



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-2025

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto
Jefe Oficina Control Interno

Ibagué, 23 de julio de 2025



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

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	5
5.1	Total Solicitudes Recibidas	5
5.2	Solicitudes recibidas mes a mes	5
5.3	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre A de 2025	6
5.4	Solicitudes por tipo/dependencias	6
5.4.1	Denuncias	6
5.4.2	Peticiones	7
5.4.3	Reclamos	7
5.4.4	Sugerencias	8
5.5	Estado de las Solicitudes	8
5.5.1	PQRDS con estado No Solucionado	8
5.5.2	PQRDS con estado Rechazado	11
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A de 2025	11
7	CONCLUSIONES	12
8	RECOMENDACIONES	14

1 INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y atendiendo lo estipulado por el 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 2025 (1° de enero al 30 de junio de 2025).

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-2025 (1° de enero al 30 de junio de 2025).

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 <https://www.ut.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica.html>)
- Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, código IC-P13, versión 11

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el primer semestre del año 2025, se registraron en el aplicativo Web un total de 622 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 2025

CLASE DE SOLICITUD	
DENUNCIA	9
PETICIÓN	395
QUEJA	89
RECLAMO	117
SUGERENCIA	12
TOTAL	622

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

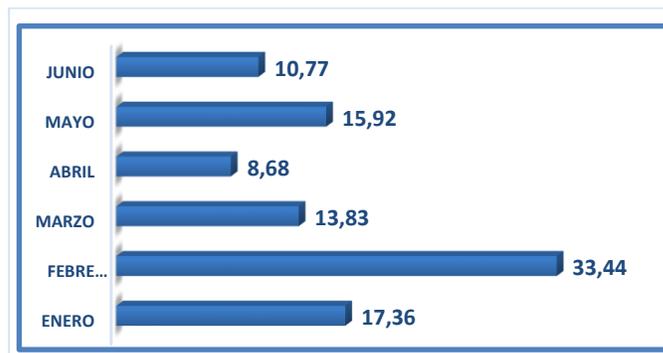
Observación 2. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mayor registro de solicitudes se presentó en el mes de enero. Ver Tabla 2 y Gráfica 1.

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre A de 2025

SOLICITUDES POR MES	
ENERO	108
FEBRERO	208
MARZO	86
ABRIL	54
MAYO	99
JUNIO	67
TOTAL	622

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre A de 2025



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

5.3 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre A de 2025

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2025, la mayor concentración se presentó en 6 unidades académico administrativas para un total de 352 que corresponde al 71,54% del total de PQRDS. Las cantidades y porcentajes se aprecian en la tabla 3 y gráfica 2:

Tabla 3. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	CANT.
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	148
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	61
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CTROL. ACADMCO.	51
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	32
SECCIÓN TESORERÍA	31
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	29
TOTAL	352

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

El Administrador resolvió 140 solicitudes, con un porcentaje del 28,46, frente al total presentado durante el semestre y de estas, 109, fueron rechazadas por estar repetidas.

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 2025, se presentaron 9 denuncias, las cuales se concentraron en 6 unidades académico administrativas, tal y como se aprecia en la gráfica 3:

Así mismo, se evidenció que dos de las denuncias presentan estado No Solucionado.

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 2025 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 395 peticiones, que representa el 58,99% del total de las interpuestas durante el período. El Administrador resolvió 61 peticiones.

Del total de peticiones recibidas, se observó que tres unidades académico administrativas resolvieron el mayor número de ellas, siendo estas un total de 233 peticiones, 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

5.4.3 Reclamos

Observación 6. Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2025, se recibieron 117 reclamos de los cuales 49 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, concentrándose el mayor número de ellos en la Secretaría Académica del IDEAD, Dirección de Admisiones Registro y Control Académico, Gestión Tecnológica y Liquidación de Matrículas, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

El administrador resolvió 68 reclamos del total presentado durante el semestre A de 2025.

Tabla 4. Dependencias a las que se presentaron los reclamos

UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	CANTIDAD RECLAMOS
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	1
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	9
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	8
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	8
SECCIÓN TESORERÍA	1
SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	11
SECRETARÍA GENERAL	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	1
TOTAL	49

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

5.4.4 Sugerencias

Observación 7. Se evidenció que durante el período del 1° de enero al 30 de junio de 2025, se recibieron 12 sugerencias, las cuales se presentaron a 6 unidades académico administrativas y 2 fueron resueltas por el Administrador del Sistema, en cabeza de la Oficina de Correspondencia adscrita a la Secretaría General, tal como se observa en la tabla 5:

Tabla 5. Dependencias a las que se presentaron las Sugerencias

UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	CANTIDAD SUGERENCIAS
ADMINISTRADOR	2
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	1
FACULTAD DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	2
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	2
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	3
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
TOTAL	12

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

5.5 Estado de las Solicitudes

5.5.1 PQRDS con estado No Solucionado

Observación 8. Se evidenció que del total de 622 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2025, 49 se encuentran en estado “No Solucionado” y recaen en las unidades académico administrativas que se relacionan a continuación, de acuerdo al tipo de solicitud presentada. Ver tablas 6, 7, 8, 9 y 10:

Tabla 6. Denuncias en estado “No Solucionado”.

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	RADICADO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	564599409205213022025
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	991882207520922032025

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

Tabla 7. Peticiones en estado “No Solucionado”. 30 peticiones, del total de 622 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2025.

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	RADICADO
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	335520111231622012025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	494403911442429012025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	180137414351512022025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	335595214435519032025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	282939409091322032025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	548907714042114052025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	209096309060317052025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	865321509463119052025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	116626421021124052025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	638122817055822012025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	435856115305722012025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	734679414441321022025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	875941214440121022025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	510801916462117032025
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES	753133718193130062025
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	132168313404406022025
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	398261612443719022025
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	450176507531821022025
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	727615922304922022025
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	137462916051315022025
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	867214616241311052025
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	646752209092105032025
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	772283010221519052025
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	440789422012027062025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	366199016331819022025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	362107016180921052025
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	36130407035303042025
SECRETARIA GENERAL	602249214062627022025
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	452015323251607052025
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	286745108540820052025

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

Tabla 8. Quejas en estado “No Solucionado”. Nueve quejas, del total de 622 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2025

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	RADICADO
CENTRO DE IDIOMAS	950628518375109042025
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	13173210013906032025
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	990997620561913062025
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	64538615225926062025
OFICINA CRÉDITOS ICETEX	272057609062728032025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	510919311215521022025
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	553479212250804022025
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	760292320530210022025
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO HUMANO	969306720563813062025

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

Tabla 9. Reclamos en estado “No Solucionado”. Siete reclamos del total de 622 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2025.

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	RADICADO
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	200629420384030052025
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	855997007300510032025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	172528309290420022025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	656603117533901032025
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	538103315103122052025
SECCIÓN TESORERÍA	438216114020126062025
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	62383119340721012025

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

Tabla 10. Sugerencia en estado “No Solucionado”. Una sugerencia durante el semestre A de 2025.

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	RADICADO
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	493818209220603042025

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

5.5.2 PQRDS con estado Rechazado

El Administrador del Aplicativo reportó que, de las 622 solicitudes presentadas durante el período, comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2025, 109 fueron rechazadas por estar repetidas.

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A de 2025

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 evidenció que persisten las diferencias en cada uno de los meses, y períodos trimestrales reportados por el administrador. Ver tabla 11:

Tabla 11. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2025

SOLICITUDES SEMESTRE	APLICATIVO	ADMINISTRADOR
ENERO	108	351
FEBRERO	208	
MARZO	86	
ABRIL	54	226
MAYO	99	
JUNIO	67	
TOTAL	622	577

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

7 CONCLUSIONES

Para el semestre A de 2025, la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, quien es la responsable de la Administración del “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, entregó y publicó dos informes, así: el primero, del 17 de enero al 26 de marzo de 2025 y el segundo correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2025, quedando sin incluir dentro del primer informe, los días del 27 al 31 de marzo de 2025.

Revisado el procedimiento TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS Código IC-P13 versión 11 con fecha de aprobación 10-10-2024, al punto 3.1.6 Responsabilidad administrativa, al párrafo quinto, se lee que la Oficina de Correspondencia debe presentar a la Dirección, un informe mensual que consolida todas las PQRDS recibidas a través de la plataforma y de la Ventanilla Única. Esto mismo se repite en la Descripción, punto 3.2, en el paso 9, en el que se lee también “... se envía una copia a la Oficina de Control de Gestión (sic), ...”

El paso 10 describe en la actividad que, bajo la responsabilidad del Coordinador de la Oficina de Correspondencia, se “elabora trimestralmente un informe que incluye un análisis de tendencias, presentado en formato gráfico, con el objetivo de facilitar la toma de decisiones informadas por parte de la alta dirección.

Los informes arriba descritos, permitieron a la Oficina de Control Interno evidenciar:

- Que no se está cumpliendo al Procedimiento TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS Código IC-P13 versión 11 con fecha de aprobación 10-10-2024, en cuanto a la periodicidad con que se deben presentar los informes.
- Se evidenció en la información relacionada, incremento en las solicitudes presentadas durante el semestre A del 2025, frente al mismo período del año 2024, adicionándose 36, según lo arrojado por el aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”.
- Incremento en ocho solicitudes que se encuentran en estado rechazado, para el semestre A de 2025, frente al mismo período anterior.



- Persiste el incremento en estado “No Solucionado”, en 24 solicitudes, para el semestre A de 2025, frente al mismo período de año 2024.
- Así las cosas y visto el punto 4.4 del primer informe trimestral presentado por el administrador del “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, no se evidencia mejora en las solicitudes que presentan estado rechazado o no solucionado y hacen parte de las conclusiones de cada informe semestral de la OCI, lo que conlleva, como lo dice el mismo primer informe de la Oficina de Correspondencia, “Un alto porcentaje de solicitudes rechazadas por estar repetidas o no resueltas por la plataforma puede indicar problemas en los procesos de atención al cliente o en la claridad de los requisitos y procedimientos”, y más aún que en el segundo informe trimestral (de abril a junio de 2025) que incursiona un nuevo estado denominado “Remitido” sin tener claridad de a qué se refiere y a qué solicitudes se aplicó. No se evidenció atención o mejora en el aplicativo o la plataforma que lo soporta, para evitar que se sigan presentando estos estados en las solicitudes.
- Se evidencia alto porcentaje de solicitudes de índole académico, destacándose los procesos de matrícula, expedición de certificados, desarrollo de programas académicos, planes de estudio, horarios de clase, hojas de vida académica, actas de grado, y para el caso de graduados entre otras y para los asuntos administrativos, estos tienen que ver con temas de bienestar, financieros, pagos en línea, infraestructura, logísticos, asuntos que se repiten cada semestre y, aunque minoritariamente, el informe del segundo trimestre evidenció denuncia “de acoso sexual” y quejas “sobre el comportamiento o respuesta de funcionarios”.
- No se evidencia capacitaciones impartidas por la Oficina de Correspondencia, por ser en quien recae la responsabilidad, así como de la supervisión.
- El administrador dio respuesta a 140 solicitudes de las 622 presentadas durante el primer semestre de 2025.

8 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima mantiene las recomendaciones descritas en anteriores informes semestrales y adiciona las siguientes, las cuales exhorta a dar cumplimiento:

Se recomienda a 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, dar cumplimiento a la periodicidad de la presentación de los informes, en cumplimiento de lo estipulado en el procedimiento IC-P13 Versión 11.

Incluir dentro de la actualización de los procedimientos y formularios de PQRDS, la plataforma tecnológica que lo soporta a fin de que se tenga en cuenta las mejoras y actualizaciones de acuerdo a lo consignado por la Procuraduría General de la Nación en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA-.

Precisar la información consignada en los informes tanto en la completitud del período a presentar como en las cifras en cada uno de los ítems relacionados, de acuerdo al análisis de resultados realizado por el administrador del sistema.

Cuidar de manera estricta la información transcrita y consignada en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, una vez estos son actualizados a versiones nuevas, así mismo se deberá actualizar mapas de riesgos y caracterización dentro del procedimiento que los alberga.

Proponer e implementar elementos de medición, seguimiento, evaluación y control, relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano.

Implementar formatos digitales de fácil diligenciamiento que permitan hallar solución a las solicitudes con mayor demanda con igual o similar asunto a fin de brindar respuesta ágil al solicitante y así evitar la alta afluencia de PQRDS.

Las capacitaciones deberán orientar a las dependencias de la Institución, responsables de dar respuesta a las PQRDS, en la identificación de los mecanismos de participación ciudadana y socializar la estrategia de participación ciudadana al interior de la Universidad del Tolima.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Ibagué, 23 de julio de 2025

ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario

Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control Interno

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!