



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

## 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-2024

ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

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

**Ibagué, agosto de 2024**



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

**¡Construimos la universidad que soñamos!**

## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Criterios de Seguimiento Externo</b> .....	<b>3</b>
<b>4.2</b>	<b>Criterios de Seguimiento Interno</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA</b> .....	<b>4</b>
<b>5.1</b>	<b>Total Solicitudes Recibidas</b> .....	<b>4</b>
<b>5.2</b>	<b>Solicitudes recibidas mes a mes</b> .....	<b>5</b>
<b>5.3</b>	<b>Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2024 A</b> .....	<b>5</b>
<b>5.4</b>	<b>Solicitudes por tipo/dependencias</b> .....	<b>6</b>
<b>5.4.1</b>	<b>Denuncias</b> .....	<b>6</b>
<b>5.4.2</b>	<b>Peticiones</b> .....	<b>6</b>
<b>5.4.3</b>	<b>Reclamos</b> .....	<b>7</b>
<b>5.4.4</b>	<b>Sugerencias</b> .....	<b>7</b>
<b>5.5</b>	<b>Estado de las Solicitudes</b> .....	<b>8</b>
<b>5.5.1</b>	<b>PQRDS con estado No Solucionado</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2024</b> .....	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>14</b>

## 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 2024 (1° de enero al 30 de junio de 2024).

## 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-2024 (1° de enero al 30 de junio de 2024).

¡Construimos la universidad que soñamos!

## 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 2024, se registraron en el aplicativo Web un total de 586 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 2024

CLASE SOLICITUD	
DENUNCIA	28
PETICIÓN	436
QUEJA	87
RECLAMO	31
SUGERENCIA	4
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>

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

## 5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

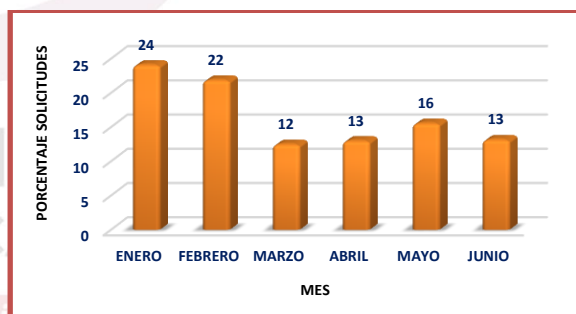
**Observación 2.** Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mayor registro de solicitudes se presentó en el mes de enero. Ver Tabla 2 y Gráfica 1.

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre A de 2024

SOLICITUDES POR MES	
MES	CANTIDAD
ENERO	141
FEBRERO	128
MARZO	73
ABRIL	76
MAYO	91
JUNIO	77
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre A de 2024



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

## 5.3 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2024 A

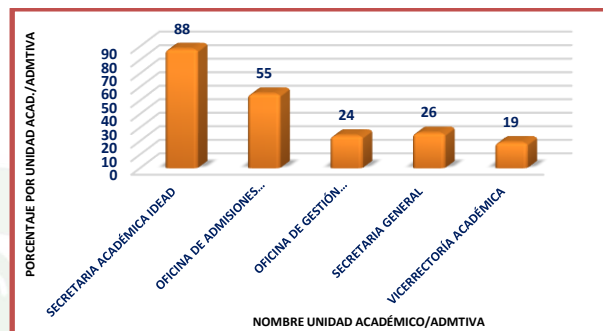
**Observación 3.** Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2024, la mayor concentración se presentó en 5 unidades académico administrativas para un total de 212 que corresponde al 36,18% del total de PQRDS, asimismo, se evidenció que el Administrador resolvió 181, entre las que se encuentran 101 rechazadas. Las cantidades y porcentajes se aprecian en la tabla 3 y gráfica 2:

**Tabla 3. Dependencias con mayor concentración de solicitudes**

UNIDAD ACADÉMICO/ADMTIVA.	CANTIDAD
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	88
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	55
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	24
SECRETARIA GENERAL	26
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	19
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>

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

**Gráfica 2. Porcentajes mayor concentración unidad académico/administrativa**



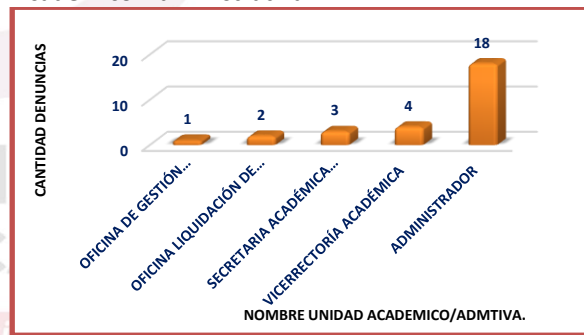
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

## 5.4 Solicitudes por tipo/dependencias

### 5.4.1 Denuncias

**Observación 4.** Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, se presentaron 28 denuncias, siendo el administrador el que resolvió la mayor parte de estas, y las diez restantes se concentraron en 4 unidades académico administrativas, tal y como se aprecia en la gráfica 3:

**Gráfica 3. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa**



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

### 5.4.2 Peticiones

**Observación 5.** Durante el semestre A de 2024 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 305 peticiones, que representa el 70% del total de solicitudes del período. El Administrador resolvió 131 peticiones.

Del total de peticiones recibidas, se observó que tres unidades académico administrativas resolvieron el mayor número de ellas, correspondiéndoles; como se muestra en la Gráfica 4:

**Gráfica 4. Unidad Académico-Administrativa con mayor número de peticiones recibidas**



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

**Observación 6.** Se evidenció que del total de 351 peticiones presentadas durante el semestre A de 2024, 20 de ellas fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo por estar repetidas. Se presentan 42 en 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:

### 5.4.3 Reclamos

**Observación 7.** Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, se recibieron 31 reclamos a diferentes unidades académico administrativas, concentrándose el mayor número de ellos en la Secretaría Académica del IDEAD y Vicerrectoría Académica, tal como se aprecia en la siguiente tabla y gráfica con sus porcentajes:

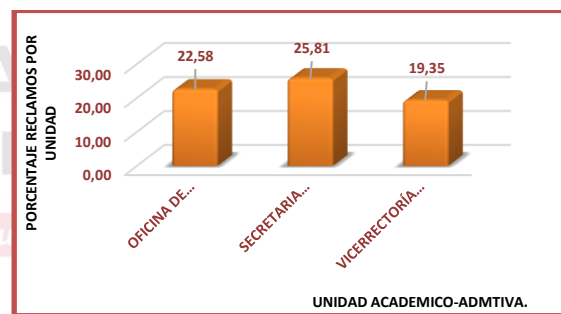
**Tabla 4. Dependencias a las que se presentaron los reclamos**

UNIDAD ACADEMICO/ADMITIVA.	CANTIDAD RECLAMOS
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	2
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	2
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	7
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	3
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	2
SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	8
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

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

**Observación 8.** Se evidenció un mayor porcentaje de reclamos en la Secretaría Académica del IDEAD, seguido por la OARCA, concentrando un alto contenido de reclamos respecto de los 31 recibidos en el semestre A de 2024.

**Gráfica 5. Porcentaje mayor número de Reclamos por Unidad Académico-Administrativa**



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

### 5.4.4 Sugerencias

**Observación 9.** Se evidenció que durante el período del 1° de enero al 30 de junio de 2024, el Administrador recibió 4 sugerencias.

## 5.5 Estado de las Solicitudes

### 5.5.1 PQRDS con estado No Solucionado

**Observación 10.** Del total de las 586 PQRDS recibidas durante el semestre A de 2024, se evidenció que 25 se encuentran en estado No Solucionado, mientras que 101 de estas fueron rechazadas por el Administrador, por estar repetidas o por ser temas ajenos a la Institución, de estas rechazadas se evidenció que un mismo ciudadano interpuso 46 PQRDS repetidas de las cuales 39 en un mismo día.

A continuación, se detalla las PQRDS en estado No Solucionado, por unidad académico administrativa, que recaen en diez unidades como se aprecia en las tablas 5, 6 7,8 9,10, 11,12, 13 y 14:

*Tabla 5. Facultad Ciencias de la Educación*

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
202550119050914022024	QUEJA	2024-02-14	2024-02-28
337943310545026062024	PETICIÓN	2024-06-26	2024-07-10

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

*Tabla 6. Facultad Ciencias de la Salud*

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
968535110475415032024	PETICIÓN	2024-03-15	2024-03-29
198194510542918032024	PETICIÓN	2024-03-18	2024-04-01
605278210490322032024	PETICIÓN	2024-03-22	2024-04-05

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

*Tabla 7. Facultad Ingeniería Forestal*

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
128195716571113032024	PETICIÓN	2024-03-13	2024-03-27
965876814175715032024	PETICIÓN	2024-03-15	2024-03-29

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



Tabla 8. Instituto de Educación a Distancia

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
709540418112716012024	PETICIÓN	2024-01-16	2024-01-30

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

Tabla 9. Oficina de Asesoría Jurídica

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
886025308402227052024	PETICIÓN	2024-05-27	2024-06-10

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

Tabla 10. Oficina de Contratación

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
398019816415518012024	PETICIÓN	2024-01-18	2024-02-01
782139310314126062024	PETICIÓN	2024-06-26	2024-07-10

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

Tabla 11. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
75955320125003032024	QUEJA	2024-03-03	2024-03-15
526521919145121032024	PETICIÓN	2024-03-21	2024-04-04

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

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 12. Oficina de Liquidación de Matriculas

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
548350410242314032024	PETICIÓN	2024-03-14	2024-03-28
42840417553225032024	PETICIÓN	2024-03-25	2024-04-08
809008313433605042024	DENUNCIA	2024-04-05	2024-04-19
61051010062125062024	PETICIÓN	2024-06-25	2024-07-09

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

Tabla 13. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
768112207571526012024	PETICIÓN	2024-01-26	2024-02-09
982222720231717032024	RECLAMO	2024-03-17	2024-03-29
874762609373305042024	PETICIÓN	2024-04-05	2024-04-19
75680920472524042024	QUEJA	2024-04-24	2024-05-08
372706709340227052024	PETICIÓN	2024-05-27	2024-06-10
335618614392618062024	DENUNCIA	2024-06-18	2024-07-02

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

Tabla 14. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo solicitud	Fecha solicitud	Fecha. Lím. Respuesta
331703521081726012024	PETICIÓN	2024-01-26	2024-02-09
997401715204730052024	PETICIÓN	2024-05-30	2024-06-13

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

**Observación 11.** 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 2024, permite evidenciar que un alto porcentaje de estas son de índole académico, destacándose los procesos de matrícula, expedición de certificados, desarrollo de programas académicos, planes de estudio, horarios de clase, y para los asuntos administrativos, estos tienen que ver con temas de bienestar, financieros, logísticos, asuntos que se repiten cada semestre.

**Observación 12.** Los informes del administrador del aplicativo evidencian que los ciudadanos han optado por presentar sus solicitudes mediante derechos de petición ya que, de esta forma, ven una “salida rápida para sus respuestas y porque y tienen más importancia”

**Observación 13.** Se evidenció en los resultados arrojados por el Aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, que durante el semestre A de 2024 (del 1° de enero al 30 de junio de 2024), el tiempo máximo de respuesta fue de 12 días, siendo y el mínimo de dos días.

## 6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2024

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", se presentan las siguientes observaciones:

**Observación 14.** Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre A 2024 se presentan diferencias en cada uno de los meses, evidenciando que no coincidencia para ninguno de los meses, con una diferencia de 30 solicitudes más, arrojadas por el aplicativo. (Ver tabla 15)

*Tabla 15. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2024*

SOLICITUDES POR MES		
MES	APLICATIVO	ADMINISTRADOR
ENERO	141	101
FEBRERO	128	148
MARZO	73	70
ABRIL	76	75
MAYO	91	88
JUNIO	77	74
<b>TOTAL</b>	<b>586</b>	<b>556</b>

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

**Observación 15.** Se evidenció que persiste el estado de solicitudes Rechazado, incrementándose para el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, en 101 PQRDS.

## 7 CONCLUSIONES

Se evidenció presentación de los informes mes a mes, de acuerdo al paso a paso descrito en el procedimiento GC-P03.

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](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.

Al ingresar a enviar un PQRDS, luego del diligenciamiento de los campos allí descritos, el cuadro de texto para escribir, permite pasar al envío de la solicitud, sin mostrar que ese campo es obligatorio, informando que no se llenaron todos los datos y debe ingresar de nuevo.

En el mismo ejercicio la OCI evidenció que el aviso generado para ingresar de nuevo los datos de PQRDS, contiene error ortográfico “Usted no (sic) a llenado todos los campos, ingrese nuevamente los datos”, como se muestra en la siguiente ilustración:

*Ilustración 1. Cuadro generado para ingresar de nuevo datos PQRDS*



The screenshot shows the Universidad del Tolima logo and name at the top left. Below it are two buttons: "Ingresar Solicitud" (green) and "Consultar Solicitud" (blue). To the right of these buttons is the title "FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS" and a message: "Usted no a llenado todos los campos, ingrese nuevamente los datos" followed by an "Aceptar" button. The word "ACREDITADA" is faintly visible in the background.

Tomado de: [http://pqr.ut.edu.co/solicitud\\_agregar.php](http://pqr.ut.edu.co/solicitud_agregar.php)

Igualmente, se evidenció que el sistema no cuenta con formularios comprensibles y amigables para el diligenciamiento de cada PQRDS por tema, esto es, petición, queja, reclamo denuncia o solicitud, que permita fácil interacción entre los grupos de valor con la Institución.

No se evidenció la gestión que lleva a cabo el administrador del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”-Correspondencia, adscrito a la Secretaría General, para que efectivamente se actualice el aplicativo, con los requerimientos y directrices de la Procuraduría General de la Nación -Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA-, así como los ajustes al mismo, que permitan la actualización de los nombres de las unidades académico administrativas, según el Acuerdo 010 del 24 de marzo de 2022.

Se evidenció debilidad en el seguimiento y control de las respuestas de PQRDS, ya que persiste el estado “*No Solucionado*”, porque estas no se responden desde el aplicativo sino desde el correo personal institucional o de la unidad académico administrativa responsable.

Persiste el estado “*Rechazado*” de algunas PQRDS que se presentan de manera repetida sin que se evidencie correctivo o acción de mejora del aplicativo, lo cual afecta el buen desempeño del comportamiento del sistema, en cada período.

No se evidenció socialización o capacitación a las unidades encargadas de las respuestas de PQRDS en las que se exhorte y conmine a los funcionarios en cuanto a la responsabilidad de dar respuesta a los ciudadanos dentro de los términos establecidos por la Ley.

De las recomendaciones presentadas en los informes del administrador del aplicativo, mes a mes, no se tiene evidencia 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.

Continúan las diferencias 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, en cada uno de los meses que componen el primer semestre de 2024, pudiéndose configurar un riesgo operativo, al no aplicar los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno -MECI.

## 8 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima mantiene las recomendaciones descritas en anteriores informes y adiciona lo siguiente:

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Tercera Dimensión “Gestión con Valores para Resultados”, destaca la Política del Servicio al Ciudadano, la cual es definida como política pública transversal, cuyo objetivo es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos, en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado; así las cosas, se debe orientar la gestión institucional a la generación de valor público y garantía al acceso de los derechos de los grupos que interactúan con la Universidad del Tolima. Para ello, es importante que, de ese relacionamiento con el ciudadano y grupos de valor, se tenga en cuenta que el análisis de datos de los PQRDS se constituye en insumo importante para la mejora continua en los procesos, que permiten la entrega de mejores resultados a quienes requieren de nuestros servicios, por ello se recomienda que:

La Administración del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, desde su rol de 2° Línea de Defensa, debe implementar acciones que permitan llevar un seguimiento estricto a cada una de las PQRDS interpuestas, atendiendo todas sus solicitudes de manera clara y congruente, dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 (art. 14), evidenciando el envío de la respuesta con los anexos requeridos, según sea el caso, con la rigurosidad que permita evitar que se materialicen riesgos por un inadecuado seguimiento a estas; e incorporar formularios que permitan diferenciar cada trámite y ayuden a la ciudadanía a hacer más fácil la interacción con la Institución

Teniendo en cuenta la estructura del Modelo Estándar de Control Interno, que integra el esquema de responsabilidades de líneas de defensa, se debe tener en cuenta que un mismo actor puede pertenecer a varias líneas, como es el caso de la Oficina de Secretaría General, como líder del proceso de PQRDS, quien hace parte de la primera línea y a su vez puede asumir rol de segunda línea de defensa, desde el cual le corresponde:

- Garantizar estándares de excelencia en el servicio y facilitar el acceso a cada uno de los grupos que interactúan con la Universidad, para la plena garantía de sus derechos, capacitando y sensibilizando al personal que atiende la administración del aplicativo Web



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

de PQRDS, sobre la importancia del servicio al ciudadano y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos para dar respuestas claras y de fondo a cada una de las PQRDS.

- Capacitar a las unidades académico administrativas de la Institución en cuanto a la responsabilidad que les asiste, para dar respuesta de fondo a los ciudadanos que interactúan con la Institución, atendiendo todas sus solicitudes de manera clara y congruente, dentro de los términos establecidos por la Ley, 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 el análisis de aspectos relevantes en cada una de las PQRDS y la observancia permanente de la información, entendiendo que la interrelación con los grupos de valor y ciudadanía en general, constituye un medio idóneo y directo para interactuar con estos, ya que cada petición es fuente de información valiosa de cómo los grupos de valor y ciudadanía en general reciben los servicios que brinda la Institución y el nivel de satisfacción generado en ellos.
- Atender de manera esmerada los requerimientos ITA de la Procuraduría, así como la actualización de 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, en el aplicativo Web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”.

Ibagué, agosto de 2024

¡Construimos la universidad que soñamos!

**ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**

Jefe Oficina Control Interno

*Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario*

*Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control Interno*