

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

OBJETIVO.

Realizar seguimiento al informe del tercer y cuarto trimestre, de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PDQRS), suministrado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, presentadas por la comunidad universitaria y usuarios externos, con el fin de elaborar el Informe de Seguimiento a las PDQRS del segundo 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 quejasreclamosugerencias@ufps.edu.co llamadas telefónicas y ventanilla de la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD), durante el segundo semestre del año 2023.

INFORME.

Conforme a la información suministrada en el Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias del III y IV trimestre de 2023, se presentaron un total 72, PDQRS, que a continuación se discriminan por tipo de requerimiento.

Tabla 1.

PDQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
PETICIÓN	39
DENUNCIA	2
QUEJA	23
RECLAMO	7
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	1
TOTAL	72

Haciendo referencia al tipo de requerimiento, el mayor número de solicitudes recibidas, se relacionaron con peticiones con un porcentaje del 54%, seguido de las quejas con un 32%, reclamo con 10%, denuncia con 3%, felicitación con 1% y sugerencias 0%.

Se evidenció que las PDQRS más recurrentes, presentadas por los usuarios, fueron peticiones y quejas, entre las cuales tenemos.

- Demora en la expedición de Certificado de Notas, Constancia de Estudios, Buena Conducta, Constancia Terminación de Materias.
- Inconvenientes al cargar documentos para la inscripción de aspirantes en pregrado.
- Reclamos por el poco tiempo para pagar la liquidación de matrícula para los aspirantes nuevos
- Revisión y ajuste de liquidación por elevados costos matrícula.
- Solicitud revisión matrícula cero.

Tabla 2.

MAYOR NÚMERO DE PDQRS POR DEPENDENCIA	TOTAL
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	19
SECRETARIA GENERAL	5
FRIE	5
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	4
RECTORIA	4
TOTAL	37

Las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron: La Oficina de Admisiones y Registro Académico con un 59%, Secretaria General para un 16%, Vicerrectoría Administrativa y la División de Recursos Humanos con el 13%.

Teniendo en cuenta que, durante el segundo semestre de 2023, la universidad recepcionó 72 PDQRS, el estado en que se encontraron es el siguiente: el 88% (63) de las dependencias y programas de la universidad dieron respuesta en los tiempos establecidos por la ley, el 8% (6) se tramitaron con termino vencido y el 4% (3) se encuentra sin tramitar con término vencido.

Tabla 3.

PDQRS TRAMITADAS EN TÉRMINO DE LEY	TOTAL
PETICION	33
DENUNCIA	2
QUEJA	20
RECLAMO	7
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	1
TOTAL	63

Tabla 4.

PDQRS TRAMITADAS CON TÉRMINO VENCIDO	TOTAL
PETICION	4
DENUNCIA	0
QUEJA	2
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
TOTAL	6

Tabla 5.

PDQRS SIN TRAMITAR CON TÉRMINO VENCIDO		TOTAL
<i>PETICION</i>		<i>2</i>
<i>DENUNCIA</i>		<i>0</i>
<i>QUEJA</i>		<i>1</i>
<i>RECLAMO</i>		<i>0</i>
<i>SUGERENCIA</i>		<i>0</i>
<i>FELICITACIÓN</i>		<i>0</i>
<i>TOTAL</i>		<i>3</i>

CONCLUSIONES

1. Se han logrado avances durante los últimos semestres en la atención de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de las dependencias en la universidad.
2. Al momento del cierre de este informe, de las 72 PDQRS recepcionadas durante el II semestre de 2024, 6 se tramitaron con término vencido y 4 aún se encuentran sin tramitar, con término vencido.
3. Las peticiones, quejas y reclamos en su mayoría, están relacionadas con inconformidad por demora en tramites académicos y administrativos, tales como: expedición de Certificado de Notas, Constancia de Estudios, Constancia Terminación de Materias, e inconveniente o reclamación referente al proceso de inscripción y/o admisión, reliquidación de matrículas, etc.
4. Durante el periodo de julio a diciembre del año 2023, no se recibieron sugerencias.
5. Se identificó que, algunas dependencias pese a que suministran la respuesta en los términos establecidos por la ley, no se tramitan oportunamente, de acuerdo a la necesidad del peticionario.
6. El seguimiento a cada una de las PDQRS, se realiza de forma manual, por parte del funcionario encargado, mediante una hoja de Excel.
7. Aún no se ha realizado la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRSoft, por lo que se continúan recibiendo por medio del correo electrónico institucional, creado para tal fin, por lo tanto, no se cuenta con herramientas que permitan realizar el seguimiento en línea del estado de las PDQRS, tanto por parte del usuario, como de la universidad.
8. Se realizó revisión al Procedimiento de Atención de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que está publicado en el link PDQRS de la página web de la universidad, sin embargo, éste se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta la manera en la que se están recibiendo y tramitando las PDQRS actualmente.

Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias

6

9. El informe consolidado de las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizado por Secretaría General, fue recibido en la Oficina de Control Interno por medio del sistema DatArSoft, el día 1 de abril de 2024.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario la celeridad en la gestión para la actualización del Aplicativo Web PDQRSof, 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, y no como se viene realizando en la actualidad, que se lleva en formato de Excel. Lo anterior, teniendo en cuenta que el correo electrónico que está habilitado para su recepción, no cuenta con las características adecuadas para un efectivo manejo de las PDQRS.
2. Cada líder de proceso debe llevar a un análisis de las causas que han dado origen a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin que se tomen las acciones de mejoramiento correspondientes, y de esta forma fortalecer la prestación de los servicios y tramites; así mismo, disminuir la recurrencia de los casos y mitigar su impacto o incidencia.
3. De conformidad con lo dispuesto en la ley, cuando no fuere posible resolver la PDQRS dentro de los términos establecidos, los responsables de atenderlas, deben informar al interesado, los motivos de la demora y señalar la fecha en la que se dará respuesta a la misma.
4. Promover entre los funcionarios, estudiantes y comunidad en general. En cuanto a 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.
5. Tener en cuenta que aún se continúa 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", en cualquier momento, esto puede acarrear problemas jurídicos y disciplinarios a la universidad.

Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias

8

6. 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.
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 PDQRS deben ser resueltas en el término estipulado por la Ley 1755 de 2015.
8. El Procedimiento de Atención de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que está publicado en el link PDQRS de la página web de la universidad, debe ser revisado y actualizado, de acuerdo al procedimiento actual.



MARÍA ESMERALDA CONTRERAS CÁCERES
Auditor Interno