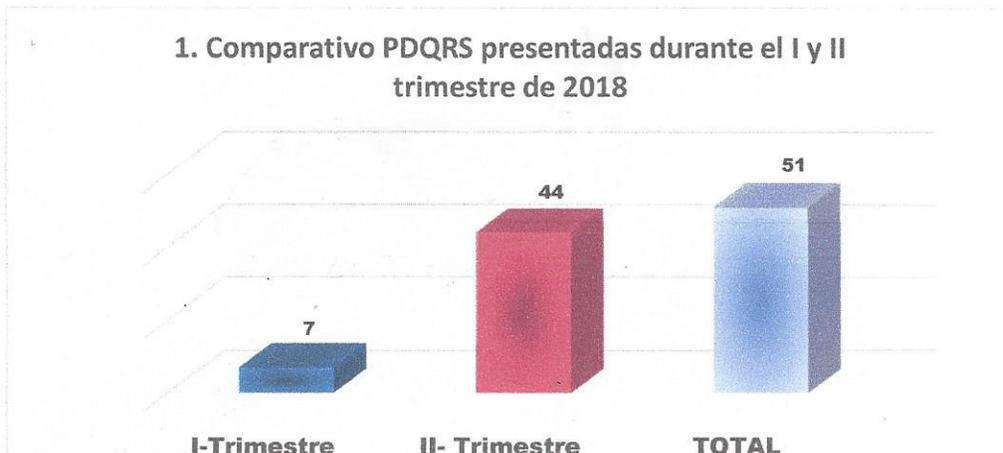


**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES,  
DENUNCIAS, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PARA EL I SEMESTRE DE 2018**

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.

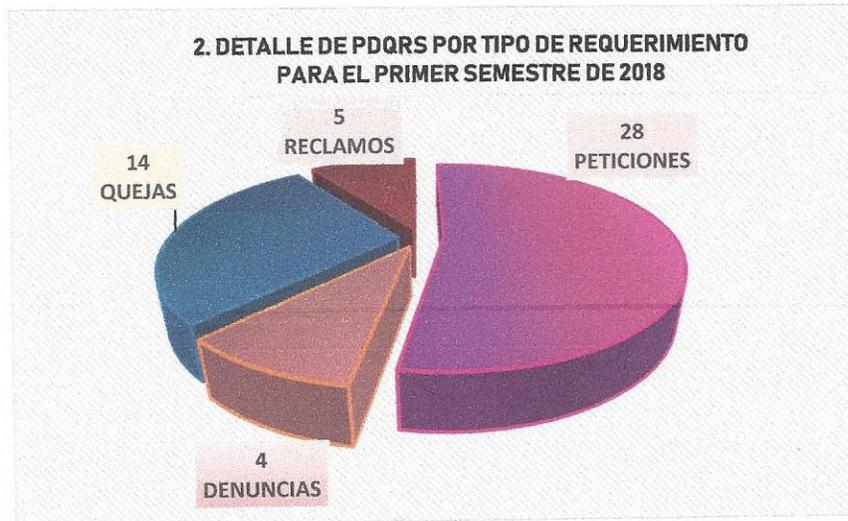
Lo anterior, basado en la información suministrada por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno de Gestión.

Durante el primer y segundo semestre del año 2018, las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por la comunidad en general, fueron las siguientes



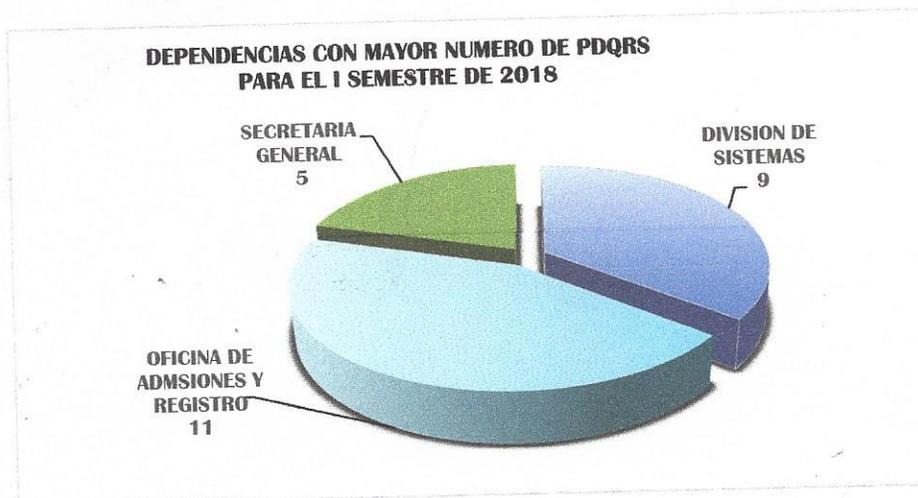
El comparativo de las Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos del primer y segundo semestre de 2018, se encontró que durante I semestre de 2018, se recibieron 7 PDQRS y en el II semestre 44 PDQRS, presentándose un aumento del 84%, entre el I y II trimestre,

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

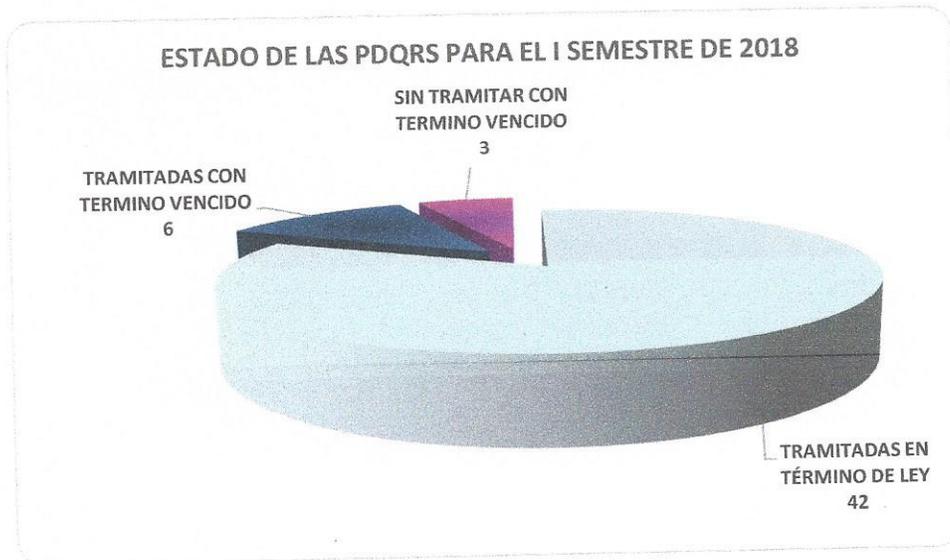


En el primer semestre de 2018, se recibieron 28 PETICIONES, que corresponde al 53%, 15 QUEJAS, equivalente al 28%, 5 RECLAMOS, con un 9%, 5 DENUNCIAS con el 9%. No se presentaron SUGERENCIAS.

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



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



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
• Unidad de Registro y Control a Distancia	1
• Centro de Ingles	1
• Vicerrectoría Asistente de Estudios	1
• Secretaria General	1

*Handwritten signature*

## HALLAZGOS

- 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, tiene algunas PDQRS repetidas.
- Durante el segundo trimestre de 2018, se recibieron 51 PDQRS, lo cual equivale a un aumento del 84%, en comparación con el primer trimestre de 2018, que se recibieron 7 PDQRS.
- De las 51 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el 82% (42) fueron tramitadas. El 12% (6) de las PDQRS, se tramitaron con término vencido y el 6% (3) 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 o tramitadas con término vencido.
- Algunas dependencias responden al usuario de la Petición, Denuncia, Queja, Reclamo o Sugerencia, dentro de los términos establecidos, sin embargo, no le dan el trámite respectivo dentro del aplicativo PDQRSSoft, por lo tanto, las PDQRS aparecen sin tramitar con término vencido.
- En el Sistema PDQRSSoft no están centralizadas todas las solicitudes de la comunidad en general, por esta razón, no se tiene un control adecuado en la cantidad de PDQRS que ingresan, ni en la oportunidad de respuesta de cada una.
- La Secretaria General, continúa recordando a las dependencias, mediante memorando y llamadas telefónicas, la importancia de revisar el aplicativo web PDQRSSoft diariamente, teniendo en cuenta la normatividad establecida.

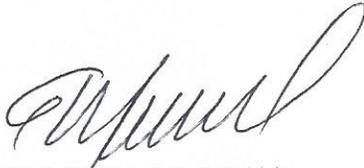


## RECOMENDACIONES

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.
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. Centralizar y unificar en el Sistema PDQRSoft, todas las solicitudes que realice la comunidad a través de los diferentes canales de atención establecidos, con el fin de ejercer el seguimiento y control adecuado a cada una de las PDQRS.
7. Crear mecanismos para que los usuarios del aplicativo PDQRSoft, tengan las herramientas para realizar el seguimiento 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

