

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Enero – diciembre



2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe de seguimiento PQRSF 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Enero 01 – Diciembre 30 de 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

ALEJANDRA VELÁSQUEZ

Profesional Universitario Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO

AL TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

ENERO - DICIEMBRE DE 2016

Mediante oficio 1110-3761 del 15 de diciembre de 2016, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSF de la vigencia 2016, con el fin de realizar la verificación y determinación de la conformidad de dicho proceso y realizar el informe semestral para dar cumplimiento con el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011, art 76), en el cual se exige presentar informe semestral y publicarlo a más tardar el 31 de enero de acuerdo a lo requerido por la Corporación Transparencia por Colombia. El 31 de enero de 2017, mediante oficio 1110-268 se solicitó nuevamente la entrega de la información correspondiente, sin embargo esta fue entregada el 13 de febrero y durante el presente mes, se realizaron las correcciones necesarias a la base de datos.

1. OBJETIVO

Determinar el desarrollo del Eje Transversal Información y Comunicación (MECI), y su elemento de Información y Comunicación interna y externa; respecto a la Recepción y administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.

2. ALCANCE

Basado en la normatividad vigente se realiza la verificación del grado de cumplimiento de la normatividad, de acuerdo a lo consagrado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011:

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

Circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, en su apartado: “Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

Informe de seguimiento PQRSF 2016

3. METODOLOGÍA

Como fuente documental de la información se solicita a la Secretaría General el registro de los PQRSF del período enero a diciembre de 2016.

4. EJECUCIÓN

4.1. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 1366 PQRSF; distribuidos en Solicitudes 1291, Derechos de Petición 51, Quejas y Reclamos 23 y Denuncias Anónimas 1.

Figura 1. Clase de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Clase de PQRSf

Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	Total
51	23	1	1291	1366

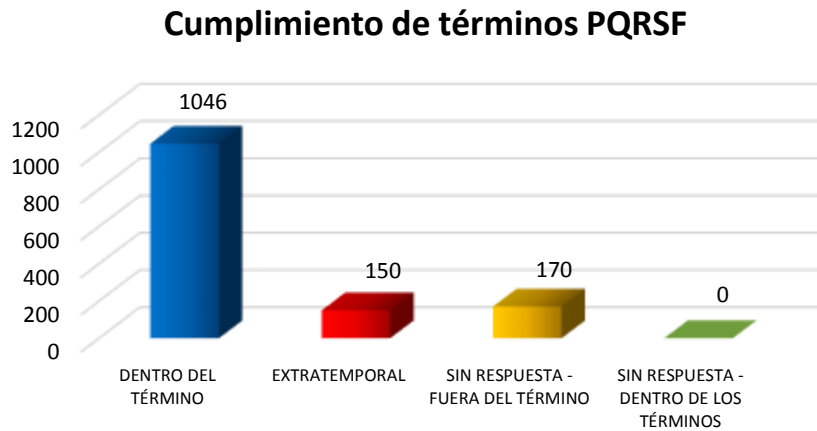
Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 1046 PQRSF, con respuesta extratemporal 150, sin respuesta (fuera del término) 170, sin respuesta (dentro de los términos) 0.

Informe de seguimiento PQRSF 2016

Figura 2. Cumplimiento de términos de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Cumplimiento de términos de PQRSf

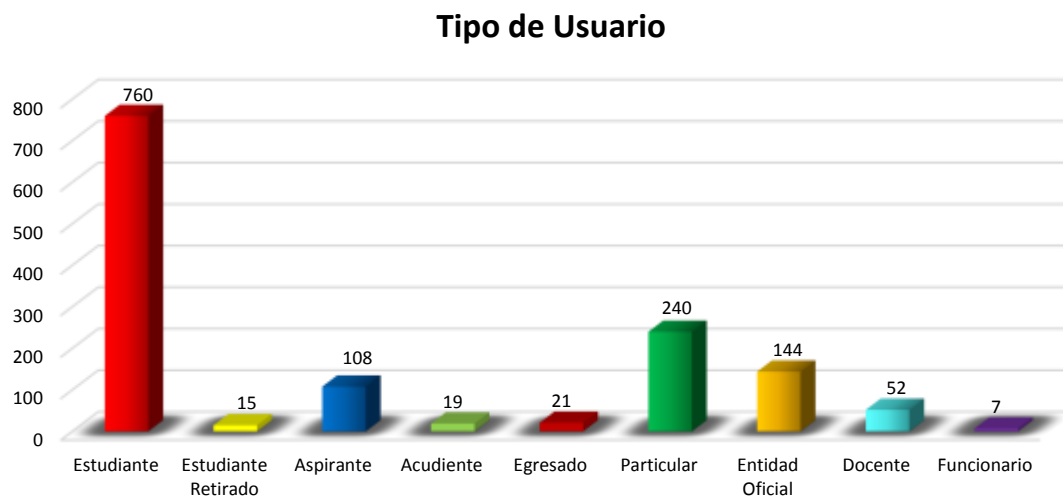
Dentro Del Término	Extratemporal	Sin Respuesta - Fuera Del Término	Sin Respuesta - Dentro De Los Términos
1046	150	170	0

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Tipo de usuario:

La clasificación de los usuarios se observa en el siguiente gráfico, evidencia que en su mayoría son estudiantes

Figura 3. Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2016

Tabla 3. Tipo de Usuario

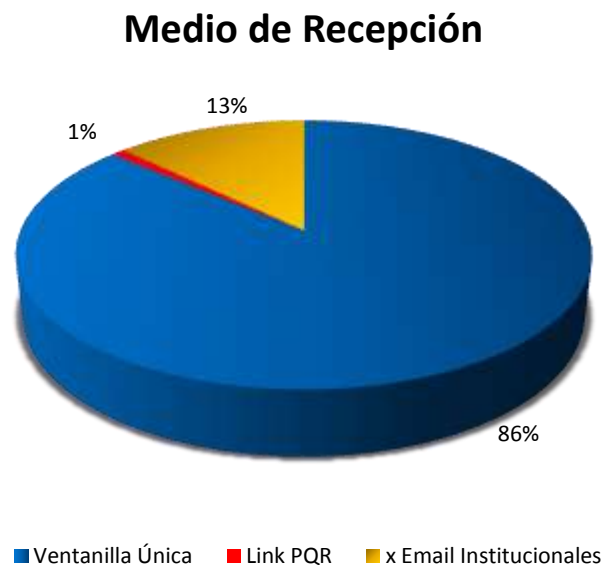
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
760	15	108	19	21	240	144	52	7	1366

Fuente: Oficina de Control Interno

4.4. Medio de Recepción:

La relación de los medios de recepción empleados por los usuarios se presenta a continuación.

Figura 4. Medio de Recepción



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 4. Medio de Recepción

Medio de Recepción	Cantidad
Ventanilla Única	1180
Link PQR	12
x Email Institucionales	174
	1366

Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2016

4.5. Responsables de PQRSF registrados y su trámite

Tabla 5. PQRSf registrados por dependencia y su trámite

Dependencia	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	TOTAL	%	Dentro del Término	Extra temporal	Sin Respuesta Fuera del Término	Sin Respuesta Dentro de los Términos	TOTAL
Admisiones y Registro Académico	1	1		267	269	20%	236	16	17		269
Adquisición de Bienes y Servicios				2	2	0%	2				2
Asesora de Comunicaciones		1		3	4	0%	2	2			4
Asesora de Planeación				5	5	0%	4	1			5
Asesora Jurídica	1			5	6	0%	3	2	1		6
Bienestar Institucional y Gestión H.	4	2		114	120	9%	72	8	40		120
Consultorio Jurídico				1	1	0%	1				1
Control Interno				1	1	0%	1				1
Departamento de Idiomas				1	1	0%	1				1
Educación Virtual y a Distancia	7			18	25	2%	16	4	5		25
Fac. Ciencias de la Educación				15	15	1%	13	2			15
Fac. Ciencias de la Salud	4	2	1	34	41	3%	11	5	25		41
Fac. Ciencias Jurídicas y Human..	13	2		50	65	5%	45	9	11		65
Fac. de Ingenierías	3	2		20	25	2%	20	4	1		25
FACAEC				40	40	3%	29	11			40
Gustavo Salazar - Representante				1	1	0%		1			1
Informática y Telemática				1	1	0%	1				1
Presupuesto y Contabilidad				8	8	1%			8		8
Rectoría	10	8		150	168	12%	134	14	20		168
salud ocupacional				3	3	0%		1	2		3
Secretaría General	1			125	126	9%	115	10	1		126
Servicios Generales				4	4	0%	2		2		4
Tesorería	2	1		384	387	28%	293	57	37		387
Vicerrectoría Académica	4	4		36	44	3%	41	3			44
Vicerrectoría Administrativa	1			2	3	0%	3				3
vicerrectoría de Investigación				1	1	0%	1				1
Total	51	23	1	1291	1366	100%	1046	150	170	0	1366
	4%	2%	0%	95%			77%	11%	12%	0%	

Fuente: Oficina de Control Interno

De conformidad con lo presentado anteriormente se observan las siguientes situaciones, las cuales fueron evidenciadas en el informe de junio 30 de 2016 y aún persisten.

- ✓ Se evidencia debilidad a la hora de realizar el registro de las PQRSf, pues con el seguimiento realizado se observó que en algunas ocasiones no se realiza el registro, en otras se registra a nombre de la persona que firma el documento, pero no se incluye el nombre de la entidad que remite, así mismo, se ha realizado la radicación de documentos que no corresponden a un PQRSf.
- ✓ Se evidencia que no se realiza correctamente el diligenciamiento del total de las casillas de la base de datos, por lo que se genera dificultad a la hora de llevar a cabo el análisis y generación de estadísticas de las PQRSf, presentándose algunas de las siguientes situaciones:
 - La fecha de la respuesta del radicado E-000418 es 17 marzo y la fecha de solicitud es posterior 18 marzo.

Informe de seguimiento PQRSF 2016

- ✓ La fecha de la solicitud del PQR 633 – Miguel Herrera, es 23 junio y la fecha de respuesta es anterior 24 enero.
- ✓ Se radican como solicitudes, entregas de información, por ejemplo E-000510.
- ✓ Se presenta sin respuesta E-000183: Proceso de Designación de Rector.
- ✓ Para la solicitud E-000741 Comisión Nacional del Servicio Civil, se afirma que solicita información de la Funcionaria Damaris Barragán, lo cual es una información errada, pues realmente se solicita información de la Funcionaria Hilda Inés Cerón.
- ✓ La solicitud E-000843 se radica como solicitud de la Contraloría Municipal, sin embargo, esta solicitud fue realizada por la Contraloría Departamental del Valle de Cauca.
- ✓ La inoportunidad en la entrega de las respuestas a la Secretaría General por parte de las dependencias responsables, dificulta la realización del informe con datos reales.
- ✓ Al confrontar la información radicada con lo registrado en el SGD se evidencia que faltan por radicar algunos PQRSF, por ejemplo:

E-000017	Jaime A. Murillas	Solicita reintegro de dinero, cancelación matrícula I Semestre contaduría
E-000602	472 - Cristhian Zúñiga Pardo	Solicita información Operaciones Recíprocas

- ✓ Se evidencian inconsistencias en la radicación de PQRSf, pues al confrontar la información radicada con lo registrado en el SGD, se evidencia que se radican con número diferente por ejemplo:
 - El radicado E-000667 corresponde a la Estudiante Ivy Julieth Nieto Segura, sin embargo, este es radicado en los PQRSF con el número E-000665.

Así mismo, se observan las siguientes situaciones, las cuales fueron evidenciadas entre julio 01 y diciembre 31 de 2016.

- ✓ Se eliminó el radicado E-00418 del registro de PQRSF del semestre enero – junio 2016.
- ✓ Se evidencia que no se realizan los traslados por competencias a los funcionarios que deben realizar las respectivas respuestas.

Informe de seguimiento PQRSF 2016

- ✓ No se evidencia el debido seguimiento a las respuestas que deben dar los responsables de los diferentes PQRSF radicados, ya que se observó un porcentaje cercano al 27% de los PQRSF sin respuesta a junio 30 y en diciembre un acumulado 12%.

Basado en la información que presenta la Secretaría General, se concluye que las cifras correspondientes a la clasificación de los requerimientos presentan diferencias, las cuales no permiten determinar de forma exacta el tiempo promedio de respuesta por cada una de las tipologías (petición, queja, reclamo, solicitud de información).

En cuanto a la radicación de PQRSf, en la página web www.uceva.edu.co en el link <http://www.uceva.edu.co/index.php/servicios-uceva/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones>, cada uno de los miembros de la comunidad académica y comunidad en general podrá radicar una petición, queja, reclamo, solicitud o felicitaciones, siguiendo las instrucciones allí planteadas.

Recomendaciones de Mejora Continúa

- ✓ Dar cumplimiento a La Ley 1437 de 2011 por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el cual es aplicable a la Institución y por ende a todos sus funcionarios, razón por la cual, teniendo en cuenta los siguientes artículos relacionados al DERECHO DE PETICIÓN, como por ejemplo Art. 13, Art. 14, Art. 31 entre otros.
- ✓ Cumplir con la normatividad vigente: lineamientos de Gobierno en Línea y Transparencia por Colombia, en cuanto a los mecanismos en línea para hacer seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones.
- ✓ Dar cumplimiento a lo pactado en el Plan Anticorrupción, vigencia 2016, en cuanto al ajuste del Procedimiento de las PQRSF para 1) radicar en línea por parte del ciudadano; 2) seguimiento y trazabilidad en línea de la PQRSF por parte del ciudadano; 3) encuesta de satisfacción en línea de la PQRSF.
- ✓ Se recomienda realizar un análisis del cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de cada una de las dependencias y de las observaciones realizadas en el presente informe, con el fin de tomar las acciones de mejora correspondiente al procedimiento empleado por los funcionarios para dar respuesta a las diferentes solicitudes recibidas en la Institución. De igual manera, se recomienda determinar la necesidad de fortalecer los conocimientos de los funcionarios en lo relacionado con tratamiento de PQRSf, con jornadas de capacitación y solicitar el acompañamiento de la Oficina de Bienestar Institucional y Gestión Humana en el

Informe de seguimiento PQRSF 2016

caso de reincidencia y falta de compromiso con los lineamientos de Gobierno en Línea y Transparencia por Colombia, y más específicamente con las respuestas dadas a las solicitudes de la Comunidad en General.

- ✓ Se sugiere a los responsables de cada proceso fortalecer el control y seguimiento de las peticiones que ingresan a su dependencia y realizar monitoreo a las personas designadas para proyectar las respuestas, con el fin que las peticiones se contesten en los términos.
- ✓ Es importante que cada funcionario revise la información que recibe a través del Sistema de Gestión Documental –SGD- y/o correo institucional.
- ✓ Buscar la creación de la oficina de Atención al Ciudadano para minimizar las solicitudes de información y mejorar la comunicación con los aspirantes.
- ✓ Gestionar la adquisición de un software para la debida radicación, control y seguimiento y cumplir con las exigencias de la Corporación Transparencia por Colombia.
- ✓ Registrar correctamente los nombres de los peticionarios, así como de la Entidad que representan, igualmente el tipo de usuario que es, ya que es importante para una correcta clasificación de la información interna y externa.
- ✓ Realizar la respectiva actualización de la Resolución Institucional de acuerdo con la normatividad vigente y la realidad de los procesos.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas a la Institución.
- ✓ No se cuenta aún con una herramienta tecnológica que permita en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRSf, situación reflejada en el hallazgo con incidencia administrativo N° 13 resultado de la Auditoria con Enfoque Integral Modalidad Regular de la Vigencia 2016.
- ✓ Se evidencia debilidad en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente en tiempo real en garantía de la oportunidad del trámite de las PQRSf.

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno