

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Enero – diciembre



2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Enero 01 – Diciembre 31 de 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)
ENERO - DICIEMBRE DE 2018**

Mediante oficio 1010-3674 del 03 de diciembre de 2018, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSF de la vigencia 2018, 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 18 de enero de 2019, sin embargo, la misma fue entregada el 29 de enero de 2019 mediante oficio 1005-176.

1. OBJETIVO

Determinar el desarrollo del 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 disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean

Informe de seguimiento PQRSF 2018

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”.

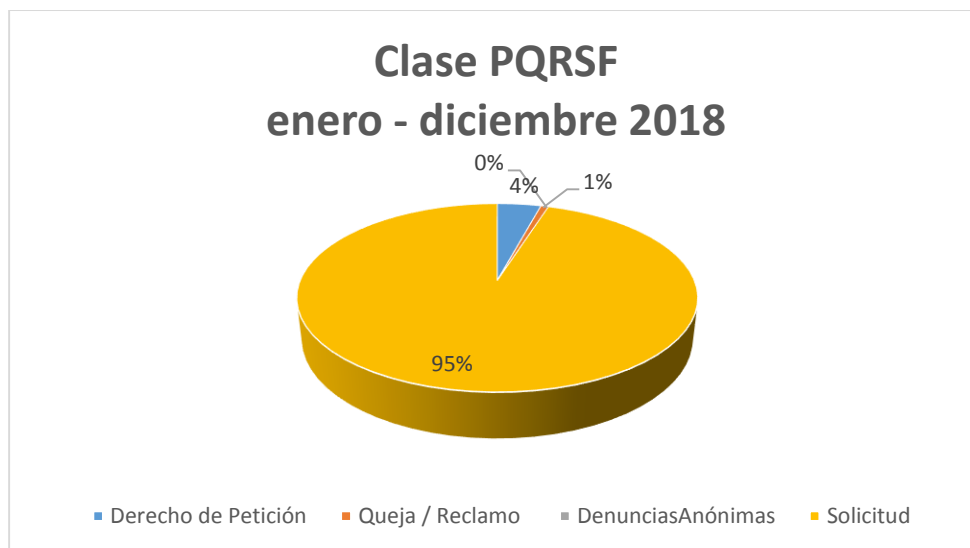
3. METODOLOGÍA

Como fuente documental de la información se solicita a la Secretaría General el registro de los PQRSF del período enero a diciembre de 2018.

4. EJECUCIÓN

4.1. Comportamiento

Figura 1. Comportamiento PQRSf enero – diciembre 2018



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSF enero – diciembre 2018

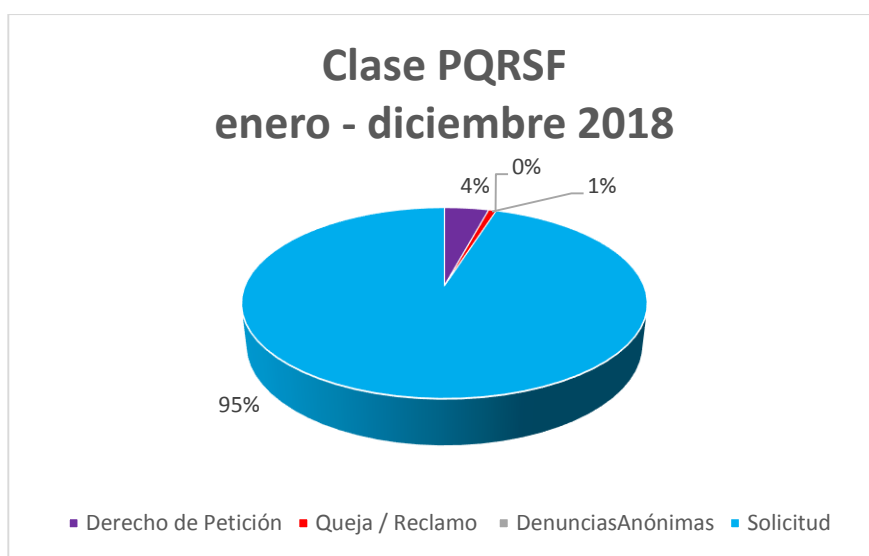
CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
1745	27	1772

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 1772 PQRSF; distribuidos en Solicitudes 1688, Derechos de Petición 71, Quejas y Reclamos 13 y Denuncias Anónimas 0.

Figura 2. Clase de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Clase de PQRSf

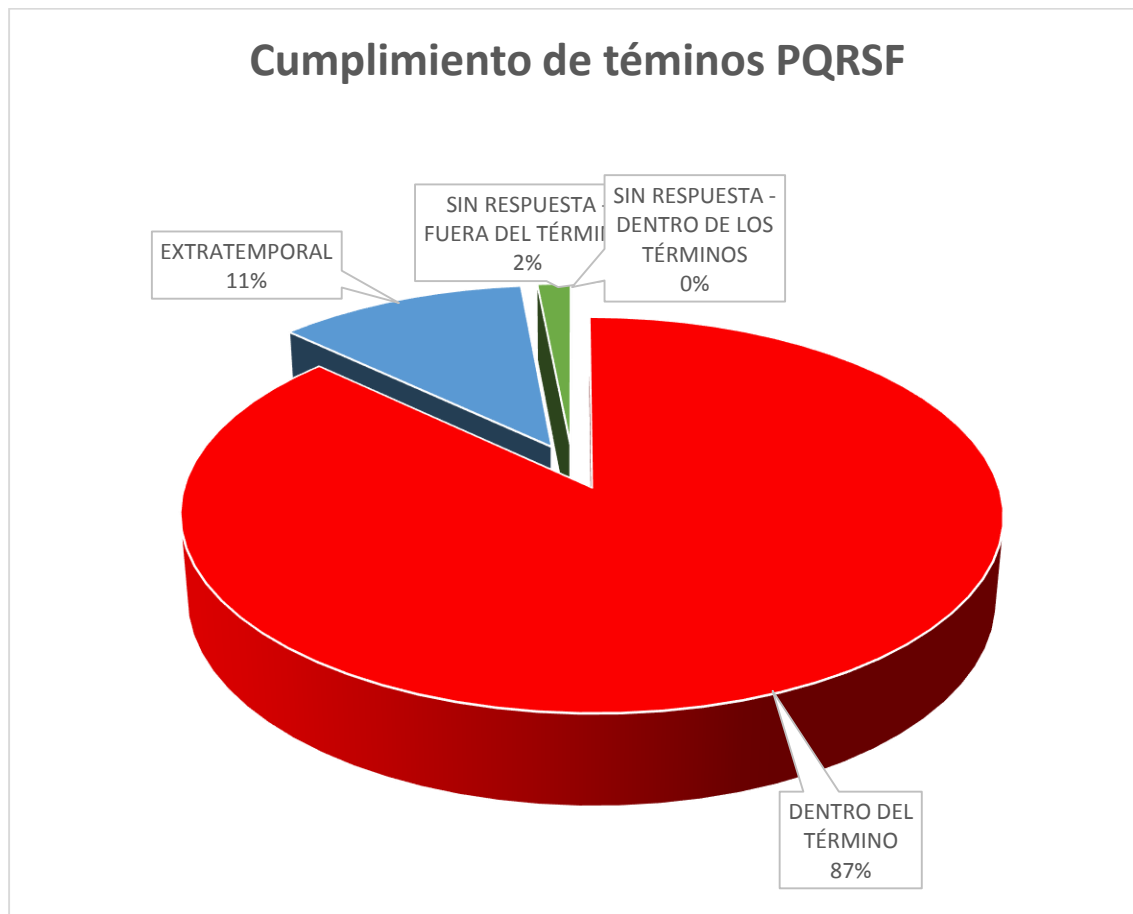
Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	TOTAL
71	13	0	1688	1772

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 1542 PQRSF, con respuesta extratemporal 203, sin respuesta (fuera del término) 27, sin respuesta (dentro de los términos) 0.

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Cumplimiento de términos de PQRSf

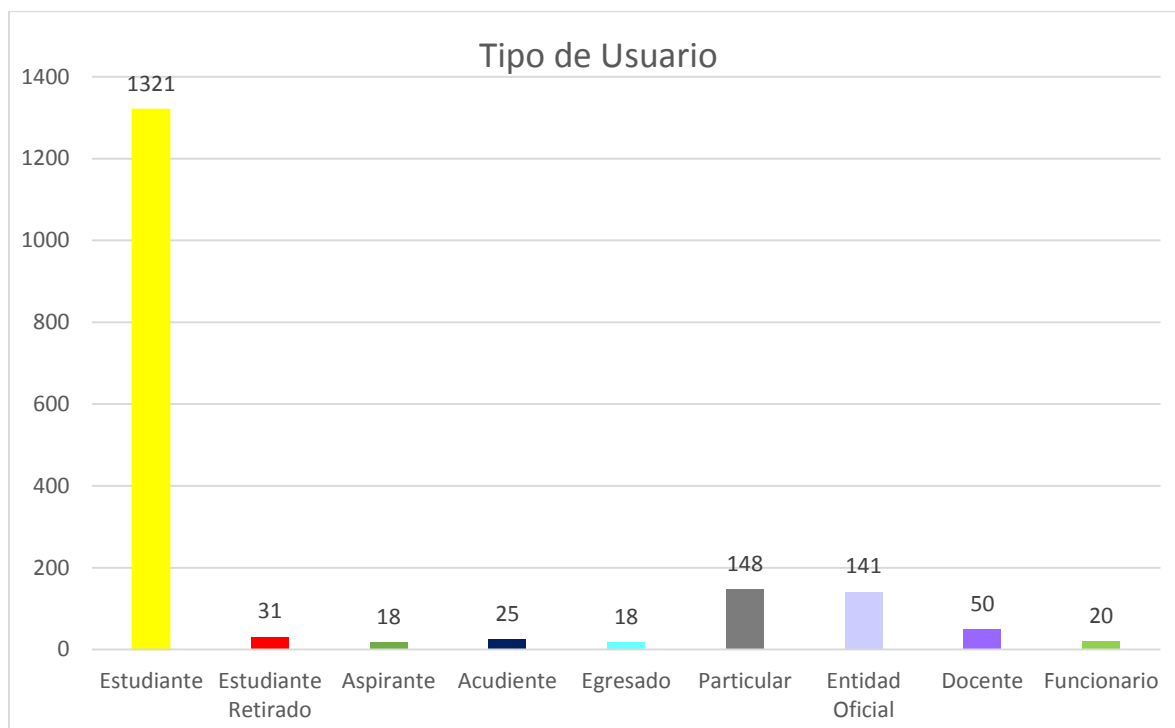
Dentro Del Término	Extra-temporal	Sin Respuesta - Fuera Del Término	Sin Respuesta - Dentro De Los Términos	Total
1542	203	27	0	1772

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

Tabla 4. Tipo de Usuario

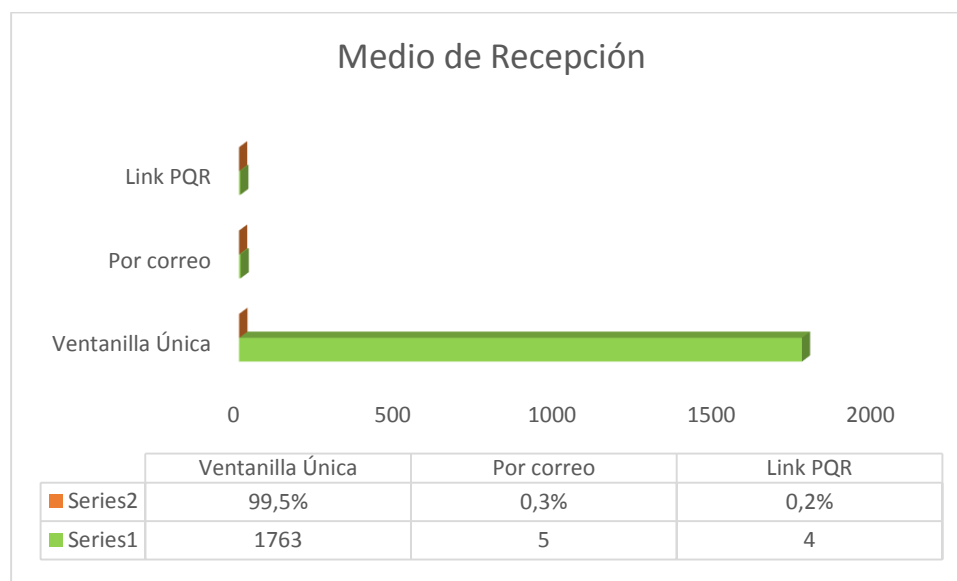
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
1321	31	18	25	18	148	141	50	20	1772

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	1763	99,5%
Link PQR	4	0,2%
x Email Institucionales	5	0,3%
	1772	100,0%

Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSF 2018

4.6. Responsables de PQRSF registrados y su trámite

Tabla 6. PQRSf registrados por dependencia y su trámite

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Solicitud	TOTAL	%	Dentro del término	Extratemploral	Sin respuesta fuera del término	TOTAL
Tesorería	11	0	387	398	22,5%	276	114	8	398
Biens Instit	8	2	78	88	5,0%	78	7	3	88
Vic. Admis	1	0	3	4	0,2%	3	1	0	4
Vic. Investig	0	0	19	19	1,1%	19	0	0	19
Derecho	11	0	41	52	2,9%	38	11	3	52
Educación	0	0	27	27	1,5%	27	0	0	27
Facaec	0	0	34	34	1,9%	28	5	1	34
Salud	10	0	132	142	8,0%	134	7	1	142
Ingenierías	1	0	13	14	0,8%	14	0	0	14
Distancia	1	0	4	5	0,3%	5	0	0	5
Reg Acadm	6	0	96	102	5,8%	91	11	0	102
Rectoría	7	4	114	125	7,1%	111	13	1	125
Jurídica	0	1	7	8	0,5%	7	1	0	8
Planeación	0	0	2	2	0,1%	2	0	0	2
Contabilidad	0	0	8	8	0,5%	0	0	8	8
Vic. Académ	4	1	25	30	1,7%	27	1	2	30
Secr Gral	2	0	142	144	8,1%	124	20	0	144
Biblioteca	0	3	1	4	0,2%	2	2	0	4
C.Interno	0	0	1	1	0,1%	1	0	0	1
Contratación	1	0	8	9	0,5%	9	0	0	9
ServiciosGnr	1	0	7	8	0,5%	8	0	0	8
ConsultorioJ	1	1	6	8	0,5%	6	2	0	8
SaludOcupac l	0	1	0	1	0,1%	1	0	0	1
Idiomas	6	0	533	539	30,4%	531	8	0	539
TOTAL	71	13	1688	1772	100%	1542	203	27	1772

Informe de seguimiento PQRSF 2018

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.

De conformidad con lo presentado anteriormente se observan las siguientes situaciones, las cuales fueron evidenciadas en los informes anteriores, 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, 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 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.

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.

Informe de seguimiento PQRSF 2018

- ✓ Realizar la respectiva actualización de la Resolución Institucional de acuerdo con la normatividad vigente y la realidad de los procesos.
- ✓ 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 dada la 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.
- ✓ 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, para noviembre de 2018 se realizó la contratación del Aplicativo ORFEO para la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental, que permitirá realizar el Procedimiento de PQR de acuerdo a la normatividad vigente a partir de marzo de 2019.
- ✓ 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.
- ✓ Dar cumplimiento a lo pactado en el Plan Anticorrupción, vigencia 2018, en cuanto al ajuste del procedimiento de las PQRSf para 1) radicar PQRSf 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; y Realizar campañas de

Informe de seguimiento PQRSF 2018

servicio al ciudadano, atención al ciudadano a servidores y contratistas de la Institución.

- ✓ Se debe considerar que, de conformidad con el Programa de Gestión Documental, los medios oficiales mediante los cuales se pueden recibir y enviar documentos externos (PQRSF) son: · *Aplicativo SGD*, por este medio todos los documentos oficiales que ingresen o se contesten externos se reciben y se radican en la Ventanilla Única a través de los formatos establecidos para tal fin (Intranet). · *Correo institucional*, cuando se reciben documentos oficiales a través del correo personal asignado por la Institución, estamos en la obligación de imprimirlos, hacerlos radicar en la V.U. de forma inmediata porque son documentos que generan un trámite sujeto a términos de vencimiento y son de carácter oficial. · *Formato electrónico para las PQRS en la página Web*: <http://www.uceva.edu.co/index.php/registro-pqrsf/form/2> · *Correo*: info@uceva.edu.co.

Así mismo, se debe tener presente que al recibir erróneamente una comunicación externa o una PQRS en la dependencia, el funcionario debe trasladarlo a la persona y dependencia competente para el trámite respectivo, este traslado debe ser por escrito y con copia del mismo a la Secretaría General para poder ser descargado de la dependencia inicial y exonerar de la responsabilidad a la persona que lo recibió por error. ·

De igual manera, cada que se responda una PQRS se debe enviar la copia de la misma a la Secretaría general, para tener la confirmación de que se dio respuesta al radicado. · Cuando se reciban PQRS en el correo personal, se debe redireccionar al remitente hacia los medios oficiales en que se atenderán estas comunicaciones. · Para enviar comunicaciones de carácter oficial o respuestas a PQRS, éstos deben enviarse siempre a través de la VENTANILLA ÚNICA, mediante el formato establecido en la Intranet.

Original firmado

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno