

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2022

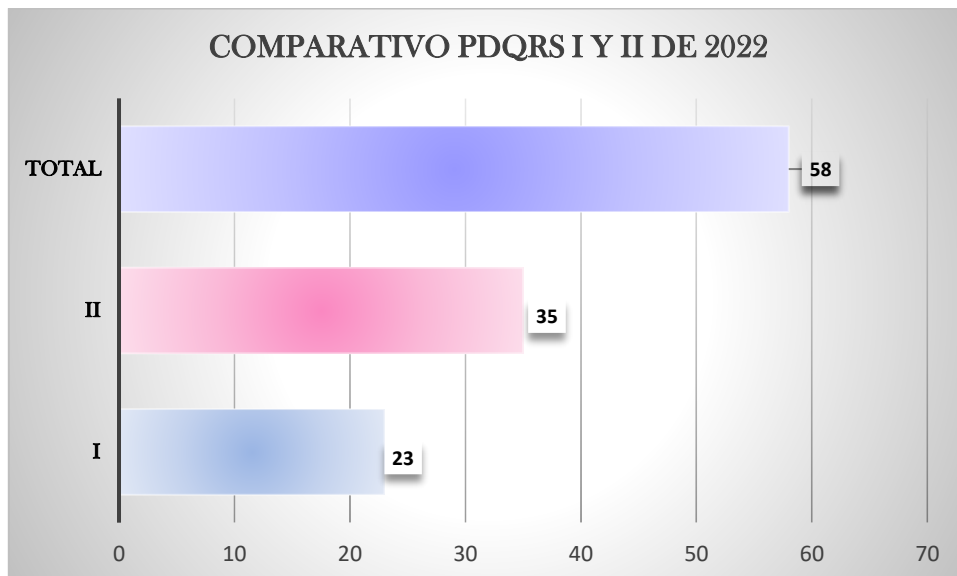
OBJETIVO.

Realizar seguimiento al informe del primer y segundo trimestre de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, con el fin de presentar el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2022, en cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

ALCANCE.

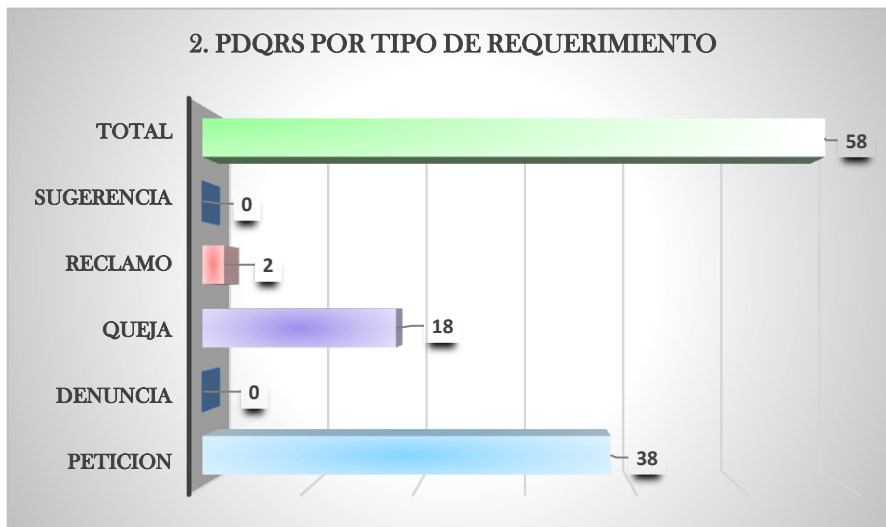
El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el correo electrónico institucional quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co y llamadas telefónicas, durante el primer semestre del año 2022.

Gráfico 1.



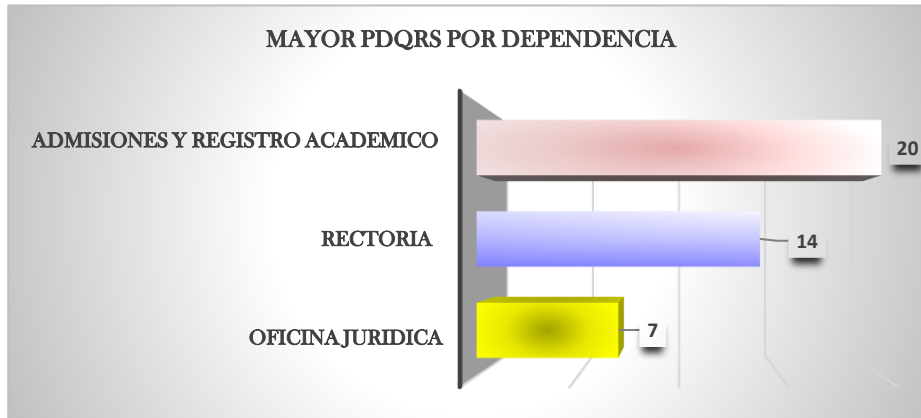
Durante el I y II trimestre 2022, se presentaron en total 59 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos o Sugerencias, de las cuales 23 PDQRS corresponden al I trimestre y 36 PDQRS al II trimestre, que equivale a un aumento del 57% en el II trimestre.

Gráfico 2.



Teniendo en cuenta el tipo de requerimiento, durante el primer semestre de 2022, se encontró que de las 58 PDQRS recepcionadas, lo más requerido por la comunidad universitaria fueron las PETICIONES con 38, que corresponde al 66%, seguido de las QUEJAS con 18, lo que representa el 31%, 2 RECLAMOS que equivalen al 3% y finalmente no se recibieron SUGERENCIAS, ni DENUNCIAS.

Gráfico 3.



Para el I trimestre de 2022, las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron: La Oficina de Admisiones y Registro Académico, Rectoría y Oficina Jurídica.

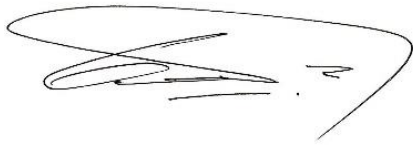
CONCLUSIONES

1. El presente informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, está basado en las recibidas por medio el correo electrónico institucional, quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co.
2. La Ley 2207 de 2022, derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, el cual se refiere a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria.
3. La Secretaría General, insiste a las dependencias, mediante memorando, la importancia de revisar el correo electrónico quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co diariamente, teniendo en cuenta la normatividad establecida.
4. Algunos usuarios requieren que la solución a su PDQRS se realice de manera urgente, sin embargo, aunque la dependencia responde en los términos establecidos por la ley, para el usuario, la respuesta no es oportuna.
5. No se ha realizado la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRS

RECOMENDACIONES

1. Es necesario la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRS, de manera urgente.
2. La Secretaria General, debe socializar ante la Comunidad Universitaria, la Ley 2207 de 2022, que derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, que normaliza los tiempos de respuesta de los derechos de petición. con el fin que tramiten las PDQRS el cual se refiere a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria.
3. Se necesita la implementación de un sistema PDQRS más ágil y eficiente, para que genere informes y estadísticas diarias, con el fin de verificar en cualquier momento el estado actual de los casos, si se tramitaron a tiempo, están en términos de ley o con término vencido.
4. Las dependencias encargadas de atender las PDQRS enviadas por la comunidad educativa y en general, deben garantizar el cumplimiento de términos para atenderlas, y una vez se gestione y responda, se debe enviar copia de la respuesta al email de quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co del PDQRS tramitado.
5. Realizar análisis de las causas que ocasionaron la demora en la respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el correo electrónico quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co, y llamadas telefónica, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
6. Continuar con el seguimiento que se realiza por parte de Secretaria General, en cuanto a la atención y oportunidad por parte de los responsables de cada proceso para responder las PDQRS, con el fin de mejorar los resultados en la gestión de la universidad.
7. Capacitar y sensibilizar a los funcionarios administrativos y docentes de la universidad sobre la importancia de la respuesta oportuna, tiempos y tratamientos de las PDQRS recibidas en las dependencias.

8. Crear mecanismos para que los usuarios del aplicativo PDQRSoft, tengan las herramientas para realizar el seguimiento adecuado y dar respuesta oportuna a cada requerimiento, por parte de los funcionarios responsables, y así evitar ser objeto de sanciones disciplinarias e incurrir en un silencio administrativo, causal de mala conducta, “LEY 1755 DE JUNIO 30 DE 2015, **Artículo 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno