

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

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 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 PDQRSoft, durante el segundo semestre del año 2019.

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

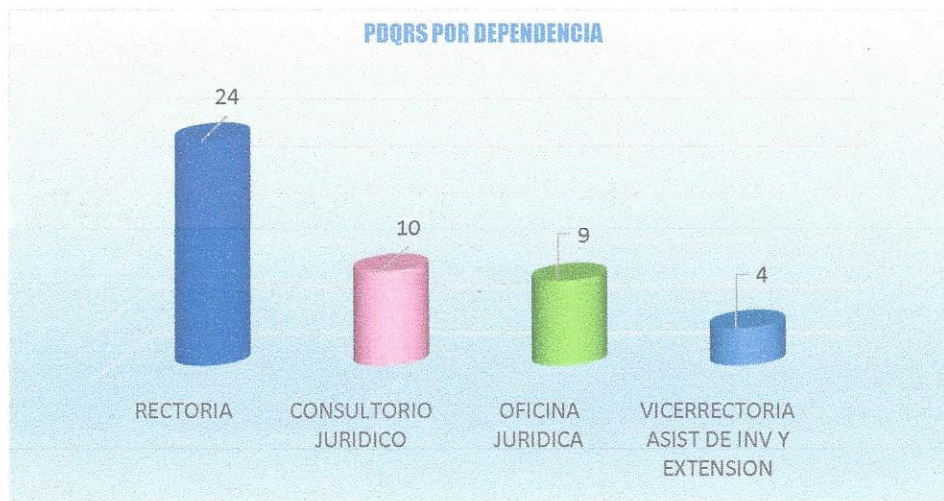
Gráfico 1. PDQRS por tipo de requerimiento.



Según el tipo de requerimiento, durante el segundo semestre de 2019, se encontró que lo más requerido por la comunidad universitaria son las PETICIONES con 50, que corresponde al 91%. En segundo lugar, están las QUEJAS con 2, lo que representa el 4%. Y por último 1, que equivale el 2%. Seguidamente 1 DENUNCIAS, 1 RECLAMOS Y 1 FELICITACION, que representan el 6%.

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 55 PDQRS que se recibieron durante el II semestre de 2019, el mayor número fue direccionado a la Rectoría con 24, equivalente al 51%. Consultorio Jurídico con 10, que corresponde al 21%. La Oficina Jurídica recibió 9, para un 19%. Por último, está la Vicerrectoría Asistente de Investigación y Extensión con 4, representando el 9%.

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 55 recepcionadas, 54 fueron tramitadas por las dependencias dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 98%. Así mismo, 1 Petición se tramitó con término vencido, lo cual corresponde al 2%.

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

HALLAZGOS

- Para la realización del presente informe, se contó con el informe de las PDQRS del tercer trimestre, lo anterior, debido a que no se registraron PDQRS en el cuarto trimestre, por daños en el Sistema PDQRSSoft, durante ese periodo.
- Se sigue repitiendo 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 II semestre de 2019, de las 55 PDQRS recibidas, se tramitaron en término de ley 54 PDQRS, 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.

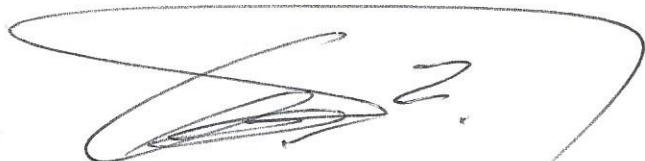


RECOMENDACIONES

1. El sistema de 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, con el fin de mejorar los resultados en la gestión de la universidad.
5. 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 PDQRSoft, 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 PDQRSoft y se cumplan con los días establecidos por la ley.
6. 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.
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.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno