

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS II SEMESTRE DE 2022

OBJETIVO.

Realizar seguimiento al informe del tercer y cuarto trimestre 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 2022, en cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

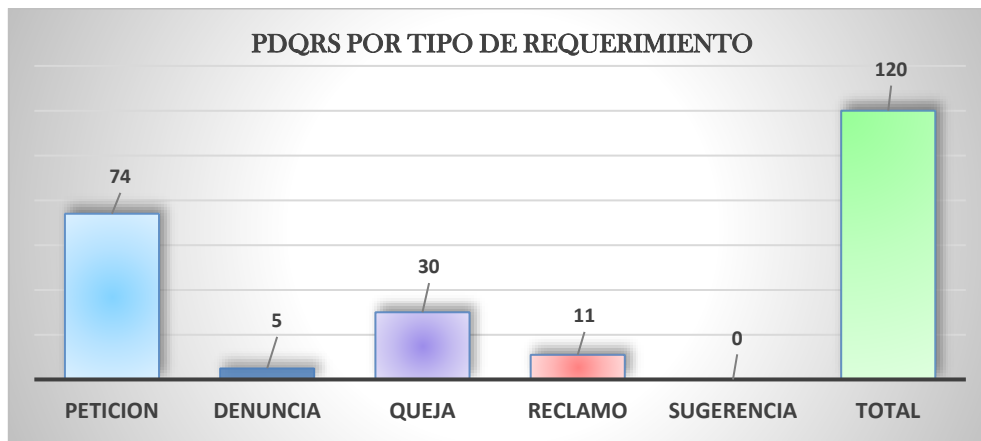
ALCANCE.

El informe corresponde a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas por Secretaria General, mediante el correo electrónico institucional quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co y llamadas telefónicas, durante el segundo semestre del año 2022.

INFORME.

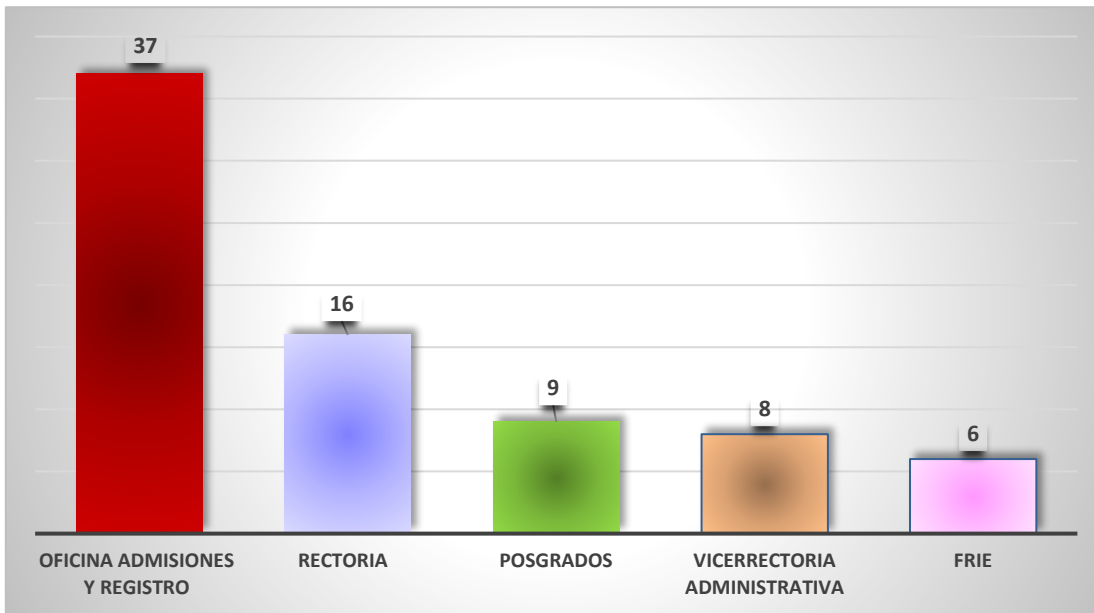
Conforme a la información suministrada en el Informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el III y IV trimestre de 2022, se presentaron un total 120 PDQRS.

Gráfico 1. PDQRS POR TIPO DE REQUERIMIENTO



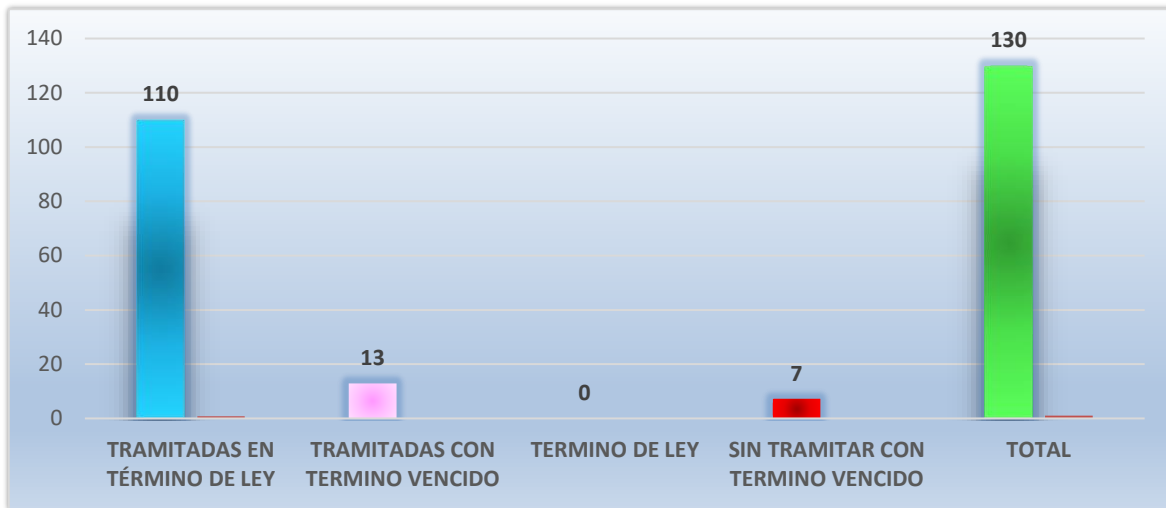
Por el tipo de requerimiento, se observa que, durante el segundo semestre de 2022, de las 120 PDQRS recepcionadas, lo más requerido por la comunidad universitaria fueron las PETICIONES con 74, que corresponde al 64%, seguidamente las QUEJAS con 30, lo que representa el 31%, 11 RECLAMOS que equivalen al 9%, 5 DENUNCIAS para un 4% y finalmente no se recibieron SUGERENCIAS.

Gráfico 2. MAYOR NÚMERO DE PDQRS POR DEPENDENCIA



Para el II semestre de 2021, las dependencias con mayor número de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias fueron: La Oficina de Admisiones y Registro Académico, Rectoría, Posgrados, Vicerrectoría Administrativa y el FRIE.

Gráfico 3. ESTADO DE LAS PDQRS PARA EL II SEMESTRE DE 2022.



Teniendo en cuenta el estado de las PDQRS en el II de 2022, se encontró que de las 120 PDQRS recepcionadas, fueron tramitadas en término de ley 110, lo que equivale a un 85%, tramitadas con término vencido 13, para un 10% y sin tramitar con término vencido 7, que es el 5%.

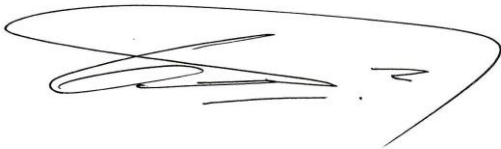
CONCLUSIONES

1. El presente informe de Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, está basado en las recibidas por medio del correo electrónico institucional, quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co.
2. La Secretaría 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.
3. En cuanto al trámite oportuno de las PDQRS, de las 120 recibidas se tramitaron en termino de ley 110, lo que equivale a un 85% de efectividad, tramitadas con termino vencido fueron 13 para un 10% y sin tramitar con termino vencido 7, para un 5%.
4. 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.
5. Aún no se ha realizado la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRSSoft, por lo que se continúan recibiendo PDQRS por medio del correo electrónico institucional creado para tal fin.
6. Varias dependencias, en cada semestre, continúan recibiendo PDQRS repetitivas tales como:
 - Inconvenientes en el diligenciamiento y cargue de documentos en el Módulo Inscritos.
 - Falta atención a los usuarios en algunas extensiones telefónicas.
 - Demora expedición de certificados.
 - Reclamo generación de la liquidación y costos de matrícula.
 - Dificultades con el Módulo de Divisist.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario la habilitación y actualización del Aplicativo Web PDQRSoft, de manera urgente, teniendo en cuenta que el correo electrónico que esta habilitado para su recepción, no cuenta con las características adecuadas para un efectivo manejo de las PDQRS.
2. La Secretaria General, debe socializar ante la Comunidad Universitaria, la Ley 2207 de 2022, que derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, que normaliza los tiempos de respuesta de los derechos de petición, con el fin que tramiten las PDQRS el cual se refiere a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria.
3. Se necesita la implementación de un sistema PDQRS más ágil y eficiente, para que genere informes y estadísticas diarias, 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.
4. Para el II semestre de 2022, solo un 85% de las PDQRS se tramitaron término de ley, por lo tanto, un 15% de las PDQRS se tramitaron con término vencido o no fueron tramitadas, 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.”
5. 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.
6. 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, y llamadas telefónica, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.

7. 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.
8. 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.



ALVARO ENRIQUE PAZ MONTES
Auditor Interno