Universidad Francisco de Paula Santander

Oficina de Control Interno

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2025

MARIA ESMERALDA CONTRERAS CACERES
Auditor Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. METODOLOGIA 1
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO 1
3. CONCLUSIONES 9
4. RECOMENDACIONES 11

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2025

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al informe del primer y segundo trimestre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones enviadas por la comunidad universitaria y usuarios externos, y suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno. Este informe tiene como objetivo elaborar el Informe de Seguimiento a las PQRSDF del primer semestre de 2025, en cumplimiento con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

2. METODOLOGIA

El informe abarca las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la Secretaría General a través de la plataforma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF y correo electrónico institucional quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co, durante el primer semestre del año 2025.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información proporcionada en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones correspondiente al primer y segundo trimestre de 2025, se registraron un total de 152 PQRSDF. A continuación, se desglosan por tipo de requerimiento.

GRAFICO 1.

Durante el primer semestre del año 2025 se realizó un análisis de la clasificación de las solicitudes recibidas a través de la plataforma PQRSDF. Como resultado, se evidenció que las PETICIONES fueron el tipo de solicitud más recurrente, con un total de 80 registros (53%).

En segundo lugar, se ubicaron las QUEJAS, con 43 casos (28%), seguidas por los RECLAMOS, que registraron 20 reportes (13%). Las SUGERENCIAS y DENUNCIAS presentaron una menor frecuencia, con 4 registros cada una (6%), mientras que las FELICITACIONES representaron el porcentaje más bajo, con 1 caso (1%).

En total, se gestionaron 152 solicitudes. Este análisis permite identificar las principales áreas de atención y mejora en la prestación del servicio, además de reforzar los canales de comunicación y respuesta con los usuarios.

Se identificó que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios, se encontraron ciertos tipos recurrentes de solicitudes. A continuación, se detallan las principales inquietudes recibidas:

- **Solicitud de rebaja en el valor de la matrícula:** Los usuarios solicitaron la aplicación de descuentos, de acuerdo a la política de gratuidad vigente.

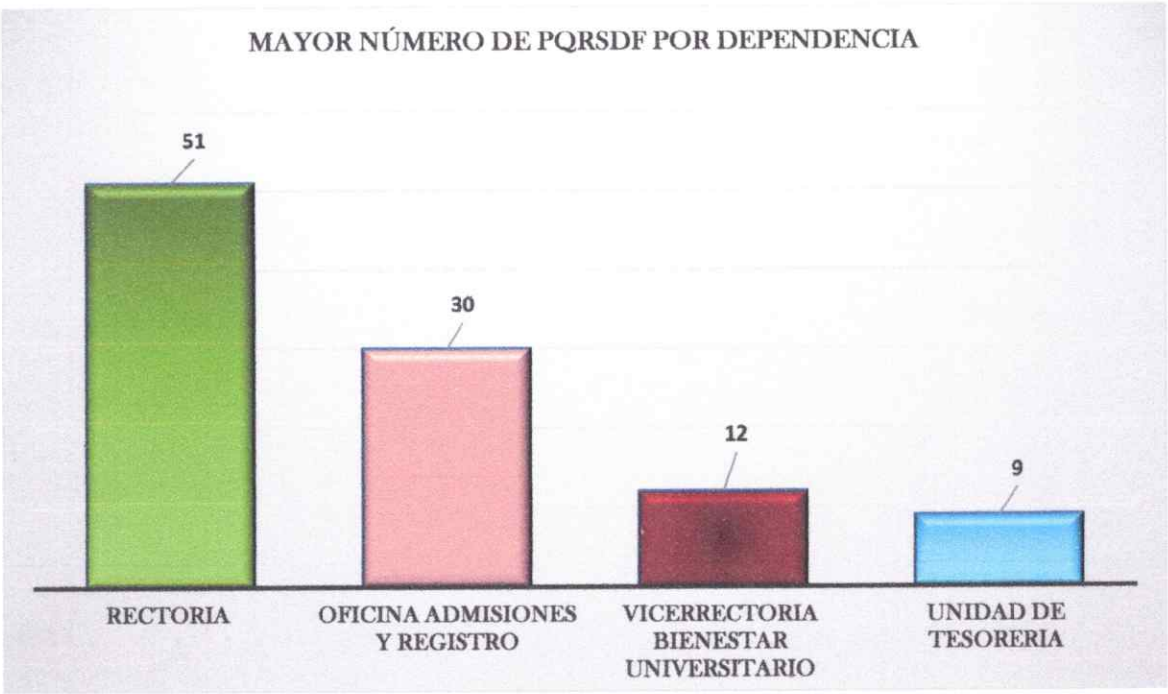
- **Designación del director de la sede Ocaña mediante consulta popular:** Algunos usuarios manifestaron inconformidad en el proceso de elección del director de la Universidad Francisco de Paula Santander.

- **Demora en la expedición de certificados académicos:** Se registraron PQR respecto a los tiempos prolongados en la entrega de documentos como el Certificado de Notas, la Constancia de Estudios y la Constancia de Terminación de Materias, entre otros. Esta situación ha generado inconvenientes para los estudiantes y egresados que requieren estos documentos en trámites académicos, laborales o personales.

- **Dificultades en la carga de documentos para inscripción:** Se reportaron problemas técnicos en la plataforma institucional durante el proceso de carga de documentos requeridos para la inscripción de nuevos estudiantes en programas de pregrado. Esto ha generado malestar y preocupación entre los aspirantes, afectando la percepción del servicio y la eficiencia del proceso de admisión.

Estas observaciones no solo reflejan las preocupaciones más recurrentes de la comunidad universitaria, sino que también evidencian la necesidad de revisar y fortalecer los procesos administrativos, tecnológicos y de atención al usuario.

GRÁFICO 2.



Durante el primer semestre de 2025, se registró un aumento en la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en diversas dependencias. La Rectoría concentró el mayor número de requerimientos, con un total de 51 casos (50%).

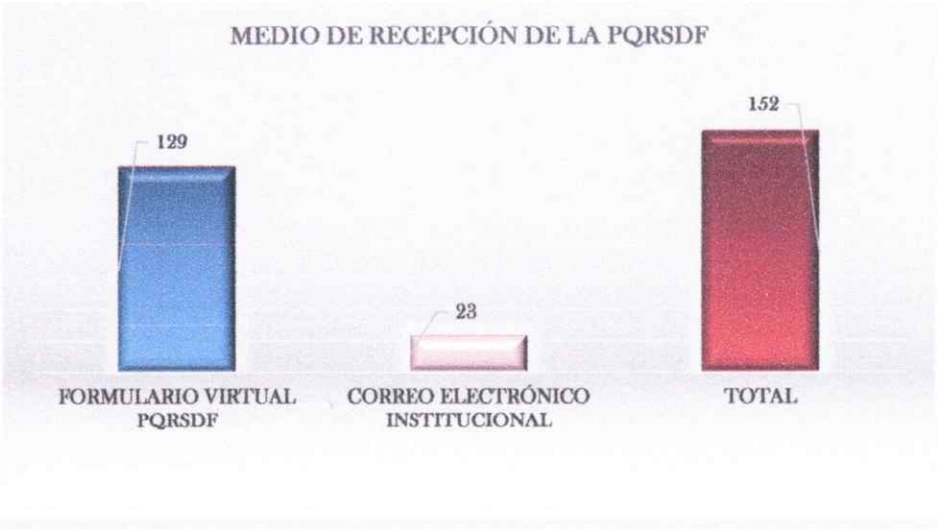
Le siguió la Oficina de Admisiones y Registro, con 30 solicitudes (29%), mientras que la Vicerrectoría de Bienestar Universitario recibió 12 registros (12%). Por último, la Unidad de Tesorería reportó 9 casos (9%).

GRÁFICO 3.

Teniendo en cuenta el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, se encontró que de las 152 PQRSDF recepcionadas, fueron tramitadas en término de ley un total de 80, equivalente al 53%, las que se tramitaron con término vencido fueron 58, para un 38% y sin tramitar con término vencido 14, que es el 9%.

Es importante destacar que, según los informes trimestrales, en muchos casos se evidenció que las horas de radicación, redireccionamiento y respuesta se encontraban fuera del horario laboral, como por ejemplo en altas horas de la noche, cuando no hay personal disponible en las dependencias. Esta situación sugiere posibles inconsistencias en el registro o en la gestión oportuna de las solicitudes, lo cual debe ser revisado para garantizar el cumplimiento efectivo de los tiempos establecidos por la normativa vigente.

GRÁFICO 4.



Con la revisión detallada de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) según el medio por el cual fueron recepcionadas, se identificó que el FORMULARIO VIRTUAL PQRSDF fue el canal más utilizado por los usuarios, concentrando 129 registros, lo que representa un 85% del total. El CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL fue el segundo medio más empleado, con 23 registros, equivalentes al 15% restante.

4. CONCLUSIONES

1. A partir de septiembre de 2024, se habilitó la Plataforma PQRSDF, uno de los canales establecidos por la Universidad Francisco de Paula Santander para la recepción y gestión de los requerimientos de la comunidad en general. Dado lo anterior, se revisó el procedimiento "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF", publicado en el Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE – UFPS), y se evidenció que el documento se encuentra desactualizado.

   Así mismo, en este procedimiento el documento de referencia por el cual se adopta el sistema Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, es la Resolución de Rectoría 0984 del 29 de octubre de 2014. Sin embargo, esta resolución, en varios parágrafos, hace referencia al aplicativo web PDQRSoft, el cual dejó de estar en funcionamiento en el año 2020.

2. Durante el primer semestre de 2025 se registraron un total de 152 PQRDSF, distribuidas de la siguiente manera: Peticiones (80), Quejas (43), Sugerencias (4) Reclamos (20), Denuncias (4), Felicitaciones (1).

3. La implementación de la nueva Plataforma PQRSDF ha permitido un redireccionamiento más ágil y oportuno de los requerimientos, mejorando significativamente el proceso de gestión interna.

4. Durante el primer semestre de 2025, el 53% (80) de las PQRSDF fueron tramitadas dentro del término establecido por la ley. El 38% (58) fueron gestionadas fuera del plazo establecido por la ley y el 9% (14) restante, están sin tramitar con término vencido. Esta situación constituye un incumplimiento del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, que establece que la falta de atención oportuna a las peticiones constituye una falta disciplinaria para el servidor público.

5. De acuerdo con los informes estadísticos emitidos por Secretaría General, la Plataforma PQRSDF fue el medio más utilizado por la comunidad para radicar requerimientos con 129 (85%), seguido por el Correo Electrónico Institucional con 23 registros (15%).

6. También se registraron dos denuncias (Radicados 159 y 160) dirigidas a la División de Sistemas; sin embargo, no se consignó el contenido de los mensajes, solo direcciones de correo electrónico de estudiantes, lo que impidió conocer del asunto denunciado, además no se evidencia respuesta

7. En el segundo informe trimestral, se incluyeron dos felicitaciones (Radicados 141 y 142), correspondientes a pruebas internas de la Plataforma PQRSDF realizadas el 22 de abril, las cuales fueron incluidas erróneamente en el informe y las estadísticas, lo que afecta el resultado estadístico en general.

8. Los informes trimestrales evidencian que, en varios casos, las horas de radicación, redireccionamiento y respuesta se registran fuera del horario laboral, incluso durante la noche, cuando no hay personal disponible. Esto sugiere posibles inconsistencias en el registro o en la gestión oportuna de las solicitudes.

4. RECOMENDACIONES

1. Modificar y actualizar el procedimiento "Atención de PQRSDF" en el SGOE, incorporando el uso actual del Formulario Virtual y la nueva plataforma PQRSDF.

2. Expedir una nueva resolución que contemple la operatividad de los canales actuales y establezca las responsabilidades claras frente al incumplimiento de los términos legales para la gestión de PQRSDF.

3. Establecer un protocolo de atención urgente para aquellos usuarios que solicitan una gestión rápida de sus PQRSDF, para asegurar que estos requerimientos se manejen con mayor rapidez..

4. Capacitación al personal responsable de la gestión de la Plataforma PQRSDF, con el fin de mejorar la eficiencia en la atención y evitar incumplimientos normativos.

5. Realizar una revisión más detallada, antes de enviar los informes trimestrales a la Oficina de Control Interno y antes de publicar las estadísticas en la página web, para evitar la inclusión u omisión de registros que pueda distorsionar la información estadística.

6. Promover el uso de la Plataforma PQRSDF como canal oficial para la radicación de requerimientos, garantizando su disponibilidad, facilidad de uso y seguimiento por parte de los usuarios.

7. Se deben implementar acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las solicitudes sin respuesta, o las respondidas por fuera de los tiempos establecidos por la ley, las mismas deben tramitarse en los tiempos estipulados y con el compromiso que le sea de competencia a cada una de las respectivas dependencias y/o programas. Es de gran importancia resaltar que las PQRSDF deben ser resueltas en el término estipulado por la Ley 1755 de 2015.

8.

8. Realizar un control sobre las PQRSDF registradas en la plataforma, supervisando la correcta radicación de la fecha y hora en que se redireccionan y se responde.

MARIA ESMERALDA CONTRERAS CÁCERES
Auditora Interna