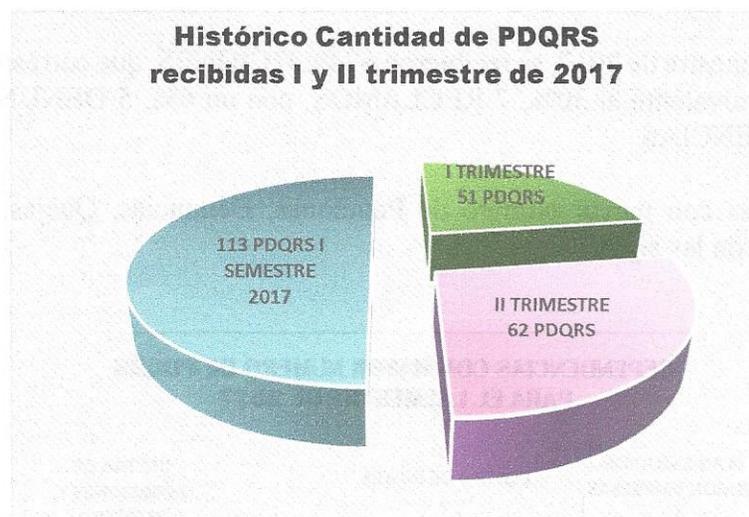


**INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES,
DENUNCIAS, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PARA EL I SEMESTRE DE 2017**

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 PDQRSof, durante el primer 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.

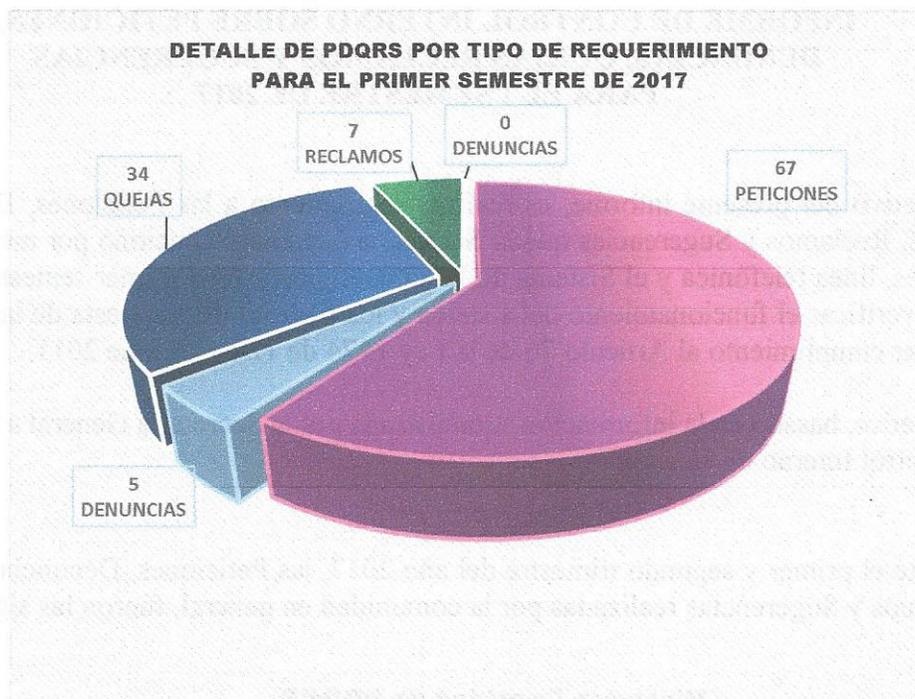
Lo anterior, basado en la información suministrada por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno de Gestión.

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



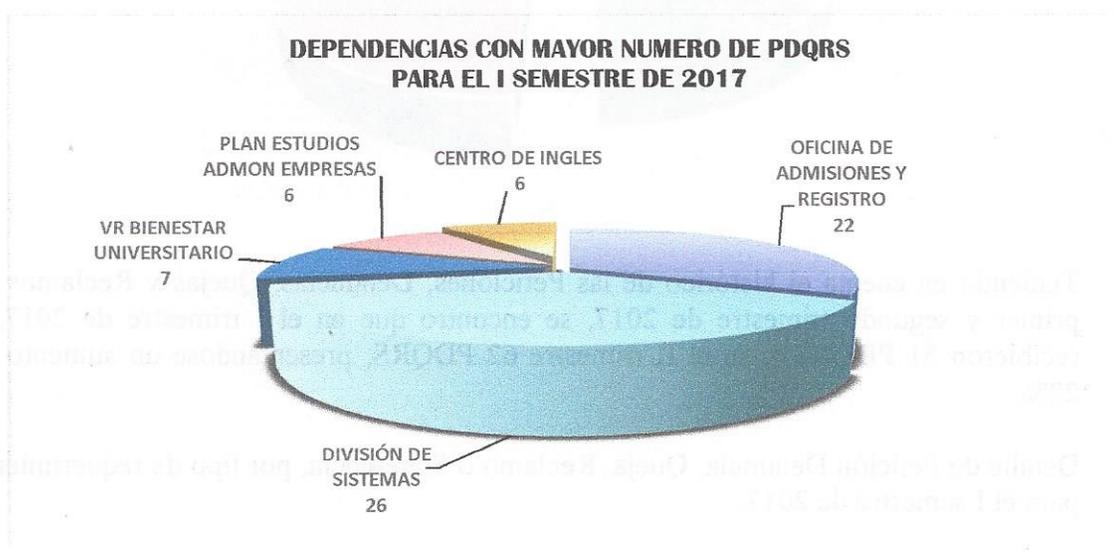
Teniendo en cuenta el histórico de las Peticiones, Denuncias, Quejas y Reclamos del primer y segundo trimestre de 2017, se encontró que en el I trimestre de 2017, se recibieron 51 PDQRS y en el II trimestre 62 PDQRS, presentándose un aumento del 22%.

Detalle de Petición Denuncia, Queja, Reclamo o Sugerencia, por tipo de requerimiento, para el I semestre de 2017.

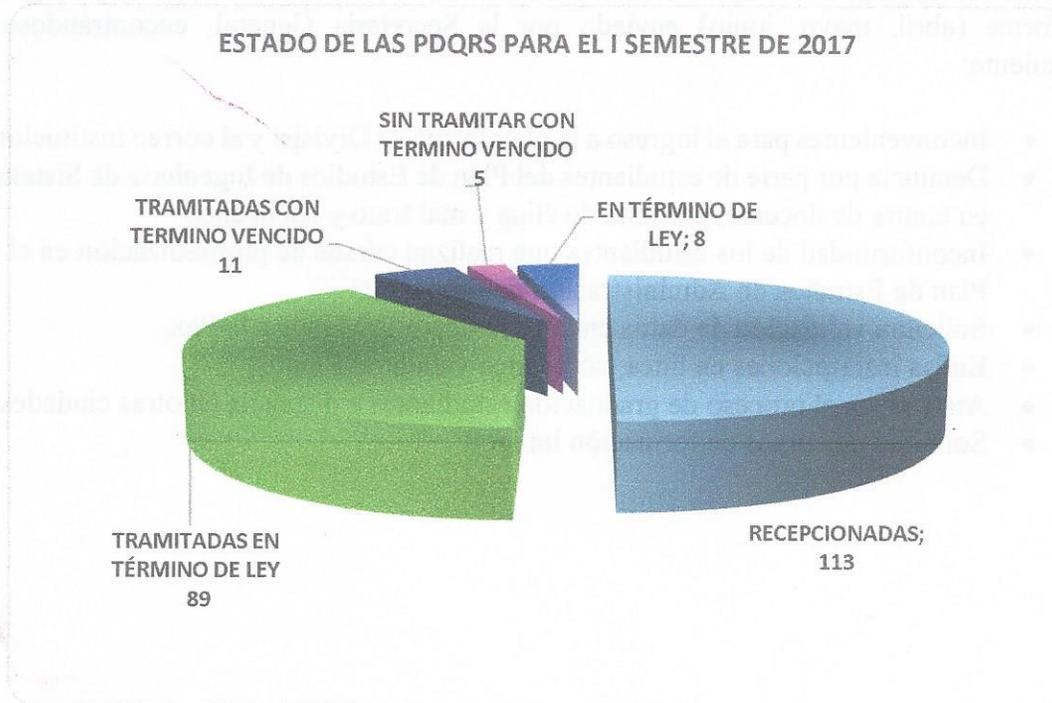


Para el primer semestre de 2017, se recibieron 67 PETICIONES, que corresponde al 59%, 34 QUEJAS, equivalente al 30%, 7 RECLAMOS, con un 6%, 5 DENUNCIAS con el 4% y 0 SUGERENCIAS.

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 se encuentran con Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sin tramitar, con término vencido, para el I - 2017:

DEPENDENCIA	PDQRS
• Plan de Estudios Lic. en Informática	2
• Vicerrectoría Investigación y Extensión	1
• División de Biblioteca	1
• Oficina Jurídica	1

Las siguientes dependencias tienen Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que fueron tramitadas fuera del tiempo establecido por la ley, durante el I - 2017.

DEPENDENCIA	PDQRS
• División de Recursos Humanos	1
• División de Servicios Generales	1
• División de Sistemas	2
• Oficina Admisiones y Registro	3
• División de Servicios Asistenciales y de Salud	1
• Plan de Estudios Comercio Internacional	2
• Centro de Ingles	1



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se realizó el análisis sobre el comportamiento del PDQRS, más recurrentes durante el primer semestre de 2017, de acuerdo al primer informe (enero, febrero, marzo) y segundo informe (abril, mayo, junio) enviado por la Secretaria General, encontrándose lo siguiente:

- Inconvenientes para el ingreso a la plataforma de Divisist y al correo institucional.
- Denuncia por parte de estudiantes del Plan de Estudios de Ingeniería de Sistemas, en contra de docente, por falta de ética y mal trato y hacia ellos.
- Inconformidad de los estudiantes que realizan cursos de profundización en el Plan de Estudios de Administración de Empresas.
- Solicitan validación de datos en la Convocatoria Manos a la Paz.
- En las inscripciones en línea, no pueden validar el Pin.
- Atrasos en el proceso de graduación estudiantes a distancia en otras ciudades.
- Solicitud de cursos de formación integral.



HALLAZGOS

- Teniendo en cuenta la cantidad de PDQRS que son recepcionadas en cada dependencia, continúa presentándose la situación en la que una misma PDQRS, puede ser enviada por el usuario reiteradamente, por lo tanto, le aparecen a la dependencia una cantidad de PDQRS, repetidas varias veces.
- Durante el primer semestre de 2017, se recibieron 113 PDQRS, lo cual equivale a un aumento del 38%, en comparación al II semestre de 2016 que se recepcionaron 82 PDQRS.
- De las 113 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el 79% (89) fueron tramitadas. El 10% (11) de las PDQRS, se tramitaron fuera del tiempo establecido por la ley y el 4% (5) de las PDQRS, están sin tramitar con término vencido.
- Las dependencias han mejorado en el trámite y tiempo de respuesta de las PDQRS que reciben, lo cual se refleja en la disminución de PDQRS, tramitadas fuera del tiempo establecido por la ley y sin tramitar, para el I semestre de 2017.
- El aplicativo PDQRSOFT, presenta al usuario la definición de Petición, Denuncia, Queja, Reclamo y Sugerencia que puede interponer, lo que ayuda a su mejor identificación y/o clasificación.
- La Secretaria General, ha venido recordando a los directivos, 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 forma 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