



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

INFORME Nro.23

AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN – SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2019-1

Fecha: Manizales, julio 17 de 2019

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, y de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80), realizó un seguimiento específico a las quejas y los reclamos que los ciudadanos y grupos de valor instauraron hacia la Universidad en el primer semestre de la vigencia 2019.

De igual manera, así como lo indica la Circular Externa No.001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en su instrucciones Nro.1. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* y Nro.2. *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 mismo";* es clara la competencia y obligatoriedad de esta oficina para verificar, seguir y evaluar los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad, determinando de esta manera el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de los PQRS, entre otras obligaciones de la institución en la materia.

1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Universidad de Caldas, de las disposiciones legales internas y externas en cuanto a los requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

2. Alcance de la Auditoría.

La auditoría se realizó al Sistema de Atención al ciudadano SAC para las peticiones quejas y reclamos (Quejas y Reclamos) ocurridos durante el primer semestre del año 2019.

Criterios de auditoría.

- ✓ Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. “En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- ✓ Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y de dictan otras disposiciones, artículo 26. → Decreto 0103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3”.
- ✓ Ley 87 de 1993 mediante la cual se dicta las normas para el ejercicio del Control Interno.
- ✓ 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.
- ✓ Procedimiento P-MM-80 Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P-MM-80
- ✓ Resolución 806 de 2006/ Rectoría. Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición.

3. Desarrollo de la auditoría.

Para la ejecución de la presente auditoría, se consultó el Sistema Gerencial QlikView (Observatorio de Gestión Institucional), módulo atención al ciudadano, en el cual se examinó la base de datos de las peticiones recibidas para el segundo semestre de 2019, de igual manera la página oficial SAC como herramienta utilizada para ingreso de las peticiones vía Web por parte de los usuarios y solicitud de información a las oficinas responsables del procedimiento para el trámite de las peticiones.

Metodología:

a. Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las Quejas y Reclamos
- Solicitud de información a la Oficina de Atención al Ciudadano.

b. Trabajo de campo:

- Revisión y análisis de la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano.
- Revisión y análisis de la información extraída del sistema gerencial QlikView
- Revisión de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

4. Resultado de la verificación del primer semestre de 2019

Para la realización del análisis de las quejas y reclamos recibidos durante el primer semestre del 2019, se construyó un formato que permite evidenciar su radicado y la caracterización del mismo,

además de las fechas de creación, de vencimiento y de envío de respuesta con el propósito de tener un panorama general de estas peticiones además de los tiempos de respuesta.

Como resultado de este análisis y de acuerdo con las revisiones de los sistemas QlikView y SAC, se encontró lo siguiente:

4.1 Derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidos durante el primer semestre de 2019

INDICADORES										ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Año		2016		2017		2018		2019		Semestre		Trimestre			
2014	2015	2016	2017	2018	2019	S1	S2	T1	T2	T3	T4				
Total PQRS 2019		Derechos de Petición 2019		Promedio días de respuesta 2019		Promedio días de demora 2019									
382		359		15		-2									
▼ -10,10% PA		▼ -11,40% PA		▼ -19,10% PA		▲ 588,00% PA									
Comparativa anual de PQRS por tipo de requerimiento						Comparativa anual de PQRS por eje temático									
Requerimiento						Eje temático									
	2018	2019	±		2018	2019	±		2018	2019	±				
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	0	3	-3	ADMINISTRACION DE GRADOS	19	11	-8								
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	68	62	-6	ADMINISTRACION DE LA NOMINA	1	2	1								
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	331	294	-37	ADMINISTRACION DE LOS REGISTROS	2	1	-1								
FELICITACIONES	0	1	1	ADMISION	38	34	-4								
QUEJA	8	7	-1	APOYO SOCIOECONOMICO	49	84	35								
RECLAMO	11	15	4	ASESORIA JURIDICA	14	9	-5								
SUGERENCIA	1	0	-1	ASUNTOS ACADEMICOS	12	6	-6								
TOTAL	425	382	-43	TOTAL	425	380	-45								

Tomado del Sistema Gerencias QlickView el 3 de julio de 2019

4.2 Revisión de las quejas y los reclamos

La revisión se efectuó partiendo de la base de datos descargada del QlikView, se realizaron los filtros correspondientes para las quejas y los reclamos recibidos durante el periodo 2019-1, así:

Revisión de las quejas y tiempos de respuesta: 7 quejas

ID	Días mora	Días de respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
7887	-1	18	VICERRECTORIA ACADEMICA	JULIAN OROZCO
78766	-6	20	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS	LUISA FERNANDA GIRALDO
7854	-2	15	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	CARLOS ALBERTO AGUDELO
7721	-3	15	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7672	-4	12	RECTORIA	ALEJANDRO CEBALLO
7670	19	36	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	VALENTINA HERNANDEZ
7560	22	38	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	VALENTINA HERNANDEZ

Observaciones:

- Comparando las quejas recibidas en el periodo 2018-2 y el periodo objeto de revisión, se evidencia que hay una disminución de las quejas en una cantidad de 4.
- 5 quejas respondidas antes del vencimiento de términos. En promedio con 3.2 días aproximadamente
- 2 quejas respondidas fuera de términos. En promedio con 20.5 días de mora aproximadamente

Revisión de los reclamos y tiempos de respuestas: Reclamos 14

ID	Días Demora	Días Respuesta	Dependencia	Funcionario Responsable
7765	37	40	OFICINA GESTION HUMANA	ANGELA MARIA RESTREPO
7764	1	16	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CLAUDIA MARCELA NARANJO
7761	1	16	OFICINA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CLAUDIA MARCELA NARANJO
7746	1	16	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	ELVIRA CRISTINA RUIZ
7742	-12	2	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES	PAULA VALENCIA
7724	4	53	VICERRECTORIA ACADEMICA	MARCO TULIO JARAMILLO
7714	-15	10	OFICINA FINANCIERA	AURA LILIANA GAVIRIA
7692	-18	7	GRUPO FORMAL DE TRABAJO CONTROL DISCIPLINARIO	VALENTINA HERNANDEZ
7676	0	16	RECTORIA	ALEJANDRO CEBALLO
7642	0	18	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	ALBA LUCIA GIRALDO
7592	5	21	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7588	-1	15	FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	SANDRA MILENA CORTES
7578	-15	19	VICERRECTORIA ACADEMICA	MARCO TULIO JARAMILLO
7540	-3	21	OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	PAULA MARCELA RESTREPO

Observaciones:

- 6 reclamos respondidos antes del vencimiento de términos. Con aproximadamente 10.7 días de anterioridad.
- 2 reclamos respondidos a tiempo.
- 6 reclamos respondidos fuera términos. En promedio con 8.2 días de mora aproximadamente.
- Para el reclamo identificado con el número 7765, se verificó que por parte de la Vicerrectoría Administrativa se realizó el envío efectivo de la respuesta a los peticionarios mediante sistema Admiarchi en la fecha de vencimiento, por tanto esto no representa ningún día de mora. No obstante en la oficina de Atención al ciudadano se observa como fecha de recibido de la respuesta el 4 de julio de 2019, ocasionando en el sistema SAC, 37 días de mora. Esto se debe, en principio, a la falta de

seguimiento realizado a los PQRS y a la falta de conocimiento de la gestión que se debe realizar con las respuestas emitidas al peticionario.

- Durante la revisión documental (en PDF), realizada para la auditoría en mención, se encontró que en el archivo digital del Reclamo 7742 se encuentra la hoja de radicado emitida por el SAC, teniendo como peticionario a Johan Alejandro Reinoso, seguidamente se encuentra y un derecho de petición de Tanya Melissa Díaz Ortiz con fecha de mayo 24 de 2019 y sello de recibido de Bienestar Universitario; seguidamente la respuesta del Programa de Antropología al señor Reinoso y la evidencia del envío de la misma. Se evidencian errores en el manejo del archivo lo cual pudiera ocasionar inconvenientes al momento de requerir la información.

4.3 Revisión encuestas a satisfacción, aplicadas a las quejas y los reclamos

Para llevar a cabo esta revisión, se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la correspondiente base de datos de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el primer semestre de 2019. Se obtienen las siguientes observaciones:

	A	B	C	D	E	F
1	ITEM	RECLAMOS	TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO	ATENCION DE LOS FUNCIONARIOS DURANTE EL PROCESO DE SU SOLICITUD	RESPUESTA RECIBIDA	OBSERVACION
56	7676	1	5	5	5	
79	7746	1	5	5	5	
82	7761	1	4	5	2	

	A	B	C	D	E	F	G
1	ITEM	RECLAMOS	QUEJA	TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO	ATENCION DE LOS FUNCIONARIOS DURANTE EL PROCESO DE SU SOLICITUD	RESPUESTA RECIBIDA	OBSERVACION
121	7854		1	5	5	2	La respuesta recibida no es la hecha por la persona a quien es dirigido el derecho (Queja)
132	7887		1	5	5	5	

Observaciones:

En la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano se evidencia la aplicación de encuestas hasta el mes de junio de 2019, en donde se puede observar que:

- ✓ De 7 quejas recibidas para el periodo 2019-2 sólo se encuestaron 2
- ✓ De 14 reclamos recibidos para el periodo 2019-2, sólo se encontraron 3 encuestas

- ✓ Para la queja 7854 se denota una observación por parte del peticionario encuestado, la cual, de hecho se había dejado plasmada en la revisión realizada por esta oficina, según cuadro adjunto.

5. 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 el cumplimiento de este paso del procedimiento, se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, el suministro de los correos mediante los cuales se realizó el seguimiento del que habla el paso en mención, específicamente para las quejas y los reclamos. La información se recibió el 10 de julio vía correo electrónico.

A continuación se presenta el cuadro en el cual se relacionan las quejas y los reclamos con las fechas de creación, vencimiento y fecha en la que se realizó el seguimiento respectivo. En la última columna se muestran los días de mora ocurridos para estas peticiones.

ID	Tipo Requerimiento	Creación	Vencimiento	Cierre	Seguimiento	Días demora
7765	RECLAMO	10/05/2019 09:44 AM	14/05/2019	04/07/2019 11:14 AM	04-07-2019	37
7764	RECLAMO	10/05/2019 08:25 AM	30/05/2019	31/05/2019 09:31 AM		1
7761	RECLAMO	10/05/2019 07:52 AM	30/05/2019	31/05/2019 09:16 AM		1
7746	RECLAMO	04/05/2019 12:41 PM	24/05/2019	27/05/2019 02:15 PM		1
7742	RECLAMO	02/05/2019 08:27 AM	21/05/2019	03/05/2019 03:57 PM		
7724	RECLAMO	19/04/2019 10:21 PM	26/06/2019	02/07/2019 09:50 AM		4
7714	RECLAMO	10/04/2019 08:19 AM	14/05/2019	23/04/2019 10:54 AM		
7692	RECLAMO	30/03/2019 12:02 AM	03/05/2019	09/04/2019 03:52 PM		
7676	RECLAMO	18/03/2019 09:02 AM	08/04/2019	08/04/2019 05:45 PM		
7642	RECLAMO	01/03/2019 09:10 PM	26/03/2019	26/03/2019 05:37 PM		
7592	RECLAMO	10/02/2019 11:19 PM	04/03/2019	11/03/2019 10:35 AM		5
7588	RECLAMO	07/02/2019 11:10 AM	28/02/2019	27/02/2019 05:03 PM		
7578	RECLAMO	03/02/2019 11:19 PM	21/03/2019	28/02/2019 02:28 PM		
7540	RECLAMO	21/01/2019 04:48 PM	21/02/2019	18/02/2019 10:44 AM		
7887	QUEJA	11/06/2019 12:12 AM	05/07/2019	04/07/2019 11:16 AM		
7876	QUEJA	06/06/2019 08:26 AM	11/07/2019	03/07/2019 03:32 PM		
7854	QUEJA	24/05/2019 05:48 PM	17/06/2019	13/06/2019 05:10 PM		
7721	QUEJA	19/04/2019 09:56 PM	14/05/2019	09/05/2019 02:43 PM		
7672	QUEJA	15/03/2019 08:44 AM	05/04/2019	01/04/2019 05:29 PM		
7670	QUEJA	14/03/2019 10:09 AM	05/04/2019	02/05/2019 03:15 PM	08-04-2019	19
7560	QUEJA	26/01/2019 08:17 PM	18/02/2019	20/03/2019 10:31 AM	26-02-2019	22

Observaciones:

- ✓ Se evidencia que, para los 14 reclamos, sólo se realizó seguimiento al identificado con el número 7765 cuando ya presentaba 37 días de mora. Es de anotar que para este reclamo, durante la auditoría, se verificó que fue respondido a tiempo, pero la gestión de respuesta se realizó directamente al peticionario y no se tuvo en cuenta al SAC. Es evidente el desconocimiento de las gestiones a seguir con una petición. De igual manera es evidente que la omisión de esta acción muy posiblemente es causa de los días demora en 6 de los 14 reclamos finalizados en el sistema.
- ✓ No se evidencia seguimiento para los 13 reclamos restantes, notándose además que 5 ellos presenta días de mora.
- ✓ De acuerdo a la información enviada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se realizó seguimiento a 2 de las 7 quejas presentadas, ambos seguimientos realizados posteriores a la fecha de vencimiento.

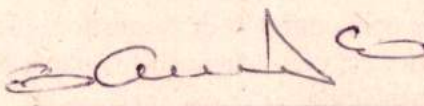
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

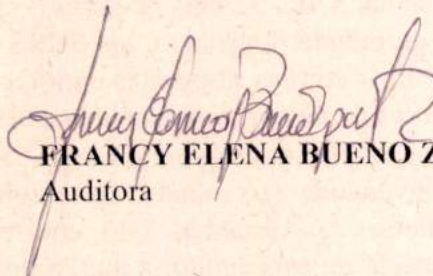
- Se reitera, dar cabal cumplimiento al procedimiento P-MM-80 en específico en los pasos 7,8,10 y11 y así, dar respuesta oportuna al 100% de los derechos de petición, reclamos y quejas que son recibidos por los diferentes medios de recepción dispuestos por la institución. (ver además, observaciones realizadas en el punto 5 del informe)
- Se recomienda la parametrización de alertas y la semaforización en las bases de datos o sistemas de Atención al ciudadano con notificación al correo electrónico de los responsables de dar respuesta a las peticiones. Correo que se genere con anterioridad (Paso 8 del procedimiento) en el que se indiquen las fechas de los vencimientos de las peticiones. De igual manera continuar con el seguimiento semanal de peticiones próximas a vencerse.
- Es importante insistir a las oficinas encargadas de dar respuesta a las peticiones y demás requerimientos, que la única oficina delegada para tramitar las PQRS es la Oficina de Atención al ciudadano a través de su aplicativo SAC. En tanto, es aquí donde se reciben las solicitudes y desde allí se envía la respuesta al peticionario. Es el caso del reclamo 7765 descrito en el desarrollo de la auditoría.
- Vale la pena anotar que el Reclamo 7765 gestionado y respondido a tiempo por parte de la Vicerrectoría Académica, tal y como se verificó en esta auditoría, ocasionó en el sistema SAC, 37 días de mora (ver desarrollo de la auditoría). Esto se debe, a la falta de seguimiento realizado a los PQRS y a la falta de conocimiento de la gestión que se debe realizar con las respuestas emitidas al peticionario. En consecuencia, los datos reflejados en el QV no corresponden a una realidad de lo acontecido.
- Con respecto al seguimiento que se realiza desde la oficina de Atención al Ciudadano, es conveniente recomendar una revisión cuidadosa de las respuestas enviadas desde las oficinas responsables. Esto, con respecto a lo sucedido con la queja 7854, en la cual se detectó en esta auditoría que la respuesta a la petición fue firmada por la misma persona de quien se quejó el peticionario, de igual manera, se vio reflejada la insatisfacción del

- petionario con la anotación que se evidenció en la encuesta a satisfacción realizada a esta petición.
- Conforme con la revisión documental, se recomienda tener especial cuidado al archivar los expedientes en cumplimiento con la normatividad archivística. Esto con base en lo evidenciado en el reclamo 7742
 - En atención a la ley 1581 de 2012 “ley de protección de datos” para lo cual se encuentra vigente el Acuerdo del Consejo Superior Nro.31 de 2015, por medio del cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales en la Universidad de Caldas, se recomienda, incluir en el procedimiento P-MM-80, las actividades, responsables y medios que deben considerarse para atender las peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales. Esto con el propósito de promover y facilitar cumplimiento de la ley en mención.
 - Tanto en las quejas como en los reclamos, es evidente que aún existe incumplimiento en los tiempos de respuesta. De nuevo, es importante mencionar que esto hace que la credibilidad de la Universidad se ponga en riesgo con respecto a estos asuntos que son objeto de la gestión misional.
 - Con respecto a lo evidenciado durante el desarrollo de la auditoría y de acuerdo con el objetivo y alcance de la misma, se concluye que no se está realizando eficientemente el tratamiento a las PQRS, esto en tanto que las acciones de control y seguimiento, realizadas por la administración no han sido del todo efectivas. Es importante fortalecer los canales de comunicación implementados con los responsables de dar respuesta a las peticiones, de igual manera con los peticionarios. Es evidente que los controles establecidos actualmente, no garantizan de manera razonable una gestión de respuesta de fondo y oportuna al ciudadano, puesto que ésta como en auditorias anteriores, se han realizado llamados con urgencia para que los Líderes de los Procesos tomen las medidas y acciones pertinentes ante estas debilidades.
 - Es bien sabido que el incumplimiento en las repuestas a los requerimientos de los peticionarios, establecidos tanto en normas internas y externas que regulan los términos de tiempo, se puede traducir en futuros incidentes o procesos judiciales en contra de la institución.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento formulado, deberá enviarse a esta oficina, 10 días hábiles a la fecha de recibo del informe.


EDUARDO CASTRO ECHEVERRY
Asesora


FRANCY ELENA BUENO ZAPATA
Auditora

REVISIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 2019-1

Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida						Observación	
									1	2	3	4	5	SE		
Reclamo	7540	21/01/2019	López Moya Leidy Carolina	Derecho de petición por demora en la entrega de un certificado del programa para el señor Alexander Pérez Jiménez	Registro Académico	21/02/2019	15/02/2019	18/02/2019							x	
Queja	7560	26/01/2019	Castaño Castaño Paula Marcela	que cese y anule el sub-registro que se está realizando en el SIA 2018-2 de la actividad de pianista acompañante	Control Disciplinario	18/02/2019	11/03/2019	12/03/2019							x	Se insta a la docente a volver a interponer la queja haciendo una relación detallada y clara de los hechos que podrían constituirse en falta disciplinaria.
Reclamo	7578	03/02/2019	Castaño Castaño Paula Marcela	Solicita CIARP radicado hace más de 16 meses	Vicerrectoría Académica	21/03/2019	25/02/2019	28/02/2019							x	Se envía a la petición solicitud de prórroga emitida por el Vicerrector académico.
Reclamo	7588	07/02/2019	Castaño Castaño Paula Marcela	Cumplimiento al Artículo 30 de la Política curricular	Facultad de Artes y Humanidades	28/02/2019	27/02/2019	27/02/2019							x	
Reclamo	7592	10/02/2019	Castaño Castaño Paula Marcela	Reclamo en contra de la Resolución 41 de 2019	Facultad de Artes y Humanidades	04/03/2019	27/02/2019	28/02/2019							x	

Universidad de Caldas

Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida						Observación
									1	2	3	4	5	SE	
Reclamo	7642	01/03/2019	Castiño Castiño Paula Marcela	omisión en información de DP 7612 y 7613	Vicerrectoría Administrativa - Servicios Generales	26/03/2019	26/03/2019	26/03/2019						x	
Queja	7670	14/03/2019	Alex Sevillano	Lineamientos para la elección de practicantes del Consultorio Jurídico. Solicita se inicien las acciones pertinentes para determinar la responsabilidad en la falta descrita en el Artículo 31 de la ley 1755. Queja en contra de Olga Leonora Aguirre	Oficina de Control Interno Disciplinario	05/04/2019	02/05/2019	02/05/2019						x	
Queja	7672	15/03/2019	Giraldo Badillo Isabella	Mal trato por parte de la Vicerrectora de Proyección hacia una estudiante de Biología	Alejandro Ceballos	05/04/2019								x	La estudiante manifiesta mediante oficio de 1 de abril de 2019 que ha quedado solucionado el inconveniente luego de recibir una llamada de la Vicerrectora de Proyección para disculparse por lo sucedido.
Reclamo	7676	18/03/2019	Jorge Alejandro Montaño Villa	Inconvenientes en la maestría Didáctica de las matemáticas	Vicerrectoría de Investigaciones y Postgrados	08/04/2019	08/04/2019	08/04/2019							

Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida						Observación
									1	2	3	4	5	SE	
Reclamo	7692	30/03/2019	Castaño Castaño Paula Marcela	Equivocación con asignación para respuesta a derecho de petición 7637	Secretaría General	03/05/2019	08/04/2019	09/04/2019							Se envía correo electrónico por parte de Secretaría General a Gestión Humana
Reclamo	7764	10/05/2019	Omaira Alexandra Hoyos Parra	Derecho a becas y subsidio de alimentación grupo Ingeniería en Informática para programas especiales	Bienestar Universitario - Claudia Marcela Naranjo	30/05/2019	30/05/2019	31/05/2019							Se recibe respuesta de BU el 30 de mayo en Atención al ciudadano. Es enviada a la peticionaria un día después.
Reclamo	7765	10/05/2019	Asofunde	Garantizar los beneficios a los empleados públicos vinculados como supernumerarios.	Oficina de Gestión Humana	14/05/2019	14/05/2019								Se verifica en la Vicerrectoría Administrativa el envío efectivo de la respuesta a los peticionarios, no obstante en la oficina de Atención al ciudadano se observa como fecha recibida el 4 de junio 2019



Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida						Observación
									1	2	3	4	5	SE	
Queja	7876	06/06/2019	Luisa Mayens Vásquez Ramírez	Solicita iniciar una investigación de acuerdo a la afectación académica por parte de los profesores Jairo Castaño Zapata y Nelson Ceballos	Vicerrectoría de Investigaciones y Postgrados	27/06/2019	26/06/2017	02/07/2019							La Vicerrectoría de Investigaciones y Postgrados envía, mediante correo electrónico, a la Oficina de Atención al ciudadano, un oficio con solicitud de prórroga con fecha del 26 de junio de 2019. Un día antes de la fecha de vencimiento de la queja. Sin embargo sólo hasta el 2 de julio de 2019, la Oficina de Atención la ciudadano envía a la peticionaria el documento de solicitud de prórroga, situación que puede ocasionar días de mora.
Queja	7887	14/06/2019	Bernal MCGEE, AOIFE ITZIAR	Manifiesta inconformidad con la actitud de la funcionaria Gloria Inés Ballesteros Díaz de los programas Ser Pilo Pago y Generación E	Vicerrectoría Académica - Julián Orozco Ospina	05/07/2019	04/07/2019	04/07/2019							
Reclamo	7761	10/05/2019	Salazar Guzmán Juan Pablo	Estudiante especial - Tecnología en Electrónica- Sin derecho a becas de compensación	Bienestar Universitario - Claudia Marcela Naranjo	30/05/2019	30/05/2019	31/05/2019							Se recibe respuesta de BU el 30 de mayo en Atención al ciudadano. Es enviada a la peticionaria un día después.



Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida						Observación
									1	2	3	4	5	SE	
Reclamo	7724	19/04/2019	Castano Castano Paula Marcela	Solicita que se regule dentro de la normatividad interna de la Universidad, las reuniones de colectivo docente de unidades académicas porque las mismas proflieren decisiones en algunas materias...	Vicerrectoría Académica- Marco Tulio Jaramillo Salazar	25/06/2019	13/05/2019	14/05/2019							El Consejo Superior remite la petición el 14 de mayo a la Vicerrectoría Académica, con el fin de proyectar una propuesta de acuerdo de ser necesario para ser presentada al Consejo Superior. La Vicerrectoría Académica solicita a la peticionaria dar claridad a su petición. Mediante correo electrónico de mayo 23 la peticionaria aclara su petición y la Vice-Académica solicita plazo hasta el 26 de junio para dar respuesta. El 5 de junio se envía solicitud de prórroga a la peticionaria
Reclamo	7746	04/05/2019	Isabella Martínez Londoño	Inconformidad con la oferta permanente y con la inscripción de materias	Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	24/05/2019	27/05/2019	27/05/2019							La decanatura de Ciencias Exactas y Naturales, solicita a la peticionaria, aportar mayor información y claridad de la petición
Queja	7721	19/04/2019	Paula Marcela Castano Castano	Queja en contra del Director del Departamento de Música quien falta a su deber de actuar...	Facultad de Artes y Humanidades	14/05/2019	09/05/2019	09/05/2019							

Tipo	Número	Fecha	Peticionario	Descripción	Responsable	Fecha Vencimiento	Fecha respuesta	Fecha envío de respuesta	Encuesta a Satisfacción - Respuesta recibida					Observación	
									1	2	3	4	5		SE
Reclamo	7714	10/04/2019	Johan A. Reinosa G.	Reporte de no pago de los periodos 2003-3, 2004-3 y 2005-2	Oficina de Gestión Financiera	14/05/2019	12/04/2019	23/05/2019							
Reclamo	7742	02/05/2019	Johan A. Reinosa G.	Reclamación de paz y salvo para graduarse	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales - Paula Valencia	21/05/2019	21/05/2019	21/05/2019							
Queja	7854	24/05/2019	David Osorio García	Inconformidad con la Secretaría Aleyda Duque Carmona por su actitud y grosería	Carlos Alberto Agudelo	17/06/2019	13/06/2019	13/06/2019							El responsable de responder la queja, es el Decano de la Facultad, según la adjudicación realizada desde el SAC, no obstante, la respuesta viene firmada por la persona de quien se realiza la queja. Cabe anotar que en el oficio, dice que hay copia para la decanatura.

SE: sin encuesta