

**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-2023**



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

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

Ibagué, 9 de febrero de 2024

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
3	ALCANCE	3
4	CRITERIOS DE SEGUIMIENTO	3
4.1	Criterios de Seguimiento Externo	3
4.2	Criterios de Seguimiento Interno	4
5	SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA	4
5.1	Total Solicitudes Recibidas	4
5.2	Solicitudes recibidas mes a mes	5
5.3	Estado de las Solicitudes	6
5.3.1	Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas	6
5.4	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2023 B	6
5.5	Solicitudes por tipo/dependencias	7
5.5.1	Denuncias	7
5.5.2	Peticiones	8
5.5.3	Quejas	8
5.5.4	Reclamos	9
5.5.5	Sugerencias	9
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2023	10
7	CONCLUSIONES	11
8	RECOMENDACIONES	12

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 2023 (1° de julio al 31 de diciembre de 2023).

2 OBJETIVO

Aplica a las actividades adelantadas por la Universidad del Tolima, a través de la Oficina de Correspondencia -Ventanilla Única, adscrita a la Secretaría General, según lo consagrado en la Resolución 0652 del 11 de mayo de 2017 “Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”.

3 ALCANCE

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por la ciudadanía ante la Universidad del Tolima y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el semestre B-2023 (1° de julio al 31 de diciembre de 2023).

4 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

4.1 Criterios de Seguimiento Externo

- Artículos 20, 23, 74 de la Constitución Política de Colombia.
- Decreto 648 de 2017

- Ley 1755 del 30 de junio del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Artículos 12 y 14 del Decreto Ley N° 019 del 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientaciones a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

4.2 Criterios de Seguimiento Interno

- Resolución 0652 del 11 de mayo de 2017 “Por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”, se orienta y regula su funcionamiento y se dictan sus principios rectores mediante los cuales se desarrolla la actividad con arreglo a: el debido proceso, la Igualdad, la imparcialidad, la buena fe, la moralidad, la participación, la responsabilidad, la transparencia, la publicidad, la coordinación, la eficiencia, la economía y la celeridad, consagrados en la Constitución y la Ley.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (tomado de <http://administrativos.ut.edu.co/la-universidad-ut/planes-institucionales-ut/plan-anticorruptcion-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 2023, se registraron en el aplicativo Web un total de 421 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 2023

CLASE DE SOLICITUD	
DENUNCIA	8
PETICIÓN	346
QUEJA	38
RECLAMO	27
SUGERENCIA	2
TOTAL	421

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

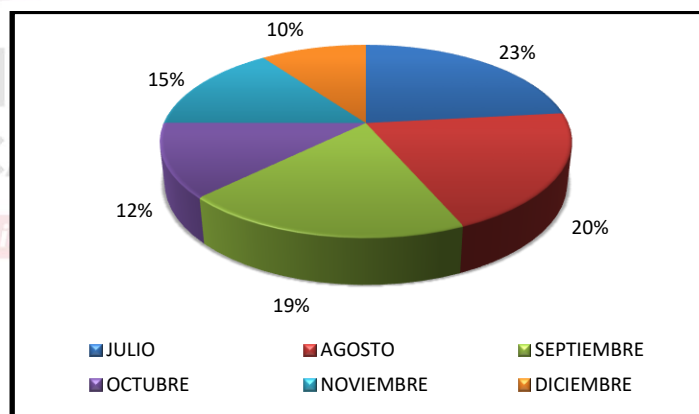
Observación 2. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mes de julio fue el que más recibió solicitudes, reflejado en un 23%, frente a los otros meses (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

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

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	
MES	APLICATIVO
JULIO	98
AGOSTO	85
SEPTIEMBRE	81
OCTUBRE	52
NOVIEMBRE	63
DICIEMBRE	42
TOTAL	421

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

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



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

5.3 Estado de las Solicitudes

5.3.1 Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas

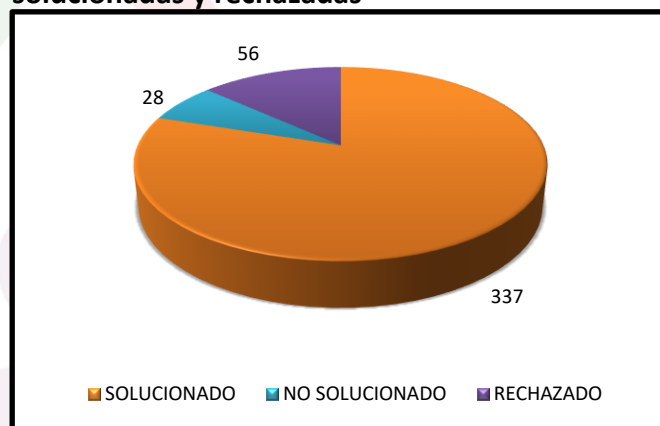
Observación 3. El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre B de 2023, evidenció que se dio solución a 337, mientras que 28 se encuentran en estado “No solucionado”, y 56 solicitudes se encuentran en estado Rechazado. Los porcentajes se pueden ver Tabla 3 y Gráfica 2.

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

ESTADO DE SOLICITUD	
CLASE SOLICITUD	APLICATIVO
SOLUCIONADO	337
NO SOLUCIONADO	28
RECHAZADO	56
TOTAL	421

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 2023 B

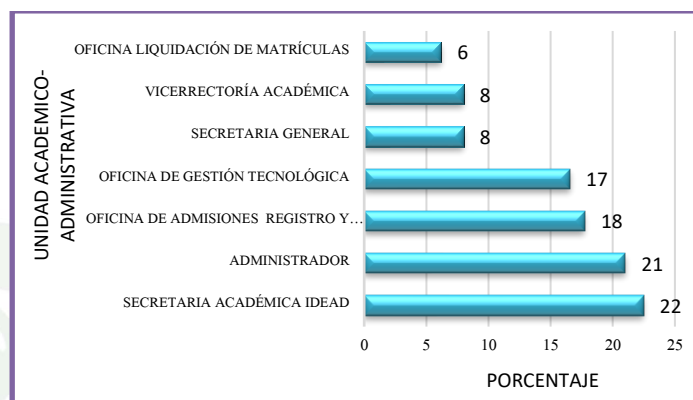
Observación 4. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2023, éstas se dirigieron a 27 unidades académico-administrativas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 7 dependencias, con un total de 338 PQRD'S, como se aprecia en la tabla 4 y gráfica 3:

Tabla 4. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

RESPUESTAS POR UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO / MES	CANTIDAD
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	76
ADMINISTRADOR	71
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	60
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	56
SECRETARIA GENERAL	27
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	27
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	21

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

Gráfica 3. Porcentajes concentración solicitudes



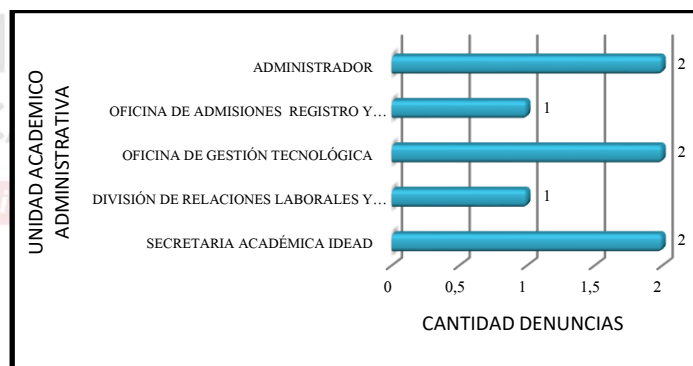
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5 Solicitudes por tipo/dependencias

5.5.1 Denuncias

Durante el período comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2023, el aplicativo evidenció que estas se concentraron en cuatro unidades académico administrativas, las que se encuentran en estado solucionado. El Administrador resolvió 2 denuncias, una solucionada y la otra se rechazó. Ver Gráfica 4:

Gráfica 4. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

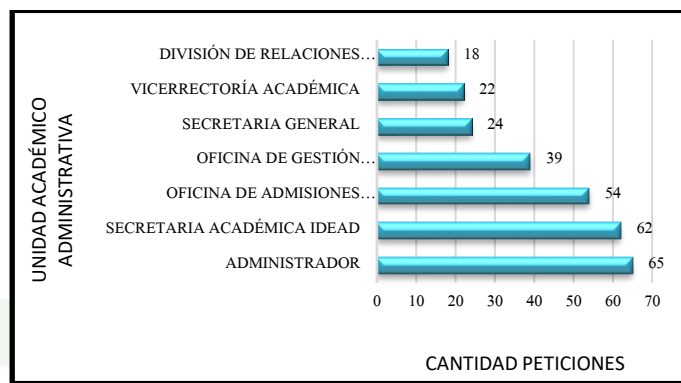


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.2 Peticiones

Durante el semestre B de 2023 se presentaron ante las diferentes unidades académico administrativas 346 peticiones, que representa el 82,2% del total de solicitudes del período, asimismo se observó que seis dependencias y el administrador, resolvieron el mayor número de ellas, como se muestra en la Gráfica 5:

Gráfica 5. Peticiones con mayor número recibido, por Unidad Académico-Administrativa

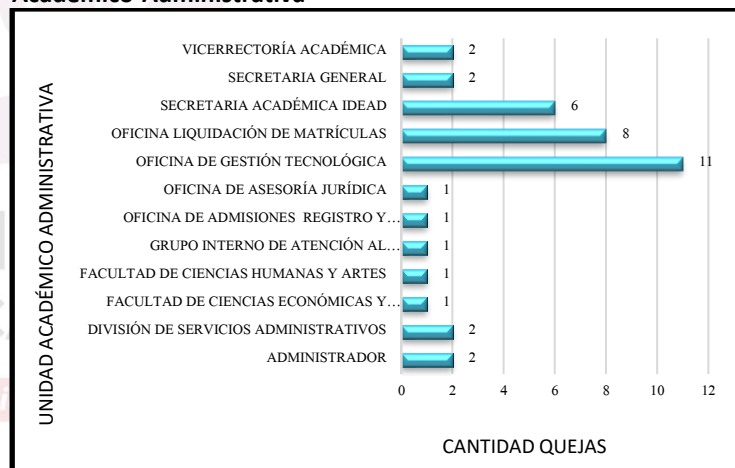


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Quejas

Durante el semestre B de 2023 se presentaron 38 quejas ante 11 unidades académico administrativas y el administrador del aplicativo, representando el 9% del total de solicitudes del período, como se muestra en la Gráfica 6:

Gráfica 6. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

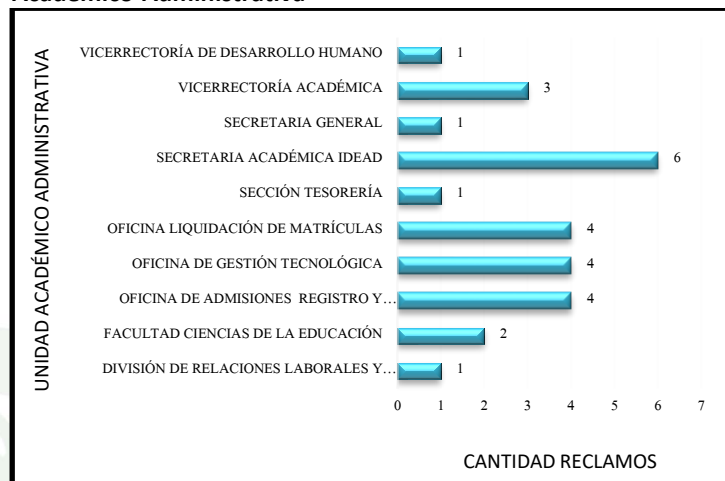


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.4 Reclamos

Del 1° de julio al 31 de diciembre de 2023 se presentaron 27 reclamos ante 10 unidades académico administrativas, concentrándose el 22% en la Secretaría Académica del IDEAD, como se aprecia en la gráfica 7.

Gráfica 7. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa



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

5.5.5 Sugerencias

Del 1° de enero al 30 de junio de 2023 se presentaron 2 sugerencias, atendidas por el Administrador y se encuentran en estado rechazado. (Ver gráfica 8.)

Gráfica 8. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

Observación 5. Se evidenció que del total de 421 peticiones presentadas durante el semestre B de 2023, 71 de ellas fueron atendidas por el Administrador del Aplicativo, hallándose que 56 se encuentran en estado “Rechazado” por estar repetidas; así mismo, 28, presentan estado “No Solucionado”, las cuales recaen en las siguientes dependencias tal y como se aprecia en la tabla 5:

Tabla 5. Solicitudes en estado No solucionado por dependencias

DEPENDENCIA RADICADOS NO SOLUCIONADOS	CANTIDAD NO SOLUCIONADOS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	10
DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	3
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	3
DIVISIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	2
CENTRO DE IDIOMAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y ARTES	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	1
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	1
SECRETARÍA ACADÉMICA IDEAD	1
TOTAL	28

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

Observación 6. La tabla anterior permite evidenciar que la Vicerrectoría Académica lidera las dependencias con mayor número de solicitudes “No solucionadas”, con el 36% frente a las otras 10 unidades.

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2023

Al comparar los reportes recibidos por la Oficina de Correspondencia -Administrador del aplicativo y los reportes generados desde el aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, por parte de la OCI, se obtuvieron las siguientes observaciones:

Observación 7. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre B de 2023 se presentan diferencias en cada uno de los meses, siendo el mes de agosto, el único que coincide, así mismo se puede evidenciar que el administrador no reporta el mes de diciembre y tampoco se evidenció publicado en el sitio web institucional <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-pqrds.html> . (Ver tabla 6)

Tabla 6. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2023

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS		
MES	APLICATIVO	ADMINISTRADOR
JULIO	98	93
AGOSTO	85	85
SEPTIEMBRE	81	81
OCTUBRE	52	51
NOVIEMBRE	63	62
DICIEMBRE	42	
TOTAL	421	372

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

Observación 8. Evidenciados los informes presentados por el Administrador del Aplicativo “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, se colige que persiste el estado de solicitudes Rechazado, así mismo se evidenció que las solicitudes en estado No solucionado, disminuyeron, respecto del semestre anterior.

7 CONCLUSIONES

¡Construimos la universidad que soñamos!

De la revisión de los informes presentados por el Administrador del Aplicativo “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS” se evidenció que:

Las solicitudes presentadas se centran en dos grandes aspectos como son académicos y administrativos, de los cuales el mayor número son para los asuntos académicos, que se clasifican en: “Oferta académica, proceso de Inscripción y admisión a programas de pre y postgrado; oferta cursos de extensión y (sic) lenguaje; solicitud de certificados académicos”.

Las quejas se presentan por *“la no entrega de la información solicitada, en forma completa y no respuesta rápida de los correos, así como la no respuesta de los teléfonos”*.

Así mismo se deja consignado en los informes que los temas de los reclamos son porque *“no son claras las respuestas a las solicitudes, error en las respuestas, demora en la entrega de certificados después de realizar el pago”*, entre otros.

Así mismo, de la revisión de los informes presentados por el administrador, la OCI, pudo evidenciar que las solicitudes en estado No Solucionado es porque se dio respuesta desde el correo del responsable, mas no desde el aplicativo; sin embargo, no permitió validar si la respuesta se dio dentro de los términos estipulados y si fue de fondo.

Dentro de las recomendaciones contenidas en los informes presentados por el administrador del aplicativo, no es claro a quién va dirigidas, quién las llevaría a cabo, no se evidencia cronograma y el diseño de la campaña.

Tampoco se evidencia las mejoras a la plataforma de los PQRDS con los requerimientos de la Procuraduría y OCI, en las que *“constantemente trabajan”* la (sic) Oficina de Gestión Tecnológica y Secretaría General, puesto que no se ha actualizado, al menos, los nombres de las dependencias, según la estructura organizacional contemplada en el Acuerdo del Consejo Superior 010 del 24 de marzo de 2022.

8 RECOMENDACIONES

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

Diseñar plan de mejoramiento teniendo en cuenta lo recomendado por la Oficina de Control Interno y los informes presentados por el Administrador del Aplicativo PQRDS, así como lo requerido por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA- y las orientaciones impartidas frente al uso de las TIC.

La 2° Línea de defensa deberá propender por el fortalecimiento del proceso de respuesta de las PQRDS, para que se brinde desde el aplicativo, y no quede ninguno en estado No Solucionado, evitando que se materialicen riesgos por la no solución de peticiones

Para ello se debe diseñar estrategias claras, realizables y medibles a fin de llevar a cabo las capacitaciones requeridas, involucrando las dependencias responsables, para brindar respuestas de fondo, claras y congruentes entre lo pedido y lo resuelto, tal y como lo describe el MIPG en su Política de Servicio al Ciudadano: *“entender que la gestión del servicio al ciudadano no es tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus PQRDS, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.”*

Las capacitaciones que se impartan a los responsables de tramitar las respuestas PQRDS, deberán incluir lo establecido en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015, en el entendido de que la falta de atención a las peticiones y a los términos para su resolución, constituirán falta para el servidor público, dando lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo al régimen disciplinario.

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

Ibagué, 9 de febrero 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