

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

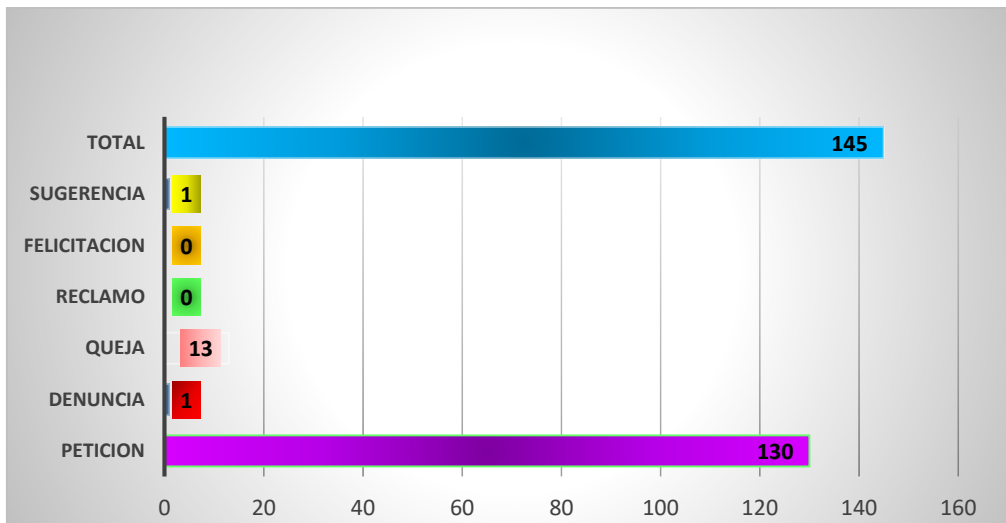
OBJETIVO.

Realizar seguimiento al primer y segundo informe trimestral, sobre 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 del primer semestre de 2021, para dar 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 quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co, durante el primer semestre del año 2021.

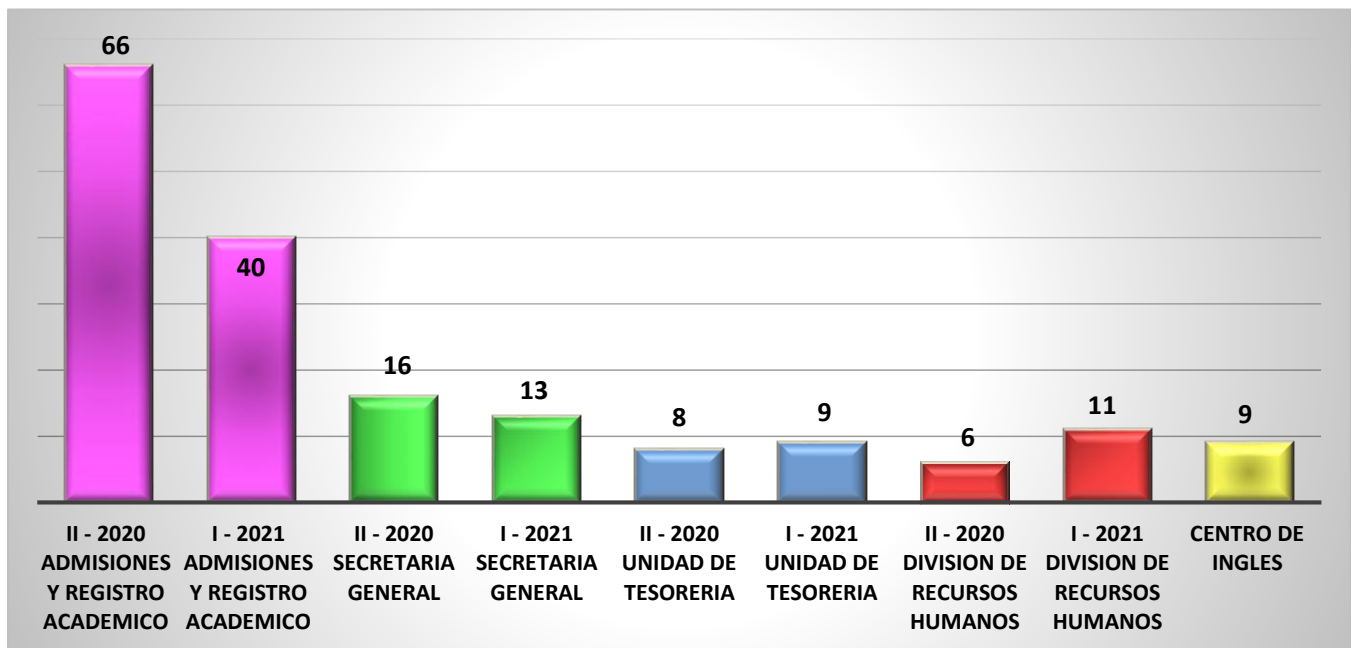
Gráfico 1. PDQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO.



Teniendo en cuenta el tipo de requerimiento, para el primer semestre de 2021, se encontró que de las 145 PDQRS recepcionadas, lo más requerido por la comunidad universitaria fueron las PETICIONES con 130, que corresponde al 90%. En segundo lugar, están las QUEJAS con 13, lo que representa el 9% y finalmente 1 SUGERENCIA y 1 RECLAMO que representan el 1%.

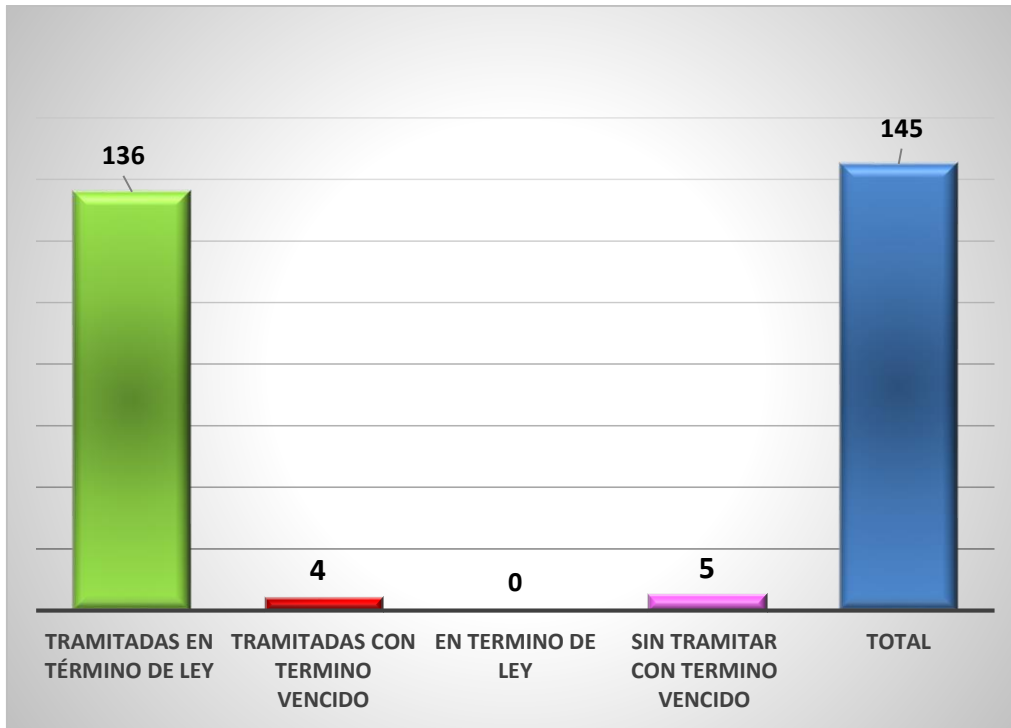
Las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el II – de 2020 y I de 2021, fueron las siguientes:

Gráfico 2. MAYOR NÚMERO DE PDQRS POR DEPENDENCIAS II - 2020 Y I - 2021.



Como se puede observar, durante el II semestre de 2020 y I semestre de 2021, las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron las mismas: La Oficina de Admisiones y Registro, Secretaría General, Unidad de Tesorería, División de Recursos Humanos y en el I semestre de 2021, el Centro de Inglés.

Gráfico 3. PDQRS, SEGÚN SU ESTADO.



Con relación al estado de PDQRS, se encontró que de las 145 recepcionadas, 136 fueron tramitadas por las dependencias dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 94%. Así mismo, 4 PDQRS se tramitaron con término vencido, para un 3%, y sin tramitar con término vencido son 5 PDQRS con el 3%.

HALLAZGOS

- 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 y líneas telefónicas, debido a daños presentados en el Sistema PDQRSoft, no se registraron PDQRS por este medio durante el semestre.
- Se sigue repitiendo la misma situación, en la cual una PDQRS con el mismo texto, puede ser enviada por el usuario varias veces, por lo tanto, en el aplicativo de la dependencia aparecen algunas PDQRS repetidas.
- En cuanto al trámite oportuno de las PDQRS, durante el I semestre de 2021, de las 145 PDQRS recibidas, se tramitaron en término de ley 136 PDQRS, lo que equivale a un 94% de efectividad.
- La Secretaria General, insiste a las dependencias, mediante memorando, la importancia de revisar el aplicativo web PDQRSoft 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 PDQRSoft.

RECOMENDACIONES

1. La reparación y actualización del Sistema PDQRSoft, se debe realizar de manera urgente.
2. El sistema de PDQRSoft, 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. Se debe realizar una revisión al Sistema PDQRSoft en cuanto a la manera como los usuarios envían las PDQRS, con el fin de corregir el envío múltiple.
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 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”.
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