

DESPACHO DEL RECTOR OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS -SEMESTRE A-2020 -FORMATO GC-P03



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

Ibagué, julio de 2020

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 más de treinta (30) solicitudes durante el semestre 2020 A ...	7
5.5	Solicitudes por dependencias	8
5.5.1	Denuncias	8
5.5.2	Peticiones	8
5.5.3	Reclamos	9
5.5.4	Quejas	10
5.5.5	Sugerencias	11
5.6	Dependencias con solicitudes en estado No solucionado	12
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL DMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2020	16
7	CONCLUSIONES	17
8	RECOMENDACIONES	18

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 de Gestión de la Universidad del Tolima, dentro del Programa Anual de Auditorías, programó un seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por la Oficina de Correspondencia, durante el primer semestre del 2020 (1° de enero al 30 de junio de 2020).

2 OBJETIVO

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

3 ALCANCE

Efectuar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por la ciudadanía ante la Universidad del Tolima y verificar la oportuna respuesta a los peticionarios, durante el semestre A-2020 (1° de enero al 30 de junio de 2020).

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.
- Resolución 760 de 2011 “Por la cual se reglamenta la metodología de presentación de los planes de mejoramiento, por parte de las unidades académicas y administrativas en la Universidad del Tolima”
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (tomado de http://administrativos.ut.edu.co/images/universidad/plan_anticorrupcion/PAAC_Vigencia_2_020.pdf)

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el primer semestre del año 2020, se registraron en el aplicativo Web un total de 669 PQRDS, relacionadas en la tabla N° 1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre A de 2020

CLASE SOLICITUD	2020 A
DENUNCIAS	8
PETICIONES	478
QUEJAS	94
RECLAMOS	72
SUGERENCIAS	17
TOTAL	669

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

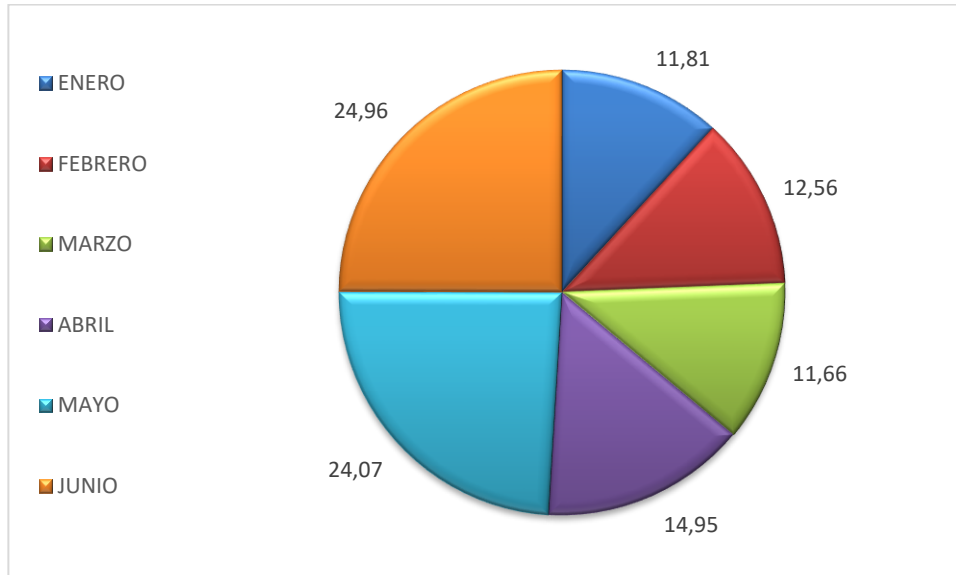
Observación 2. Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que los meses en que más se recibieron solicitudes, fueron junio con 167, representado en un 24.96%, seguido de mayo con 161, con el 24.07% del total. (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes durante el semestre A de 2020

MES	REPORTE APLICATIVO
ENERO	79
FEBRERO	84
MARZO	78
ABRIL	100
MAYO	161
JUNIO	167
TOTAL	669

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por Mes durante el semestre A de 2020



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

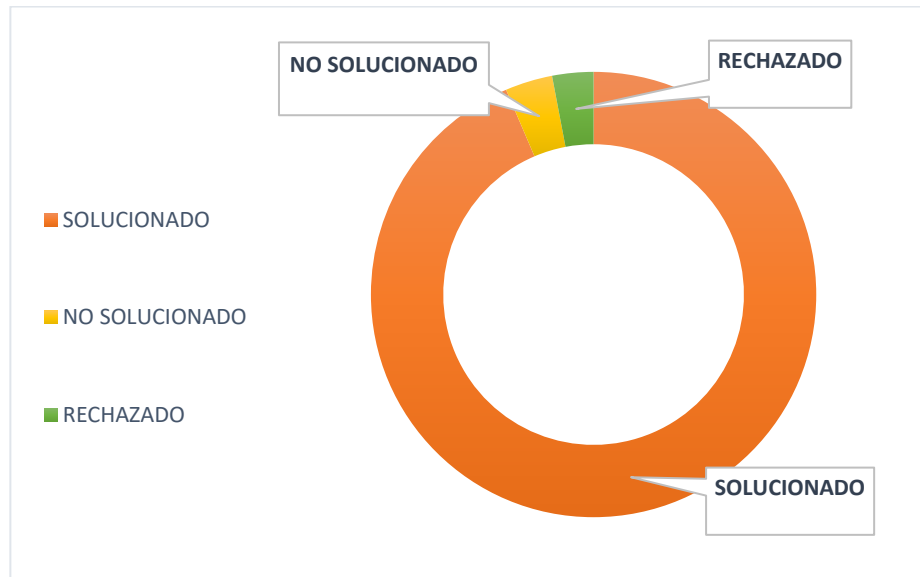
El estado de las solicitudes presentadas ante la Universidad del Tolima, durante el semestre A de 2020, generadas por el aplicativo web SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, evidenció que se dio solución a 326, mientras que 23 se encuentran en estado “No solucionado” y 20 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

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

ESTADO SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
SOLUCIONADO	626	93,57 %
NO SOLUCIONADO	23	3,44 %
RECHAZADO	20	2,99%
TOTAL	669	100

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

Gráfica 2. Solicitudes solucionadas, no solucionadas y rechazadas y sus porcentajes



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

Observación 1. La información arrojada por el aplicativo nos muestra que un porcentaje mínimo de solicitudes se encuentra en estado “No solucionado” y al compararlo con el mismo período del año 2019, este disminuyó en 5.

Recomendación 1. Resolver las solicitudes de fondo, dentro de los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 y teniendo en cuenta que las respuestas se deben dar desde el aplicativo para que se registren y se tomen en cuenta como solucionadas para el ciudadano que las interpone.

Observación 2. Se observa el estado “Rechazado”, para 20 solicitudes que se presentaron y fueron atendidas por el administrador.

5.4 Reporte Dependencias con más de treinta (30) solicitudes durante el semestre 2020 A

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2020, éstas se dirigieron a 28 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 5 dependencias, que en su orden son: Secretaría Académica del IDEAD, Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Académica y Secretaría General, como se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4. Reporte Dependencias con más de 30 solicitudes durante el semestre A de 2020

NOMBRE OFICINA	SOLICITUDES POR DEPENDENCIA
ADMINISTRADOR	78
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	121
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	86
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	66
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	52
SECRETARIA GENERAL	37
TOTAL	440

Observación 4. Las solicitudes enviadas a las cinco dependencias y la respuesta directa del administrador constituyen el 65,77% del total de solicitudes que se recibieron durante el Semestre A de 2020.

5.5 Solicitudes por dependencias

5.5.1 Denuncias

Se presentaron en total 8 denuncias durante el período correspondiente al semestre A de 2020, tal como se observa en la gráfica 3.

Gráfica 3. Cantidad Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



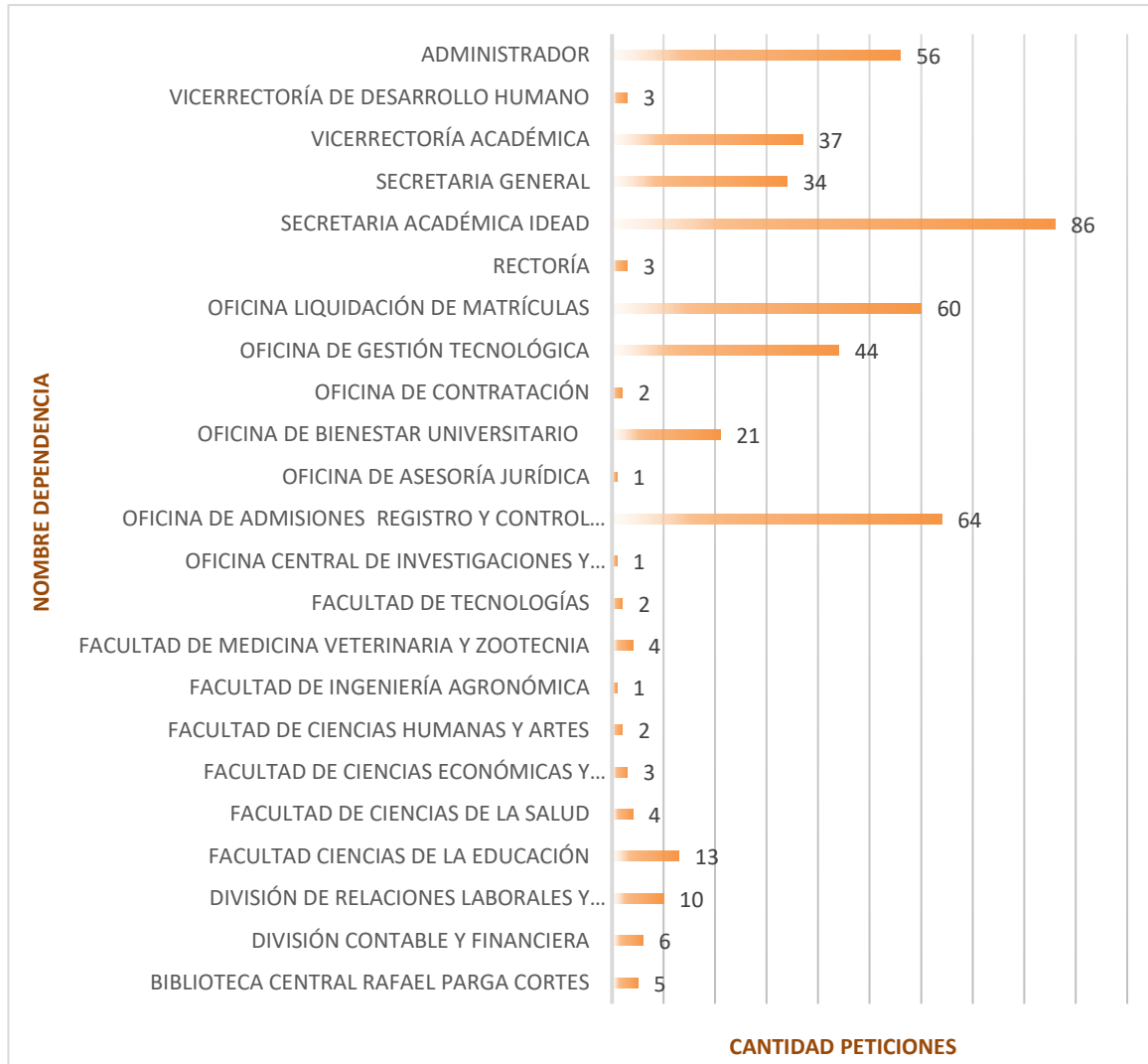
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.2 Peticiones

Durante este período se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, 478 peticiones, siendo la Secretaría Académica del IDEAD la unidad con mayor cantidad, con 86, seguida por la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico con 64 peticiones.

También se evidencia que el Administrador reportó 56 respuestas a las peticiones dirigidas durante este período 2020 A. (Ver gráfica 4)

Gráfica 4. Cantidad Peticiones Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

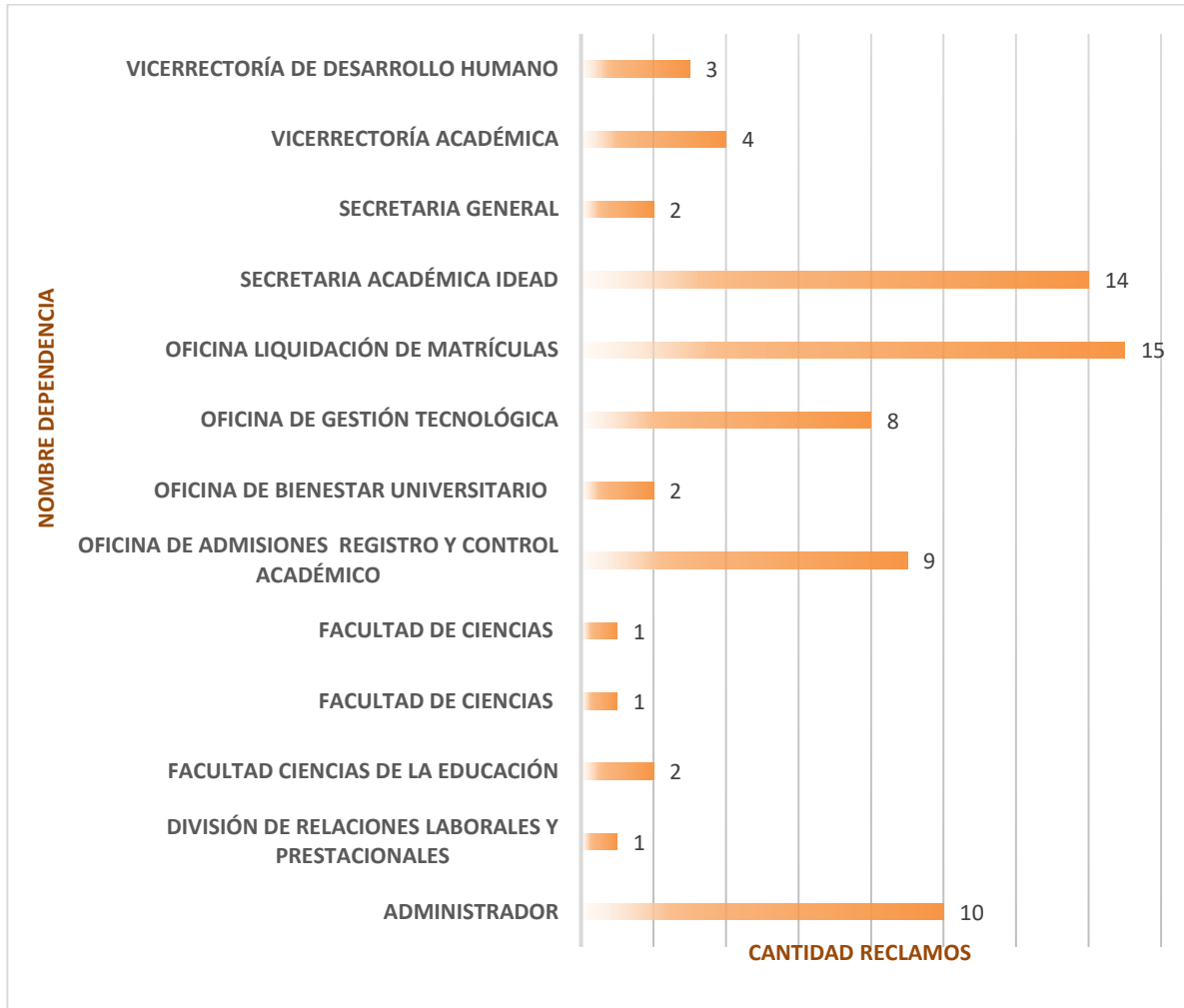


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.3 Reclamos

Durante el período del 1° de enero al 30 de junio de 2020), se presentaron en total 72 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentaron ante las Oficinas de Liquidación de Matrículas y Secretaría Académica del Idead. El Administrador del Sistema dio respuesta a 10 reclamos. (Ver gráfica 5.)

Gráfica 5. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa

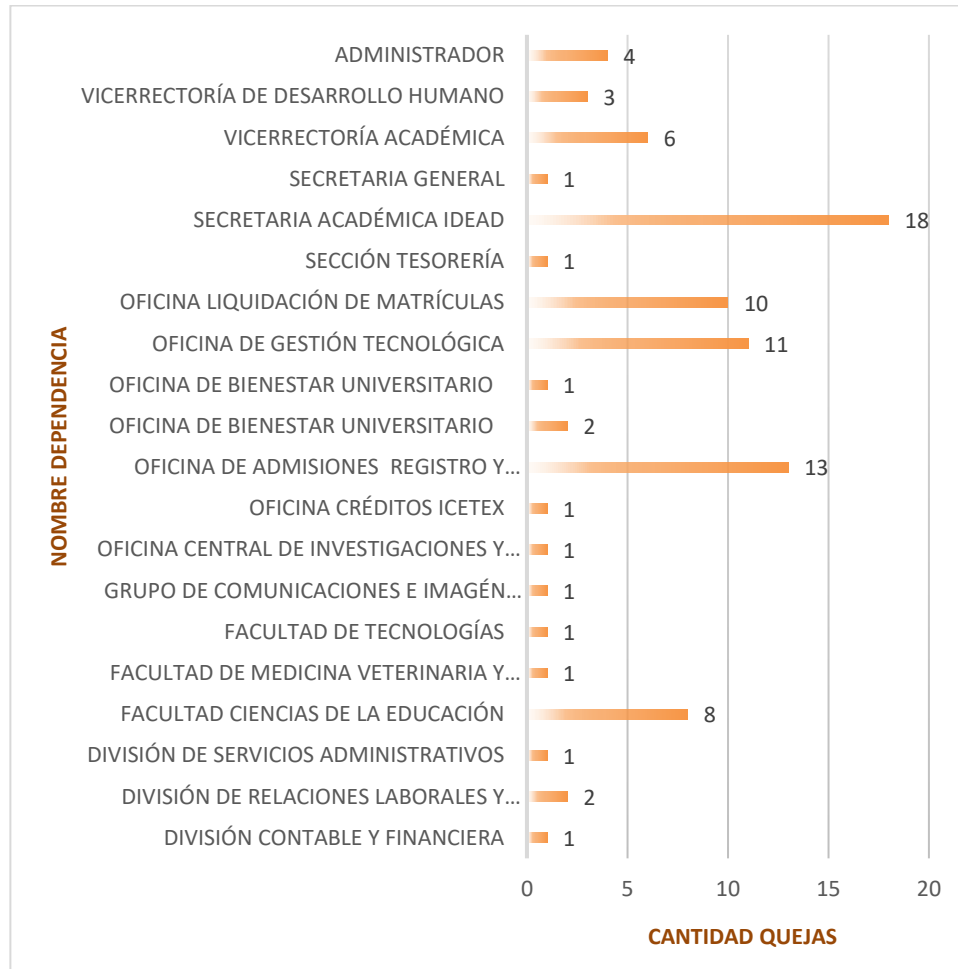


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.4 Quejas

Durante este período se presentaron 94 quejas, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que el mayor número se presentó ante Secretaría Académica del IDEAD. El administrador dio respuesta a 7 quejas de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre A de 2020. (Ver gráfica 6.)

Gráfica 6. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa

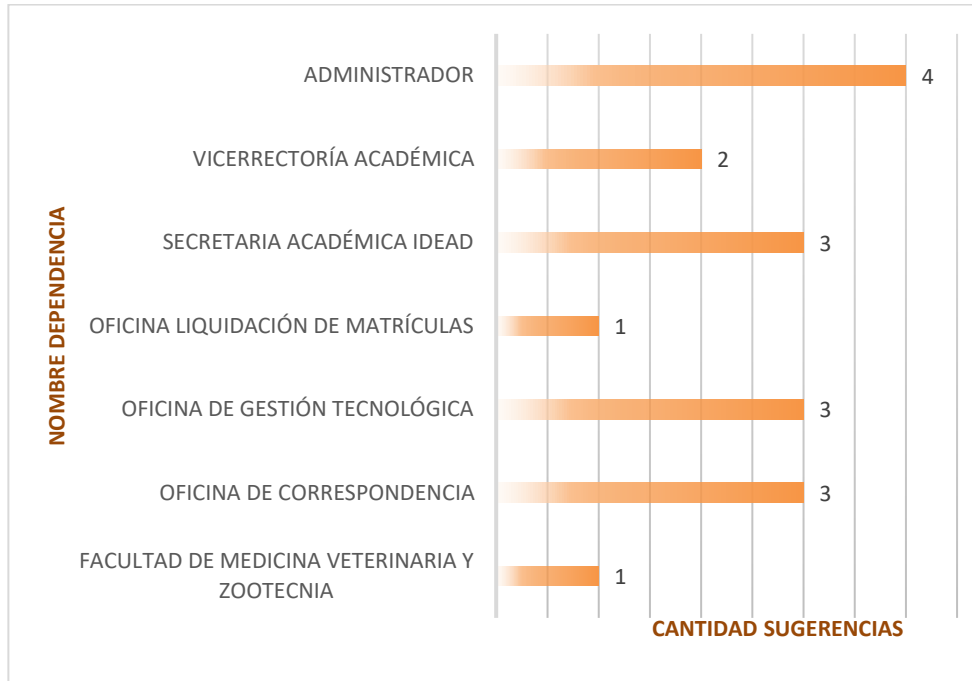


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

5.5.5 Sugencias

Durante este período se presentaron 17 sugerencias, ante las diferentes unidades académico administrativas. El administrador atendió 4 sugerencias de las presentadas durante el período correspondiente al Semestre A de 2020. (Ver gráfica 7.)

Gráfica 7. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

5.6 Dependencias con solicitudes en estado No solucionado

Observación 7. De 669 solicitudes presentadas durante el semestre A de 2020, 23 de ellas se encuentran en estado No solucionado, las cuales recaen en las siguientes dependencias:

Tabla 5. División Relaciones Laborales y Prestacionales

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
256404615031326022020	PETICIÓN	2020-02-26	2020-03-11
794616109045518042020	PETICIÓN	2020-04-18	2020-05-01

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 8. De catorce solicitudes dirigidas a la División de Relaciones Laborales y Prestacionales, se evidenció que, dos de ellas se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 6. División de Servicios Administrativos

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
376606715320205032020	QUEJA	2020-03-05	2020-03-19

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 9. De tres solicitudes dirigidas a la División de Servicios Administrativos, se evidenció que, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 7. Facultad Ciencias Humanas y Artes

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
497776217530402062020	PETICIÓN	2020-06-02	2020-06-16

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 10. Se evidenció que de tres solicitudes dirigidas a la Facultad de Ciencias Humanas y Artes, durante el semestre A de 2020, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 8. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
593631314331325052020	QUEJA	2020-05-25	2020-06-08

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 11. Se evidenció que durante el semestre A de 2020, de seis peticiones dirigidas a la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, una de ellas se encuentra en estado No solucionado.

Tabla 9. Facultad de Tecnologías

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
972831218095528042020	QUEJA	2020-04-28	2020-05-12

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 12. Se evidenció que las cuatro peticiones dirigidas a la Facultad de Tecnologías, durante el semestre A de 2020, una de ellas se encuentran en estado No solucionado.

Tabla 10. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
737269016425928012020	PETICIÓN	2020-01-28	2020-02-11

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 13. Durante el semestre A de 2020, de las ochenta y siete solicitudes recibidas por la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, se evidenció que una ellas, se encuentran en estado no solucionado.

Tabla 11. Oficina Asesoría Jurídica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
957165613513529022020	PETICIÓN	2020-02-29	2020-03-13

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 14. De dos solicitudes dirigidas a la Oficina de Asesoría Jurídica, en el semestre A de 2020, se evidenció que una de ellas, se encuentran en estado no solucionado.

Tabla 12. Oficina de Bienestar Universitario

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
981665011001818042020	PETICIÓN	2020-04-18	2020-05-01

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 15. De veintisiete solicitudes dirigidas a la Oficina de Bienestar Universitario en el semestre A de 2020, se evidenció que una de ellas se encuentra en estado no solucionado.

Tabla 13. Oficina de Liquidación de Matrículas

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
603342623050507012020	PETICIÓN	2020-01-07	2020-01-22
958264612465025032020	PETICIÓN	2020-03-25	2020-04-08
151204315471809062020	PETICIÓN	2020-06-09	2020-06-23

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 16. De ochenta y nueve solicitudes dirigidas a la Oficina de Liquidación de Matrículas durante el semestre A de 2020, se evidenció que tres de ellas se encuentran en estado no solucionado.

Tabla 14. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Límite Respuesta
854582711115129012020	PETICIÓN	2020-01-29	2020-02-12
138740916543529012020	QUEJA	2020-01-29	2020-02-12
461362111482530012020	QUEJA	2020-01-30	2020-02-13
567009116283604022020	PETICIÓN	2020-02-04	2020-02-18
323329811522104022020	PETICIÓN	2020-02-04	2020-02-18
317646111484704022020	PETICIÓN	2020-02-04	2020-02-18
26423516362705032020	PETICIÓN	2020-03-05	2020-03-19
919617115064721052020	PETICIÓN	2020-05-21	2020-06-04
577655422350402062020	PETICIÓN	2020-06-02	2020-06-16
600776118345202062020	PETICIÓN	2020-06-02	2020-06-16
678585508514308062020	PETICIÓN	2020-06-08	2020-06-22

Fuente. Base datos suministrada por la Oficina de Gestión Tecnológica -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PQRD's

Observación 17. De ciento treinta y dos solicitudes dirigidas a la Secretaría Académica del IDEAD, durante el semestre A de 2020, se evidenció que once de ellas se encuentran en estado no solucionado.

Recomendación 2. Hacer seguimiento a las peticiones remitidas a las dependencias que por competencia tienen a cargo la respuesta.

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2020

El presente informe de seguimiento se confronta entre los reportes recibidos por la Oficina de Correspondencia -Administrador del aplicativo y los reportes generados por el aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS".

Observación 15. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para este período de 2020 (semestre A) se presentan diferencias significativas en cada uno de los meses, siendo el mes de abril, el que presentó mayor diferencia, con 94 solicitudes más, reportadas por el administrador. (Ver tabla N° 13).

Observación 19. Se observa que no se reportó el último reporte del administrador, corresponde al mes de junio de 2020. (Ver tabla N° 13).

Observación 20. Las tablas presentadas en los informes del administrador PQRD'S, para el semestre A de 2020, no están totalizadas.

Recomendación 3. Evaluar la estructura del informe mensual que presenta el administrador del Aplicativo web "SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS", el cual debe totalizar las tablas presentadas en el mismo.

Tabla 15. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2020

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
ENERO	79	70
FEBRERO	84	79
MARZO	78	150
ABRIL	100	194
MAYO	161	149
JUNIO	167	274
TOTAL	669	916

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

Recomendación 4. Diseñar e implementar controles, que permitan garantizar la uniformidad en los informes periódicos presentados por el administrador del sistema de PQRDS y los

reportados por el SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

7 CONCLUSIONES

En los informes presentados por el Administrador del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, de la Universidad del Tolima, para el Semestre A de 2020, se observa:

- Que, más del 78% de los requerimientos son de tipo académico, por asuntos relacionados con el desarrollo propio de los programas académicos. En un porcentaje menor se encuentran las solicitudes de índole administrativo los cuales tienen que ver con asuntos financieros, logísticos y de bienestar.
- Manifiesta el Administrador del Aplicativo que, la tendencia presentada por los usuarios, fue de tipo aclaratorio por diferentes situaciones académicas y administrativas y de información general; asimismo, a partir del mes de marzo, por la “*situación generada por el covid (sic), se recibieron solicitudes en torno a la manera en que se va a realizar las clases virtuales, del trabajo en casa,*” entre otras. Peticiones estas atípicas, debido a la declaratoria de confinamiento por cuenta de la pandemia COVID-19.

El comportamiento de las PQRD’S del semestre A de 2020, se presentó así:

- Incremento en la cantidad de solicitudes presentadas por los usuarios, frente al mismo período de 2019, en el cual se presentaron 355.
- El estado de las solicitudes “No Solucionado” disminuyó para el semestre A de 2020, frente al mismo en 2019, que fue de 28. Asimismo se observó en los informes del Administrador del Aplicativo, que algunas de estas solicitudes quedaron en estado no solucionado, se debió a cambio de personal en los cargos.
- Se presentaron 20 solicitudes en estado de “Rechazado”, las cuales fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo porque se presentaron varias veces.
- En la información enviada por la Oficina de Correspondencia, se observa que en los estados de las solicitudes -No solucionado-, se da como novedad para el semestre A de 2020, objeto del presente informe: “por cambio de cargo”, de servidores que tenían a su cargo el deber de dar respuesta.

A la fecha de la elaboración del presente informe no se observa el rediseño el programa web para el trámite de las solicitudes PQRD'S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a lo reportado por el ITA.

De los reportes enviados por el Administrador del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, de la Universidad del Tolima y lo que arroja el reporte del aplicativo, se ven reflejadas diferencias significativas.

La Oficina de Control de Gestión no recibió de parte del administrador del aplicativo web “SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS”, la copia del informe correspondiente el informe de la Ventanilla Única.

8 RECOMENDACIONES

Dar respuesta de fondo a todas las solicitudes presentadas a la Universidad, teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, enfatizando que la Oficina de Correspondencia debe realizar el seguimiento a las respuestas enviadas a los peticionarios; la administración tiene la responsabilidad de garantizar una respuesta real, que remedie lo pedido por el ciudadano, tal como lo consagra el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 -Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones- que a la letra dice:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Capacitar permanentemente a las unidades académico-administrativas, que por competencia tienen a cargo la respuesta, y en general a la comunidad universitaria, así:

- Los plazos no pueden exceder de los concedidos por la Ley para cada caso. Lo anterior, en concordancia con lo estipulado en el artículo 7° de la Resolución 0652 de 2017, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima.
- Dar respuesta desde el aplicativo y no desde correos personales o institucionales, distintos al medio que se tiene desde la plataforma.
- Informar al administrador del aplicativo, de la resolución de fondo a la petición, queja o reclamo del ciudadano, cuando se resuelva personalmente.
- Instruir en aspectos que tienen que ver con las obligaciones contenidas en la Ley 951 del 31 de marzo de 2005, que crea el acta de informe de gestión y tiene por objeto fijar las normas generales para la entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos del Estado, teniendo en cuenta que la dejación del cargo debe hacerse en los términos señalados por la Ley, y cumplir integralmente las disposiciones citadas, con el fin de evitar sanciones de índole disciplinario; así mismo, evitar las sanciones legales por no responder las PQRD'S dentro de los términos señalados o dejar de responderlos.
- Verificar que las actualizaciones que se hagan al aplicativo desde la Oficina de Gestión Tecnológica, la cual tiene a cargo el desarrollo del software según los requerimientos de la Procuraduría General, subsane fallas como alertas necesarias para dar respuesta a las solicitudes dentro los plazos exigidos por la Ley, los cuales son de imperioso cumplimiento por parte de los servidores públicos.

Incluir en el procedimiento GC-P03, las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales según lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, y la Resolución 0676 del 27 de mayo de 2019, expedida por la Rectoría de la Universidad del Tolima, “Por la cual se adopta el manual de políticas, lineamientos y parámetros para el tratamiento protección de datos personales de la Universidad del Tolima”, para promover y facilitar el cumplimiento de la ley en mención.

Incorporar en el mapa de riesgos el procedimiento Trámite de Peticiones Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias GC-P03, para identificar los eventos propios de los riesgos que puedan afectarlo, en términos de incumplimiento en los tiempos de atención de las PQRS, insatisfacción de los peticionarios en relación a las respuestas recibidas, fallas tecnológicas o humanas que puedan entorpecer el curso de las PQRS.

Rediseñar el aplicativo web para el trámite de las solicitudes PQRD'S, solicitado a la Oficina de Gestión Tecnológica, de acuerdo a lo reportado por el ITA. Se sugiere tener en cuenta al momento del rediseño del programa PQRD'S a implementarse por parte de la Oficina de Gestión Tecnológica, que este debe permitir detectar las solicitudes repetidas, para evitar que

se presenten novedades como “Rechazado”, así como desgastes en la atención de las solicitudes por esta causa, con el fin de facilitar y hacer más efectiva la interacción entre la entidad y los grupos de valor, ya que es fundamental poner a su disposición diferentes canales electrónicos para la recepción y respuesta de PQRSD. En este caso, es de vital importancia que el ciudadano tenga la posibilidad de hacer seguimiento, recibir respuesta y enviar retroalimentación sobre el servicio. (Gestión de Valores para el Resultado 3° Dimensión MIPG).

Entregar todos los informes correspondientes de manera mensual, con análisis respectivos para la socialización de los mismos. Los informes deben incluir el de la ventanilla única, porque estos pueden contener los datos faltantes que hacen la diferencia entre lo arrojado por el aplicativo y lo que reporta el administrador del aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, para el semestre.

Aprovechar la información contenida en la interacción con el ciudadano, grupos de valor y grupos de interés y sus principales recomendaciones o sugerencias que tengan por objeto mejorar el 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 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”.

Hacer seguimiento continuo de los PQRD’S, a través de un formulario de encuesta, ello con el objeto de conocer la percepción del 100% de peticionarios e identificar las situaciones que puedan afectar la oportunidad en su atención y adoptar las medidas que apliquen para el mejoramiento del servicio y su retroalimentación periódica.

Ibagué, 27 de julio de 2020



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