

**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES,
DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PARA EL II SEMESTRE DE 2018**

OBJETIVO.

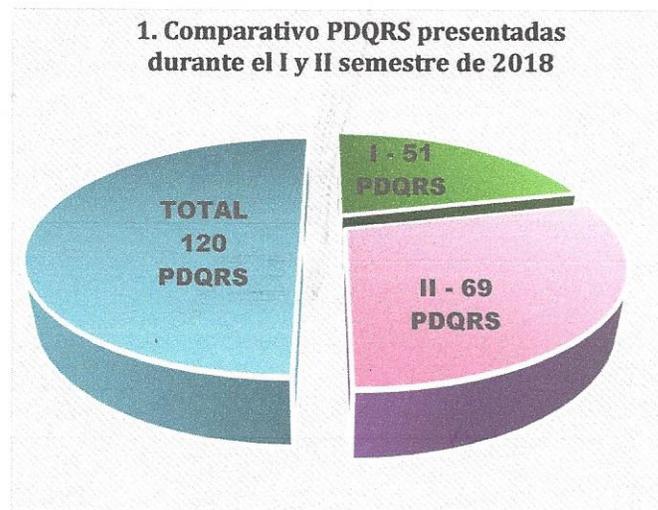
Realizar seguimiento al tercer y cuarto informe trimestral sobre las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, con el fin de presentar el informe del segundo semestre de 2018, para dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

ALCANCE.

El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante los buzones, línea telefónica y el sistema de PDQRSoft, durante el segundo semestre del año 2018.

A continuación se hace un comparativo de las PDQRS presentadas por la comunidad en general, durante el primer y segundo semestre del año 2018,:

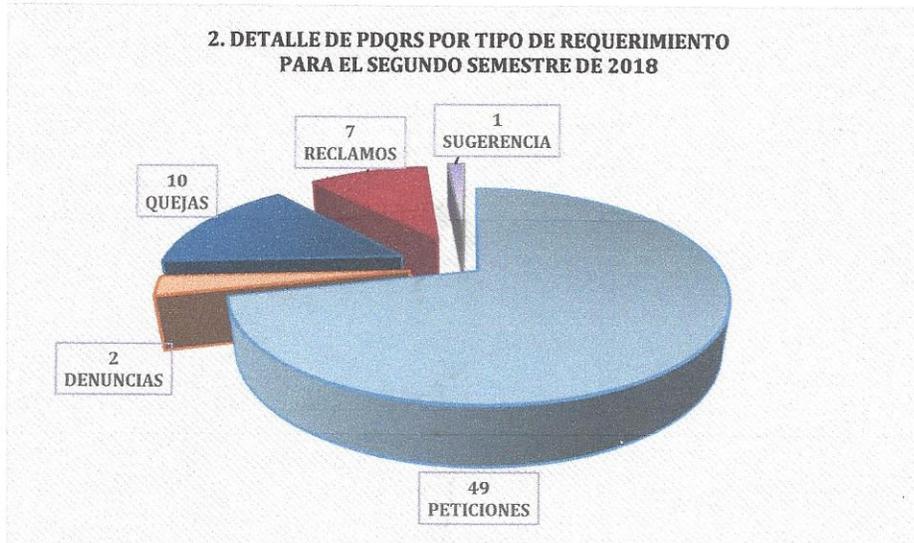
Gráfico 1. Comparativo PDQRS.



El comparativo de las Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos del primer y segundo semestre de 2018, se encontró que durante I semestre se recibieron 51 PDQRS y en el II semestre 69 PDQRS, presentándose un incremento del 26%, con respecto al I semestre de 2018.

Detalle de Petición Denuncia, Queja, Reclamo o Sugerencia, por tipo de requerimiento, para el II semestre de 2018.

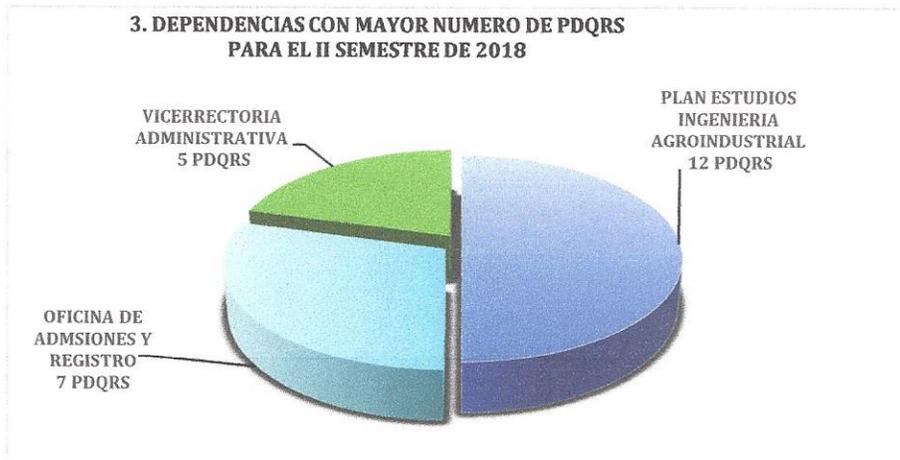
Gráfico 2. Tipo de Requerimiento.



Según el tipo de requerimiento, durante el segundo semestre de 2018 se encontró que lo más solicitado por la comunidad universitaria son las PETICIONES, con 49 recibidas, que corresponde al 71%. En segundo lugar están las QUEJAS con 10 que representa el 14%. Le siguen los RECLAMOS con 7, que equivale al 10%. En cuarto lugar están las DENUNCIAS con 2 para un 3% y por último 1 SUGERENCIA que comprende el 2%.

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

Gráfico 3. Mayor número de PDQRS.



Como se puede observar, de las 69 PDQRS que se recibieron en el II semestre, el mayor número direccionado al Plan de Estudios de Ingeniería Agroindustrial, con 12 PDQRS, que corresponde a 10 PETICIONES, 1 QUEJA y 1 RECLAMO. Le sigue la Oficina de Admisiones y Registro con 7 PDQRS, que equivalen a 2 QUEJAS, 4 PETICIONES y 1 RECLAMO. Por último está la Vicerrectoría Administrativa con 5 PETICIONES.

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

Gráfico 4. Según su Estado.



Handwritten signature or initials.

Con relación al estado de las PDQRS, se encontro que de las 69 recepcionadas, 53 fueron tramitadas por las dependencias dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 77%. De igual forma, 13 PDQRS se tramitaron de manera extemporanea, con término vencido, lo cual corresponde al 19%. Por último 3 PDQRS, se encuentran sin tramitar pero aún estan en término de ley.

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

DEPENDENCIA	PDQRS
• Oficina de Admisiones y Registro	2
• División de Sistemas	1
• Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1
• Plan de Est. Esp. en Educación y Emprendimiento	1
• Secretaria General	1
• División de Biblioteca	1
• Fondo Rotatorio Investigación y Ext.	2
• Facultad Ciencias Agrarias y del Ambiente	1
• Departamento de Arquitectura	1
• Departamento de Ciencias del Medio Ambiente	1
• Plan de Estudios Ing. Biotecnológica	1



HALLAZGOS

- Continúa repitiéndose 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, aparecen algunas PDQRS repetidas.
- Las dependencias mejoraron notablemente en el trámite de las PDQRS, lo cual se refleja en que durante el semestre, no se reportaron PDQRS sin tramitar.
- En cuanto al trámite oportuno de las PDQRS, hubo un incremento significativo, teniendo en cuenta que durante el I semestre de 2018, fueron tramitadas con término vencido 5 PDQRS, y durante el II semestre, se tramitaron 13 PDQRS con término vencido, que corresponde a un aumento del 54%.
- La Secretaria General, continúa recordando a las dependencias, mediante memorando y llamadas telefónicas, 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.
- No se ha realizado actualización del sistema PDQRSoft.

02 -

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. Continuar con el seguimiento que se realiza por parte de Secretaria General, en cuanto a 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 y sensibilizar a los funcionarios administrativos y docentes de la universidad sobre la importancia de la respuesta oportuna, tiempos y tratamientos de las PDQRS recibidas en las dependencias.
6. 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."
7. 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.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno