

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL I SEMESTRE DE 2020

OBJETIVO.

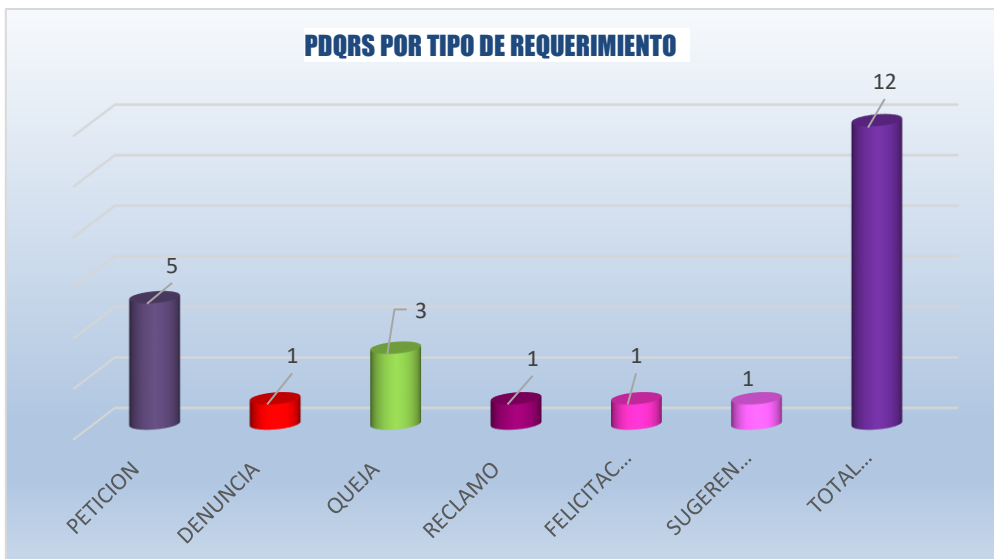
Realizar seguimiento al segundo informe trimestral, sobre las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, con el fin de presentar el informe del primer semestre de 2020, para dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

ALCANCE.

El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el Sistema PDQRSof, durante el primer semestre del año 2020.

Detalle de Petición Denuncia, Queja, Reclamo o Sugerencia, por tipo de requerimiento.

Gráfico 1. PDQRS por tipo de requerimiento.



Según el tipo de requerimiento, durante el primer semestre de 2020, se encontró que lo más requerido por la comunidad universitaria son las PETICIONES con un total de 5, que corresponde al 42%. En segundo lugar, están las QUEJAS con un total de 3, lo que representa el 25%. Seguidamente 1 DENUNCIA, 1 RECLAMO, 1 SUGERENCIA y 1 FELICITACION, que representan el 24%.

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

Gráfico 2. Mayor número de PDQRS por dependencias.



Como se puede observar, de las 12 PDQRS que se recibieron el primer semestre de 2020, el mayor número fue direccionado a la Secretaria General y la División de Recursos Humanos con 3 respectivamente, equivalente al 78%. Y en tercer lugar el Plan de Estudios de Ingeniería Agroindustrial con 2, que corresponde al 25%.

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

Gráfico 3. Según su Estado.



Con relación al estado de las PDQRS, se encontró que de las 12 recepcionadas, 8 fueron tramitadas por las dependencias dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 67%. Así mismo, 4 están sin tramitar, pero aún están en término de ley, lo cual corresponde al 33%.

El presente informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, está basado en las recibidas por el Sistema PDQRSof, lo anterior, debido a que no se recepcionaron en los buzones o líneas telefónicas.

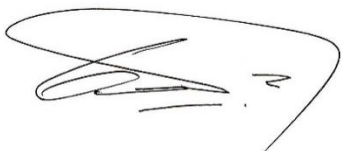
HALLAZGOS

- Para la realización del presente informe, se contó con el informe de las PDQRS del segundo trimestre, lo anterior, debido a que no se registraron PDQRS en el primer trimestre del año.
- Se consultó a los responsables del proceso, el posible motivo por el que solo se recibieron PDQRS en el mes de junio, y respondieron, que el administrador del aplicativo PDQRSSoft, realiza revisiones periódicas mensuales y el sistema funcionaban bien, pero en la revisión de finales de mayo encontró que al interponer una PDQRS, la acción automática de envío de notificación para activación de la cuenta al petionario, no se recibía, por lo tanto, la Secretaría General solicitó al Ing. Urley Said Rey Velandia, se realicen los ajustes pertinentes para el correcto funcionamiento del aplicativo.
- En cuanto al trámite oportuno de las PDQRS, durante el I semestre de 2020, de las 55 PDQRS recibidas, se tramitaron en término de ley un total de 54, lo que equivale a un 98% de efectividad.
- La Secretaria General, insiste a las dependencias, mediante memorando y llamadas telefónicas, la importancia de revisar el aplicativo web PDQRSSoft 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.
- Cuando se reciben PDQRS por medio de correos, correspondencia externa, por ventanilla u otros medios, y al mismo tiempo por el Sistema PDQRSSoft, el responsable de dar la respuesta, no tiene en cuenta que debe responder la PDQRS recibida por ambos medios.
- No se ha realizado actualización del sistema PDQRSSoft.

RECOMENDACIONES

1. El sistema de PDQRSof, 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. 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.
3. 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, con el fin de mejorar los resultados en la gestión de la universidad.
4. Recordar a los responsables de dar trámite a las PDQRS que se reciban por medio de correos, correspondencia externa, por ventanilla u otros medios, y por el Sistema PDQRSof, que se debe responder la PDQRS recibida por los medios que se recibieron. Esto, con el fin que se le dé trámite en el sistema PDQRSof y se cumplan con los días establecidos por la ley.
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 PDQRSof, 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