INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER CUATRIMESTRE, DE MAYO HASTA AGOSTO DEL 2019

CLARA NATALIA ROZO FORERO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
SEPTIEMBRE DEL 2019

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:

Realizar el seguimiento y análisis de los resultados obtenidos sobre la recepción, trámite y direccionamiento sobre una muestra aleatoria de PQRSD allegadas a la Universidad de los Llanos a través de la oficina de archivo y correspondencia por medio de ventanilla o los puntos de atención al ciudadano PIAC.

METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:

Se solicitó información del consolidado de las PQRSD que llegan a la Universidad en los periodos de mayo hasta agosto del 2019 y se procedió a realizar el respectivo análisis de resultados estadísticos consolidados en un informe general para el segundo cuatrimestre.

MARCO NORMATIVO:

1. **Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la pública" Articulo 76.
2. **Acuerdo 060 de 2001** "Por la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"
3. **Resolución Rectoral 0292 de 2018** "Por la cual se reglamenta la presentación y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad"
4. **Resolución Rectoral 0585 de 2012** "Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones".
5. **Ley 1755 del 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONSOLIDADO PQRSD

Revisada y analizada la información comprendida desde el mes de mayo hasta agosto 2019, se pudo determinar lo siguiente:

Clasificación PQRSD según carácter de la petición

Solicitud de información: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 2607 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 740 presentadas.

Peticiones simples: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 481 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 140 presentadas.

Quejas: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 27 quejas, teniendo una mayor frecuencia el mes de abril con 10 presentadas.

Reclamos: Se observó que, en el segundo cuatrimestre un total de 4 reclamos teniendo una mayor frecuencia en los meses de mayo y julio con 2 presentadas.

Denuncia: Se observó que, en el segundo cuatrimestre un total de 1 denuncia teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 1 presentada.

Invitaciones/felicitaciones: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 71 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 28 presentadas.

Información: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 319 solitudes de información, teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 91 presentadas.

Derechos de petición: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 26 derechos de petición teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 9 presentadas.

Tutelas: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1 tutela, teniendo una mayor frecuencia el mes de junio con 1 tutela presentada.

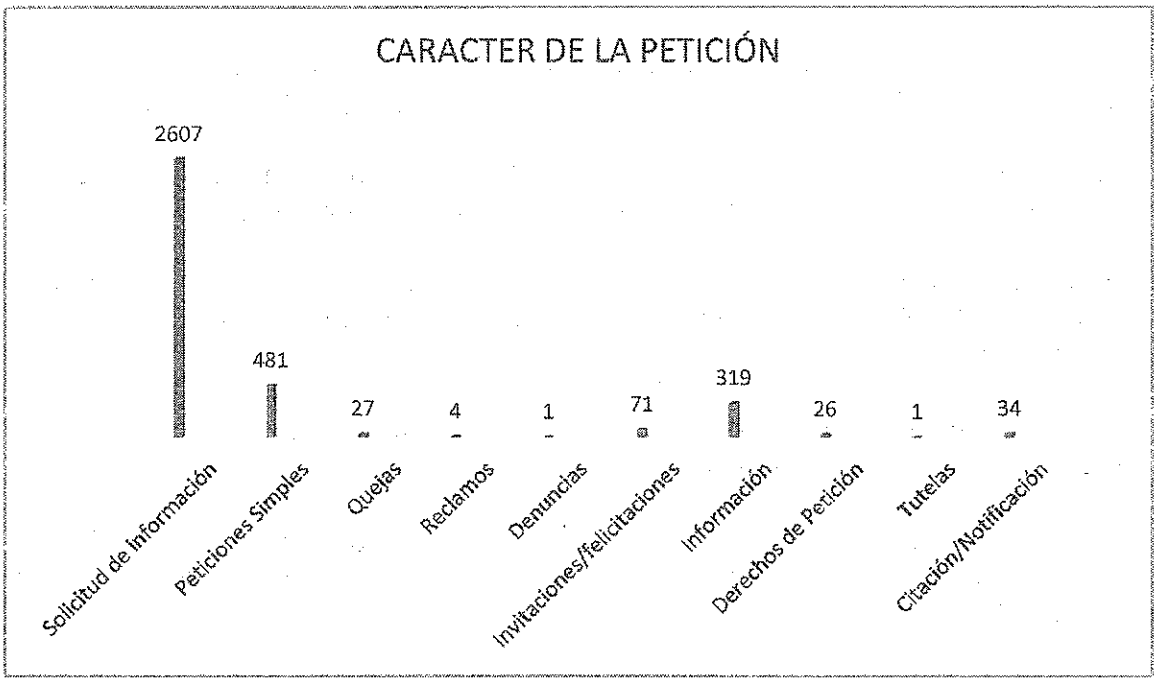
Citación/notificación: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 34 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 12 presentadas.

Tabla 01. PQRSD según carácter de petición.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN									
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones/felicitaciones	Información	Derechos de Petición	Tutelas	Citación/ Notificación
Mayo	617	140	2	2	0	13	74	7	0	9
Junio	540	80	10	0	0	15	69	3	1	5
Julio	710	126	9	2	1	28	91	7	0	12
Agosto	740	135	6	0	0	15	85	9	0	8
TOTAL	**2607**	**481**	**27**	**4**	**1**	**71**	**319**	**26**	**1**	**34**

Fuente: Archivo y Correspondencia.

01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.



Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

La gráfica refleja un mayor comportamiento en solicitud de información con un total de 2607 allegadas durante el segundo cuatrimestre, para el caso de las quejas se presentaron un total de 27, reclamos 4 y 26 derechos de petición.

Canales utilizados para la remisión de PQRSD

Personal: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1656 PQRSD presentadas de manera personal, siendo julio el mes de mayor frecuencia con 454.

Telefónico: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 958 PQRSD presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 311.

Buzón físico: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 270 PQRSD presentadas a través del buzón físico siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 161.

Formulario web y móvil: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 259 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de julio que muestra una mayor frecuencia de 128.

Chat: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 178 PQRSD presentadas a través del chat, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 47.

Correo electrónico: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 250 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 75 en total.

Tabla 02. Medio o canal de recepción de PQRSD

MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN					
	Personal	Telefónico	Buzón físico	Formulario web y móvil	Chat	Correo electrónico
Mayo	470	175	0	115	52	52
Junio	337	186	109	7	35	49
Julio	454	286	0	128	44	74
Agosto	395	311	161	9	47	75
TOTAL	**1656**	**958**	**270**	**259**	**178**	**250**

Fuente: Archivo y Correspondencia

La universidad no cuenta con una herramienta para identificar el nivel de satisfacción del usuario frente al trámite de las PQRSD. Se evidencia que el canal más utilizado es de manera personal con un total de 1656 PQRSD entregadas, seguido por el medio telefónico con un total de 958 durante en el segundo cuatrimestre.

ANÁLISIS DE PQRSD ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De las 50 PQRSD escogidas aleatoriamente de aquellas que reportan respuesta en la matriz remitida por la oficina de archivo y correspondencia durante el segundo cuatrimestre, se reportaron los siguientes resultados:

TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE USUARIO	NUMERO DE RADICADO	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
PETICIÓN SIMPLE	02/05/2019	02/05/2019	ESTUDIANTE	000819	COMITÉ DE PROGRAMA DE MVZ	5dh	Se dio respuesta el 09/05/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	14/05/2019	14/05/2019	ESTUDIANTES	000908	ESCUELA INGENIERIA EN CIENCIAS AGRICOLAS	4dh	Se dio respuesta el 20/05/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	21/05/2019	21/05/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	000971	OFICINA JURIDICA	10dh	Se dio respuesta el 04/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	27/05/2019	28/05/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	001026	RECTORIA	9dh	Se dio respuesta el 07/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	28/05/2019	28/05/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	001033	CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO	10dh	Se dio respuesta el 12/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	06/05/2019	06/05/2019	ESTUDIANTE	35	PIAC BARZAL	1dh	Se dio respuesta el 06/05/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/05/2019	08/05/2019	ESTUDIANTE	79	SISTEMAS	1dh	Se dio respuesta el 08/05/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

RECLAMO	10/05/2019	10/05/2019	ESTUDIANTE	2024725	SISTEMAS	17dh	Se dio respuesta el 04/06/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23/05/2019	23/05/2019	ESTUDIANTE	2024757	PIAC BARZAL	1dh	Se dio respuesta el 23/05/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	21/06/2019	21/06/2019	ESTUDIANTE	227	AYUDAS EDUCATIVAS	15dh	Se dio respuesta el 12/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	21/06/2019	21/06/2019	ESTUDIANTE	230	AYUDAS EDUCATIVAS	15dh	Se dio respuesta el 12/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	28/06/2019	28/06/2019	ESTUDIANTE	290	AYUDAS EDUCATIVAS	2dh	Se dio respuesta el 2/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	11/06/2019	11/06/2019	ESTUDIANTE	2024809	INGENIERÍA AGRONOMÍA	15dh	Se dio respuesta el 2/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	12/06/2019	12/06/2019	ESTUDIANTE	2024816	CONSEJO ACADÉMICO	1dh	Se dio respuesta el 12/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	13/06/2019	13/06/2019	COMUNIDAD EN GRAL	2024828	IDEAD	1dh	Se dio respuesta el 13/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	03/07/2019	03/07/2019	ESTUDIANTE	33	AYUDAS EDUCATIVAS	8dh	Se dio respuesta el 15/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD INFORMACIÓN	04/07/2019	04/07/2019	ESTUDIANTE	61	PIAC BARZAL	1dh	Se dio respuesta el 4/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	09/07/2019	09/07/2019	ESTUDIANTE	69	AYUDAS EDUCATIVAS		Se dio respuesta el 12/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD INFORMACIÓN	24/07/2019	24/07/2019	ESTUDIANTE	294	ADM DE EMPRESAS	16DH	Se dio respuesta el 16/08/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**

QUEJA	15/07/2019	15/07/2019	ESTUDIANTE	2024908	SISTEMAS	1dh	Se dio respuesta el 15/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	17/07/219	17/07/219	COMUNIDAD GRAL	2024916	SECRETARIA GENERAL	1dh	Se dio respuesta el 18/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	17/07/219	17/07/219	COMUNIDAD GRAL	2024919	CENTRO DE IDIOMAS	13dh	Se dio respuesta el 05/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
RECLAMO	28/07/2019	28/07/2019	COMUNIDAD GRAL	2024963	CENTRO DE SALUD	3dh	Se dio respuesta el 31/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
RECLAMO	30/07/2019	30/07/2019	COMUNIDAD GRAL	2024969	ADMISIONES	1dh	Se dio respuesta el 31/07/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
INFORMATIVO	04/07/2019	04/07/2019	MIN DE TRABAJO	001275	JURIDICA	1dh	Es una denuncia informativa por tanto no se da trámite de respuesta, sólo se notifica.
QUEJA	02/07/2019	02/07/2019	ESTUDIANTE	001262	AYUDAS EDUCATIVAS	9dh	Se dio respuesta el 15-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	02/07/2019	02/07/2019	DOCENTE	001264	AYUDAS EDUCATIVAS	9dh	Se dio respuesta el 15-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICIÓN	05/07/2019	08/07/2019	ESTUDIANTE	001283	VICERRECTORA ACADEMICA	2dh	Se dio respuesta el 10-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICIÓN	08/07/2019	08/07/2019	ESTUDIANTE	001284	CONSEJO ACADÉMICO	10dh	Se dio respuesta el 22-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICIÓN	08/07/2019	08/07/2019	COMUNIDAD GRAL	001285	CONSEJO SUPERIOR	4dh	Se dio respuesta el 12-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	10/07/2019	10/07/2019	ESTUDIANTE	001329	CONSEJO FCARN	4dh	Se dio respuesta el 16-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

QUEJA	11/07/2019	11/07/2019	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL META	001348	OFICINA JURIDICA	15dh	Se dio respuesta el 01-08-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	12/07/2019	12/07/2019	ESTUDIANTE	001353	OFICINA DE ADMISIONES	22dh	Se dio respuesta el 13-08-19. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
SUGERENCIA	18/07/2019	18/07/2019	ESTUDIANTE	001401	DIRECCION DE PROYECCION SOCIAL	7dh	Se dio respuesta el 29-07-19. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	23/07/2019	23/07/2019	CENTRO DE ESTUDIOS EN DERECHO, JUSTICIA Y SOCIEDAD	001433	OFICINA DE PERSONAL / COMITÉ DE ACOSO LABORAL	30dh	Se solicitó al peticionario más plazo el día 05/09/2019, sin embargo **se contesta fuera de los términos establecidos.**
DERECHO DE PETICION	29/07/2019	30/07/2019	ESTUDIANTE	001485	CONSEJO ACADEMICO	7dh	Se dio respuesta el 09/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	29/07/2019	30/07/2019	COMUNIDAD GRAL	001490	OFICINA DE ADMISIONES	3dh	Se dio respuesta el 03/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	01/08/2019	01/08/2019	MESA MULTIESTAMENTARIA	001523	CONSEJO ACADEMICO	5dh	Se dio respuesta el 09/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	02/08/2019	02/08/2019	UNIDAD PARA LA ATENCION Y REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS	001535	OFICINA JURIDICA	15dh	La petición fue enviada varias veces a partir del 11 de julio y se respondió el 01/08/2019 por la oficina de Rectoría, sin embargo, se contesta dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD DE INFORMACION	02/08/2019	02/08/2019	COLCIENCIAS	001537	RECTORIA	6dh	Se dio respuesta el 12/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	06/08/2019	06/08/2019	ESTUDIANTE	001550	CONSEJO FCBEI	4dh	Se dio respuesta el 13/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

DERECHO DE PETICION	08/08/2019	09/08/2019	CONSEJO ESTUDIANTIL UNIVERSITARIO	001564	VICERRECTORIA ACADÉMICO	20dh	Se dio respuesta el 08/09/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
DERECHO DE PETICION	09/08/2019	09/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	001574	OFICINA DE ADMISIONES	15dh	Se dio respuesta el 02/09/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
DERECHO DE PETICION	09/08/2019	12/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	001589	RECTORIA	14dh	Se dio respuesta el 02/09/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	16/08/2019	16/08/2019	ESTUDIANTE	001651	VICERRECURSOS	15dh	Se dio respuesta el 09/09/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	01/08/2019	01/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	2024986	CENTRO DE SALUD	1dh	Se dio respuesta el 02/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
PETICIÓN SIMPLE	02/08/2019	02/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	2024993	SECRETARÍA GENERAL	2dh	Se dio respuesta el 05/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	05/08/2019	05/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	2025004	ADMISIONES	1dh	Se dio respuesta el 06/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	06/08/2019	06/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	2025007	ADMISIONES	1dh	Se dio respuesta el 06/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
QUEJA	23/08/2019	23/08/2019	COMUNIDAD EN GENERAL	2025069	ADMISIONES	2dh	Se dio respuesta el 27/08/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTOS ANTERIORES

En el informe de seguimiento anterior, con corte al mes de **abril** del 2019, se evidenció lo siguiente:

a) Los formatos donde se consolidaron las PQRSD PIAC Barcelona y San Antonio todavía no se encontraban estandarizados
b) Para el caso de PIAC San Antonio hacía falta detallar variables como tiempo y fecha de respuesta, oficina destinataria o responsable de dar respuesta y asignar códigos a las PQRSD
c) En cuanto a la elaboración de encuesta que permita evaluar la prestación

del servicio se evidenció que todavía no se ha elaborado el instrumento.

Al verificar en este seguimiento si se han realizado acciones para subsanar las anteriores observaciones, se pudo establecer que los formatos donde se consolidan las PQRSD de ventanilla y PIAC Barcelona y San Antonio se estandarizaron a partir del mes de Julio. No obstante, lo anterior, al verificar el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se observa lo siguiente:

- No tiene una columna que permita registrar la fecha de respuesta de las peticiones en el formato FO-COM-08 que se consolida para los puntos de atención san Antonio y barzal
- En la Columna denominada **Nº de radicado**, se registra la fecha de respuesta, pero no en todas las PQRSD consolidadas.

De otra parte, en lo relacionado con la elaboración de encuesta que permita evaluar la prestación del servicio se evidenció que todavía no se ha elaborado el instrumento, pese a que en los seguimientos anteriores se ha reiterado la necesidad de contar con esta herramienta.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO PQRSD

a) Al verificar la información remitida por la oficina de Archivo y Correspondencia en el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se evidencia que del total de **3573** de PQRSD tramitadas en el segundo cuatrimestre, **2736** no se registran respuesta, es decir el **76.57 %**

   La ausencia de registro de respuesta no significa que no se haya emitido la misma, pero tampoco permite establecer el cumplimiento de la obligación legal de dar respuesta a las PQRSD que se interponen ante la Universidad, y en consecuencia afecta el control de la información y la labor del seguimiento de esta oficina de control Interno.

b) Se identificó dificultad en la clasificación de las PQRSD en el PIAC Barzal al no determinar adecuadamente el tipo de usuario y las oficinas a la que se destinaron las solicitudes durante los meses de mayo y junio.

c) De 50 PQRSD escogidas aleatoriamente de aquellas que registran respuesta en el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se verificaron 15 PQRSD allegadas al punto de atención al ciudadano PIAC Barcelona y se evidenciaron sus respectivas copias de respuesta por parte de las dependencias.

d) De 50 PQRSD escogidas aleatoriamente de aquellas que registran respuesta en el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se

verificaron 26 PQRSD en el punto de atención ventanilla, de las cuales 7 entre ellas, 2 peticiones simples, 3 derechos de petición, 1 queja y 1 denuncia, en la que no se evidenció la copia de respuesta en la oficina de archivo y correspondencia, por tanto, la oficina de control interno realiza verificación de estas respuestas en las oficinas responsables encontrando las respectivas evidencias del trámite de respuesta en las oficinas de Rectoría, servicios administrativos y Jurídica. (en esta última, la oficina de jurídica argumenta que no se le da trámite porque no era una denuncia como tal sino un documento informativo por lo tanto no se le hace trámite de respuesta)

NUMERO DE RADICADO	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
000819	COMITÉ DE PROGRAMA DE MVZ	5dh	Se dio respuesta el 09/05/2019.
000971	OFICINA JURIDICA	10dh	Se dio respuesta el 04/06/2019. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
001275	JURIDICA	1dh	Es una denuncia informativa por tanto no se da trámite de respuesta, sólo se notifica.
001348	OFICINA JURIDICA	15dh	Se dio respuesta el 01/08/19.
001433	OFICINA DE PERSONAL / COMITÉ DE ACOSO LABORAL	30dh	Se solicitó al peticionario más plazo el día 05/09/2019.
001535	OFICINA JURIDICA	15dh	La petición fue enviada varias veces a partir del 11 de julio y se respondió el 01/08/2019 por la oficina de Rectoría.
001550	CONSEJO FCBEI	4dh	Se dio respuesta el 13/08/2019.

e) De las 50 PQRSD escogidas aleatoriamente, Se revisaron 9 en el punto de atención PIAC San Antonio de las cuales 2 no evidenciaron copia de respuesta, entre ellas 1 petición simple y 1 solicitud de información, por tanto, la oficina de control interno en visita de seguimiento posterior pudo evidenciar las respectivas respuestas.

NUMERO DE RADICADO	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
33	AYUDAS EDUCATIVAS	8dh	Se dio respuesta el 15/07/2019.
294	ADM DE EMPRESAS	16DH	Se dio respuesta el 16/08/2019.

f) Al hacer la verificación de una muestra aleatoria de 50 PQRSD, que registran respuesta en el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se encontraron 5 que se contestaron por fuera de los términos establecidos por ley, entre ellas; 2 derechos de petición, 1 reclamo, 1 solicitud de información y 1 petición simple.

NUMERO DE RADICADO	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
2024725	SISTEMAS	17dh	Se dio respuesta el 04/06/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
294	ADM DE EMPRESAS	16DH	Se dio respuesta el 16/08/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
001353	OFICINA DE ADMISIONES	22dh	Se dio respuesta el 13-08-19. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**
001433	OFICINA DE PERSONAL / COMITÉ DE ACOSO LABORAL	30dh	Se solicitó al peticionario más plazo el día 05/09/2019, sin embargo, **se contesta fuera de los términos establecidos.**
001564	VICERRECTORIA ACADEMICO	20dh	Se dio respuesta el 08/09/2019. **Se respondió por fuera de los términos establecidos por ley.**

g) Se verifico si ya se tiene implementada la encuesta de satisfacción del usuario frente al trámite de las PQRSD compromiso pendiente en el seguimiento del primer cuatrimestre, pero no se evidenció la mencionada herramienta, por tanto, sigue pendiente su construcción con la colaboración del sistema integrado de gestión.

h) Se identificó una dificultad en el trámite y asignación de radicado en el PIAC SAN ANTONIO, ya que el usuario debe esperar para la asignación del radicado, hasta que se solicite vía chat el número a la Oficina de Archivo, debido a que éste no se emite de manera simultánea o sistemática.

CONCLUSIONES

- De conformidad con el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, se evidencia que del total de **3573** de PQRSD tramitadas en el segundo cuatrimestre, **2736** no se registran respuesta, es decir el **76.57 %**

- La ausencia del registro de la fecha de respuesta de cada PQRSD en el Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, dificulta el seguimiento que debe realizar la oficina de Control Interno de Gestión, cuyo objetivo es establecer el cumplimiento del trámite de las PQRSD.

- La ley 1755 del 2015 en el artículo 14 establece que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos de información deben resolverse en los 10 días siguientes de su recepción o so pena de sanción disciplinaria, pero al hacer la verificación de una muestra aleatoria de 50 PQRSD que reportaron fecha de respuesta, se encontraron 5 PQRSD, entre ellas 2 derechos de petición, 1 reclamo, 1 solicitud de información y 1 petición simple, contestadas por fuera de los términos establecidos por ley.

- La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76 y la Resolución Rectoral 292 del 2018 especifican que la oficina de archivo y correspondencia es la encargada de recepcionar, direccionar y consolidar las PQRSD, pero se ha evidenciado dificultad en consolidar todas las respuestas que son emitidas por otras dependencias ya que muchas de estas oficinas no remiten copia del resultado de los trámites que hacen sobre las PQRSD, evidenciándose de la muestra, 9 PQRSD sin copia de respuesta por parte de las dependencias de jurídica, consejo de FCBEI, oficina de personal, administración de empresas y ayudas educativas.

- Se evidenció como debilidades la clasificación de las PQRSD, y la falta de herramientas que identifique el grado de satisfacción del usuario frente al trámite de las PQRSD.

- Se hace necesario que el titular del despacho de archivo y correspondencia realice el ajuste y solicite la actualización al SIG, del Informe Consolidado de PQRSD FO-COM-08, con el fin de adicionar una columna de fecha de respuesta.

Clara Natalia Rozo Forero
Profesional Control Interno

Eliana Andrea Vaca Rojas
Asesora control interno de Gestión