



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE B-2021 -FORMATO IC-P13

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

¡Construimos la universidad que soñamos!

Ibagué, febrero de 2022



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	4
4.1	Criterios de Seguimiento Externo	4
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	Estado de las Solicitudes	6
5.3.1	Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas	6
5.4	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2021 B	7
5.5	Solicitudes por tipo/dependencias.....	8
5.5.1	Denuncias	8
5.5.2	Sugerencias.....	9
5.5.3	Peticiones.....	10
5.5.4	Quejas	13
5.5.5	Reclamos.....	14
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S - DURANTE EL PERÍODO DESCRITO EN EL ALCANCE DEL PRESENTE INFORME	15
7	CONCLUSIONES	17
8	RECOMENDACIONES	19

1 INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, que establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”; el Decreto 2641 de 2012 reglamentó el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 2°, señalando los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los cuales están contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y el artículo 5° que indica que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos 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 seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por la Oficina de Correspondencia, durante el segundo semestre del 2021 (1° de julio al 31 de diciembre de 2021).

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 período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2021.

4 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

4.1 Criterios de Seguimiento Externo

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 20, 23, 74.
- 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”
- 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”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Decreto 648 de 2017, Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

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 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>).
- Procedimiento Código: IC-P13 Versión: 08, del 5 de noviembre de 2021, del Sistema de Gestión Integrado.

Observación 1. Se evidenció la modificación del código del procedimiento -Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias- del GC-P03 a IC-P13 porque pasó al proceso de Gestión de la Comunicación, versión 8, y fecha de aprobación del 5 de noviembre de 2021.

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 2. Durante el segundo semestre del año 2021, se registraron en el aplicativo Web un total de 619 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla #1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2021

CLASE SOLICITUD	CANTIDAD
RECLAMO	65
QUEJA	85
PETICIÓN	432
SUGERENCIA	8
DENUNCIA	29
TOTAL	619

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

¡Construimos la universidad que soñamos!

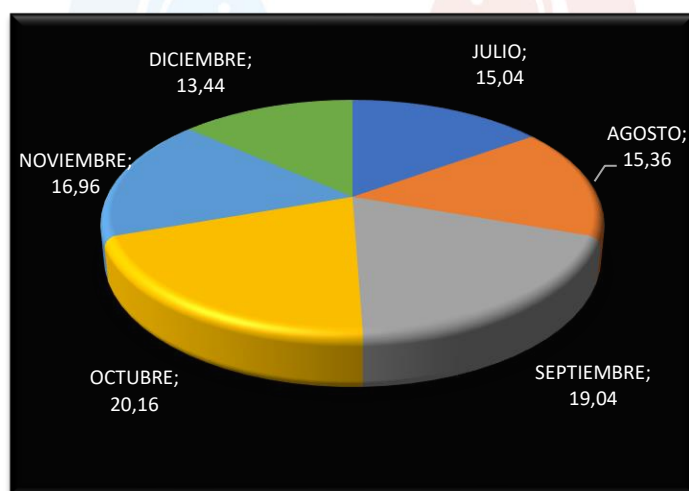
Observación 3. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes, fueron septiembre, octubre y noviembre, con 19,04; 20,16 y 16,96 por ciento, respectivamente. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre B de 2021

MES	CANTIDAD
JULIO	88
AGOSTO	96
SEPTIEMBRE	119
OCTUBRE	126
NOVIEMBRE	106
DICIEMBRE	84
TOTAL	619

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre B de 2021



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 B de 2021, evidenció que se dio solución a 562, mientras que

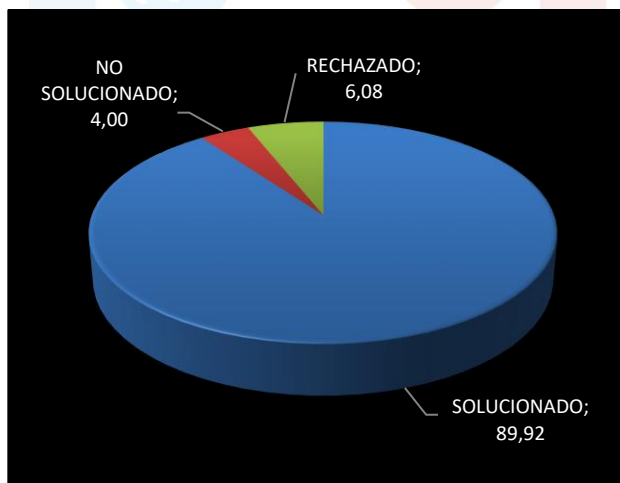
25 se encuentran en estado “No solucionado” y 38 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

Tabla 3. Porcentajes solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas

ESTADO	%
SOLUCIONADO	89,92
NO SOLUCIONADO	4,00
RECHAZADO	6,08
TOTAL	100%

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

Gráfica 2. Porcentajes solicitudes 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 2021 B

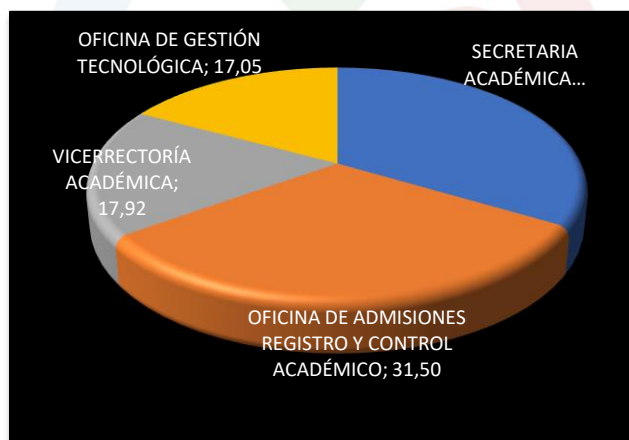
Observación 5. Del total de las solicitudes presentadas durante el período descrito en el alcance del presente informe, éstas se dirigieron a 30 unidades académico administrativas, así mismo, el Administrador del Aplicativo resolvió directamente 82. El mayor número se concentró en cuatro dependencias, con un total de 346 PQR’S, que representa el 55,36% del total, como se aprecia en la tabla 4 y gráfica 3:

Tabla 4. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

NOMBRE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA	CANTIDAD
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	116
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	109
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	62
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	59
TOTAL	346

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

Gráfica 3. Porcentajes concentración solicitudes



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

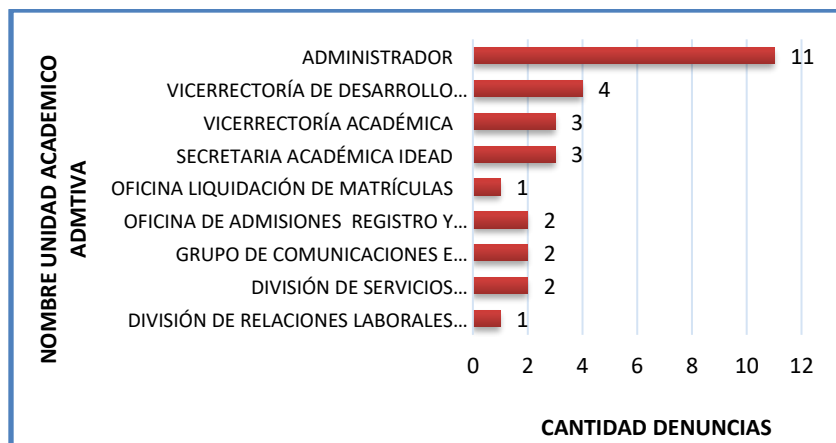
Observación 6. Del total de las solicitudes se evidenció que 346 se concentraron en cuatro dependencias, representado en un 55,36%; seguido por 197 solicitudes presentadas a diferentes unidades académico administrativas de la Institución, con el 31,52% y las 82 tramitadas directamente por el administrador del aplicativo, constituyen el restante 13,12%.

5.5 Solicitudes por tipo/dependencias

5.5.1 Denuncias

Observación 7. La Institución dio trámite a las 29 denuncias presentadas ante siete unidades académico administrativas; siendo el Administrador del Aplicativo, quien tramitó la mayoría de ellas, tal y como se puede apreciar en la gráfica 4.

Gráfica 4. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



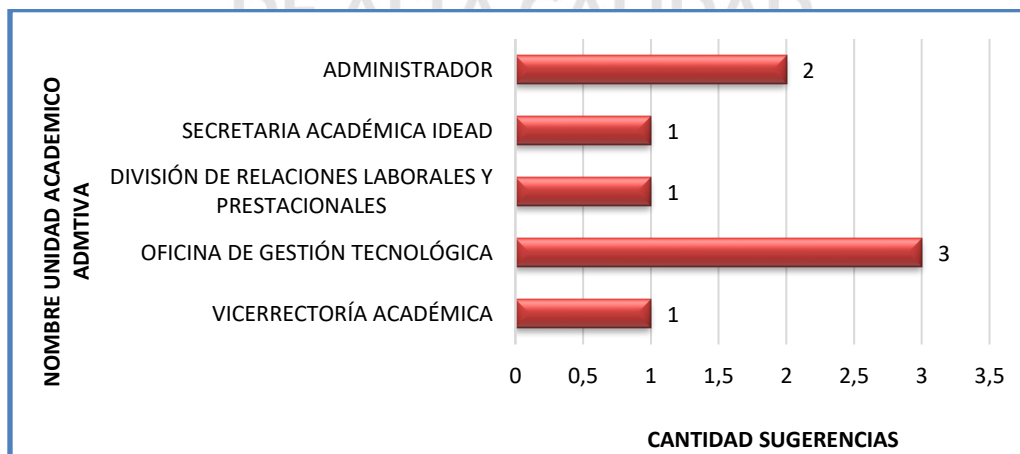
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.2 Sugerencias

Observación 8. Del 1° de julio al 31 de diciembre de 2021 se presentaron 8 sugerencias, ante cinco diferentes unidades académico administrativas de la Universidad del Tolima. (Ver gráfica 5.)

Observación 9. Dos sugerencias fueron resueltas directamente por el administrador, siendo una de ellas rechazada.

Gráfica 5. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



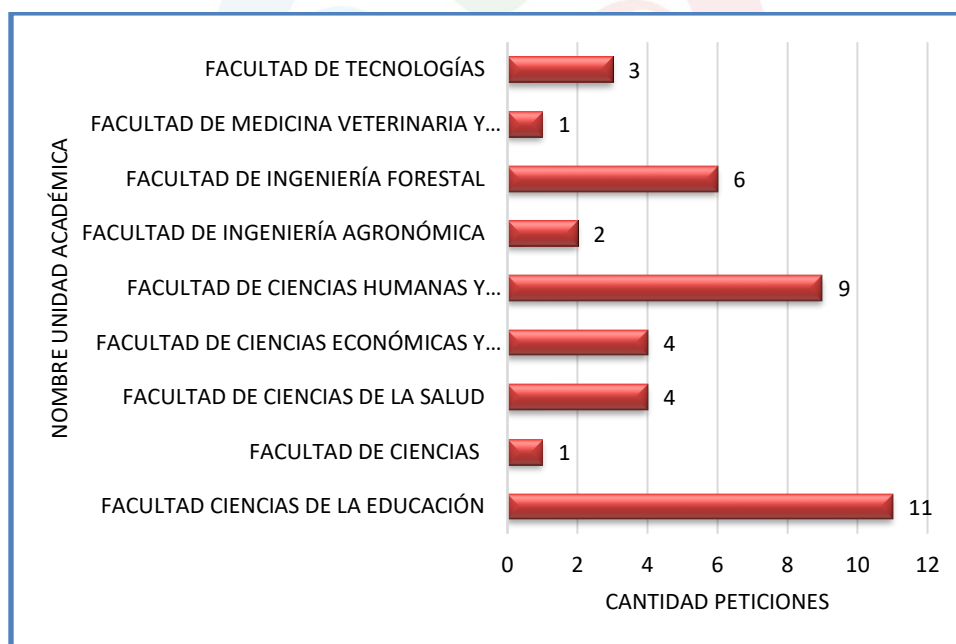
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Peticiones

Durante el período descrito en el alcance del presente informe se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 432 peticiones, siendo la Secretaría Académica del IDEAD la dependencia con mayor número de peticiones recibidas, después del Administrador del Aplicativo, quien resolvió 101.

Observación 10. De las 432 peticiones presentadas durante el segundo semestre de 2021, del 1° de julio al 31 de diciembre de 2021, 41 de ellas se surtieron ante nueve unidades académicas - Facultades- de la Universidad del Tolima, siendo la Facultad de Ciencias de la Educación, la que obtuvo el mayor número, con 11, seguida de la Facultad de Ciencias Humanas y Artes, con 9; tal y como se puede apreciar en la gráfica 6.

Gráfica 6. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Académica -Facultades-



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

Observación 11. De estas peticiones dirigidas a las Facultades, la Oficina de Control de Gestión observó que de las 4 dirigidas a la Facultad de Ciencias de la Salud, 1 de ellas se encuentra en estado No Solucionado, según el reporte del Aplicativo Sistema de Gestión PQRDS, según se muestra en la tabla 5.

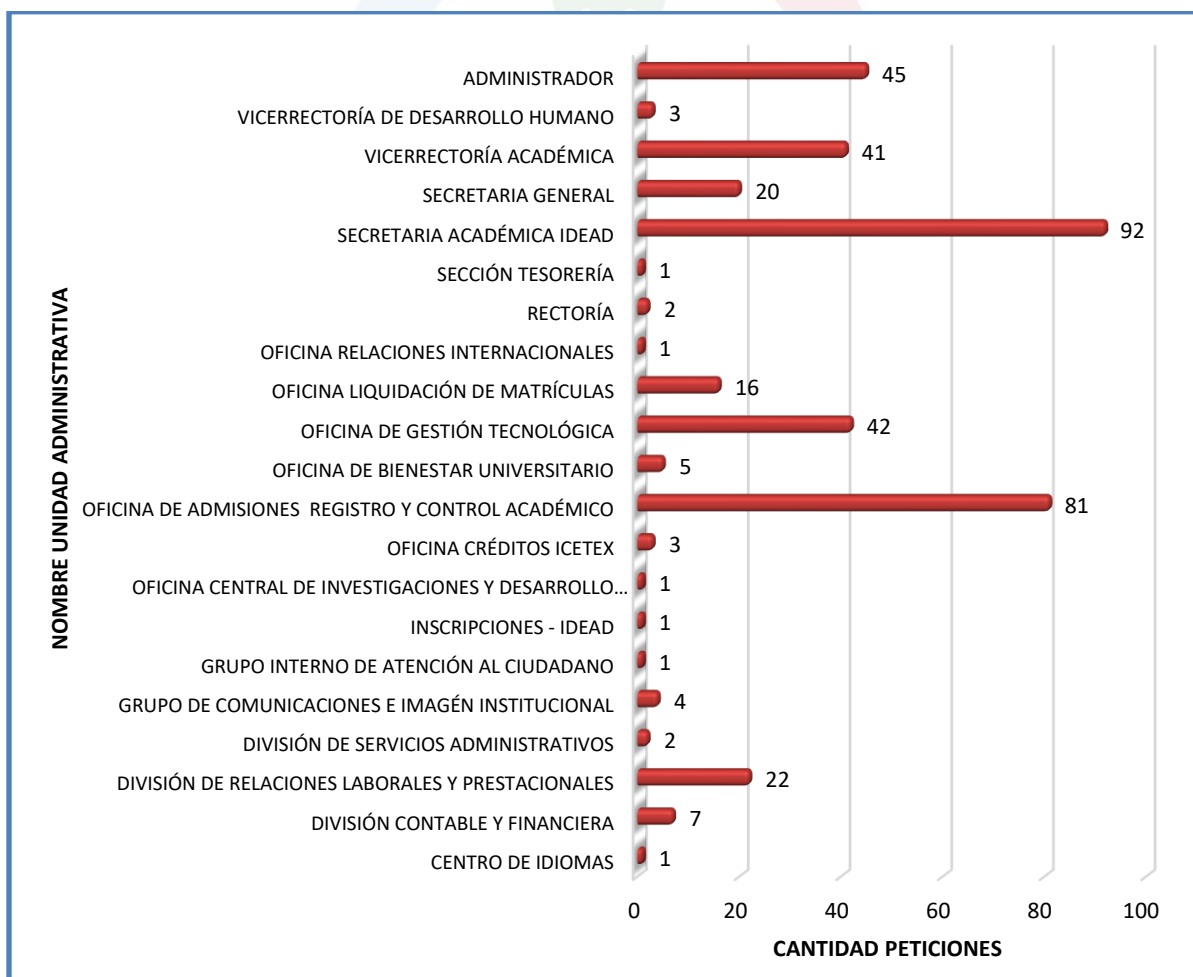
Tabla 5. Unidad Académica con 1 petición en estado No Solucionado

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
978250418353815122021	PETICIÓN	2021-12-15	2021-12-29	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

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

Observación 12. Durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021, de las 432 peticiones presentadas, 391 se dirigieron a 21 dependencias, distribuidas según se aprecia en la gráfica 7.

Gráfica 7. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Administrativa



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

Observación 13. Sin embargo, de las peticiones dirigidas a estas dependencias, se observó que algunas de ellas no fueron solucionadas, como se puede apreciar en la tabla 6.

Tabla 6. Unidad Administrativa con peticiones en estado No Solucionado

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
763407218142905122021	PETICIÓN	2021-12-05	2021-12-17	DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES Y PRESTACIONALES
455866215360311082021	PETICIÓN	2021-08-11	2021-08-25	INSCRIPCIONES – IDEAD
107445510091801102021	PETICIÓN	2021-10-01	2021-10-15	OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
705045916172522102021	PETICIÓN	2021-10-22	2021-11-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
844561519391623102021	PETICIÓN	2021-10-23	2021-11-05	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
438749014430715112021	PETICIÓN	2021-11-15	2021-11-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
605741518152315112021	PETICIÓN	2021-11-15	2021-11-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
555224215525916112021	PETICIÓN	2021-11-16	2021-11-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
346763309211716112021	PETICIÓN	2021-11-16	2021-11-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
293129816070316112021	PETICIÓN	2021-11-16	2021-11-30	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
68178608292426082021	PETICIÓN	2021-08-26	2021-09-09	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
984328212501402092021	PETICIÓN	2021-09-02	2021-09-16	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
34512416211525102021	PETICIÓN	2021-10-25	2021-11-08	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
447135517160126112021	PETICIÓN	2021-11-26	2021-12-10	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
599500414040716122021	PETICIÓN	2021-12-16	2021-12-30	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
510485622001019122021	PETICIÓN	2021-12-19	2021-12-31	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
814883713081220122021	PETICIÓN	2021-12-20	2022-01-03	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD
2306616183326102021	PETICIÓN	2021-10-26	2021-11-09	VICERRECTORÍA ACADÉMICA
883633811403005112021	PETICIÓN	2021-11-05	2021-11-19	VICERRECTORÍA ACADÉMICA

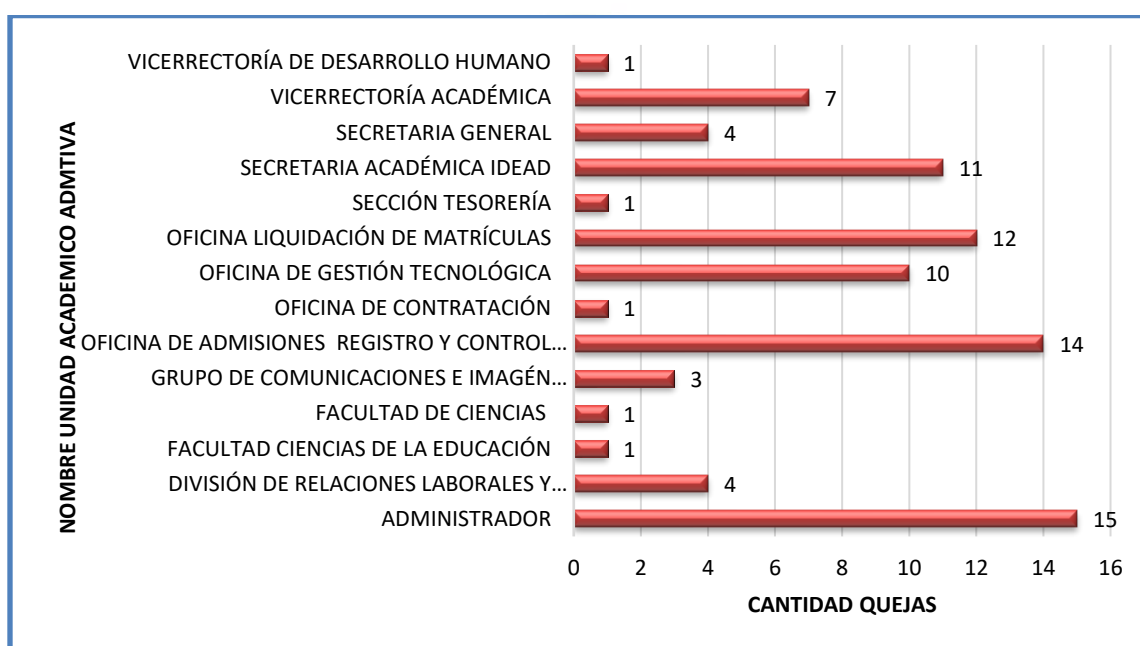
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

Observación 14. Del total de 432 peticiones presentadas durante el semestre B de 2021, 27 de las resueltas por el Administrador del aplicativo, presentan estado Rechazado.

5.5.4 Quejas

Observación 15. Durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021 se presentaron 85 quejas, ante 14 unidades académico administrativas, evidenciándose que el mayor número se concentró en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico. El administrador dio respuesta a 15 de las presentadas, de las cuales 5 fueron rechazadas. (Ver gráfica 8.)

Gráfica 8. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 16. Durante el período descrito en el alcance del presente informe, se evidenció que, del total de las quejas presentadas ante la Institución, tres de ellas presentan estado No solucionado, tal y como se puede apreciar en la tabla N° 7.

Tabla 7. Unidad Administrativa con Quejas en estado No Solucionado

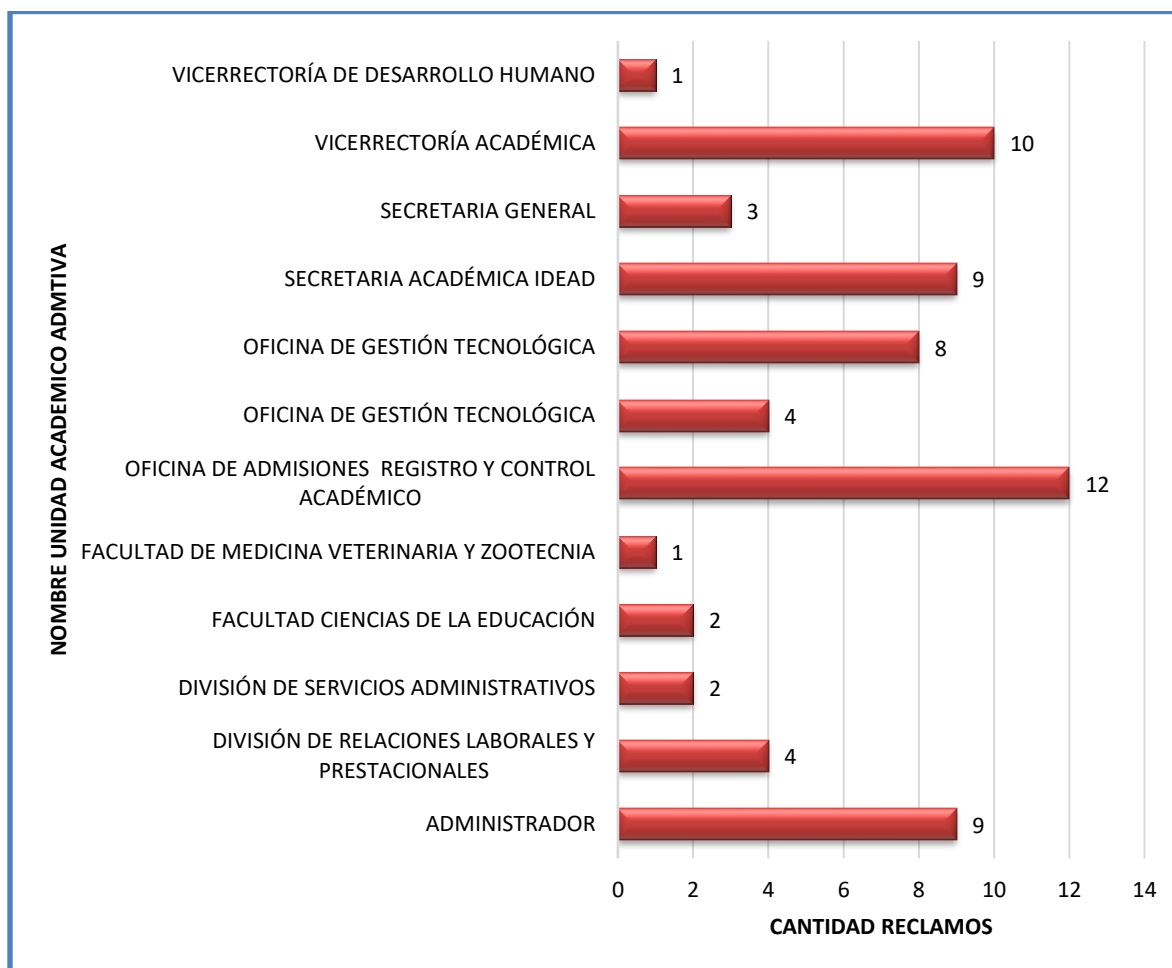
RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
628733116024921102021	QUEJA	2021-10-21	2021-11-04	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
845468710061715122021	QUEJA	2021-12-15	2021-12-29	OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
887458810052821122021	QUEJA	2021-12-21	2022-01-04	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD

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

5.5.5 Reclamos

Observación 17. Durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021, se presentaron en total 65 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentó ante la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico. (Ver gráfica 9.)

Gráfica 9. Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 18. Se evidenció que, del total de los reclamos presentados ante la Institución, 4 de ellos fueron resueltos mediante el aplicativo PQRSD y 5 fueron Rechazados por presentarse varias veces.

Observación 19. Los reclamos con estado “No Solucionado” recaen en las siguientes dependencias, tal y como se aprecia en la tabla 8:

Tabla 8. Unidad Administrativa con Reclamos en estado No Solucionado

RADICADO	TIPO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA	OFICINA
476084322552515112021	RECLAMO	2021-11-15	2021-11-29	OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
598226514040808112021	RECLAMO	2021-11-08	2021-11-22	SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD

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 - DURANTE EL PERÍODO DESCRITO EN EL ALCANCE DEL PRESENTE INFORME

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 OCG, se obtuvieron las siguientes observaciones:

Observación 20. La Oficina de Control de Gestión evidenció en el sitio web institucional <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/archivo-general/informe-pqrds.html>, y de reportes enviados por el administrador, que se presentaron los informes de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, quedando sin presentar los de noviembre y diciembre de 2021; por ello, el comparativo queda incompleto como se aprecia en la tabla 19.

Tabla 9. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2021

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
JULIO	88	94
AGOSTO	96	96
SEPTIEMBRE	119	118
OCTUBRE	126	120
NOVIEMBRE	106	--
DICIEMBRE	84	--
TOTAL	619	

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

Observación 21. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del período descrito en el alcance del presente informe se presentan diferencias en cada uno de los meses de hasta 6 solicitudes.

Observación 22. En los informes presentados por el administrador se evidencia que el promedio de días hábiles de respuesta de las diferentes solicitudes, es de 20 días; esto sin tener en cuenta las denuncias presentadas por los ciudadanos.

Observación 23. Así mismo se pudo observar en los informes que las solicitudes que se encuentran en estado Rechazado, esto se debe a que son repetidas.

Observación 24. El Administrador del Aplicativo en sus informes manifiesta que *“... desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, un semáforo lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición”*, como estrategia preventiva para los responsables de dar las respuestas a cada solicitud, logrando que todas las solicitudes se respondan y a las que se encuentran en estado No solucionado, en el aplicativo, se les dio respuesta desde correos personales.

Sin embargo, manifiesta el Administrador del Aplicativo en las recomendaciones de sus informes, que:

“1. Se requiere de un instructivo claro donde se le indique al ciudadano el paso a paso de como bajar los documentos que necesita y que sea fácil visualización en la página.

2. Agilizar los procesos de respuesta a los ciudadanos y no esperar hasta el último día ya que las repuestas la necesitan inmediatamente.

3. Se recomienda que las repuestas a los ciudadanos sean (sic) mas amables y de un buen trato que el ciudadano con las repuestas suministradas se sienta bien atendido a su solicitud, esto debido a que las repuestas con los oficios que salen de las unidades académicas y administrativas que se envían a los ciudadanos non muy concisos y carecen de amabilidad. Igualmente, esta deficiencia en las repuestas se detectó en la auditoría realizada a este proceso.

4. Agilizar los procesos de devolución de dinero ya que los ciudadanos se quejan de la demora en estos pagos.

5. Se requiere más información clara y concisa del proceso de solicitud para la activación de los correos a los egresados de la Institución (sic). con el fin de que puedan solicitar sus certificados de estudios para las matrículas de posgrados.”

Y que *“La Secretaria General, la Oficina de Correspondencia y la Oficina de Gestión Tecnológica han venido trabajando constantemente en la mejora de la plataforma de (sic) pqrds con los requerimientos exigidos por la Procuraduría, y oficinas de control de la Universidad.”*

En este sentido el informe del mes de octubre, dentro de la recomendación reza: “Hacer una circular donde se (sic) han unas recomendaciones para dar las respuestas a los ciudadanos:

1. Responder las quejas o reclamos lo más rápido posible: Se debe responder de una manera concisa y correcta, si no se tiene la respuesta de manera rápida, al menos se le debe hacer saber al ciudadano que tiene su atención y que próximamente se le solucionará el inconveniente.
2. Determinar la Vía: Dependiendo del tema a tratar se debe seguir la conversación vía telefónica o por correo electrónico.
3. Mantener siempre un trato adecuado: Para un buen servicio al ciudadano, siempre tener como objetivo ofrecerle un trato adecuado, haciéndolos sentir cómodos.
6. Moderar el lenguaje: Utilizar un lenguaje amigable, nunca de forma automática
7. No entrar en discusiones: Nunca generar una discusión con el ciudadano, por el contrario, se deben pedir disculpas por el inconveniente y solucionar el problema de manera efectiva.
8. No volverse personal: Siempre se debe mantener un tono profesional. Es bueno personalizar los mensajes, pero no hay que perder la distancia que se debe mantener entre el ciudadano y la institución
9. Mantener cortas las respuestas: las Redes Sociales se construyeron para mantener conversaciones rápidas y breves. y así es como deben ser las respuestas que se ofrecen a los ciudadanos vía online.
10. Aceptar las críticas: Permitir que se realicen críticas, ya que de estas pueden salir soluciones a otros inconvenientes o generar nuevas ideas útiles para la institución.

Investigar a fondo: Esta recomendación es de vital importancia a la hora de tomar decisiones sobre todo en momentos de crisis, cuando llegan diversas quejas. Aunque está claro que cualquier queja es importante, no todas merecen la misma atención, y para poder determinar su importancia, se debe investigar la persona o personas responsables de la queja o reclamo para determinar su perfil, ya que existen personas que por lo general atacan o critican todos los procesos. Investigar el entorno es importante ya que permite determinar el contexto en el que se generó la queja.

Documentar: Es importante documentar todos los sucesos en una queja o reclamo, desde el inicio hasta la posible solución que se haya brindado. Documentar el caso ayuda a entender y responder mejor en futuras situaciones, ya que la experiencia documentada sirve de referencia y va formando un criterio.”

7 CONCLUSIONES

¡Construimos la universidad que soñamos!

La Oficina de Control de Gestión evidenció la versión 8 del Procedimiento -Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-, el cual pasó del Proceso de Gestión de la Comunicación al Proceso de la Información y la Comunicación, el 5 de noviembre de 2021.

En la versión 8 del Procedimiento -Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias- en los pasos 11 y 12 el responsable es el Coordinador de la oficina de correspondencia, sin dejar clara la diferencia entre este y el profesional Oficina de Correspondencia (Ventanilla Única)

Se destaca la continuidad de la presentación de los informes mensuales por parte del administrador del aplicativo; sin embargo, para los meses de noviembre y diciembre no se recibieron los informes ni se publicaron en el sitio web institucional.

Persisten las diferencias en algunos meses que componen el segundo semestre de 2021, 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-

Se evidencia mejora en la presentación de los informes de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2021, puesto que se realizaron análisis de la información, dejando conclusiones y recomendaciones que permiten llevar a cabo mejoras en el aplicativo y en la misma gestión de las PQRDS, entendiendo, además, las posibles fallas en las que pueda estar incurriendo la Institución, con sus respuestas a los usuarios del aplicativo y su interacción; lo cual ayuda a mejorar cada vez la relación de la Universidad del Tolima con el ciudadano.

Persiste el estado “No solucionado” para un número considerable de PQRD’S, lo cual puede llegar a configurarse en la materialización del riesgo, por la falta de controles al procedimiento IC-P13 en lo que tiene que ver con la oportunidad en los tiempos de respuesta. Igual sucede con PQRD’S en estado “Rechazado” para un número considerable de solicitudes, debido a que se presentan duplicados de una misma solicitud.

A la fecha de la elaboración del presente informe no se observa avance significativo en el rediseño del programa web para el trámite de las solicitudes PQRD’S, de acuerdo a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación.

En los informes presentados por el Administrador del aplicativo web, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, aún 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 en el sitio web institucional <https://www.ut.edu.co/images/manuales/Junio-5-2019-Carta-Trato-Digno-ok.pdf>, la publicación “Carta de Trato Digno”, como un instrumento más de interacción con el ciudadano y el compromiso como entidad pública, en la garantía de sus derechos, sin embargo no se evidencian socializaciones.

8 RECOMENDACIONES

Es menester de las unidades académico administrativas a las que les corresponda dar trámite a los PQRDS interpuestos, proceder en el menor tiempo posible a dar respuesta a las PQRDS que se encuentran vencidas en término, o como su denominación lo describe, como “No Solucionado”, y así dar continuidad al desarrollo de acciones para prevenir desviaciones en forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención total de las PQRDS, dentro de los términos establecidos.

Es importante potenciar y llevar hasta su final la implementación y el diseño de controles en la inclusión de acciones de mejora en todas las respuestas en el aplicativo PQRDS y su seguimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo de las solicitudes no solucionadas; y, mientras se cuenta con el desarrollo del nuevo aplicativo, se recomienda incluir ajustes en el formato para mejorar aspectos de tipificación de la solicitud teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 13, así como los términos para su resolución de que trata el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; y, hacer los ajustes pertinentes para las solicitudes que se generan duplicadas.

La Oficina de Correspondencia, como unidad administrativa encargada de la administración de los PQRDS, y la Secretaría General, deben tomar las medidas necesarias para fortalecer los controles de seguimiento a las PQRDS, y evitar que se continúe excediendo los términos de respuestas.

Al realizar la evaluación de los controles existentes en el procedimiento en mención, se recomienda a la Oficina de Correspondencia y a la Secretaría General, revisar la alineación entre el procedimiento que fue objeto de actualización y el mapa de riesgos, cumpliendo con lo dispuesto por la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

Con el propósito de prevenir este tipo de situaciones, se recomienda a la Oficina de Correspondencia y a la Secretaria General, definir las medidas pertinentes a tomar a fin de asegurar la atención debida de cada una de las PQRDS, e identificar las debilidades que se presentaron en el desarrollo del procedimiento y así prevenir observaciones a futuro y lo más importante, ofrecer un servicio de calidad en la Institución.

Estas mejoras deben permitir, además, dar a conocer que después de cumplirse el tiempo establecido en el sistema para brindar una respuesta a PQRDS, y que una vez esta se elimine, dejar evidencia de la existencia de los radicados vencidos, luego de cumplirse la fecha límite de respuesta.

Aprovechar las modificaciones del procedimiento para describir con claridad los pasos que se siguen, en cuanto a responsables, tiempos, y el canal utilizado para ello.

Socializar las mejoras que se hagan del aplicativo a los líderes del proceso y en general, a toda la comunidad y conminar a quienes tienen la responsabilidad de dar respuesta de fondo a las peticiones PQRDS ciudadanas, de la seriedad que reviste la obligación de atender oportunamente las solicitudes ciudadanas, con las consecuencias disciplinarias ante los casos de reincidencias; prestando mayor importancia al seguimiento antes del vencimiento de términos.

Socializar ante la comunidad universitaria, usuarios y diferentes grupos de valor y de interés la “Carta de Trato Digno”, como un instrumento más de interacción con el ciudadano y el compromiso como entidad pública, en la garantía de sus derechos.

Presentar para su aprobación ante el CIGD, el diseño de un plan de capacitación, el cual deberá llevarse a cabo durante cada vigencia, evidenciando su realización, el medio por el cual se realizó y la asistencia; lo anterior, por cuanto es deber de las unidades responsables, dar oportuna respuesta a los PQRDS.

Se reitera la necesidad de fortalecer la presentación de los informes PQRDS, con el mayor cuidado y diligencia, verificando el contenido en cada período presentado y hacer juiciosos análisis de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, como el mejor insumo para la mejora del servicio, la racionalización de recursos y hacer más participativa la gestión pública; aspectos que, se deben tener en cuenta para cumplir con las funciones que han sido encomendadas por Ley, vista desde



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

las dos perspectivas de que trata la Dimensión 3 del MIPG “Gestión con Valores para el Resultado”: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, “de la ventanilla hacia adentro” y la segunda, referente a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”.

Ibagué, 7 de febrero de 2022



ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO

Jefe Oficina Control de Gestión

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario

Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control de Gestión



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!