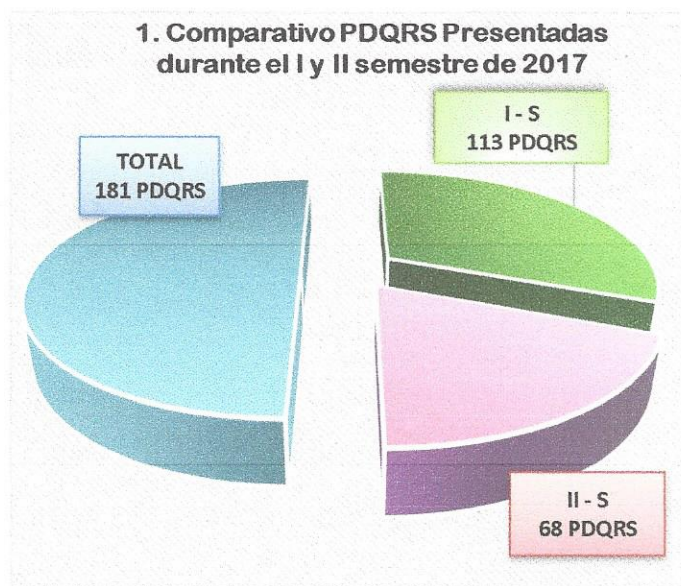


**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES,  
DENUNCIAS, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PARA EL II SEMESTRE DE 2017**

El objetivo del presente informe, es realizar seguimiento a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias que la Secretaria General recepcionó por medio de los buzones, línea telefónica y el Sistema de PDQRSoft, durante el segundo semestre del año 2017, verificar el funcionamiento del sistema y los tiempos de respuesta de las mismas, para dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

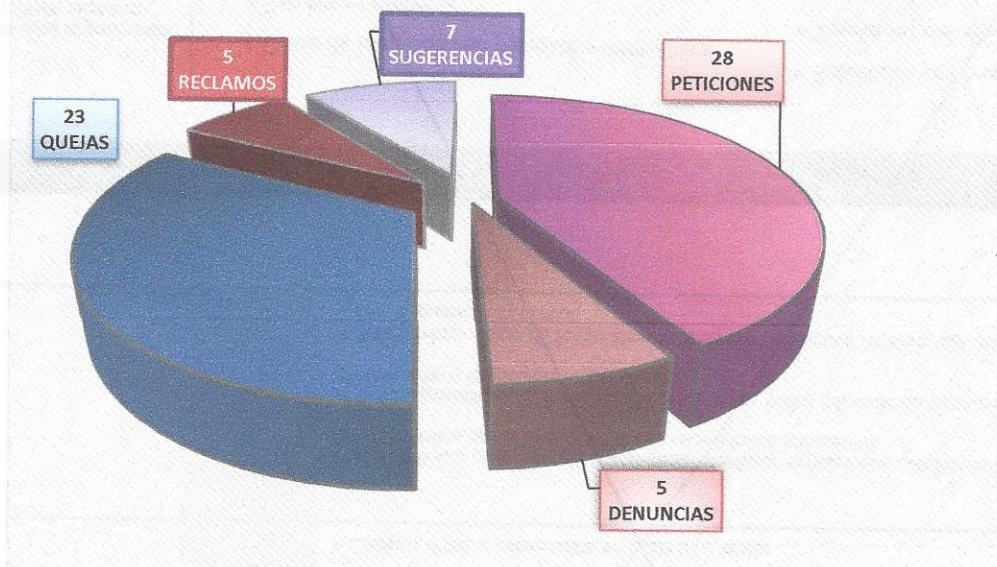
Lo anterior, basado en la información suministrada por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno de Gestión.

Durante el primer y segundo semestre del año 2017, las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por la comunidad en general, fueron las siguientes



Teniendo en cuenta el comparativo de las Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos del primer y segundo semestre de 2017, se encontró que durante I semestre de 2017, se recibieron 113 PDQRS y en el II semestre 68 PDQRS, presentándose una disminución del 40%. Detalle de Petición Denuncia, Queja, Reclamo o Sugerencia, por tipo de requerimiento, para el II semestre de 2017.

**2. DETALLE DE PDQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO  
PARA EL II SEMESTRE DE 2017**

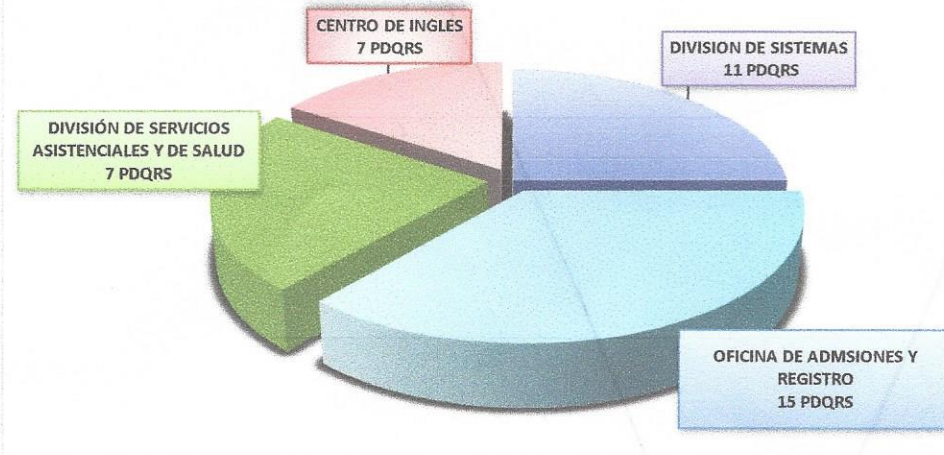


Para el segundo semestre de 2017, se recibieron 28 PETICIONES, que corresponde al 41%, 23 QUEJAS, equivalente al 34%, 5 RECLAMOS, con un 7%, 5 DENUNCIAS con el 7% y 7 SUGERENCIAS, equivalente al 11%.

Las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron las siguientes:

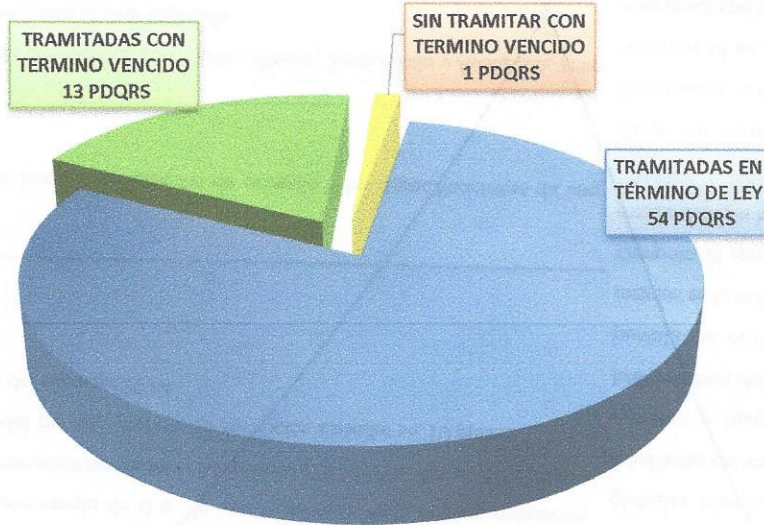


**3. DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE PDQRS  
PARA EL II SEMESTRE DE 2017**



Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias según su estado.

**4. ESTADO DE LAS PDQRS PARA EL II SEMESTRE DE 2017**



Las siguientes dependencias tienen Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que fueron tramitadas fuera del tiempo establecido por la ley.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PDQRS</b>
• División de Servicios Asistenciales y de Salud	7
• Centro de Inglés	1
• Vicerrectoría Asistente de Estudios	1
• Facultad de Ciencias Empresariales	1
• Departamento Ciencias del Medio Ambiente	1
• Control Interno Disciplinario	1
• Plan de Estudios Ing. Ambiental	1

La Oficina Jurídica, tiene un reclamo sin tramitar con término vencido desde el 25/11/2017 hasta el 07/02/2018, fecha en la que fue verificado en el sistema PDQRSoft.

### **HALLAZGOS (Siguen siendo reiterativos)**

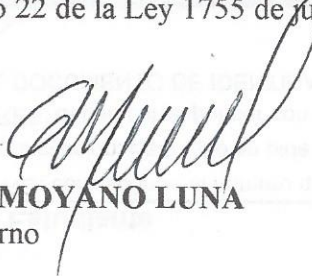
- Continúa presentándose la misma situación, en la cual una PDQRS puede ser enviada por el usuario varias veces, por lo tanto, en el aplicativo de la dependencia, le aparecen algunas PDQRS repetidas.
- Durante el segundo semestre de 2017, se recibieron 68 PDQRS, lo cual equivale a una disminución del 40%, en comparación con el I semestre de 2017 que se recibieron 113 PDQRS.
- De las 68 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el 79% (54) fueron tramitadas. El 19% (13) de las PDQRS, se tramitaron con término vencido y el 1% (1) de las PDQRS, está sin tramitar con término vencido.
- Las dependencias mejoraron notablemente en el trámite oportuno y el tiempo de respuesta de las PDQRS que reciben, lo cual se refleja en la disminución de PDQRS sin tramitar. Sin embargo, se encontró un leve incremento en las PDQRS tramitadas con término vencido, comprado con el I semestre de 2017.
- La Secretaria General, continúa recordando a las dependencias, mediante memorando, la importancia de revisar el aplicativo web PDQRSoft diariamente, teniendo en cuenta la normatividad establecida.
- Algunos usuarios requieren que la solución a su PDQRS, se realice de manera urgente, sin embargo, aunque la dependencia responde en los términos establecidos por la ley, para el usuario la respuesta no es oportuna.





## RECOMENDACIONES

1. El sistema de PDQRSoft, debe ser más ágil y eficiente, para que genere informes diarios y estadísticas, con el fin de verificar en cualquier momento el estado actual de los casos, si se tramitaron a tiempo, están en términos de ley o con término vencido.
2. Se debe realizar una revisión al Sistema PDQRSoft en cuanto a la manera como los usuarios envían las PDQRS, con el fin de corregir el envío múltiple.
3. Realizar análisis de las causas que ocasionaron la demora en la respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo PDQRS, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
4. La atención y oportunidad por parte de los responsables de cada proceso para responder las PDQRS, debe continuar fortaleciéndose, con el fin de mejorar los resultados en la gestión de la universidad.
5. Capacitar a los funcionarios administrativos y docentes de la universidad sobre respuesta oportuna, tiempos y tratamientos de las PDQRS recibidas en las dependencias.
6. Realizar un análisis de las PDQRS más recurrentes en cada dependencia, para elaborar las acciones de mejora correspondientes.
7. Crear mecanismos para que los usuarios del aplicativo PDQRSoft, tengan las herramientas para realizar el seguimiento adecuado y dar respuesta oportuna a cada requerimiento, por parte de los funcionarios responsables, y así evitar ser objeto de sanciones disciplinarias e incurrir en un silencio administrativo, causal de mala conducta, "LEY 1755 DE JUNIO 30 DE 2015, **Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."
8. Reglamentar lo pertinente al Derecho de Petición al interior de la institución, con base en el artículo 22 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015.

  
**ENRIQUE MOYANO LUNA**  
Auditor Interno