

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL II SEMESTRE DE 2021

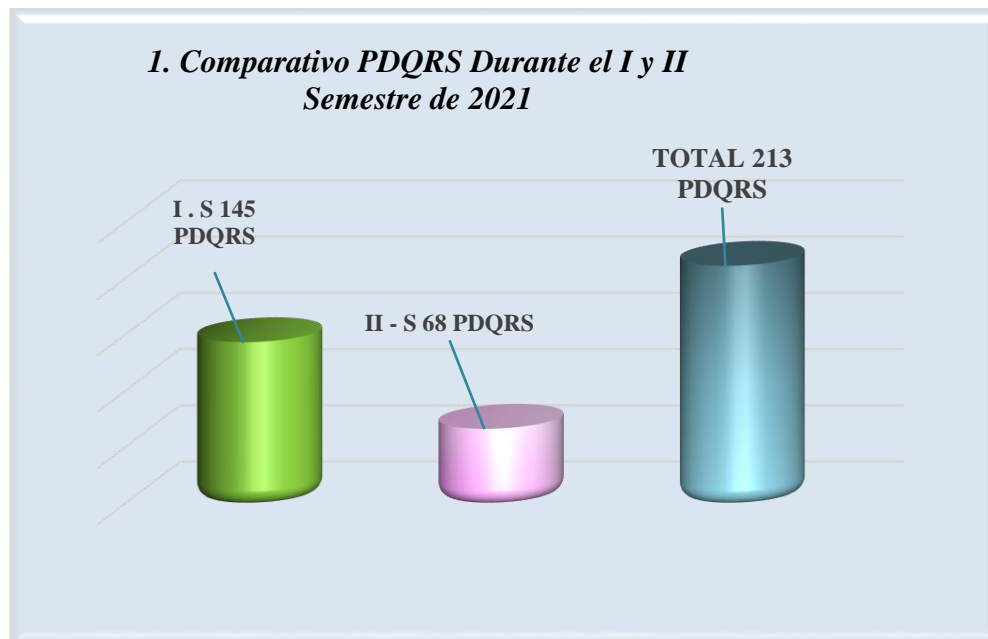
OBJETIVO.

Realizar seguimiento al informe consolidado 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 segundo semestre de 2021, en cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

ALCANCE.

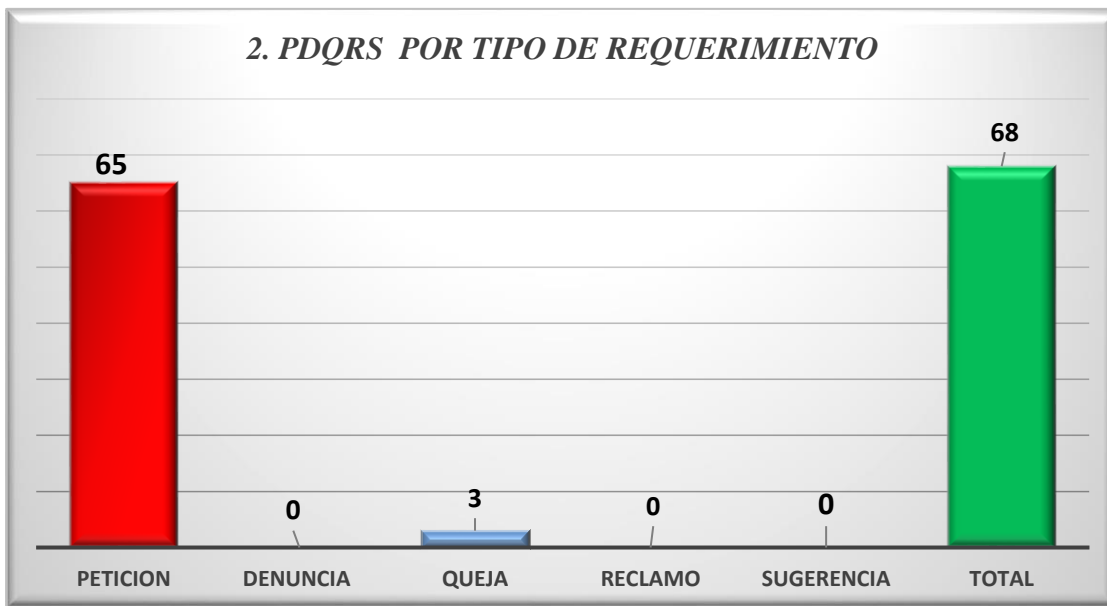
El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el Sistema PDQRSoft y el correo electrónico institucional quejasreclamosugerencias@ufps.edu.co, durante el primer semestre del año 2021.

Gráfico 1.



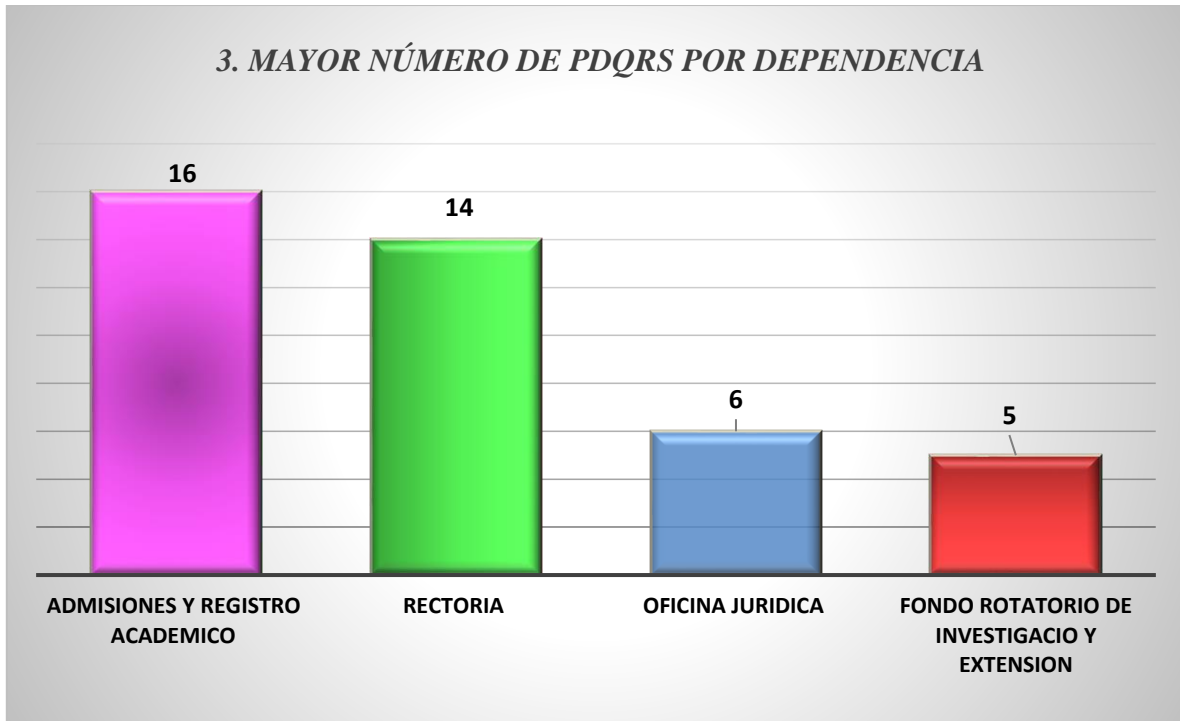
Se observa que durante el I y II semestre de 2021, se presentaron en total 213 Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos o Sugerencias, de las cuales 145 PDQRS corresponden al I semestre y 68 PDQRS al II semestre de 2021, que equivale a una disminución del 53% en el segundo semestre.

Gráfico 2.



En cuanto al tipo de requerimiento, durante el segundo semestre de 2021, se determinó que de las 68 PDQRS recepcionadas, lo más requerido por la comunidad universitaria fueron las PETICIONES con 65, que corresponde al 96%, seguido de las QUEJAS con 3, lo que representa el 4% y finalmente las SUGERENCIAS, RECLAMOS y PETICIONES no se recibieron.

Gráfico 3.




Como se puede observar, durante el II semestre de 2021, las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron: La Oficina de Admisiones y Registro, Rectoría, Oficina Jurídica y Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión.

CONCLUSIONES

- 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, debido a daños presentados en el Sistema PDQRSSoft, no se registraron PDQRS por este medio durante el semestre.
- En el presente semestre, no se presentaron PDQRS repetidas en una misma dependencia.
- Entre el I y II semestre de 2021, se encontró una disminución del 53% en el segundo semestre.
- Teniendo en cuenta el Decreto Legislativo 491 de 2020, (ampliación de términos de atención, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria), el trámite de las 68 PDQRS recibidas, se realizó en término de ley, lo que equivale a un 100% de efectividad.
- La Secretaria 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.
- 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.
- No se ha realizado la reparación y actualización del sistema PDQRSSoft.

RECOMENDACIONES

1. La reparación y actualización del Sistema PDQRSof, se debe realizar de manera urgente.
2. El sistema de PDQRSof, debe ser más ágil y eficiente para que genere informes diarios y estadísticas, 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.
3. Centralizar las PDQRS
4. Realizar análisis de las causas que ocasionaron la demora en la respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo PDQRS, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
5. 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.
6. 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.
7. Crear mecanismos para que los usuarios del aplicativo PDQRSof, 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”.
8. Reglamentar lo pertinente al Derecho de Petición al interior de la institución, con base en el Artículo 22 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno