dificultad al ingreso a la plataforma para descarga de documentos,
- ✓ Inconformidad en la demora en la entrega de documentos y no solución rápida en la entrega de certificados.

Quejas.

- ✓ Servicios de la plataforma
- ✓ Por no entrega de información solicitada
- ✓ No respuesta rápida a los correos
- ✓ No contestar los teléfonos
- ✓ Actualización de correos

Reclamos.

- ✓ Servicios de la plataforma
- ✓ Demora en la entrega de certificados después del pago
- ✓ No respuestas claras a las solicitudes
- ✓ Error en las respuestas
- ✓ Activación de correos

Lo anterior denota que el comportamiento de las solicitudes presentadas tiende a dos grandes aspectos; los cuales son” *las respuestas a las solicitudes*” y “*los servicios por la plataforma*”. De lo cual se tiene que, urge la parametrización del aplicativo web, puesto que este debe establecer 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; así como permitir una interfaz amigable para que el interactuante, tenga acceso a descarga de documentos y procesos claros.

Que el tiempo promedio ponderado para dar respuesta a las solicitudes fue de 20 días, sin contar las denuncias; ello nos permite deducir fallas en el procedimiento de las respuestas puesto que no se está dando cumplimiento a lo estipulado por la Ley 1437 de 2011. Así mismo, no se pudo validar si estas fueron tenidas en cuenta para dar una solución de fondo a las peticiones; sin embargo, tal y como se validó en los informes presentados por el administrador del aplicativo,

se presentan quejas, reclamos y peticiones en torno de que *“no se dan respuestas claras”*, o no se entrega la información solicitada, lo que indica que la Institución puede estar frente a la configuración del riesgo por incumplimiento y la efectividad en la solución de fondo, tal y como lo consagra el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011; esto en concordancia con la Sentencia T-206 de 2018, que en materia de PQRSD, establece, que la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto y que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

En cuanto a las recomendaciones presentadas en los informes por el administrador del aplicativo, mes a mes, no se tiene evidencia de que se tomen en cuenta o las acciones que se llevan a cabo para su mejoramiento, denotando pobre atención a la interacción con el ciudadano y grupos de interés y de valor; así las cosas, la Oficina de Control Interno, observa que se está dando cumplimiento parcial por parte de la Institución por cuanto no se está dando solución de fondo a lo pedido por el solicitante.

No se evidencia aun la actualización en el aplicativo Web *“SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”*, los nombres de las dependencias o unidades académico administrativas que fueron objeto de cambio, debido a la nueva estructura organizacional general de la Universidad del Tolima, adoptada mediante Acuerdo del Consejo Superior 010 del 24 de marzo de 2022.

Así mismo, se observa que el aplicativo no ha tenido la actualización requerida de acuerdo a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación; así como para dar cabal cumplimiento en cuanto a las solicitudes en estado rechazado, ya que, según lo indica en sus informes, el administrador del aplicativo, este tipo de estado se da por solicitudes repetidas; pudiendo ser gestionadas estas solicitudes directamente por el aplicativo y no generar reprocesos al administrador, por cuanto este debe tramitarlas como una solicitud más, observación que ha multicitado en anteriores informes, la Oficina de Control Interno.

En los informes mensuales presentados por el administrador del aplicativo, no se evidencia que se generen indicadores de eficacia, eficiencia y oportunidad, así como tampoco análisis del incremento o decremento en cuanto a oportunidad de respuesta, nivel de percepción de los servicios y trámites y las causas de los picos registrados.

Persisten las diferencias significativas en cada uno de los meses que componen el primer semestre de 2023, 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-.

Dentro de los informes presentados por el Administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, la OCI no evidenció cuántas de las PQRDS se presentaron de forma anónima, así como tampoco se conoció cuántos de ellos fueron por actos de corrupción.

Si bien el procedimiento “Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias” Código IC-P13, fue actualizado en su versión 10 el 03-10-2022, no se evidencia mayor valor agregado, teniendo en cuenta que el paso 7, que describe la respuesta por parte del responsable en cada unidad académico administrativa, no expresa que la respuesta se debe entregar desde el aplicativo web dispuesto para ello y mediante el cual el peticionario interactúa con la institución para el trámite de los PQRDS.

En los informes presentados por el Administrador del aplicativo web, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, 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 la publicación “Carta de Trato Digno”, en el sitio web institucional https://www.ut.edu.co/images/manuales/CARTA_TRATO_DIGNO_UT21.pdf, como un instrumento más de interacción con el ciudadano y el compromiso como entidad pública, en la garantía de sus derechos.

8 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima adiciona a las recomendaciones descritas en anteriores informes, las siguientes:

Fortalecer la cultura del autocontrol a nivel de todos los funcionarios y contratistas, mediante capacitaciones en lo relacionado con trámites, tiempos de respuesta, teniendo en cuenta la clasificación de cada solicitud (PQRDS), así como los riesgos y responsabilidades y procedimientos internos aplicables, tanto en temas de PQRDS como la obligatoriedad de acatar lo regulado por la ley en el marco de la atención de las PQRDS. Lo anterior para corregir posibles desviaciones en el proceso de atención a quien interactúa con la Institución, en aras de brindar atención de calidad, eficiente y oportuna y evitar responsabilidades por incumplimientos y en pro de la mejora continua.

Generar acciones desde la administración del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, en pro del mejoramiento continuo a fin de que el nivel de oportunidad en las respuestas sea superior al promedio registrado en cada uno de los meses que conforman el primer semestre.

La administración del aplicativo web, como 2° Línea de Defensa, deberá revisar constantemente los controles que tiene establecidos en cuanto a la responsabilidad de las respuestas a las diferentes solicitudes que se presentan ante la Institución y fortalecer el seguimiento, control y publicación de la información en aras de generar confiabilidad y coherencia entre las fuentes de información.

Tomar acciones correctivas frente a las situaciones presentadas porque la respuesta a las solicitudes no se tramitó desde aplicativo web, generando reiteradamente los estados “No solucionado” para las respuestas que se dan desde los correos personales institucionales de quien responde la solicitud.

Atender con esmero todas las PQRDS interpuestas ante la Institución, coordinando con las dependencias involucradas, que las respuestas de fondo, claras y congruentes entre lo pedido y lo resuelto, entendiéndose por esto que *“la obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha*

solución remedie sin confusiones el fondo de asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto” (Sentencia T206/18).

Para ello, además se debe cumplir con los términos del artículo 14 de la Ley 1755, coordinando con las unidades académico administrativas responsables que las respuestas se den desde el aplicativo a fin de que no se configure el estado No Solucionado, el cual ha persistido en cada uno de los informes presentados por el administrador y lo arrojado por el mismo aplicativo.

Fortalecer las capacitaciones a los funcionarios mediante diferentes jornadas, que cubran la totalidad de personal responsable de responder las peticiones, a fin de dar el trámite adecuado desde el inicio hasta su terminación y surtir el correcto trámite, dispuesto desde el aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS” y reforzar la gestión desde la administración del aplicativo PQRDS, ejerciendo controles en la efectividad y oportunidad de las respuestas a fin de evitar que se materialice el riesgo de respuesta no conforme.

Observar permanentemente la información generada por las PQRDS, analizando los aspectos relevantes para la Institución entendiendo que este aspecto constituye un medio de información directo con los grupos de valor y partes interesadas y en general con la ciudadanía.

Ibagué, 14 de julio de 2023



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario

Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control Interno