

**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES,
DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PARA EL I SEMESTRE DE 2019**

OBJETIVO.

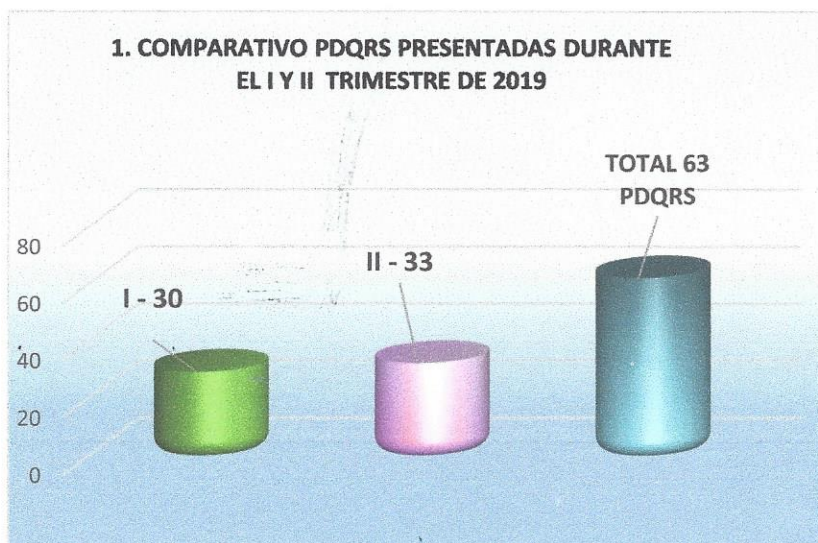
Realizar seguimiento al primer y segundo informe trimestral, sobre las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, con el fin de presentar el informe del primer semestre de 2019, para dar cumplimiento al Artículo 76 de 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 de PDQRSoft, durante el primer semestre del año 2019.

A continuación, se hace un comparativo de las PDQRS presentadas por la comunidad en general, durante el primer y segundo trimestre del año 2019:

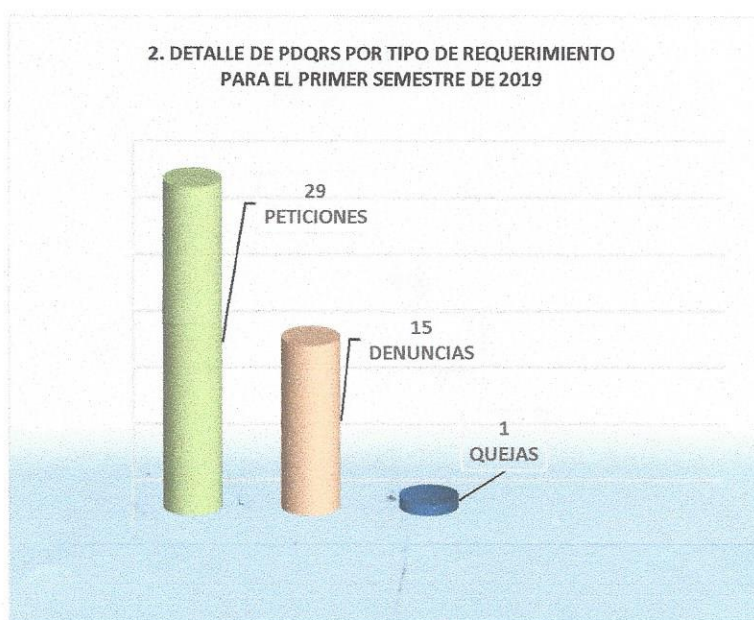
Gráfico 1. Comparativo PDQRS I y II Trimestre.



Durante el I y II trimestre de 2019, se presentaron 63 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos o Sugerencias, de las cuales 30 PDQRS son del I trimestre y 33 del II trimestre, que equivale a un incremento del 9%.

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

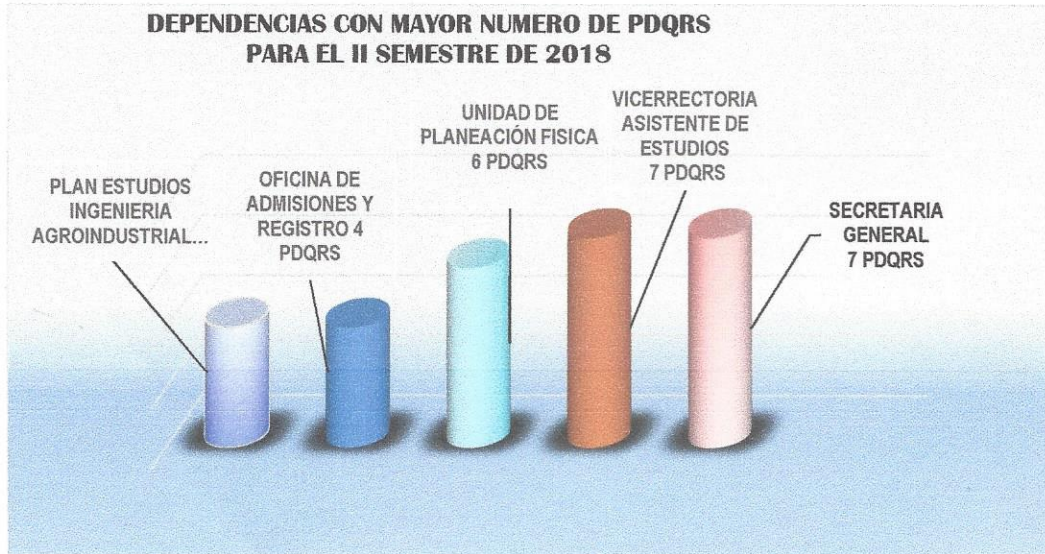
Gráfico 2. PDQRS por tipo de requerimiento.



Según el tipo de requerimiento, durante el primer semestre de 2019, se encontró que lo más requerido por la comunidad universitaria son las PETICIONES con 29, que corresponde al 64%. En segundo lugar están las DENUNCIAS con 15, lo que representa el 33%. Y por último 1 QUEJA, que equivale el 2%.

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

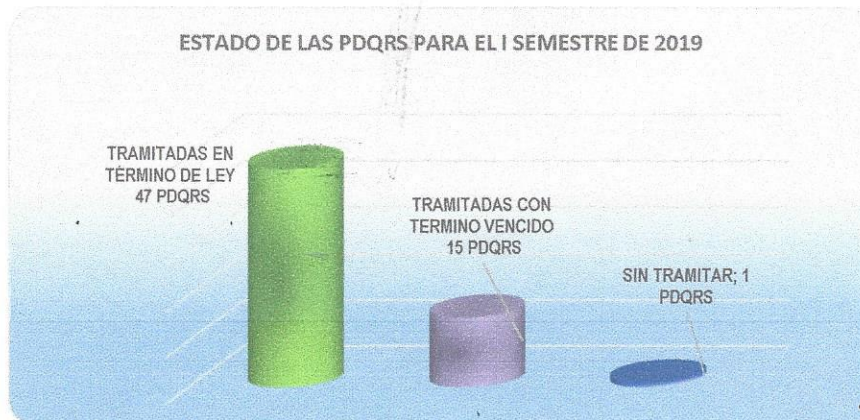
Gráfico 3. Mayor número de PDQRS por dependencias.



Como se puede observar, de las 63 PDQRS que se recibieron durante el I semestre de 2019, el mayor número fue direccionado a la Vicerrectoría Asistente de Estudios y Secretaria General con 7 PDQRS cada una. Le sigue la Unidad de Planeación Física con 6 PDQRS. Por último está el Plan de Estudios de Ingeniería Agroindustrial y la Oficina de Admisiones y Registro con 4 PDQRS cada una.

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

Gráfico 4. Según su Estado.



Con relación al estado de las PDQRS, se encontro que de las 63 recepcionadas, 47 fueron tramitadas por las dependencias dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 75%. Así mismo, 15 PDQRS se tramitaron con término vencido, lo cual corresponde al 24%. Por último 1 PDQRS, se encuentran sin tramitar, con término vencido.

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

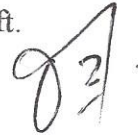
DEPENDENCIA	PDQRS
• Centro de Inglés	1
• División de Recursos Humanos	1
• Secretaria General	2
• Vicerrectoría Asistente de Estudios	1
• Dpto. Atención Clínica y Rehabilitación	2
• Facultad de Ingenierías	1
• Plan Estudios Ingeniería Ambiental	1
• Consultorio Jurídico	1
• Dpto. Ciencias del Medio ambiente	1
• Dpto. Promoción, Protección y Gestión en Salud	1
• División Servicios Asistenciales y Salud	1
• División de Sistemas	1
• Vicerrectoría Asistente de Estudios	1

El Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión, tiene 1 PETICIÓN, sin responder, con término vencido.

El presente informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, está basado en las recibidas por el Sistema PDQRSsoft, no se recibieron PDQRS en los buzones o líneas telefónicas.

HALLAZGOS

- Continúa repitiéndose la misma situación, en la cual una PDQRS con el mismo texto, puede ser enviada por el usuario varias veces, por lo tanto, en el aplicativo de la dependencia aparecen algunas PDQRS repetidas.
- En cuanto al trámite oportuno de las PDQRS, durante el I semestre de 2019 se tramitaron 15 PDQRS con término vencido, representando un incremento del 15%, en comparación con el II semestre de 2018, en el que fueron tramitadas con término vencido 13 PDQRS.
- Se presentó el caso de un estudiante que hizo una petición a un plan de estudios, relacionada con el requisito del curso de inglés; sin embargo, la respuesta que dio el jefe del plan de estudios, fue completamente incongruente con lo solicitado.
- 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.



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