



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-2025

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Dra. Ethel Margarita Carvajal Barreto
Jefe Oficina Control Interno

Ibagué, 30 de enero de 2026



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	5
5.1	Total Solicitudes Recibidas	5
5.2	Solicitudes recibidas mes a mes	5
5.3	Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre B 2025	6
5.4	Solicitudes por tipo/dependencias	6
5.4.1	Denuncias	6
5.4.2	Peticiones	7
5.4.3	Reclamos	7
5.4.4	Quejas	7
5.4.5	Sugerencias	8
5.5	Estado de las Solicitudes	8
5.5.1	PQRDSF con estado No Solucionado	8
5.6	Análisis del Informe del Administrador -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES- (Trimestre julio-septiembre 2025)	12
5.6.1	Actualización Procedimiento PQRDSF	12
5.6.2	Acciones de Fortalecimiento y Gestión	13
6	DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APlicativo WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2025	13
7	CONCLUSIONES	15
8	RECOMENDACIONES	16



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

1 INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y en aplicación del Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno de la Universidad del Tolima, dentro del Programa Anual de Auditorías, programó seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, que fueron presentadas formalmente por la Oficina de Correspondencia, durante el semestre B de 2025 (1º de julio al 31 de diciembre de 2025).

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 , sugerencias y felicitaciones 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-2025 (1º de julio al 31 de diciembre de 2025).

4 CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

4.1 Criterios de Seguimiento Externo

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



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

- 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”
- Circular 04 de 2006 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno en las entidades del orden nacional y territorial (Verificación cumplimiento Normas de uso de Software)
- Circular 27 de 2023 de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Derechos de Autor.

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 , sugerencias y felicitaciones 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.
- Programa de Transparencia y Ética Pública y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (tomado de <https://administrativos.ut.edu.co/la-universidad-ut/planes-institucionales-ut/ptep-ut-paac.html>)
- Procedimiento Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, sugerencias y felicitaciones, código IC-P13, versión 13

5 SOLICITUDES PRESENTADAS ANTE LA UNIVERSIDAD DEL TOLIMA

5.1 Total Solicitudes Recibidas

Observación 1. Durante el semestre B de 2025, se registraron en el aplicativo Web un total de 677 PQRDSF, relacionadas por denuncia, petición, queja, reclamo, sugerencia y una felicitación, como se aprecia en la tabla1.

Tabla 1. Solicitudes Recibidas durante el Semestre B de 2025

CLASE SOLICITUD	CANTIDAD
DENUNCIA	12
FELICITACIÓN	1
PETICIÓN	506
QUEJA	89
RECLAMO	62
SUGERENCIA	7
TOTAL	677

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

5.2 Solicitudes recibidas mes a mes

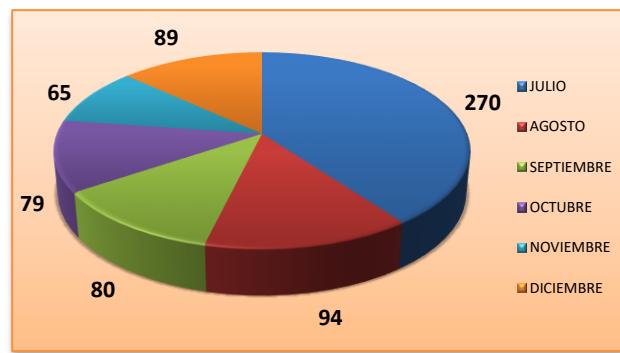
Observación 2. Teniendo en cuenta la información arrojada por el aplicativo se evidenció que, de las solicitudes recibidas durante el semestre B de 2025, el mayor registro de solicitudes se presentó en el mes de julio. Ver Tabla 2 y Gráfica 1.

*Tabla 2. Solicitudes recibidas mes a mes
durante el semestre B de 2025*

MES	CANTIDAD
JULIO	270
AGOSTO	94
SEPTIEMBRE	80
OCTUBRE	79
NOVIEMBRE	65
DICIEMBRE	89
TOTAL	677

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

*Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas
por mes durante el semestre B de 2025*

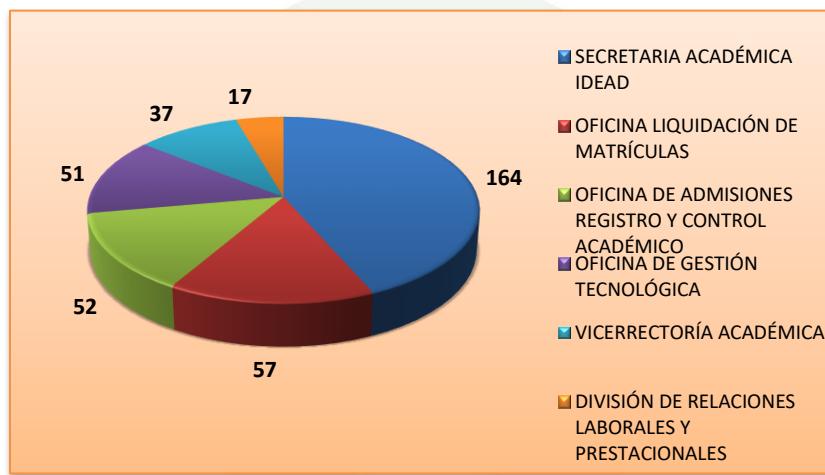


*Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.*

5.3 Reporte Dependencias con mayor concentración de solicitudes -semestre B 2025

Observación 3. Del total de las solicitudes presentadas durante el semestre B de 2025, la mayor concentración se presentó en seis unidades académico administrativas para un total de 378 que corresponde al 56% del total de PQRDSF, asimismo, se evidenció que el Administrador resolvió 219, entre las que se encuentran 139 rechazadas. Ver gráfica 2.

Gráfica 2. Porcentajes mayor concentración unidad académico/administrativa



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

5.4 Solicitudes por tipo/dependencias

5.4.1 Denuncias

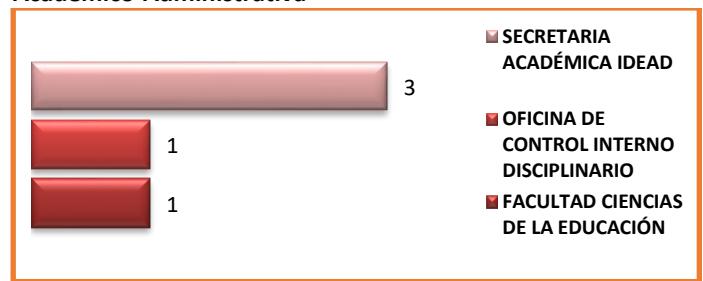
Observación 4. Durante el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2025, se presentaron 12 denuncias, ante tres unidades académico/administrativas. tal y como se aprecia en la gráfica 3:

El comportamiento de las denuncias presentadas para el semestre B de 2025, aumentó con respecto al semestre B 2025, que fue de tres.

El Administrador resolvió siete denuncias, de las cuales dos fueron rechazadas.

¡Construimos la universidad que soñamos!

Gráfica 3. Denuncias Recibidas por Unidad Académico-Administrativa



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

5.4.2 Peticiones

Observación 5. Durante el semestre B de 2025 se presentaron a diferentes unidades académico administrativas 506 peticiones, que representa el 75% del total de solicitudes del período.

El Administrador resolvió 164 peticiones.

El total de peticiones recibidas, permite evidenciar que, el mayor número se concentró en cinco unidades, siendo la Secretaría Académica del IDEAD, la que tuvo la mayor cantidad, con un 25% del total de las presentadas; como se muestra en la Gráfica 4.

Observación 6. Se evidenció que del total de 411 peticiones presentadas durante el semestre B de 2025, 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 1º de julio al 31 de diciembre de 2025, se recibieron en total 62 reclamos, de los cuales 44, se presentaron a diferentes unidades académico administrativas, concentrándose el mayor número de ellos en la Secretaría Académica del IDEAD. Gráfica 5.

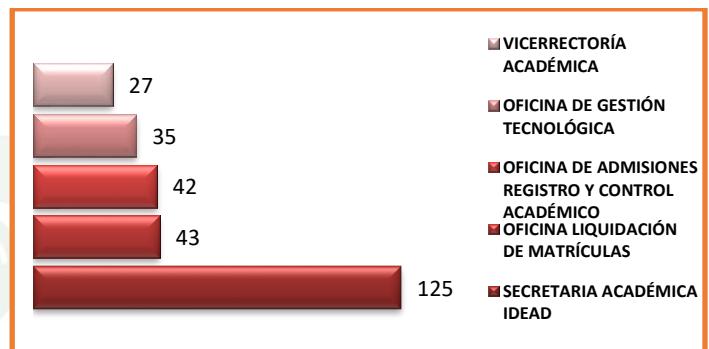
El administrador resolvió 18 reclamos, de los cuales nueve fueron rechazados, algunos por presentarse de manera repetitiva.

5.4.4 Quejas

Observación 8. Se presentaron 89 quejas en total durante el semestre B de 2025, concentradas en 17 unidades académico-administrativas. De ellas, el mayor número se concentró en la Secretaría Académica del IDEAD y Oficina de Gestión Tecnológica. Gráfica 6.

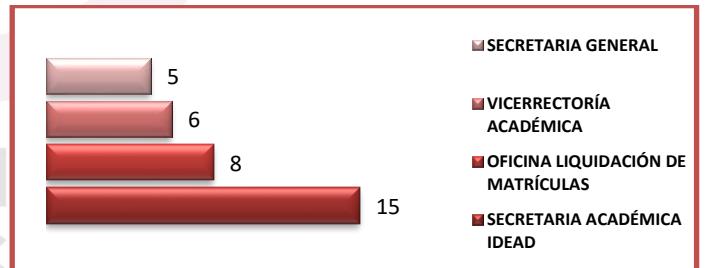
El número de quejas presentadas durante el semestre B de 2025, aumentó en comparación con el semestre B de 2025. El administrador resolvió 25 quejas, de las cuales 14 presentan estado Rechazado.

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



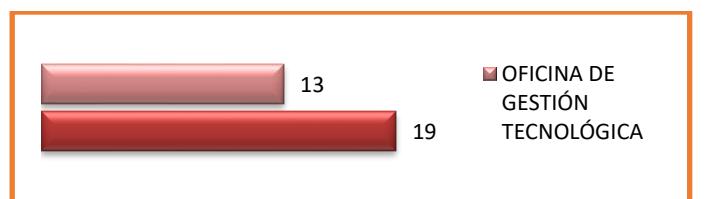
Fuente. Aplicativo SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfica 5. Dependencias a las que se presentaron los reclamos



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

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



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



5.4.5 Sugerencias

Observación 9. Se evidenció que durante el período del 1° de julio al 31 de diciembre de 2025, se recibieron siete sugerencias, de las cuales la Vicerrectoría Académica del IDEAD registró dos de estas. Gráfica 7.

Ante el Administrador se presentaron cuatro sugerencias, todas en estado solucionado.

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



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

5.5 Estado de las Solicitudes

Observación 10. De las 677 PQRDSF recibidas en total durante el semestre B de 2025, se evidenció que 36 se encuentran en estado No Solucionado, 139 fueron rechazadas por el Administrador, por estar repetidas, de estas rechazadas se evidenció que un mismo ciudadano interpuso 80 peticiones repetidas, en un mismo día, es decir, en la misma fecha.

5.5.1 PQRDSF con estado No Solucionado

A continuación, se detalla el estado No Solucionado de las 42 PQRDSF presentadas durante el semestre B de 2025, por unidad académico administrativa, que recaen en diez unidades como se aprecia en las tablas 3, 4, 5, 6, 7 ,8 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19 y 20:

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 3. División Contable y Financiera

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
694390923121208082025	PETICIÓN	2025-08-08	2025-08-22
134914313225601102025	PETICIÓN	2025-10-01	2025-10-15
399717015130323102025	PETICIÓN	2025-10-23	2025-11-06
506539513582502092025	QUEJA	2025-09-02	2025-09-16

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



Universidad
del Tolima



¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 4. División de Relaciones Laborales y Prestacionales

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
795089311114612092025	PETICIÓN	2025-09-12	2025-09-26
243778119390114102025	PETICIÓN	2025-10-14	2025-10-28

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

Tabla 5. División de Servicios Administrativos

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
613083107564922072025	PETICIÓN	2025-07-22	2025-08-05
117891711171214082025	PETICIÓN	2025-08-14	2025-08-28
161864109410724092025	PETICIÓN	2025-09-24	2025-10-08
230652008505425082025	QUEJA	2025-08-25	2025-09-08

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

Tabla 6. Facultad Ciencias de la Educación

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
784012910152602102025	PETICIÓN	2025-10-02	2025-10-16
555024914102422082025	SUGERENCIA	2025-08-22	2025-09-05

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

Tabla 7. Facultad de Ciencias de la Salud

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
566373907322510112025	PETICIÓN	2025-11-10	2025-11-24

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

Tabla 8. Facultad de Ciencias Humanas y Artes

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
937957908202218072025	QUEJA	2025-07-18	2025-08-01

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

Tabla 9. Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
883342210525201072025	QUEJA	2025-07-01	2025-07-15

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

Tabla 10. Oficina Créditos ICETEX

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
390400015274008082025	PETICIÓN	2025-08-08	2025-08-22

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

Tabla 11. Oficina de Bienestar Universitario

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
507116510500204082025	RECLAMO	2025-08-04	2025-08-18

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

Tabla 12. Oficina de Desarrollo Institucional

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
866206013232602072025	PETICIÓN	2025-07-02	2025-07-16
577399110591324072025	PETICIÓN	2025-07-24	2025-08-07

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

Tabla 13. Oficina de Gestión Tecnológica

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
909839714004324102025	QUEJA	2025-10-24	2025-11-07
95379514165804112025	PETICIÓN	2025-11-04	2025-11-18

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



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 14. Oficina de Liquidación de Matrículas

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
680652111063207072025	PETICIÓN	2025-07-07	2025-07-21

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

Tabla 15. Oficina de Relaciones Internacionales

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
694547509381114082025	PETICIÓN	2025-08-14	2025-08-28

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

Tabla 16. Rectoría

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
167684509153008082025	PETICIÓN	2025-08-08	2025-08-22
823381518353504092025	PETICIÓN	2025-09-04	2025-09-18

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

Tabla 17. Secretaría Académica IDEAD

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
322793410481024072025	PETICIÓN	2025-07-24	2025-08-07
230907315111829092025	PETICIÓN	2025-09-29	2025-10-13
753173110491029102025	RECLAMO	2025-10-29	2025-11-12
946916817170529102025	RECLAMO	2025-10-29	2025-11-12
852798712541326112025	DENUNCIA	2025-11-26	2025-12-10
681860908573604122025	PETICIÓN	2025-12-04	2025-12-18

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

Tabla 18. Secretaría General

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
974264010191720102025	PETICIÓN	2025-10-20	2025-11-03

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



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

Tabla 19. Vicerrectoría Administrativa

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
94913613255216072025	PETICIÓN	2025-07-16	2025-07-30
50911713005724102025	PETICIÓN	2025-10-24	2025-11-07
790671314160706112025	PETICIÓN	2025-11-06	2025-11-20

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

Tabla 20. Vicerrectoría Desarrollo Humano

Radicado	Tipo Solicitud	Fecha Solicitud	Fecha Lim Respuesta
207451811424207072025	QUEJA	2025-07-07	2025-07-21

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

5.6 Análisis del Informe del Administrador -Aplicativo SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES- (Trimestre julio-septiembre 2025)

El análisis del informe del administrador manifiesta que, de los 421 asuntos recibidos durante el tercer trimestre de 2025, estos se agrupan en cuatro focos temáticos principales, los cuales son:

- ✓ Soporte de Plataforma
- ✓ Gestión de Egresados / Documentos
- ✓ Procesos Académicos y Administrativos e,
- ✓ Inconformidad y Cobros (Calidad y Riesgo)

¡Construimos la universidad que soñamos!

5.6.1 Actualización Procedimiento PQRDSF

El informe del trimestre que comprende los meses de julio, agosto y septiembre 2025, reza: "Acciones de Fortalecimiento a la Gestión Documental. Se realizaron actualizaciones para optimizar el canal" y da cuenta de la ampliación del canal para incluir la figura de las felicitaciones (F), e igualmente este se incluyó en el ajuste del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF) Código IC-P13 Versión 13 del 2 de septiembre de 2025, que evidencia la actualización de la norma, con el ajuste del procedimiento.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

La Oficina de Control Interno consultó el sitio web institucional -Sistema de Gestión Integrado-, validando la actualización del procedimiento.

5.6.2 Acciones de Fortalecimiento y Gestión

“5.3

- Estrategias de Prevención y Comunicación Efectiva de que habla el informe antes aludido manifiesta que se implementó diseño de campaña de capacitación integral dirigida al personal sobre derechos de petición, lenguaje claro e inclusivo y cumplimiento de plazos, así como material gráfico de sensibilización y contenido audiovisual formativo ...”
- Diseño de Campaña de Capacitación integral dirigida al personal sobre derechos de petición, lenguaje claro e inclusivo, y cumplimiento de plazos”.

“5.4

- Colaboración y Mejora Continua, que se mantiene entre la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), la Secretaría General y la Oficina de Correspondencia, para asegurar la adaptabilidad y evolución del sistema PQRDSF.

6 DIFERENCIAS PRESENTADAS ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL APlicativo WEB Y LA REPORTADA POR EL ADMINISTRADOR DE PQRD'S -SEMESTRE B 2025

¡Construimos la universidad que soñamos!

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

Observación 11. Comparado el informe presentado por el administrador y el aplicativo web de PQRD'S, para el Semestre B 2025 se presentan diferencias en cada uno de los meses, revisados tales como son los del primer trimestre (julio, agosto y septiembre), evidenciando que no hay coincidencia en ninguno de ellos, con los reportados por el aplicativo para estos mismos períodos. Tabla 21.

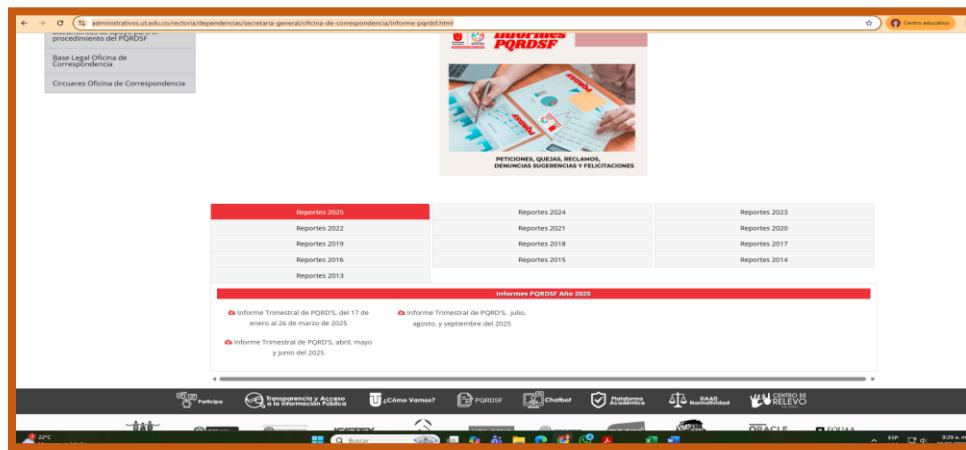
Tabla 21. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada por el administrador de PQRD'S - semestre B de 2025

SOLICITUDES POR MES		
MES	APLICATIVO	ADMINISTRADOR
JULIO	270	263
AGOSTO	94	93
SEPTIEMBRE	80	65
OCTUBRE	79	0
NOVIEMBRE	65	0
DICIEMBRE	89	0
TOTAL	677	421

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

Observación 12. Dentro de la información consultada por la Oficina de Control Interno, en el micrositio web de la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General: <https://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-pqrdsf.html>, no se evidenció informe del último trimestre de 2025, esto es, para los meses de octubre, noviembre y diciembre, a fecha de elaboración del presente informe y tampoco se allegó por parte del administrador.

Imagen 1. Informes PQRDSF publicados sitio web institucional



Fuente: <https://administrativos.ut.edu.co/rectoria/dependencias/secretaria-general/oficina-de-correspondencia/informe-PQRDSF.html>



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

7 CONCLUSIONES

El informe del Administrador PQRDSF, para los meses de julio a septiembre de 2025, realiza análisis por tendencias y meses e indica que, julio fue el mes con mayor volumen, lo cual se debe a pico de la crisis operativa y regulatoria, por problemas asociados al inicio del semestre y la reactivación de procesos postgrado, gestión regulatoria masiva e inconformidad por admisión.

En cuanto al Análisis de la Gestión, se tiene que, aunque la tasa de solución de las PQRDSF se mantuvo alta, 11 solicitudes superaron el plazo legal para su resolución.

El indicador de duplicidad de PQRDSF, si bien se mantuvo en nivel bajo y aceptable, sigue presentándose para este período analizado. Estas peticiones se presentan en el aplicativo, en estado Rechazado.

Para el consolidado del trimestre, se concluye por parte del Administrador que,

- ✓ Se gestionaron 421 solicitudes.
- ✓ Se llevaron acciones de Fortalecimiento a la Gestión Documental en aras de ampliar y optimizar el canal, con la figura de Felicitaciones (F), así mismo, se actualizó la norma en el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDSF) Código IC-P13 Versión 13 del 2 de septiembre de 2025, sin embargo no se evidencia la inclusión de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a actualización de los nombres de las unidades académico administrativas, entre otras.
- ✓ Las Estrategias de Prevención y Comunicación Efectiva de que habla el informe antes aludido manifiesta que se implementó diseño de campaña de capacitación integral dirigida al personal sobre derechos de petición, lenguaje claro e inclusivo y cumplimiento de plazos, así como material gráfico de sensibilización y contenido audiovisual formativo ..." aun así no se evidencia cómo se provee de herramientas y formación, a las oficinas para resolver un mayor porcentaje de PQRDSF, sin necesidad de escalamiento, especialmente en procesos largos o complejos.
- ✓ En relación con la Colaboración y Mejora Continua, Responsabilidad Administrativa y Soporte Técnico, relacionado con las actualizaciones del aplicativo y (solicitudes



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

rechazadas), no se vislumbra su puesta en marcha, lo cual puede constituir riesgos altos para la Institución.

Persiste debilidad en los informes ya que no se evidencia que las respuestas a los PQRDSF, que responden 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 2025, (1° de julio al 31 de diciembre de 2025)

La Administración del Aplicativo web “SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES”, en cabeza de la Oficina de Correspondencia, adscrita a la Secretaría General, desde su rol de 2° Línea de Defensa, debe implementar estrategias para garantizar la trazabilidad, oportunidad y calidad en la respuesta a los grupos de valor y de interés que interactúan con la Institución, que permitan:

Evaluar de manera efectiva la solución de las PQRDSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones) con respuestas de fondo, claras y oportunas que solucionen la necesidad del peticionario, esto implica verificar aspectos técnicos/jurídicos, la fundamentación, la oportunidad y el impacto que redunde en la mejora institucional y del proceso.

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.

Integrar sistemas de retroalimentación bidireccional, tales como encuestas o entrevistas, a tener en cuenta para el diseño de capacitaciones y campañas publicitarias, para mantener la comunicación abierta entre capacitadores y capacitados, centrando la retroalimentación en comportamientos específicos y en la mejora del desempeño a futuro.

Adoptar de manera integral la actualización de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integrado, consolidando el mayor número de modificaciones y aclaraciones en una sola revisión para mejorar la eficiencia y evitar ajustes aislados por tema. Esto implica un enfoque



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

transversal (calidad, ambiental, seguridad) que, bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), garantice la consistencia y la mejora continua documentada.

Implementar de manera continua actualizaciones y mejoras en la plataforma del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF), incluyendo el soporte técnico en colaboración de la Oficina de las Tecnologías y las Comunicaciones OTIC, que garanticen la disponibilidad y seguridad en los trámites de las solicitudes que presenten los grupos de valor y de interés que interactúan con la Universidad del Tolima

Fortalecer las mejoras en la infraestructura tecnológica del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF), ya que son fundamentales para minimizar errores (solicitudes en estado rechazado), mitigar riesgos críticos, mejorar la experiencia ciudadana, facilitando su operación constante y asegurar el cumplimiento normativo. Este proceso implica la implementación continua de actualizaciones, soporte técnico que evite fallas de seguridad y técnicas que puedan derivar en altos riesgos para la Institución, como pérdida de información o la inoperatividad y una gestión eficiente para prevenir el rechazo de solicitudes y garantizar la operación estable del aplicativo.

Ibagué, 30 de enero de 2026

ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: OLGA PATRICIA BERNAL PÉREZ -Profesional Universitario

Aprobó: Ethel Margarita Carvajal Barreto -Jefe Oficina Control Interno