

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL II SEMESTRE DE 2020

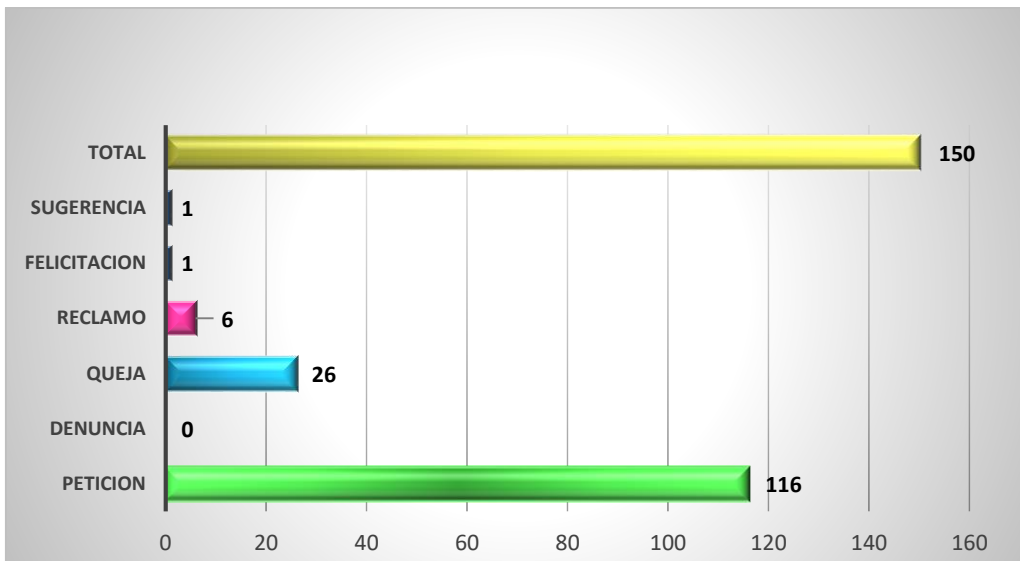
OBJETIVO.

Realizar seguimiento al tercer y cuarto 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 segundo semestre de 2020, 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 segundo semestre del año 2020.

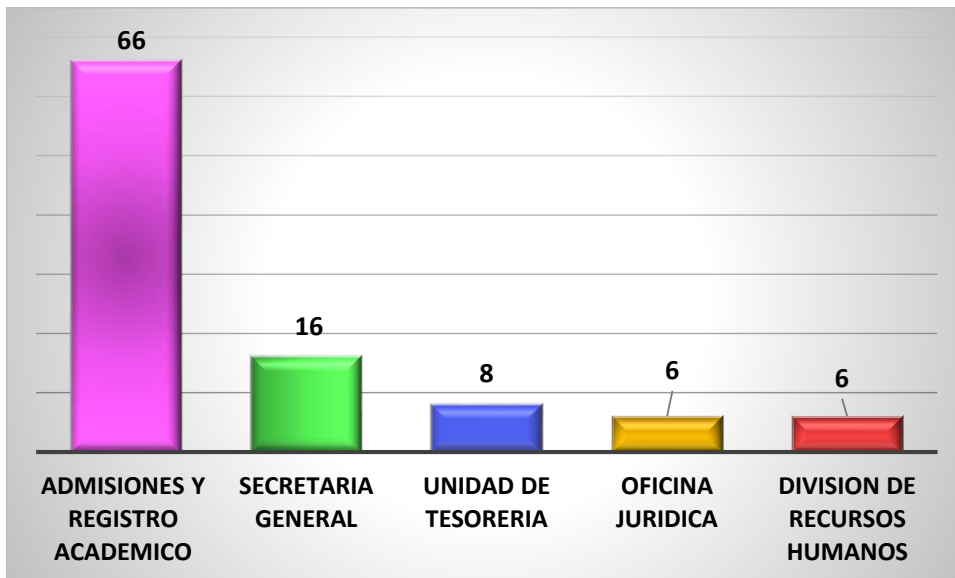
Gráfico 1. PDQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO.



Según el tipo de requerimiento, durante el segundo semestre de 2020, se encontró que de las 150 PDQRS, lo más requerido por la comunidad universitaria fueron las PETICIONES con 116, que corresponde al 77%. En segundo lugar, están las QUEJAS con 26, lo que representa el 17%. Seguidamente 6 RECLAMOS, para un 4% y finalmente 1 SUGERENCIA y 1 FELICITACION, que representan el 2%.

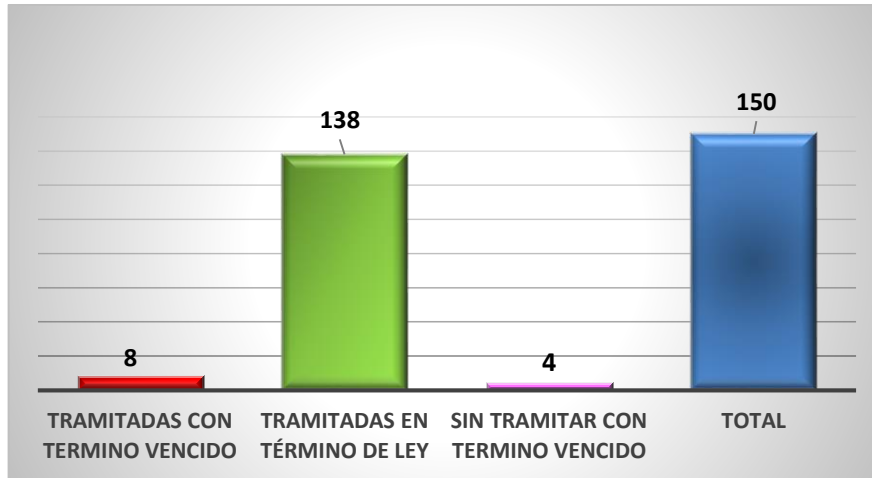
Las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron las siguientes:

Gráfico 2. MAYOR NÚMERO DE PDQRS POR DEPENDENCIAS.



Como se puede observar, de las 150 PDQRS que se recibieron durante el II semestre de 2020, el mayor número fue direccionado a la Oficina de Admisiones y Registro con 66 PDQRS, que representa el 44%, con 16 PDQRS está la Secretaría General que equivale al 10,67%, la Unidad de Tesorería con 8 PDQRS para un 5,33% y por último, la Oficina Jurídica y División de Recursos Humanos con 6 PDQRS respectivamente, equivalente al 8%.

Gráfico 3. PDQRS, SEGÚN SU ESTADO.



Con relación al estado de las PDQRS, se encontró que de las 150 recepcionadas, 138 se tramitaron dentro de los términos establecidos por la ley, que equivale al 92%. Así mismo, 8 PDQRS se tramitaron con término vencido, para un 5% y 4 PDQRS están sin tramitar con término vencido, lo cual corresponde al 3%.

Las dependencias con PDQRS tramitadas con término vencido son las siguientes:

- División de Postgrados y Educación Continuada (1)
- Oficina de Admisiones y Registro Académico (3)
- Vicerrectoría Asistente de Estudios (1)
- Centro de Inglés (2)
- Plan de Estudios Administración de Empresas (1)

Las dependencias con PDQRS sin tramitar con término vencido son las siguientes:

- División de Postgrados y Educación Continuada (1)
- Plan de Estudio de Ingeniería Civil (1)
- Plan de Estudio Maestría en Practica Pedagógica (1)
- Oficina Jurídica (1)

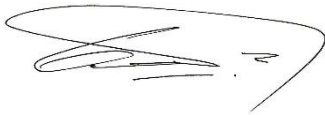
HALLAZGOS

- 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 II semestre de 2020, de las 150 PDQRS recibidas, se tramitaron en término de ley 138 PDQRS, lo que equivale a un 92% de efectividad.
- La Secretaria General, insiste a las dependencias, mediante memorando, la importancia de revisar el aplicativo web PDQRSSoft 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.
- Cuando las dependencias reciben PDQRS por medio de correo electrónico y al mismo tiempo por el Sistema PDQRSSoft, el responsable de dar la respuesta, no tiene en cuenta que ésta se debe responder por ambos medios, con el fin de que quede tramitada en el sistema PDQRSSoft.
- No se ha realizado actualización del sistema PDQRSSoft.

El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el Sistema PDQRSSoft y el correo electrónico institucional, quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co, durante el segundo semestre del año 2020.

RECOMENDACIONES

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Recordar a los responsables de dar trámite a las PDQRS que se reciban por medio de correos y por el Sistema PDQRSoft, que se debe responder la PDQRS recibida por los medios que se recibieron. Esto, con el fin que se le dé trámite en el sistema PDQRSoft y se cumplan con los plazos establecidos por la ley.
6. 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.”
7. 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