



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 A-2022

**Presentado a:**

**Dr. OMAR MEJÍA PATIÑO**  
Rector Universidad del Tolima

**Elaborado por:**

**OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ**  
Profesional Universitario  
-Oficina Control Interno

**Aprobado por:**

**ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**  
Jefe Oficina Control Interno

**Ibagué, julio de 2022**

## Contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO</b>	<b>3</b>
4.1	Criterios de Seguimiento Externo	3
4.2	Criterios de Seguimiento Interno	4
<b>5</b>	<b>SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA</b>	<b>4</b>
5.1	Total Solicitudes Recibidas	4
5.2	Solicitudes recibidas mes a mes	5
5.3	Estado de las Solicitudes	5
5.3.1	Solicitudes Solucionadas y no Solucionadas	5
5.4	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre 2022 A	6
5.5	Solicitudes por tipo/dependencias	7
5.5.1	Denuncias	7
5.5.2	Sugerencias	7
5.5.3	Peticiones	8
5.5.4	Quejas	10
5.5.5	Reclamos	11
<b>6</b>	<b>DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APLICATIVO WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE A 2022</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>14</b>

## 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 primer semestre del 2022 (1° de enero al 30 de junio 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 A-2022 (1° de enero al 30 de junio de 2022).

## 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 primer semestre del año 2022, se registraron en el aplicativo Web un total de 531 PQRDS, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo y sugerencia, como se aprecia en la tabla #1.

*Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre A de 2022*

CLASE DE SOLICITUD	
DENUNCIA	43
PETICIÓN	375
QUEJA	63
RECLAMO	44
SUGERENCIA	6
TOTAL	531

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

## 5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

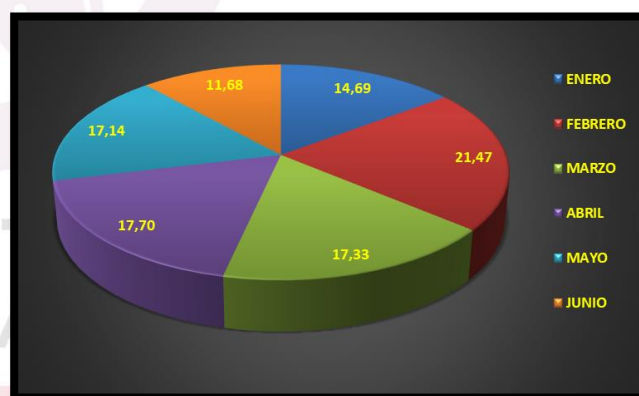
**Observación 2.** Dentro de la información arrojada por el aplicativo se puede observar el comportamiento de las solicitudes recibidas, evidenciando que el mes de febrero fue el que más recibió solicitudes, (Ver Tabla 2 y Gráfica 1).

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

MES	CANT SOL.
ENERO	78
FEBRERO	114
MARZO	92
ABRIL	94
MAYO	91
JUNIO	62
TOTAL	531

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

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas por mes durante el semestre A 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 A de 2022, evidenció que se dio solución a 701, mientras que

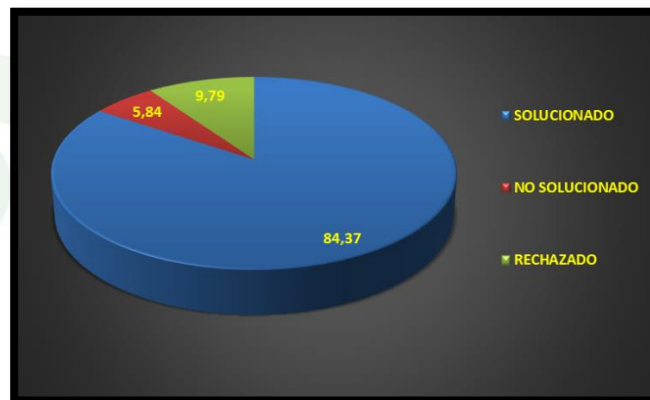
31 se encuentran en estado “No solucionado” y 37 solicitudes se encuentran en estado Rechazado (Ver Tabla 3 y Gráfica 2).

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

ESTADO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
SOLUCIONADO	448	84,37
NO SOLUCIONADO	31	5,84
RECHAZADO	52	9,79
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100,00</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 A

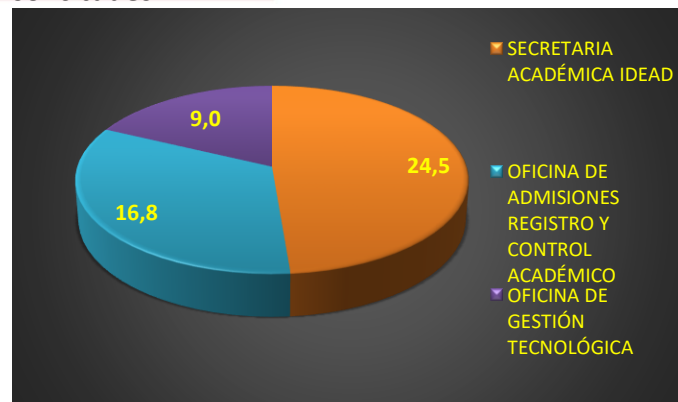
**Observación 4.** Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre A de 2022, éstas se dirigieron a 24 oficinas y otras las resolvió directamente el Administrador del Aplicativo. El mayor número se concentró en 3 dependencias, con un total de 267 PQRD’S, como se aprecia en la tabla 4 y gráfica 3:

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

RESPUESTAS POR UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO POR MES	CANTIDAD
SECRETARIA ACADÉMICA IDEAD	130
OFICINA DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	89
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA	48
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>

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

**Gráfica 3. Porcentajes concentración solicitudes**





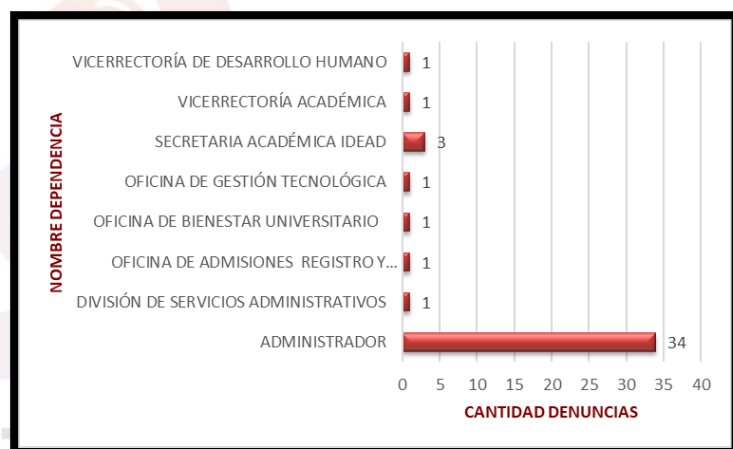
**Observación 5.** Las 267 solicitudes concentradas en estas tres unidades académico administrativas, corresponden al 50,3% del total de las recibidas durante el semestre A de 2022, las 83 solicitudes tramitadas directamente por el administrador corresponden al 15,6% y el restante 34,1, lo representan las otras 21 dependencias a las que se dirigieron solicitudes durante este período.

## 5.5 Solicitudes por tipo/dependencias

### 5.5.1 Denuncias

**Observación 6.** Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022, el aplicativo arrojó que estas se concentraron en siete unidades académico administrativas de las cuales 34 fueron resueltas por el Administrador con 2 de ellas solucionadas, dentro del término establecido para ello y 32 rechazadas, por estar repetidas. Ver Gráfica 4:

**Gráfica 4. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa**

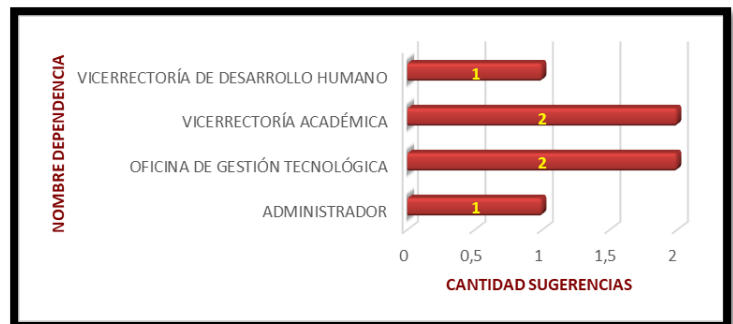


Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

### 5.5.2 Sugerencias

**Observación 7.** Del el 1° de enero al 30 de junio de 2022 se presentaron 6 sugerencias, ante cuatro diferentes unidades académico administrativas de la Universidad del Tolima. (Ver gráfica 5.)

**Gráfica 5. Cantidad Sugerencias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa**



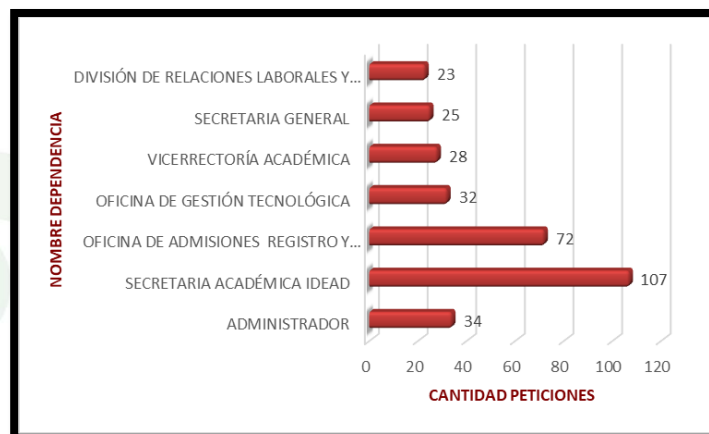
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

### 5.5.3 Peticiones

Durante el semestre A de 2022 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 375 peticiones, que representa el 70,6% del total de solicitudes del período.

**Observación 8.** Del total de peticiones recibidas, se observó que seis dependencias resolvieron el mayor número de ellas, como se muestra en la Gráfica 6:

**Gráfica 6. Peticiones con mayor número recibido, por Unidad Académico-Administrativa**



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

**Observación 9.** Se evidenció que del total de 375 peticiones presentadas durante el semestre A de 2022, 13 de ellas fueron rechazadas por el Administrador del Aplicativo por estar repetidas y 23 presentan estado “No Solucionado”, las cuales recaen en las siguientes dependencias tal y como se aprecia en las tablas 5, 6, 7, 8 y 9:

**Tabla 5. Facultad Ciencias de la Educación**

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
797401221553815032022	PETICIÓN	2022-03-15	2022-03-29

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

**Tabla 6. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico**

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
819306621002407042022	PETICIÓN	2022-04-07	2022-04-21
880550006555208042022	PETICIÓN	2022-04-08	2022-04-22
232900816293108042022	PETICIÓN	2022-04-08	2022-04-22

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



Tabla 7. Oficina de Contratación

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
984018614501716052022	PETICIÓN	2022-05-16	2022-05-30

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

Tabla 8. Secretaría Académica IDEAD

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
185220712151508022022	PETICIÓN	2022-02-08	2022-02-22
796913211071501042022	PETICIÓN	2022-04-01	2022-04-15
920949710380604042022	PETICIÓN	2022-04-04	2022-04-18
481595617335608042022	PETICIÓN	2022-04-08	2022-04-22
5067917553510042022	PETICIÓN	2022-04-10	2022-04-22
229772217591610042022	PETICIÓN	2022-04-10	2022-04-22
878256923263612042022	PETICIÓN	2022-04-12	2022-04-26
74689506372830042022	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13
667304011092630042022	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13
295262907575230042022	PETICIÓN	2022-04-30	2022-05-13
548049720021105052022	PETICIÓN	2022-05-05	2022-05-19
507374709291723052022	PETICIÓN	2022-05-23	2022-06-06
361587416332131052022	PETICIÓN	2022-05-31	2022-06-14
606492019241113062022	PETICIÓN	2022-06-13	2022-06-27

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

Tabla 9. Vicerrectoría Académica

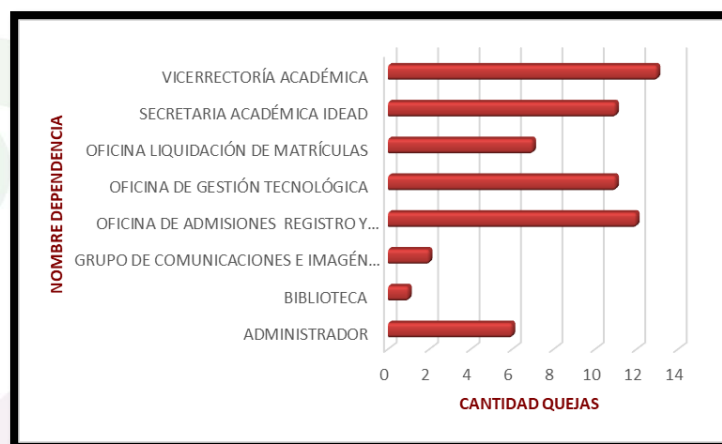
RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
343324513535215022022	PETICIÓN	2022-02-15	2022-03-01
111454919201124022022	PETICIÓN	2022-02-24	2022-03-10
404525519431910052022	PETICIÓN	2022-05-10	2022-05-24
802610712454631052022	PETICIÓN	2022-05-31	2022-06-14

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

## 5.5.4 Quejas

**Observación 10.** Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022 se presentaron 63 quejas, ante 8 unidades académico administrativas y el administrador del aplicativo, quien dio respuesta a 6 de las presentadas, de las cuales 2 fueron rechazadas. (Ver gráfica 7.)

**Gráfica 7. Cantidad Quejas Recibidas por Unidad Académico-Administrativa**



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

**Observación 11.** Durante el semestre A de 2022, se evidenció que, del total de las quejas presentadas ante la Institución, a cuatro, no se les dio solución mediante el aplicativo PQRSD mientras que dos, se encuentran en estado Rechazado por haberse presentado varias veces ante el Administrador del Aplicativo.

**Observación 12.** Las peticiones con estado “No Solucionado” recaen en dos dependencias, tal y como se aprecia en las tablas 10 y 11:

**Tabla 10. Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico**

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
234087012584118032022	QUEJA	2022-03-18	2022-04-01

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

Tabla 11. Secretaría Académica IDEAD

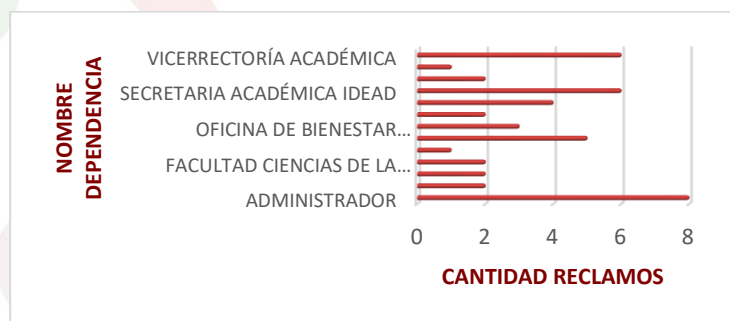
RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
560351808295008042022	QUEJA	2022-04-08	2022-04-22
712026912533004052022	QUEJA	2022-05-04	2022-05-18
806892120183518052022	QUEJA	2022-05-18	2022-06-01

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

### 5.5.5 Reclamos

Gráfica 8. Cantidad Reclamos Recibidos por Unidad Académico-Administrativa

**Observación 13.** Durante el período comprendido entre del 1° de enero y el 30 de junio de 2022, se presentaron en total 44 reclamos, ante las diferentes unidades académico administrativas, evidenciándose que la mayor cantidad se presentó en la Secretaría Académica del IDEAD y Vicerrectoría Académica. El Administrador del Sistema dio respuesta a 8 reclamos, de los cuales 5 fueron rechazados. (Ver gráfica 8.)



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

**Observación 14.** Del total de los reclamos presentados ante la Institución, 4 de ellos se encuentran en estado No Solucionado mediante el aplicativo PQRSD.

**Observación 15.** Los reclamos con estado “No Solucionado” recaen en tres dependencias, como se aprecia en las tablas 12, 13 y 14:

Tabla 12. Secretaría Académica IDEAD

939782419233130032022	RECLAMO	2022-03-30	2022-04-13
292730119091930032022	RECLAMO	2022-03-30	2022-04-13

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

Tabla 13. Vicerrectoría Académica

RADICADO	TIPO	FECHA SOLICITUD	FECHA LIMITE RESPUESTA
14929713430001062022	RECLAMO	2022-06-01	2022-06-15

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 A 2022

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 OGI, se obtuvieron las siguientes observaciones:

**Observación 16.** Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre A 2022 se presentan diferencias en cada uno de los meses, siendo el mes de abril, el único que coincide, con que presentó mayor diferencia, con 55 solicitudes más, reportadas por el administrador. (Ver tabla 14)

Tabla 14. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre A de 2022

MES	REPORTE APLICATIVO	REPORTE ADMINISTRADOR
ENERO	78	161
FEBRERO	114	
MARZO	92	90
ABRIL	94	94
MAYO	91	90
JUNIO	62	67
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>502</b>

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

**Observación 17.** Se evidencia diferencias entre los reportes presentados por el Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, y lo arrojado por el mismo aplicativo, coincidiendo solo en el mes de abril de 2022.

**Observación 18.** El informe del Administrador del Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, para los meses de enero y febrero, se presentó unificado, del período comprendido entre el 18 de enero y el 28 de febrero de 2022.

**Observación 19.** Se observó que 52 solicitudes se encuentran en estado Rechazado por parte del Administrador del Aplicativo, debido a que estas se presentaron repetidas.

## 7 CONCLUSIONES

Se destaca la continuidad de la presentación de los informes mensuales por parte del administrador del aplicativo; empero, no se está dando cumplimiento a lo descrito en el paso 10 del procedimiento GC-P03, en cuanto a la periodicidad.

Se evidencia la poca efectividad en la gestión de seguimientos a las PQRD'S, por cuanto persiste el estado "No solucionado" para un número considerable de PQRD'S, lo cual puede llegar a configurarse en la materialización del riesgo, por cuanto se estaría violando lo contemplado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, por la falta de controles al procedimiento GC-P03 en lo que tiene que ver con la oportunidad en los tiempos de respuesta.

Se observó que Igual sucede con PQRD'S en estado "Rechazado" para un número considerable de solicitudes, debido a que se presentan duplicados de una misma solicitud.

Persiste la observación en la parametrización del aplicativo web, el cual no establece diferenciación en los plazos de respuesta a las peticiones, teniendo en cuenta los términos para resolver sus diferentes modalidades de petición, establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755.

En este mismo sentido se debe parametrizar el aplicativo a fin de evitar las PQRD'S en estado "Rechazado", observadas en el presente seguimiento para un número considerable de solicitudes, debido a que se presentan duplicados de una misma solicitud.

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.

Se reflejan diferencias significativas en cada uno de los meses que componen el primer semestre de 2022, 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, no se halló evidencia de capacitaciones a las unidades académico administrativas responsables de dar trámite a las solicitudes ciudadanas, según lo estipulado en el procedimiento “Trámite de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias” del sistema de gestión integrado; pudiéndose configurar riesgo tanto en la oportunidad de las respuestas, como en el desconocimiento del trámite dado por las diferentes unidades académico administrativas y la efectividad en la solución de fondo, tal y como lo consagra el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011.

Se evidenció la publicación “Carta de Trato Digno, en el sitio web institucional [https://www.ut.edu.co/images/manuales/CARTA\\_TRATO\\_DIGNO\\_UT21.pdf](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.

¡Construimos la universidad que soñamos!

## 8 RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima mantiene las recomendaciones descritas en anteriores informes y adiciona las siguientes:

Coordinar con las dependencias involucradas en la atención de los PQRDS, por parte de la Oficina de Correspondencia, a fin de evitar la materialización de riesgos por la inobservancia de lo consagrado en el artículo 13, así como los términos para su resolución de que trata el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



La Administración del Aplicativo web “*SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS*”, desde su rol de 2° Línea de Defensa, deberá implementar acciones que permitan realizar, de manera estricta, el seguimiento a la solución definitiva de la petición y en la interacción del ciudadano con la institución en tiempo y oportunidad, comprobando el envío de la respuesta al peticionario, con los anexos en los casos en que se hayan requerido, lo cual se deberá cargar en el sistema, a fin de llevar un control riguroso de estas solicitudes y evitar que se materialicen riesgos asociados a un inadecuado seguimiento y control.

Iniciar las acciones a que haya lugar a fin de actualizar 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.

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, 22 de julio de 2022



**ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario

Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control Interno