



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 B-2024

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto
Jefe Oficina Control Interno

Ibagué, 6 de febrero 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	4
5.1	Total Solicitudes Recibidas	4
5.2	Solicitudes recibidas mes a mes	5
5.3	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre B 2024	5
5.4	Solicitudes por tipo/dependencias	6
5.4.1	Denuncias	6
5.4.2	Peticiones	6
5.4.3	Reclamos	7
5.4.4	Quejas	8
5.4.5	Sugerencias	8
5.5	Estado de las Solicitudes	9
5.5.1	PQRDS con estado No Solucionado	9
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2024	13
7	CONCLUSIONES	15
8	RECOMENDACIONES	16

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 semestre B de 2024 (1° de julio al 31 de diciembre de 2024).

2 OBJETIVO

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

3 ALCANCE

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por la ciudadanía ante la Universidad del Tolima y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el semestre B-2024 (1° de julio al 31 de diciembre de 2024).

4 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

4.1 Criterios de Seguimiento Externo

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



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

4.2 Criterios de Seguimiento Interno

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

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el semestre B de 2024, se registraron en el aplicativo Web un total de 586 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla #1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2024

CLASE SOLICITUD	
DENUNCIA	3
PETICIÓN	411
QUEJA	65
RECLAMO	51
SUGERENCIA	8
TOTAL	538

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

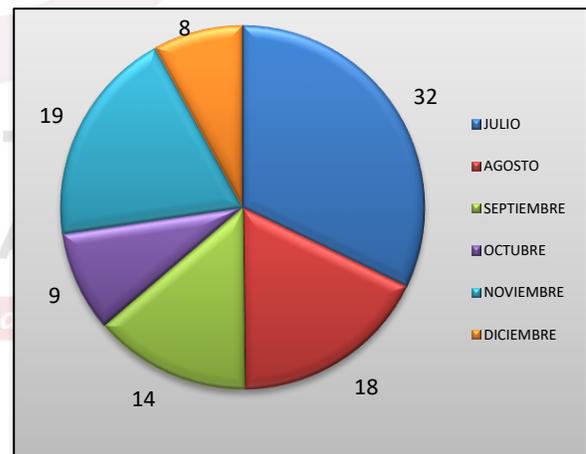
Observación 2. Teniendo en cuenta la información arrojada por el aplicativo se evidenció que de las solicitudes recibidas durante el semestre B de 2024, el mayor registro de solicitudes se presentó en el mes de julio. Ver Tabla 2 y Gráfica 1.

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

SOLICITUDES POR MES	
MES	%
JULIO	32
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	14
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	19
DICIEMBRE	8
TOTAL	100

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

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



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

5.3 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre B 2024

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2024, la mayor concentración se presentó en 5 unidades académico administrativas para un total de 316 que corresponde al 59% del total de PQRDS, asimismo, se evidenció que el Administrador resolvió

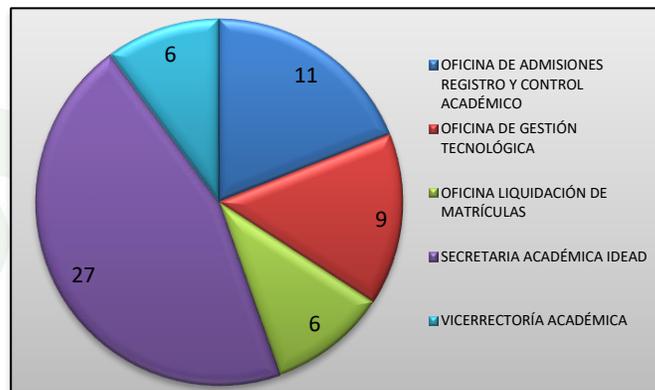
152, entre las que se encuentran 86 rechazadas. Las cantidades y porcentajes se muestran en la tabla 3 y gráfica 2

Tabla 3. Dependencias con mayor concentración de solicitudes

RESPUESTAS UAC-AD/ MES	CANTIDAD
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL CADÉMICO	60
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	48
OFICINA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULAS	33
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	143
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	32
TOTAL	316

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 SUGERENCIA

5.4 Solicitudes por tipo/dependencias

5.4.1 Denuncias

Observación 4. Durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2024, se presentaron 3 denuncias, ante dos unidades administrativas. tal y como se aprecia en la gráfica 3:

El comportamiento de las denuncias presentadas para el semestre B de 024, disminuyó con respecto al semestre A 2024, que fue de 28.

El Administrador no resolvió denuncias ara el presente período (semestre B de 2024)

5.4.2 Peticiones

Observación 5. Durante el semestre B de 2024 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 411 peticiones, que representa el 70% del total de solicitudes del período. El Administrador resolvió 125 peticiones.

Gráfica 3. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

El total de peticiones recibidas, permite evidenciar que, de las cinco unidades que se recibieron durante el semestre B de 2024, el mayor número de peticiones se concentró en la Secretaría Académica del IDEAD con un 27,25% del total de las presentadas; como se muestra en la Gráfica 4:

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



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

Observación 6. Se evidenció que del total de 411 peticiones presentadas durante el semestre B de 2024, 125 fueron resueltas por el administrador y su comportamiento fue: 86 de ellas fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo por estar repetidas y las restantes 66 en estado Solucionado.

5.4.3 Reclamos

Observación 7. Durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2024, se recibieron 37 reclamos a diferentes unidades académico administrativas, concentrándose el mayor número de ellos en la Secretaría Académica del IDEAD.

El administrador resolvió 14 reclamos para un total de 51 reclamos durante el semestre B de 2024, tal como se aprecia en la siguiente tabla y gráfica con sus porcentajes:

Gráfica 5. Dependencias a las que se presentaron los reclamos



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

5.4.4 Quejas

Observación 8. Se evidenció que se presentaron 65 quejas en total durante el semestre B de 2024, concentradas en 12 unidades académico-administrativas. La Secretaría Académica del IDEAD, es la unidad a la que se presentó la mayor cantidad. (ver gráfica 6)

El número de quejas presentadas durante el semestre B de 2024, disminuyó en comparación con el semestre anterior que se registraron 87 quejas.

El administrador resolvió 12 quejas.

Gráfica 6. Porcentaje mayor número de Reclamos por Unidad Académico-Administrativa



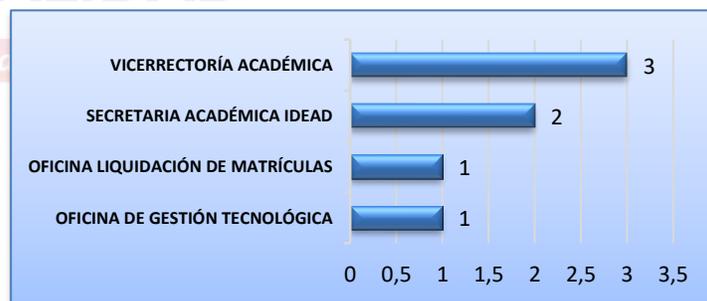
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

5.4.5 Sugerencias

Observación 9. Se evidenció que durante el período del 1° de julio al 31 de diciembre de 2024, se recibieron ocho sugerencias, de las cuales la Vicerrectoría Académica registró el mayor número de estas, con tres. (ver gráfica 7)

Ante el Administrador se presentó una sugerencia.

Gráfica 7. Porcentaje mayor número de Reclamos por Unidad Académico-Administrativa



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

5.5 Estado de las Solicitudes

Observación 10. Del total de las 538 PQRDS recibidas durante el semestre B de 2024, se evidenció que 42 se encuentran en estado No Solucionado, 86 fueron rechazadas por el Administrador, por estar repetidas o por ser temas ajenos a la Institución, de estas rechazadas se evidenció que un mismo ciudadano interpuso 42 solicitudes repetidas de las cuales 39, fueron petición y 3, reclamo, en un mismo día.

5.5.1 PQRDS con estado No Solucionado

A continuación, se detalla el estado No Solucionado de las 42 PQRDS presentadas durante el semestre B de 2024, por unidad académico administrativa, que recaen en diez unidades como se aprecia en las tablas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16:

Tabla 4. División Contable y Financiera

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
85188320022715072024	PETICIÓN	2024-07-15	2024-07-29

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

Tabla 5. División de Relaciones Laborales y Prestacionales

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
202328116003801102024	PETICIÓN	2024-10-01	2024-10-15

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

Tabla 6. Facultad Ciencias de la Educación

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
864979311292824092024	RECLAMO	2024-09-24	2024-10-08

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

Tabla 7. Facultad de Ciencias de la Salud

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
971009114314625072024	PETICIÓN	2024-07-25	2024-08-08
21824613485226072024	PETICIÓN	2024-07-26	2024-08-09

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

Tabla 8. Oficina de Asesoría Jurídica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
11207522490303092024	PETICIÓN	2024-09-03	2024-09-17

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

Tabla 9. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
502496619540418082024	PETICIÓN	2024-08-18	2024-08-30
947997321553019112024	QUEJA	2024-11-19	2024-12-03

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

Tabla 10. Oficina Liquidación de Matrículas

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
279547909521213082024	PETICIÓN	2024-08-13	2024-08-27
412089810321616082024	RECLAMO	2024-08-16	2024-08-30
487692108101517092024	DENUNCIA	2024-09-17	2024-10-01
142661409523618092024	PETICIÓN	2024-09-18	2024-10-02
537414314441520092024	QUEJA	2024-09-20	2024-10-04
284533708451203102024	PETICIÓN	2024-10-03	2024-10-17
48601113354505102024	RECLAMO	2024-10-05	2024-10-18
768054811445607102024	PETICIÓN	2024-10-07	2024-10-21
430519611391007102024	PETICIÓN	2024-10-07	2024-10-21

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

Tabla 11. Oficina de Liquidación de Matriculas

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

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

Tabla 12. Sección Deportes

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
65591816550828082024	QUEJA	2024-08-28	2024-09-11

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

Tabla 13. Secretaria Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
425138715000725072024	QUEJA	2024-07-25	2024-08-08
290927517283325072024	RECLAMO	2024-07-25	2024-08-08
914383317095525072024	QUEJA	2024-07-25	2024-08-08
628958918041025072024	QUEJA	2024-07-25	2024-08-08
748336807394030072024	PETICIÓN	2024-07-30	2024-08-13
182164413120522082024	RECLAMO	2024-08-22	2024-09-05
293342813351926082024	PETICIÓN	2024-08-26	2024-09-09
574950115293926082024	PETICIÓN	2024-08-26	2024-09-09

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

Tabla 14. Secretaria General

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
47198619200614082024	PETICIÓN	2024-08-14	2024-08-28
690452406210803102024	PETICIÓN	2024-10-03	2024-10-17
888077009064311112024	RECLAMO	2024-11-11	2024-11-25

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

Tabla 15. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
339312722261323072024	PETICIÓN	2024-07-23	2024-08-06
801713410394924072024	PETICIÓN	2024-07-24	2024-08-07
231243913072724072024	QUEJA	2024-07-24	2024-08-07
549304713492924072024	PETICIÓN	2024-07-24	2024-08-07
670362810255313082024	PETICIÓN	2024-08-13	2024-08-27
249648320205402112024	PETICIÓN	2024-11-02	2024-11-15
963560713404503112024	PETICIÓN	2024-11-03	2024-11-15
510929017043503112024	PETICIÓN	2024-11-03	2024-11-15
639861819175017112024	PETICIÓN	2024-11-17	2024-11-29
759166922391024112024	SUGERENCIA	2024-11-24	2024-12-06
471536510554829112024	RECLAMO	2024-11-29	2024-12-13

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

Tabla 16. Vicerrectoría Académica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
601933520020914072024	PETICIÓN	2024-07-14	2024-07-26

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

Observación 11. El comportamiento de las PQRDS registradas en los informes presentados por el administrador del aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, durante el semestre B de 2024, permite evidenciar que un alto porcentaje de estas son de índole académico, destacándose los procesos de matrícula, expedición de certificados, desarrollo de programas académicos, planes de estudio, horarios de clase, y para los asuntos administrativos, estos tienen que ver con temas de bienestar, financieros, logísticos, asuntos que se repiten cada semestre.

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

Observación 13. Se evidenció en los resultados arrojados por el Aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, que durante el

semestre B de 2024 (del 1° de enero al 30 de junio de 2024), el tiempo máximo de respuesta fue de 12 días, siendo y el mínimo de dos días.

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

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

Observación 14. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre B 2024 se presentan diferencias en cada uno de los meses, evidenciando que hay coincidencia para los meses de agosto y octubre, con una diferencia de 6 solicitudes más, que se leen en los informes presentados por el Administrador, es importante destacar que no se reportó información para el mes de diciembre de 2024, por parte del Administrador del Aplicativo Web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS" y tampoco se evidenció en el sitio web institucional <http://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-pqrds.html>. (Ver tabla 17)

Tabla 17. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2024

MES	APLICATIVO	ADMINISTRADOR
JULIO	173	171
AGOSTO	95	95
SEPTIEMBRE	75	80
OCTUBRE	48	48
NOVIEMBRE	104	150
DICIEMBRE	43	
	538	544

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

Observación 15. Los informes presentados por el Administrador muestran una tendencia de mayor proporción a las de tipo académico, siendo las de: Inscripciones, Verificación de Título, Expedición de Certificados, Estudios de Homologación y becas, las de mayor concurrencia. Así mismo, las solicitudes de tipo administrativo se presentan para: Cambio de Crédito, Devolución de Dinero, Información General, Problemas con la Plataforma y Derecho de Petición.

A continuación, se presenta tabla con el comportamiento de los porcentajes en cada uno de los PQRDS por tipo, bien sea académico o administrativo, durante el período del 1° de julio al 31 de diciembre de 2024 (Ver tabla 18):

Tabla 18. Porcentajes PQRDS por tipo-mes

MES	ACADEMICA	ADMINISTRATIVA
JULIO	89%	11%
AGOSTO	87%	13%
SEPTIEMBRE	84%	10%
OCTUBRE	81%	19%
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

Fuente: INFORMES PRESENTADOS POR EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA.

Observación 16. En los informes presentados por el Administrador *del Aplicativo Web* “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS” se lee que los PQRDS del semestre B de 2024, tuvieron valor porcentual mayor para los de tipo académico. Esta información sólo se validó para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre.

Para los meses de noviembre y diciembre se presentaron novedades teniendo en cuenta que,

- Para el mes de noviembre, los datos no se pudieron calcular por cuanto la suma no correspondió con lo registrado,
- Para el mes de diciembre, no se presentó el informe y tampoco se evidenció publicado en el sitio web institucional de informes PQRDS.

7 CONCLUSIONES

Se evidenció la presentación de los informes mes a mes (julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre), a excepción del informe del mes de diciembre de 2024, de acuerdo al paso a paso descrito en el procedimiento GC-P03.

Dentro de los informes presentados por el Administrador, para los meses de julio a noviembre de 2024, se evidenció:

- Alto porcentaje de las quejas en las que se indica insatisfacción por no dar respuesta rápida a las solicitudes,
- La tendencia de los derechos de petición se relaciona con la mejora en la eficiencia del servicio en cuanto a que se den respuestas rápidas,
- Se evidencia que ante la Secretaría Académica del IDEAD se presentan alto volumen de PQRDS debido a su amplia cobertura.
- No se evidencia la propuesta de acciones de mejora por la continua presentación de PQRDS en estado “No Solucionado” que mes a mes se reflejan porque no se da respuesta desde el aplicativo, según se consigna en los informes.

Se evidenció que el “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, no cuenta con formularios comprensibles y amigables para el diligenciamiento de cada PQRDS, por tema, esto es, petición, queja, reclamo denuncia o solicitud, que permita fácil interacción entre los grupos de valor con la Institución, lo cual conllevaría a que se presenten solicitudes repetidas.

En general la información se presenta con debilidades teniendo en cuenta que sólo se toma lo consignado en el aplicativo PQRDS “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS” y no se incluye lo consignado en la Ventanilla Única, Buzón de Sugerencias, Líneas de Atención Telefónica, Atención Virtual y Servicio al Ciudadano, así mismo para el mes de noviembre se presentan inconsistencias en los totales de PQRDS.

Se evidenció la publicación “Carta de Trato Digno, en el sitio web institucional https://www.ut.edu.co/images/manuales/CARTA_TRATO_DIGNO_UT21.pdf, como un

instrumento más de interacción con el ciudadano y el compromiso como entidad pública, en la garantía de sus derechos.

No se evidencia simplificación de procesos y la inversión en tecnología multi recomendada en los informes del Administrador del Aplicativo Web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, así como en los informes presentados por la Oficina de Control Interno y la Procuraduría General de la Nación.

Persiste debilidad en los informes puesto que no se evidencia que las respuestas a los PQRDS, presentadas por las unidades responsables, se brinden de fondo y den solución a cada petición, queja, reclamo o sugerencia que se presente ante la Institución.

8 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno mantiene las recomendaciones descritas en anteriores informes y adiciona las siguientes, que corresponde al semestre B de 2024, (1° de julio al 31 de diciembre de 2024):

La Administración del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, desde su rol de 2° Línea de Defensa, debe diseñar e implementar estrategias que permitan evitar que se sigan presentando PQRDS repetidas, que en el mayor de los casos son interpuestas por un mismo ciudadano, ya que desgasta y genera reprocesos innecesarios para la administración y del mismo sistema.

Evaluar la efectividad de las respuestas que se brindan a cada PQRDS a fin de evitar que se siga presentando el estado “No Solucionado”.

Mejorar el diseño de las capacitaciones y las campañas de publicidad, que permita la inclusión de aspectos como la retroalimentación, para identificar puntos débiles y áreas de mejora para el logro de los resultados esperados.

Establecer y actualizar procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integrado, que coordinen la estandarización de las actividades de la atención al ciudadano, tanto presencial

como virtual y por los diversos canales de atención.

Adicionar a los informes PQRDS, los que se presentan en físico: Mensajería-Correo Certificado, Personal, Verbal, Ventanilla Única, Buzón de Sugerencias, Líneas de Atención Telefónica, Atención Virtual, Correo Electrónico y Redes Sociales, a fin de presentar informes de manera integrada, precisa, confiable y oportuna.

Fortalecer la Infraestructura Tecnológica e implementar mejoras en la plataforma que opera el aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, a fin de la simplificación de procesos y su actualización que permita realizar seguimiento y control de PQRDS, e incluir las recomendaciones de la Procuraduría General de la Nación en cuanto a los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA-, que data de años atrás, en pro de la oportunidad en la prestación del servicio y de cara a la ciudadanía y grupos de valor y de interés.

Ibagué, 6 de febrero 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