

## DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y  
SUGERENCIAS -FORMATO IC-P13, -SEMESTRE B-2022**

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

ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

**Ibagué, enero de 2023**

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO</b> .....	3
<b>3. ALCANCE</b> .....	3
<b>4. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO</b> .....	3
Criterios de Seguimiento Externo .....	3
Criterios de Seguimiento Interno .....	4
<b>5. SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA</b> .....	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 2022 B .....	6
5.5 Solicitudes por tipo/mes .....	7
5.6 Unidad Académico-Administrativa con solicitud en estado No Solucionado: .....	7
<b>6. DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE 2022 B.</b> .....	9
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	10
<b>8. RECOMENDACIONES</b> .....	12

ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

## 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 segundo semestre del 2022 (1° de julio al 31 de diciembre de 2022).

## 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 B-2022 (1° de julio al 31 de diciembre de 2022).

*¡Construimos la universidad que soñamos!*

## 4. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

### 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”

#### 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 semestre B del año 2022, se registraron en el aplicativo Web un total de 425 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 2022

CLASE DE SOLICITUD	
DENUNCIA	9
PETICIÓN	330
QUEJA	44
RECLAMO	37
SUGERENCIA	5

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

## 5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

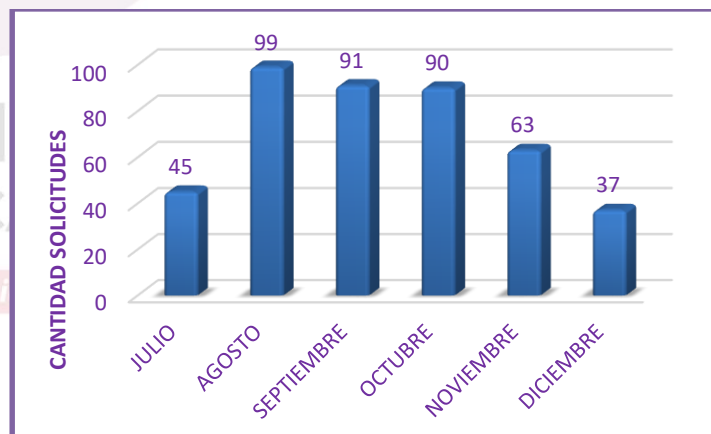
**Observación 2.** Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mes de agosto fue el que más recibió solicitudes, (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre B de 2022

CANTIDAD POR MES	
JULIO	45
AGOSTO	99
SEPTIEMBRE	91
OCTUBRE	90
NOVIEMBRE	63
DICIEMBRE	37
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre B de 2022



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

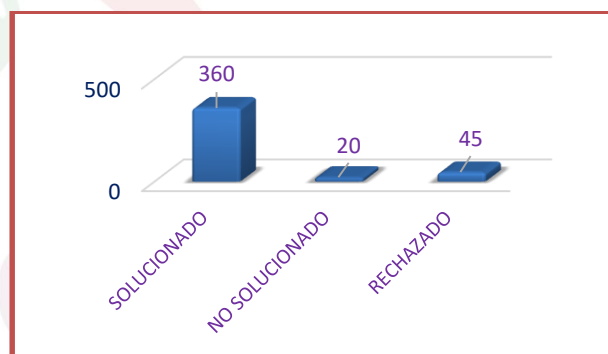
**Observación 3.** El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre B de 2022, evidenció que se dio solución a 360, mientras que 20 se encuentran en estado “No solucionado” y 45 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

**Tabla 3. Solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas**

ESTADO SOLICITUD	
SOLUCIONADO	360
NO SOLUCIONADO	20
RECHAZADO	45
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>

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

**Gráfica 2. 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 2022 B

**Observación 4.** Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre 2022A, estas se dirigieron a 29 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador. El mayor número se concentró en 4 dependencias, con un total de 208 PQRD'S, como se aprecia en la tabla 4:

**Tabla 4. Dependencias con mayor concentración de solicitudes**

UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO CON MAYOR CONCENTRACIÓN PQRDS	
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	101
OFICINA ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	54
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	53

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

**Observación 5.** Las 208 solicitudes concentradas en estas tres unidades académico administrativas, corresponden al 48,94% del total de las recibidas durante el semestre B de 2022, las 64 solicitudes tramitadas directamente por el administrador corresponden al 15,06% y el restante 36, lo representan las otras 26 dependencias a las que se dirigieron solicitudes durante este período.

## 5.5 Solicitudes por tipo/mes

**Observación 6.** El comportamiento de las solicitudes durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2022, mostró las peticiones se concentraron en mayor cantidad durante los meses de agosto, septiembre y octubre, Ver Tabla 5:

Tabla 5. Solicitudes Recibidas por mes

CLASE SOL.	JULIO	AGOSTO	SEPT/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DIC/BRE
DENUNCIA	1	1	1	0	6	0
PETICIÓN	33	83	69	69	43	33
QUEJA	4	7	13	12	7	1
RECLAMO	7	7	7	9	5	2
SUGERENCIA	0	1	1	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>99</b>	<b>91</b>	<b>90</b>	<b>63</b>	<b>37</b>

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

## 5.6 Unidad Académico-Administrativa con solicitud en estado No Solucionado:

**Observación 7.** Se evidenció que del total de 425 peticiones presentadas durante el semestre B de 2022, 45 de ellas fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo por estar repetidas y 20 presentan estado “No Solucionado”, las cuales recaen en las siguientes dependencias tal y como se aprecia en las tablas 6, 7, 8, 9, 10 Y 11:

Tabla 6. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
760907922202906072022	PETICIÓN	2022-07-06	2022-07-20
345901018514802092022	PETICIÓN	2022-09-02	2022-09-16
984470413181507102022	PETICIÓN	2022-10-07	2022-10-21
6939711263514102022	QUEJA	2022-10-14	2022-10-28
922548416410803112022	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17
429814315203403112022	QUEJA	2022-11-03	2022-11-17
547352716151103112022	PETICIÓN	2022-11-03	2022-11-17
216904511121324112022	PETICIÓN	2022-11-24	2022-12-08
596578920521812122022	PETICIÓN	2022-12-12	2022-12-26
506270718281114122022	PETICIÓN	2022-12-14	2022-12-28
867213212391215122022	PETICIÓN	2022-12-15	2022-12-29

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

Tabla 7. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
976418114105731082022	PETICIÓN	2022-08-31	2022-09-14
402681916451426092022	QUEJA	2022-09-26	2022-10-10
990563410443611112022	PETICIÓN	2022-11-11	2022-11-25

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

Tabla 8. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
519110110163623072022	PETICIÓN	2022-07-23	2022-08-05
11467621513605092022	PETICIÓN	2022-09-05	2022-09-19
785293123183519092022	RECLAMO	2022-09-19	2022-10-03

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



**Tabla 9. Oficina Desarrollo Institucional**

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
932274207495728092022	PETICIÓN	2022-09-28	2022-10-12

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

**Tabla 10. Oficina Gestión Tecnológica**

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
733849213503606112022	PETICIÓN	2022-11-06	2022-11-18

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

**Tabla 11. Oficina Graduados**

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Limite Respuesta
680835715085819122022	PETICIÓN	2022-12-19	2023-01-02

*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 2022 B.

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 OCI, se obtuvieron las siguientes observaciones:

**Observación 8.** Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre B 2022 se presentan diferencias en cada uno de los meses, siendo los meses de julio y septiembres, los que coinciden. (Ver tabla 12)

*Tabla 12. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2022*

	ADMINISTRADOR PQRDS	APLICATIVO
JULIO	45	45
AGOSTO	98	99
SEPTIEMBRE	91	91
OCTUBRE	87	90
NOVIEMBRE	59	63
DICIEMBRE	38	37
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>425</b>

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

**Observación 9.** Se evidencia que persisten las diferencias de los reportes, tanto del administrador como del aplicativo, tal y como se aprecia en la tabla 12.

**Observación 10.** El período del informe del Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, para el mes de diciembre de 2022, se presentó del 1° al 23.

**Observación 11.** Se observó que 45 solicitudes se encuentran en estado Rechazado por parte del Administrador del Aplicativo, debido a que persiste la que se presentan repetidas.

## 7. CONCLUSIONES

A la fecha de la presentación del informe, aun no se observa avance 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.

La información arrojada por el Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima, no permitió validar actualización de los nombres de las unidades académico- administrativas, (Acuerdo del Consejo Superior 010 del 24 de marzo de 2022).

Se evidenció en la información arrojada por el Aplicativo, la reincidencia en el estado No Solucionado de los PQRDS, bajo la responsabilidad de las unidades académico administrativas encargadas de dar respuesta a estos.

Persisten diferencias en cada uno de los meses que componen el semestre de 2022 B, 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.

En los informes presentados por el Administrador del aplicativo web, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, aun 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.

De la lectura del procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, se observa en el alcance que este “Inicia con la recepción del documento en la ventanilla única de la Oficina de Correspondencia... y culmina con la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora en el servicio”; sin embargo, en los informes no se evidencia cuáles son las acciones que se toman para la mejora en el servicio, en cuanto a: (subrayado fuera de texto)

- Las respuestas de los correos desde el aplicativo, para que todas las solicitudes queden en estado Solucionado.
- La “estrategia” de los solicitantes de enviar derechos de petición porque así se obtiene respuesta rápida de parte de la Universidad del Tolima a sus solicitudes.

Los informes presentados mes a mes por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima manifiestan en sus conclusiones que saldrá un video de capacitación sobre los procesos que maneja la oficina de correspondencia; empero en ninguno de los informes, se aportó evidencia que permita validar su realización; como tampoco se evidenció publicado en el sitio web de dicha oficina <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia.html>, o en el sitio de Transparencia y acceso a la Información Pública de la UT.

Dentro de las recomendaciones de los informes de la Oficina de Correspondencia, como Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima, se manifiesta que se realicen campañas y se creen instructivos; sin embargo, no se indica allí, a cargo de quién estarían estas actividades, cronograma, su aprobación, entre otros aspectos a considerar.

Se evidenció publicada “Carta de Trato Digno” en el sitio web institucional: [www.ut.edu.co/images/manuales/CARTA\\_TRATO\\_DIGNO\\_UT21.pdf](http://www.ut.edu.co/images/manuales/CARTA_TRATO_DIGNO_UT21.pdf), siendo necesario actualizar y ajustar conforme a la numeración telefónica que rige en el territorio colombiano, que implementa una única marcación a nivel nacional.

## 8. RECOMENDACIONES

Se mantienen las recomendaciones descritas en anteriores informes de la Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima y se adicionan las siguientes:

Avanzar hasta su implementación definitiva 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; y fundamentalmente porque la principal fuente de información externa es la ciudadanía, por consiguiente, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes y en general con esta. (MIPG V Dimensión p. 67).

Desde su rol de 2° Línea de Defensa, a la administración del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, se le sugiere, observar y analizar la información que la misma ciudadanía trae a la Institución con sus PQRDS, e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora en el servicio tal y como lo describe el procedimiento TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS IC-P13 V 10; en el cual se lee en el alcance que este “...culmina con la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora en el servicio”; ello en cuanto a:

- Las respuestas de los correos desde el aplicativo, para que todas las solicitudes queden en estado Solucionado.
- La “estrategia” de los solicitantes de enviar derechos de petición porque así se obtiene respuesta rápida de parte de la Universidad del Tolima a sus solicitudes.

(MIPG V Dimensión p. 67 y artículos 13 y 14 L. 1755 de 2015, Procedimiento PQRDS IC-P13 V10);

Ajustar 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.

Diseñar campañas e instructivos determinando claramente lo que se pretende conseguir, contenido y mensaje claro, su público objetivo, los medios de difusión, canales o entornos comunicativos; así mismo se debe definir el plan de acción, asignando responsables, cronograma y duración; y los instrumentos de medición y control que permitan conocer resultados y si se ha logrado el objetivo.

Presentar evidencias de las capacitaciones que imparte la Oficina de Correspondencia, 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; a fin de evitar la configuración del 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.

Atender todas las recomendaciones de la Oficina de Control Interno y procurar la asesoría de la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para el adecuado manejo de los riesgos y el diseño de sus controles.

Ibagué, 31 de enero 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

OCI/E. Margarita C.B./Patricia B.



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!