

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Enero - diciembre



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Informe de seguimiento PQRSF 2017

INFORME DE SEGUIMIENTO

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

Enero 01 – Diciembre 31 de 2017

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
AL TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)
ENERO - DICIEMBRE DE 2017**

Mediante oficio 1010-3694 del 06 de diciembre de 2017, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSF de la vigencia 2017, 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.

Es importante aclarar, que esta información se solicitó para entregar a más tardar para el día 22 de enero de 2018, sin embargo, la misma fue entregada el 14 de febrero de 2018 mediante oficio 1005-407.

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 Felicidades; y en cuanto al MIPG el numeral 3.2.2.4 Política de Gobierno Digital: TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto y la dimensión “Información y Comunicación” del MIPG.

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

Informe de seguimiento PQRSF 2017

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”.

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 2017.

4. EJECUCIÓN

4.1. Comportamiento

Figura 1. Comportamiento PQRSf enero – junio 2017

Comportamiento PQRSF Enero - Diciembre 2017



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSF enero - junio 2017

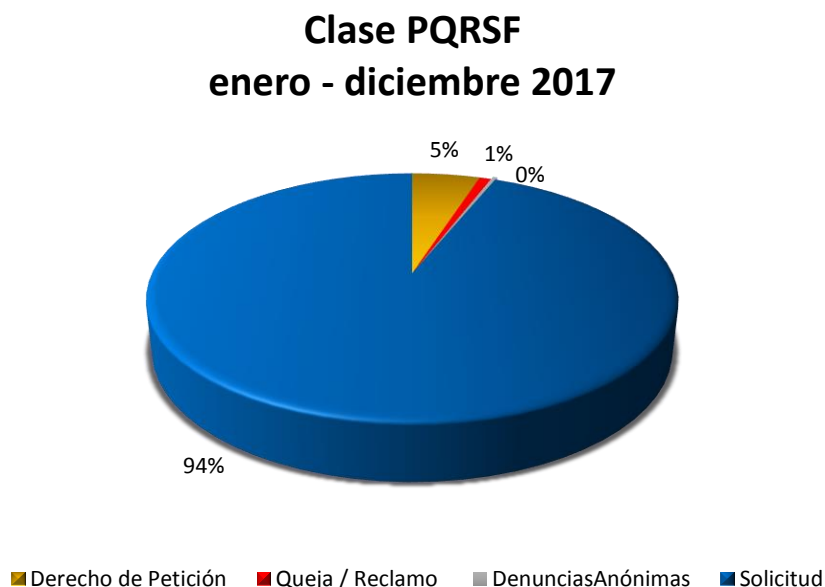
CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
1038	261	1299

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 1299 PQRSF; distribuidos en Solicitudes 1219, Derechos de Petición 65, Quejas y Reclamos 11 y Denuncias Anónimas 4.

Figura 2. Clase de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Clase de PQRSf

Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	TOTAL
65	11	4	1219	1299

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 807 PQRSF, con respuesta extratemporal 231, sin respuesta (fuera del término) 261, sin respuesta (dentro de los términos) 0.

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQRSf

Cumplimiento de términos PQRSF



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Cumplimiento de términos de PQRSf

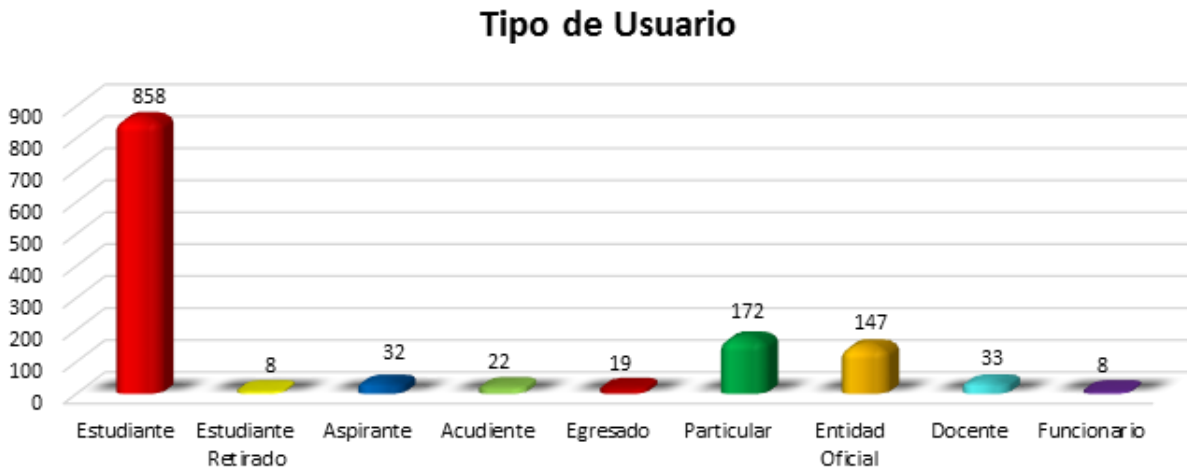
Dentro Del Término	Extra-temporal	Sin Respuesta - Fuera Del Término	Sin Respuesta - Dentro De Los Términos	Total
807	231	261	0	1299

Fuente: Oficina de Control Interno

4.4. Tipo de usuario:

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

Figura 4. Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2017

Tabla 4. Tipo de Usuario

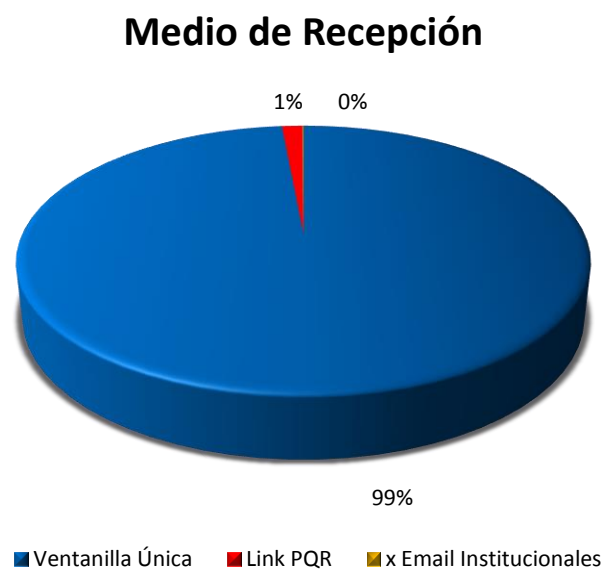
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
858	8	32	22	19	172	147	33	8	1299

Fuente: Oficina de Control Interno

4.5. Medio de Recepción:

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

Figura 5. Medio de Recepción



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 5. Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN		
Ventanilla Única	1280	98,5%
Link PQR	18	1,4%
x Email Institucionales	1	0,1%
	1299	100,0%

Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2017

4.6. Responsables de PQRSF registrados y su trámite

Tabla 6. 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
Tesorería	3	0	0	430	433	33%	216	148	69	0	433
Biens Instit	5	1	1	115	122	9%	90	13	19	0	122
Vic. Admis	1	0	0	4	5	0%	0	0	5	0	5
Vic. Investig	0	0	0	1	1	0%	1	0	0	0	1
Derecho	18	1	0	43	62	5%	48	7	7	0	62
Educación	1	0	2	13	16	1%	12	3	1	0	16
Facaec	0	0	0	10	10	1%	7	2	1	0	10
Salud	6	1	0	27	34	3%	19	0	15	0	34
Ingenierías	0	0	0	7	7	1%	7	0	0	0	7
Distancia	3	0	0	11	14	1%	12	0	2	0	14
Reg Acadm	8	0	0	109	117	9%	95	4	18	0	117
Rectoría	5	2	0	147	154	12%	62	5	87	0	154
Jurídica	0	0	0	6	6	0%	5	0	1	0	6
Planeación	1	0	0	4	5	0%	4	1	0	0	5
Contabilidad	0	0	0	8	8	1%	3	0	5	0	8
Vic. Académ	9	3	0	36	48	4%	40	2	6	0	48
Secr Gral	4	0	0	152	156	12%	110	44	2	0	156
C.Interno	0	0	1	0	1	0%	1	0	0	0	1
Contratación	0	0	0	5	5	0%	4	0	1	0	5
ServiciosGener	0	2	0	3	5	0%	1	0	4	0	5
consultorioJ	0	0	0	4	4	0%	1	0	3	0	4
Salud Ocupacional	0	0	0	3	3	0%	3	0	0	0	3
Idiomas	1	1	0	80	82	6%	65	2	15	0	82
Almacen	0	0	0	1	1	0%	1	0	0	0	1
Total	65	11	4	1219	1299	100%	807	231	261	0	1299
	5%	1%	0%	94%			62%	18%	20%	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 2017 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:

Informe de seguimiento PQRSF 2017

- ✓ 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.

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).

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.
- ✓ 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 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.

Informe de seguimiento PQRSF 2017

- ✓ 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 resultado de la Auditoria Regular realizada por la Contraloría Municipal.
- ✓ 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.

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 2017, en cuanto al ajuste del Procedimiento de las PQRSF para 1) radicar en línea por parte del

Informe de seguimiento PQRSF 2017

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 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 Regular realizada por la Contraloría Municipal.

Informe de seguimiento PQRSF 2017

- ✓ 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