



75
AÑOS
1943-2018

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INFORME Nro.16

AUDITORÍA AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Auditor: Francy Elena Bueno Zapata, Auxiliar Administrativo
Fecha: Julio de 2018
Alcance: PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Periodo 2018-1

Criterios de auditoría:

- Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80
- Resolución 806 de 2006/ Rectoría
- Circular Externa No. 001 DE 2011

Introducción. El presente informe de auditoría, correspondiente al primer semestre del año 2018, obedece a una auditoría de tipo obligatorio en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno, la Circular Externa No.001 de 2011 en la que se indican las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición, y según lo estipulado en el procedimiento P-MM-80. Es importante especificar que la Circular Externa No.001 de 2011 en su numeral 2. Indica que:

Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento, sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.

Por tanto, con base en los criterios descritos de auditoría (normatividad interna y externa) se desarrolla esta auditoría, así:

Metodología:

1. Preparación

- Revisión del Procedimiento P-MM-80.
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Solicitud de información a la Secretaría General.

2. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.

JUNTOS

POR LA EXCELENCIA

Autoevaluación con fines de Recreditación

- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Construcción del informe final.

Desarrollo. Se realiza la auditoría de carácter obligatorio al primer semestre del año 2018, según la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano con fecha del 15 y 28 de junio respectivamente. A continuación se detallan los hallazgos detectados en cada etapa del desarrollo de la metodología:

A. Se realiza el seguimiento a las acciones tomadas por la Secretaría General, manifestadas mediante oficio 7099 del 28 de abril de 2018.

Con respecto al oficio referenciado, se procedió a verificar el cumplimiento de los compromisos a los que hace mención el documento y a los contenidos en el Acta Nro.1 de reuniones del 15 de marzo de 2018. Así:

Mediante oficio 13390-OCI-146 se solicitó a la Secretaría General la siguiente información:

1. Copia de la circular enviada a las dependencias universitarias en la cual se explica normativamente los términos de respuesta dependiente del tipo de solicitud que realice el ciudadano.
2. Copia del listado de asistencia de la capacitación realizada por el grupo jurídico a las oficinas que presentan mayor tardanza en la respuesta a los derechos de petición.
3. Copia del listado de asistencia de la reunión liderada por la Oficina de Admisiones y Registro Académico con las personas que atienden usuarios (previo a las admisiones 2018-2) para informar sobre el proceso que se desarrollara, fechas, actividades, instancias, modificaciones al calendario
4. Gestiones realizadas frente al paso 5 del procedimiento P-MM-80 con respecto a las quejas recibidas durante el 2018-1

5		Analizar quejas	4	Secretario General	<p>Cuando las peticiones recibidas sean quejas contra funcionarios, éstas serán remitidas al Jefe inmediato del funcionario para su análisis, quien tomará la decisión de proceder con llamados de atención escritos o verbales según la naturaleza de la queja o remitir si es del caso a las instancias respectivas.</p> <p>Tiempo: inmediatamente recibida.</p> <p>Registro(Registro electrónico - SAC)</p>
---	--	-----------------	---	--------------------	---

Fuente: tomado del SIG. Procedimiento P-MM-80

5. Gestiones realizadas con respecto al paso 14 del procedimiento P-MM-80 frente al análisis de quejas del 2018-1

14		Remitir a Control Disciplinario	13	Secretario General	<p>La Secretaria General solicitará al Grupo Formal de Trabajo Disciplinario, la investigación disciplinaria contra un funcionario de la Institución, cuando hayan quejas reiterativas por violación al derecho fundamental de petición.</p> <p>Registro(Oficio remitario de Secretaría General)</p>
15		FIN	14		

Fuente: tomado del SIG. Procedimiento P-MM-80

Con respecto al Oficio 13390-OCI-146 enviado a la Secretaría General en el cual se solicitó información para verificar el cumplimiento a los compromisos plasmados en el oficio 7099 del 28 de abril de 2018 con su respectivo anexo (Acata Nro.1 de marzo 15 de 2018), se recibió respuesta el 1 de agosto de 2018 con oficio 12551 en el que se manifiesta lo siguiente:

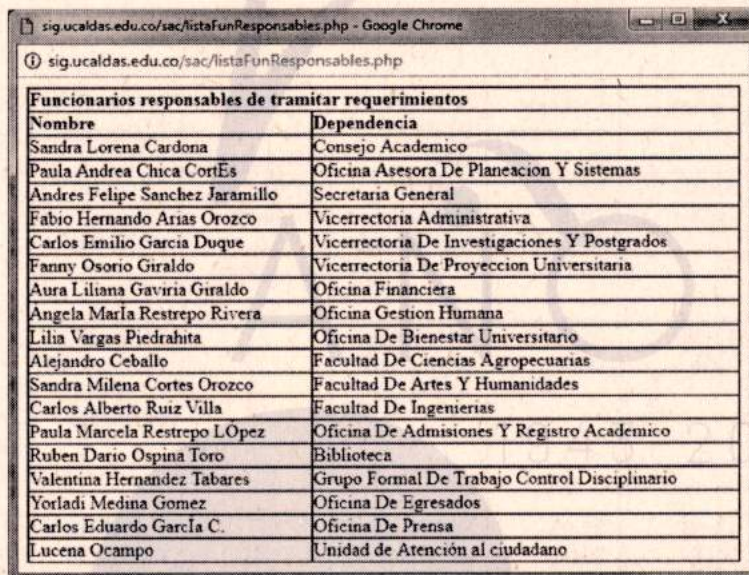
1. Se evidencia Circular Nro.2 de agosto 8 de 2018.
2. No se evidencia listado de asistencia de la capacitación a las oficinas que presentan mayor tardanza en la respuesta a los derechos de petición.
3. Se evidencia oficio 12568 de julio 30 de 2018 de la Oficina de Admisiones y Registro Académico en el que se da cuenta del cumplimiento de los compromisos asumidos por esta oficina.
4. Se evidencia listado de quejas gestionadas mediante SAC durante el 2018-1.
5. Se informa de la gestión realizada frente las quejas con Radicado 6869 y 7064 ante el Grupo Formal de trabajo Disciplinario.

B. Revisión de la página de Atención al Ciudadano

En la página de Atención al ciudadano en el enlace de “Requerimientos” se presenta una información relacionada con el ingreso al sistema y otra información como:

Funcionarios responsables de tramitar requerimientos [ver más >>](#)

Al acceder a este enlace se presenta la siguiente información, pudiendo evidenciar que se encuentra desactualizada:



Funcionarios responsables de tramitar requerimientos	
Nombre	Dependencia
Sandra Lorena Cardona	Consejo Académico
Paula Andrea Chica Cortés	Oficina Asesora De Planeación Y Sistemas
Andrés Felipe Sánchez Jaramillo	Secretaría General
Fabio Hernando Arias Orozco	Vicerrectoría Administrativa
Carlos Emilio García Duque	Vicerrectoría De Investigaciones Y Postgrados
Fanny Osorio Giraldo	Vicerrectoría De Proyección Universitaria
Aura Liliana Gaviria Giraldo	Oficina Financiera
Angela María Restrepo Rivera	Oficina Gestión Humana
Lilia Vargas Piedrahita	Oficina De Bienestar Universitario
Alejandro Ceballos	Facultad De Ciencias Agropecuarias
Sandra Milena Cortés Orozco	Facultad De Artes Y Humanidades
Carlos Alberto Ruiz Villa	Facultad De Ingenierías
Paula Marcela Restrepo López	Oficina De Admisiones Y Registro Académico
Ruben Darío Ospina Toro	Biblioteca
Valentina Hernández Tabares	Grupo Formal De Trabajo Control Disciplinario
Yorladi Medina Gómez	Oficina De Egresados
Carlos Eduardo García C.	Oficina De Prensa
Lucena Ocampo	Unidad de Atención al Ciudadano

Fuente: tomado de la página de atención al ciudadano

En el siguiente enlace, no se presenta ninguna información, caso contrario presenta un mensaje de error como se detalla a continuación:

7. Felicitaciones

Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

[Ver Resolución](#)

Como enviar un requerimiento: Para enviar un requerimiento o consultar el estado de los mismos, usted debe estar registrado.

Si usted ya esta registrado en el sistema (Ya ha enviado requerimientos por este canal anteriormente) [ver más >>](#)

Si usted no esta registrado en el sistema (Nunca ha enviado un requerimiento por este canal) [ver más >>](#)

Funcionarios responsables de tramitar requerimientos [ver más >>](#)

Enviado el requerimiento la Universidad por medio de la Unidad de Atención al Ciudadano dará respuesta a su requerimiento de acuerdo a los términos establecidos.

[Ver Procedimiento](#)

Mensaje de error.



C. Revisión de las quejas y los reclamos

QUEJAS

Rad	Peticionario	Fecha	Fecha de vencimiento	Se traslada En 01-02-2018	Se informa a la peticionaria	Responde CIDisciplinario	Se entera Atención al ciudadano	Observaciones de auditoría
6701	Paula Marcela Castaño C.	31-01-2018	02-03-2018	Control Interno Disciplinario	09-02-2018 mediante correo electrónico	28-02-2018 a la peticionaria	12-04-2018	No se notifica a la Unidad de Atención al ciudadano de manera oportuna la respuesta a la peticionaria dada por la Unidad de Control Interno Disciplinario.
6758	Guevara Castaño Clarivel	12-02-2018	05-03-2018	Se traslada al programa de Música		21-02-2018 Responde el Programa de Música	Se envía a la peticionaria el 22 de febrero de 2018	En la encuesta a satisfacción se resalta la siguiente observación: "la usuaria manifiesta que no se le otorgó una información completa y clara"
6811	Martha Verónica Garrido	13-03-2018	22-03-2018	Se traslada a la Oficina Financiera		La Oficina Financiera da respuesta el 13 de marzo de 2018	El 13 de marzo la Oficina de Atención al ciudadano envía respuesta a la peticionaria	Queja recurrente contra funcionaria de ICETEX

6814	Karen Melisa Mejía Betancur	13-03-2018	23-03-2018	Se traslada a la Oficina Financiera		La Oficina Financiera responde el 13 de marzo de 2018	El 13 de marzo la Oficina de Atención al ciudadano envía respuesta a la peticionaria	Con encuesta a satisfacción satisfactoria. Queja recurrente contra funcionaria de ICETEX
6824	Carlos Mauricio Correa	05-03-2018	27-03-2018	Se traslada a la Oficina Financiera		La Oficina Financiera responde el 13 de marzo	En atención al ciudadano se recibe la respuesta el 16 de abril de 2018 y en esta misma fecha se envía respuesta al peticionario	Se presentan 14 días de mora. La respuesta desde la Oficina Financiera tiene fecha de marzo 13 de 2018, pero solo hasta el 16 de abril fue recibida en Atención al ciudadano para ser enviada al usuario, lo que ocasiona los días de mora en la respuesta.
6869	Paula Marcela Castaño C.	18-03-2018	17-04-2018	Se traslada a la Oficina de Control Interno Disciplinario	El 16 de abril de 2018 CID emite respuesta a la peticionaria	El 7 de mayo mediante e-mail le informan a Atención al ciudadano acerca de la respuesta entregada a la peticionaria	El 7 de mayo, de Atención al ciudadano se emite respuesta vía correo electrónico a la peticionaria	No se notifica a la Unidad de Atención al ciudadano de manera oportuna la respuesta a la peticionaria dada por la Unidad de Control Interno Disciplinario.
6951	Manuela Martínez	27-04-2018	30-05-2018	Se da traslado a la Vicerrectoría Académica.	El 4 de mayo de 2018, la Académica informa a la peticionaria que será la SGeneral la encargada de atender el caso de acoso	El 8 de mayo la Vicerrectoría Académica informa del caso a Control Interno Disciplinario	El 15 de Junio CI Disc informa a Atención al ciudadano mediante correo electrónico que al caso no se dio respuesta por tratarse de un anónimo y que además el teléfono y la dirección no corresponden a usuario alguno	No se notifica a la Unidad de Atención al ciudadano de manera oportuna la respuesta por parte de la Unidad de Control Interno Disciplinario.

El análisis de las quejas permite obtener las siguientes conclusiones:

- Se hace evidente una escasa comunicación entre las dependencias responsables de emitir las respuestas y la Unidad de Atención al Ciudadano, toda vez que se presentan fechas de respuesta al usuario sin el conocimiento de ésta oficina, ocasionando, días de mora o un inadecuado control a la oportunidad de respuesta de la institución frente a sus PQRS.

- Se percibe que si bien, las diferentes dependencias responden al usuario oportunamente, la Unidad de Atención al Ciudadano en ocasiones, no es reportada de la respuesta con la misma oportunidad, ocasionando dificultades en el control de las respuestas a los peticionarios.
- La Unidad de Atención al Ciudadano, es responsable del seguimiento permanente a las respuestas, lo cual no es coherente con los resultados en las fechas de respuesta de las oficinas responsables y las finalmente enviadas a los usuarios.
- Si bien la Unidad de Atención al Ciudadano no es responsable de las respuestas de fondo emitidas por las diferentes dependencias de la institución, sí es importante tomar acciones frente a quejas de los usuarios o respuestas insatisfactorias cuando se evalúa la calidad de las mismas, generando un proceso de retroalimentación frente a lo que el ciudadano emite como calificación del servicio brindado.
- Se insta a que desde la Secretaría General se reafirme a las dependencias para la generación de respuestas oportunas y de fondo que propicien claridad y orientación al usuario de forma efectiva.
- Se recomienda que el tema de quejas, sea considerado con mayor cuidado dentro de la gestión de PQRS, toda vez que no solo se han incrementado en número dentro del periodo evaluado, sino que se perciben quejas recurrentes hacia los mismos funcionarios. Se considera que las quejas deben ser un insumo valioso de análisis para las dependencias que gestionan el talento humano de la institución, realizando labores tanto correctivas como preventivas, que conduzcan a una adecuada cultura de atención al usuario.

RECLAMOS

Rad	Peticionario	Fecha	Fecha de vencimiento	Reclamo	Responsable	Fecha de respuesta	Observaciones
6765	Laura Tatiana Villalba Sáenz	15-02-2018	07-03-2018	Servicio de Biblioteca, Bases de datos	Centro Biblioteca	02-03-2018	Sin encuesta de satisfacción
6766-6768	Johan David Zorro Ángel	15-02-2018	07-03-2018	Proceso de Admisión	Oficina de Admisiones y Registro Académico	13-02-2018	Encuesta de satisfacción diligenciada con calificación de 1 en los tres ítems
6794	Clarivel Guevara Castaño	23-02-2018	16-03-2018	Conservatorio de música	Departamento de Música	16-03-2018	Con encuesta de satisfacción
6809	Johan David Zorro Ángel	28-02-2018	21-03-2018	Proceso de Admisión	Oficina de Admisiones y Registro Académico	20-03-2018	Con encuesta de satisfacción
6841	Lina María Gutiérrez Díaz	07-03-2018	05-04-2018	Inconformidad con el certificado del diplomado en conciliación y resolución de	Departamento de Jurídicas	05-04-2018	Con encuesta de satisfacción

6886	Alba Valencia Valencia	02-04-2018	20-04-2018	conflictos Aseo en el Archivo	Servicios Generales	02-04-2018	Con encuesta de satisfacción
7001	Gloria Stella Wilches Franco	28-05-2018	20-06-2018	Denuncia por fraude en proyecto de grado	Secretario General		Con 17 días de mora al 13 de julio de 2018.
7015	Santiago Muñoz Durán	06-06-2018	27-06-2018	Proceso de Admisión	Oficina de Admisiones y Registro Académico		
7049	Juan Alejandro Ramírez Castaño	22-06-2018	17-07-2018	Proceso de grado. Recibo de pago original	Oficina de Admisiones y Registro Académico		
7051	Luis Fernando Correa Bedoya	23-06-2018	17-07-2018	Proceso de Admisión	Oficina de Admisiones y Registro Académico		

El análisis de los reclamos permite obtener las siguientes conclusiones:

Teniendo en cuenta que la connotación de los reclamos son situaciones del servicio que el usuario reporta como anomalías, se recomienda que el 100% de éstos, sean encuestados para conocer el nivel de satisfacción con las respuestas obtenidas y de esta manera suministrar retroalimentación oportuna a las dependencias responsables. Vale la pena mencionar que esta recomendación ha sido reportada en informes anteriores, dada la criticidad de los reclamos para el Sistema de Gestión de la Institución.

D. Revisión de las encuestas de satisfacción a las respuestas de PQRS.

Al respecto se solicitó vía correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano, la correspondiente base de datos de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer semestre. Para el periodo objeto de medición se obtienen 150 encuestas de 425 PQRS recibidas para un total del 35% de peticiones evaluadas.

Calificación de las respuestas.

Nro. de Encuestas	Porcentaje	Calificación de la Respuesta obtenida				
		5	4	3	2	1
12	8%					x
7	4,6%				x	
14	9,3%			x		
22	14,7%		x			
93	62%	x				
2 sin calificación de respuesta						

Si bien el 62% de los usuarios encuestados expresan un nivel alto de satisfacción con las respuestas obtenidas, debe tenerse en cuenta que las 150 respuestas representan solo el 35% de las PQRS

presentadas en el periodo objeto de análisis. De igual manera, el 22% de los usuarios califican de 1 a 3 la satisfacción con las respuestas, indicando la necesidad de evaluar la calidad de las mismas.

Observaciones de los usuarios frente a la calificación de la respuesta (tomado textualmente de la base de datos de encuestas suministrada por la oficina de Atención al ciudadano):

Observaciones sobre las 12 encuestas con respuesta 1.

- El usuario manifiesta inconformidad debido a que la respuesta al derecho de petición fue negativa pero en contacto directo con la facultad obtuvo respuesta positiva.
- El usuario manifiesta que la respuesta no venía de por parte de la persona a la cual se dirigió y la respuesta no fue concreta.
- Teniendo en cuenta el motivo y las razones por las cuales me vi en la obligación de implantar el derecho de petición, a mi manera de ver, pareciera que no se hubiera leído de manera idónea y correcta el derecho de petición, ya que se expone que se publicaron las fechas de los estudios socio económicos, pero como se estipuló claramente en el derecho de petición, que me vi inmerso en esta situación por el despido de mi padre que fue días antes de entrar a la universidad, por tal motivo ya habían pasado las fechas de los estudios socio económicos. no quedo satisfecho y un poco desilusionado, de que no se pueda interpretar de manera correcta mi derecho de petición.
- Con todo respeto el Padre debía tener los mismos derechos como responsabilidad y tener oportunidad conocer resultados académicos, comportamiento y otros de su Hijo sin necesidad participarlo. Así como tengo obligaciones con mi hijo y la Institución Universitaria debería tener la oportunidad aunque sea conocer situación académica para corregir o mirar donde posiblemente se está fallando tanto mi persona como mi hijo de una manera transparente y teniendo en cuenta que mi dirección, nombres y teléfonos son verdaderos. Por lo anterior pido disculpas pero en mi corazón existe un vacío pero si las leyes educativas de nuestra linda y hermosa Colombia son así nada que hacer. Todo por mi responsabilidad. Atentamente, Luis Fernando Nieto Velandia CC. 9517438 de Sogamoso Dirección: Diagonal 2 No. 64 A 65 Interior 21 Apto 101 Urbanización Buganviles, Barrio Galán, Bogotá D.C. Teléfono: 4140683 Celular 3134292580
- El usuario manifiesta insatisfacción en el proceso

Observaciones sobre las 7 encuestas con calificación 2.

- La usuaria manifiesta insatisfacción
- El usuario manifiesta que el solicitó el servicio por medio de una carta y quería la respuesta en físico o al teléfono debido a que tenía dificultades con su correo,
- La usuaria manifiesta inconformidad debido a que la respuesta fue negativa

Observaciones sobre las 14 encuestas con calificación 3.

- El usuario manifiesta que la respuesta debía ser más específica.
- El usuario manifiesta inconformidad

Observaciones sobre las 22 encuestas con calificación 4. Sin observaciones

93 encuestas con calificación 5. Con observaciones satisfactorias

De las 150 encuestas presentadas, para un total de 8 quejas, contestaron la encuesta 2 usuarios y para un total de 11 reclamos, se recibió respuesta de 6 usuarios.

Petición	Encuestas aplicadas	Calificación de la Respuesta obtenida			
		4	3	2	1
Reclamos	6		1		5
Porcentaje			16,6%		83,3%
Quejas	2	1	1		
Porcentaje		50%	50%		

Se reitera en el análisis de este apartado la importancia de que el 100% de reclamos sean evaluados en su nivel de satisfacción, dada la connotación de dicha tipología de PQRS. Adicionalmente se concluye que de los reclamos de los que se obtuvo respuesta, el 83% presenta calificación insatisfactoria con la respuesta ofrecida por la institución, situación que debe analizarse en detalle y aplicar los correctivos a los que haya lugar.

E. Seguimiento a las respuestas (Paso 8 del procedimiento)

8		Realizar seguimiento a las respuestas	7	Auxiliar Administrativo	<p>Semanalmente, el funcionario de la Oficina de Atención al Ciudadano, verifica las peticiones que se encuentran en trámite, identificando las que están próximas a vencerse y no se ha obtenido respuesta del responsable de la solicitud, notificando a través de diferentes medios sobre el el próximo vencimiento de los términos.</p> <p>Tiempo: Antes del vencimiento de los términos legales</p> <p>Registro(Correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano)</p>
---	--	---------------------------------------	---	-------------------------	---

Fuente: tomado del procedimiento P-MM-80 en el SIG

Para verificar este paso del procedimiento, fue solicitado a la Unidad de Atención al Ciudadano, la base de datos de las PQRS recibidas, analizando las fechas de vencimiento con relación al seguimiento realizado por parte de la mencionada dependencia.

PQRS	Fecha Vencimiento	Fecha de correo anunciando vencimiento	Oficina Responsable
6767 (IG)	07/03/2018	13 de marzo de 2018, 11:15	Facultad de Ciencias Agropecuarias
6240 (IG)	29/08/2017	13 de marzo de 2018, 11:17	Facultad de Ciencias Exactas y Naturales
6824 (Queja)	27/03/2018	12 de abril de 2018, 11:04	Oficina Financiera
6767 (IG)	07/03/2018	12 de abril de 2018, 11:19	Facultad de Ciencias Agropecuarias
6824 (Queja)	27/03/2018	12 de abril de 2018, 11:04	Oficina Financiera
6701 (Queja)	02/03/2018	12 de abril de 2018, 14:13	Grupo Formal de Trabajo Disciplinario
6635 (IG)	22/02/2018	12 de abril de 2018, 14:01	Facultad de Ciencias para la Salud
6774 (IG)	05/03/2018	12 de abril de 2018, 11:29	Vicerrectoría Administrativa
6796 (IG)	16/03/2018	20 de abril de 2018, 09:31	Facultad de Ingenierías
6927 (IG)	03/05/2018	7 de mayo de 2018, 09:59	Bienestar Universitario
6857 (I)	02/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:05	Vicerrectoría Administrativa
6867 (I)	08/05/2018	15 de mayo de 2018, 14:33	Gestión Humana
6598 (Reclamo)	23/01/2018	15 de mayo de 2018, 14:37	Vicerrectoría Académica
6874 (I)	10/04/2018	10 de abril de 2018, 11:27	Secretaría General
6854 (IG)	10/04/2018	10 de abril de 2018, 11:32	Carmenza Henao
6871 (I)	10/04/2018	10 de abril de 2018, 14:09	Facultad de Artes y Humanidades
6853 (IG)	10/04/2018	11 de abril de 2018, 08:21	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
6877 (IG)	19/04/2018	19 de abril de 2018, 09:38	Bienestar Universitario
6876 (IG)	19/04/2018	19 de abril de 2018, 09:39	Vicerrectoría Administrativa
6738 (IG)	19/04/2018	19 de abril de 2018, 9:40	Vicerrectoría Académica

PQRS	Fecha Vencimiento	Fecha de correo anunciando vencimiento	Oficina Responsable
6891 (I)	17/04/2018	17 de abril de 2018, 08:38	Gestión Humana
6868 (IG)	17/04/2018	17 de abril de 2018, 08:41	Secretaría General
6869 (Queja)	17/04/2018	17 de abril de 2018, 08:40	Grupo Formal de Trabajo Control Disciplinario
6929 (IG)	08/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:12	Oficina de Bienestar Universitario
6939 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:12	Oficina de Bienestar Universitario
6938 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:12	Oficina de Bienestar Universitario
6937 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:12	Oficina de Bienestar Universitario
6932 (IG)	09/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:13	Vicerrectoría Administrativa
6933 (IG)	10/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:13	Vicerrectoría Administrativa
6936 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:13	Vicerrectoría Administrativa
6935 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:13	Vicerrectoría Administrativa
6934 (IG)	11/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:13	Vicerrectoría Administrativa
6949 (I)	10/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:16	Rectoría
6948 (I)	10/05/2018	7 de mayo de 2018, 10:16	Rectoría
6423 (IG)	10/10/2017	2 de mayo de 2018, 08:34	Consejo Superior
6485 (I)	24/10/2017	2 de mayo de 2018, 08:34	Consejo Superior
6418 (Queja)	06-10-2017	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6599 (IG)	27-12-2017	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6795 (I)	08/03/2018	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6816 (IG)	26/03/2018	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6865 (I)	06/04/2018	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6872 (I)	09/04/2018	12 de abril de 2018, 10:50	Secretaría General
6404 (I)	28/09/2017	13 de abril de 2018, 10:22	Facultad de Artes y Humanidades
6836 (IG)	04/04/2018	13 de abril de 2018, 10:22	Facultad de Artes y Humanidades

Fuente: correos electrónicos enviados desde la Oficina de Atención al ciudadano* (En azul, se indican los PQRS con fecha del año 2017, en verde las PQRS con seguimientos oportunos).

De 44 seguimientos realizados en los meses de marzo, abril y mayo se identificó lo siguiente:

- 33 seguimientos realizados el mismo día o posterior a la fecha de vencimiento.
- 11 seguimientos realizados con anterioridad al vencimiento.
- 6 Derechos de petición con fecha de vencimiento del año 2017.

El seguimiento a las respuestas corresponde al paso 8 del procedimiento P-MM-80. En la revisión realizada a 44 seguimientos los cuales se hacen mediante el envío de correos electrónicos a los responsables de dar respuesta a las peticiones, durante los meses de marzo, abril y mayo, se concluye que no se está dando cabal cumplimiento a lo estipulado en el procedimiento ya que de 44 correos electrónicos, 33 fueron enviados el mismo día o posterior al vencimiento del término. Llama la atención que aparecen 6 derechos de petición con fecha de vencimiento del año 2017 y sólo 11 seguimientos fueron realizados con anterioridad a la fecha de vencimiento.

CONCLUSIONES

Es importante resaltar el cumplimiento en la mayoría de las obligaciones comprometidas por la Secretaría General en procura del mejoramiento del procedimiento para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.



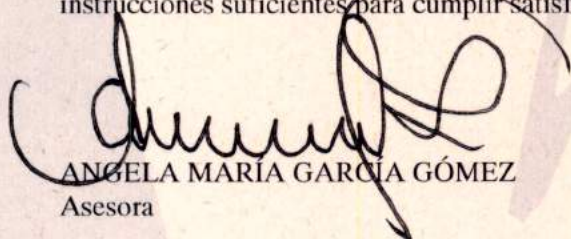
75
AÑOS

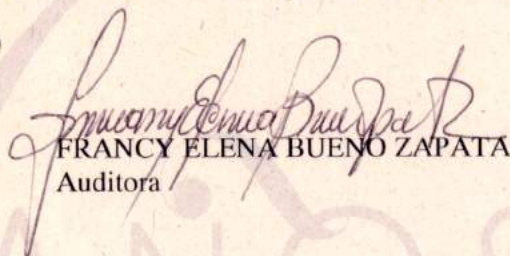
Así mismo, mencionar que en las encuestas de satisfacción revisadas se evidenció un grado de satisfacción en las respuestas ofrecidas del 78% (calificaciones 4 y 5); no obstante es importante revisar el 22% restante quienes manifestaron diversas observaciones de insatisfacción en las respuestas obtenidas. Se recomienda que las retroalimentaciones del usuario que tengan observaciones precisas sobre las respuestas generadas desde la institución, sean transmitidas a las dependencias que las proyectaron, de manera que sirvan de insumo para la mejora en las respuestas al ciudadano.

De igual manera, se invita a la Oficina de Atención al Ciudadano a consolidar un informe de resultados con análisis sobre las encuestas de satisfacción realizadas a las respuestas impartidas. Vale la pena reiterar en este punto, que el 100% de reclamos deben ser evaluados y debe establecerse un mínimo de encuestas diligenciadas, pues si bien es importante el método implementado de encuestas electrónicas, debe garantizarse un mínimo de encuestas aplicadas que garantice representatividad de las conclusiones generadas. Este límite permitirá establecer según la cantidad de encuestas electrónicas obtenidas, si es necesario realizar encuestas telefónicas.

Con respecto al seguimiento a las respuestas, llama la atención dos puntos específicamente los cuales están relacionados con avisos de vencimiento realizados el mismo día en que vence el derecho de petición o posterior al mismo, de igual manera, avisos de vencimiento a Derechos de petición del año 2017. Es relevante dicha revisión en el sentido de reconsiderar la aplicación correcta de la buena práctica de seguimiento antes del vencimiento del mismo, lo cual conlleva a una disminución valiosa en las respuestas extemporáneas de los derechos de petición.

Finalmente, a manera de observación y recomendación, cabe anotar la importancia de dar un cabal cumplimiento a lo estipulado en el procedimiento P-MM-80 el cual contiene los controles e instrucciones suficientes para cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de nuestros usuarios.


ANGELA MARÍA GARCÍA GÓMEZ
Asesora


FRANCY ELENA BUENO ZAPATA
Auditora

JUNTOS

POR LA EXCELENCIA

Autoevaluación con fines de Reacreditación

www.ucaldas.edu.co / e-mail: ucaldas@ucaldas.edu.co

PBX (57) 8781500 / Telefax (57) (6) 8781501 / línea gratuita 01800 11 12120

Calle 65 No. 26-10 / Apartado aéreo 275 / Manizales - Colombia

