

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2023

OBJETIVO.

Realizar seguimiento al informe del primer y segundo trimestre, de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PDQRS), suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, y presentadas por la comunidad universitaria y usuarios externos, con el fin de elaborar el Informe de Seguimiento a las PDQRS del primer semestre de 2023, en cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

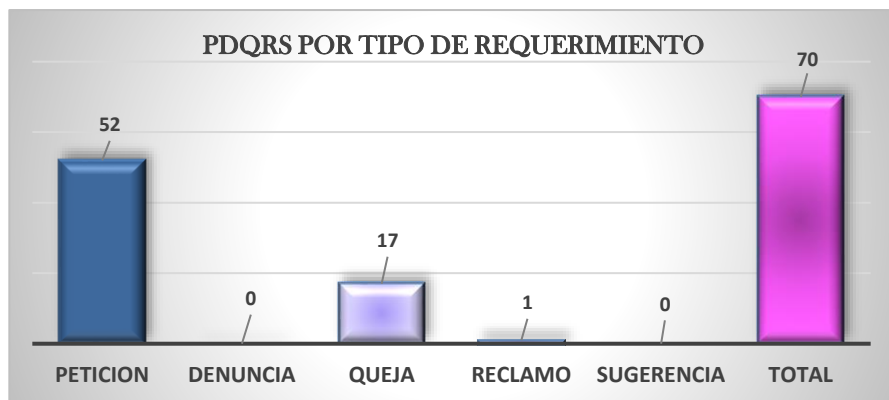
ALCANCE.

El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el correo electrónico institucional quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co llamadas telefónicas y ventanilla de la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD), durante el primer semestre del año 2023.

INFORME.

Conforme a la información suministrada en el Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el I y II trimestre de 2023, se presentaron un total 70 PDQRS, que a continuación se discriminan por tipo de requerimiento.

Gráfico 1.



Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias

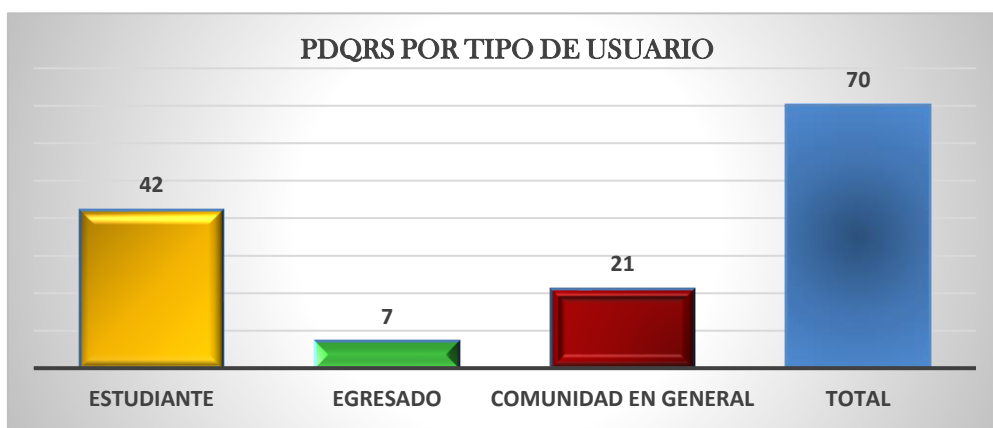
2

Se observa que, del 100% de las PDQRS por tipo de requerimiento del primer semestre de 2023, el 74 % (52) son Peticiones; el 24% (17) Quejas, el 1% (1) Reclamo; Denuncias y Sugerencias 0%.

Se evidenció que la mayoría de PDQRS que presentaron los usuarios, fueron peticiones, entre las cuales tenemos.

- Retraso en la expedición y entrega de certificados de notas, constancia de estudios, constancia terminación de materias por parte de la dependencia encargada.
- Inconvenientes que tienen los aspirantes a pregrado, en la inscripción o al cargar los documentos en la plataforma.
- No aparecen las notas de algunos estudiantes en la plataforma
- El Pago de la Matrícula de algunos estudiantes de pregrado, no se encuentra reportado.
- Revisión y ajuste de liquidación por elevados costos matrícula.
- Solicitud al beneficio de matrícula cero.

Gráfico 2.



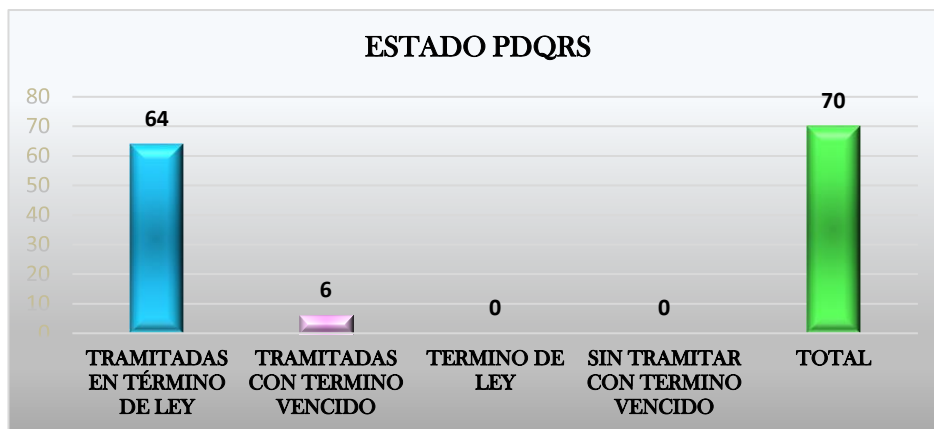
Durante este periodo, las PDQRS con el mayor grupo de usuario corresponde a los estudiantes con el 60% (42), la comunidad en general, con el 30% (21), y por último los egresados con un 10%.

Gráfico 3.



Las dependencias con el mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron: La Oficina de Admisiones y Registro Académico para un 67% (29), Vicerrectoría Administrativa con un 21% (9) y la División de Recursos Humanos con el 12% (5).

Gráfico 4.



Teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2023 la universidad recibió 70 PDQRS, el estado en que se encontraron es el siguiente: El 91% (64) de las dependencias y programas de la universidad dan respuesta en los tiempos establecidos por la ley y el 9% (6) se respondieron de manera extemporánea; con término vencido y en término de ley 0%, cabe resaltar que la gran mayoría de las dependencias han tramitado las PDQRS a tiempo.

Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias

4

TABLA 1.

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA										
DEPENDENCIA	CANTIDAD PDQRS	%	TRAMITADAS TERMINO LEY	%	SIN TRAMITAR TERMINO VENCIDO	%	TERMINO DE LEY	%	TRAMITADAS TERMINO VENCIDO	%
OFICINA ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	29	41%	29	41%	0		0		0	
PLAN EST ADMINISTRACION EMPRESAS	2	3%	2	3%	0		0		0	
CENTRO DE INGLES	3	4%	3	4%	0		0		0	
RECTORIA	1	1%	1	1%	0		0		0	
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	9	13%	9	13%	0		0		5	56%
DIVISION DE RECURSOS HUMANOS	5	7%	5	7%	0		0		0	
PLAN ESTUDIOS MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS	1	1%	1	1%	0		0		0	
PLAN ESTUDIOS MAESTRIA EN LAS TICS	2	3%	2	3%	0		0		0	
DIVISION SERVICIOS ASIST. Y DE SALUD	1	1%	1	1%	0		0		0	
FACULTAD CIENCIAS BÁSICAS	2	3%	2	3%	0		0		0	
PLAN EST SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1%	1	1%	0		0		0	
DIVISION DE SISTEMAS	1	1%	1	1%	0		0		1	100%
DIVISIÓN DE POSGRADOS	2	3%	2	3%	0		0		0	
DIVISION DE BIBLIOTECA	1	1%	1	1%	0		0		0	
PLAN ESTUDIOS ARQUITECTURA	1	1%	1	1%	0		0		0	
RECTORIA	1	1%	1	1%	0		0		0	
PLAN EST ING AGRONOMICA	1	1%	1	1%	0		0		0	
DIVISION EDU A DISTANCIA	1	1%	1	1%	0		0		0	
TESORERIA	3	4%	3	4%	0		0		0	
PLAN EST TEC. EN OBRAS CIVILES	1	1%	1	1%	0		0		0	
CONSULTORIO JURIDICO	1	1%	1	1%	0		0		0	
FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS	1	1%	1	1%	0		0		0	
TOTAL	70	100%	70	100%	0		0		6	

TABLA 2.

MEDIO DE RECEPCIÓN PDQRS

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico institucional	68	97%
Telefónica	1	1%
Ventanilla Presencial UGAD	1	1%

Se puede observar que la herramienta más utilizada por la comunidad universitaria para el envío de las PDQRS es el correo electrónico institucional.

CONCLUSIONES

1. Son evidentes los avances que se han presentado durante los últimos semestres en la atención a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de las dependencias en la universidad.
2. En algunas dependencias persiste la tendencia en responder de forma extemporánea la PDQRS, pues de las 70 PDQRS recepcionadas un 9% (6), se tramitaron fuera del tiempo establecido por la ley; sin embargo, no quedo ninguna PDQRS sin tramitar.
3. El 98% de las PDQRS se recepcionaron por medio del correo electrónico institucional.
4. Todavía no se ha habilitado y actualizado el Aplicativo Web PDQRSsoft, por lo que se continúan recibiendo PDQRS por medio del correo electrónico institucional creado para tal fin.
5. Teniendo en cuenta que el correo electrónico quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co, que está habilitado para la recepción de las PDQRS, no cuenta con las características adecuadas para un efectivo manejo de las mismas, el seguimiento a cada una, se realiza de forma manual, mediante una hoja de Excel.
6. 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.
7. Continúan presentándose de manera repetitiva las mismas PDQRS en algunas dependencias.
8. La Secretaría General, insiste a las dependencias, mediante memorandos y telefónicamente la importancia de revisar el correo electrónico quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co diariamente, teniendo en cuenta la normatividad establecida.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario realizar la gestión para la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRSOft, de manera urgente, que permita un mayor control y seguimiento, que se pueda adaptar conforme a la normatividad vigente, que genere informes y estadísticas diarias en diferentes formatos cuando se requiera.
2. Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general la importancia de la respuesta oportuna, tiempos y tratamientos de las PDQRS recibidas en las dependencias, con el fin de mejorar los resultados en la gestión de la universidad.
3. Insistir a las dependencias que aún continúan incumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 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", que esta situación, en cualquier momento, podría acarrear problemas jurídicos y disciplinarios a la universidad.
4. Se deben implementar acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, por las PDQRS sin respuesta, o las respondidas por fuera de los tiempos establecidos por la ley. Por lo anterior, 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, llamadas telefónicas y ventanilla UGAD, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno