

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Enero – Junio



2016

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

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

Enero – Junio 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)
ENERO – JUNIO 2016**

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012 y en la Resolución de Rectoría 750 de 2009 “Por la cual se reglamenta el trámite para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la Unidad Central del Valle del Cauca”, se realizó recepción y seguimiento de la contestación de las mismas desde la Secretaría General.

De igual manera, se elaboró el informe de seguimiento a dicho proceso desde la Oficina de Control Interno, realizando solicitud a la Secretaría General del registro de los PQRSF del periodo 2016-1 con corte al 30 de junio, mediante oficio 1110-1684 del 27 de junio de 2016. Dicha información fue recibida a través de correo electrónico el 26 de julio.

A continuación se presenta el informe correspondiente al periodo enero – junio de 2016, sobre los resultados del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

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”

3. METODOLOGÍA

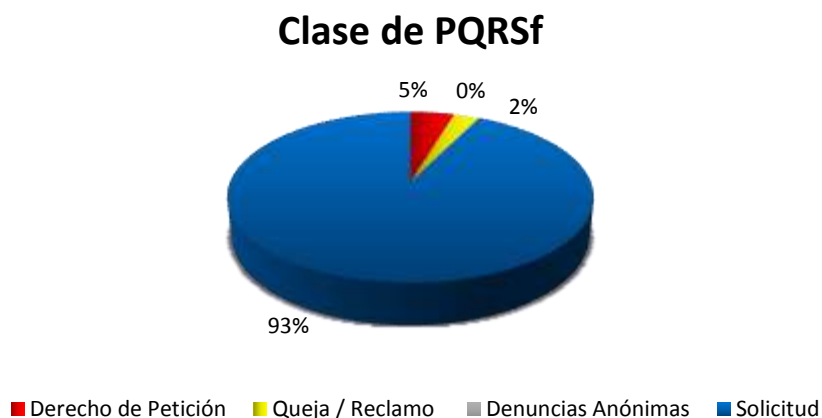
Como fuente documental de la información se solicita a la Secretaría General el registro de los PQRSF del período Enero a Junio de 2016.

4. EJECUCIÓN

4.1. Registro:

Se recibieron 695 PQRSF; distribuidos en: Solicitudes 644, Derechos de Petición 32, y Queja / Reclamo 18, Denuncias Anónima 1.

Figura 1. Clase de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Clase de PQRSf

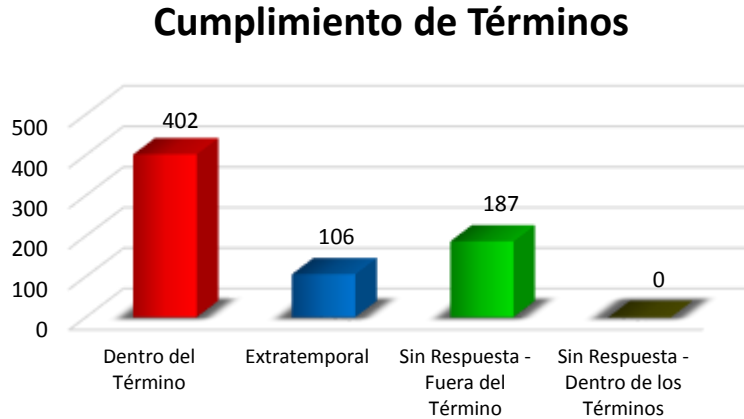
Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	TOTAL
32	18	1	644	695
5%	3%	0%	93%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Cumplimiento de términos:

Dentro del término 402, con respuesta extratemporal 106, sin respuesta (extratemporal) 187, sin respuesta (dentro de los términos) 0.

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	TOTAL
402	106	187	0	695
58%	15%	27%	0%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

Figura 3. Comportamiento PQRSF enero-junio 2016

Comportamiento PQRSF enero-junio 2016



Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de Seguimiento PQRSF – Oficina de Control Interno Enero - Junio

Tabla 3. Comportamiento PQRSF enero - junio 2016

Recibidas	Con Respuesta	Sin Respuesta	% Cumplimiento
695	508	187	73%

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Responsables de PQRSF registrados y su trámite

Tabla 4. PQRSF registrados por dependencia y su trámite

Dependencia	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud	Total	Dentro del Término	Extratemporal	Sin Respuesta Fuera del Término	Sin Respuesta Dentro de los Términos	Total
Tesorería	1	1	0	178	180	24	65	91	0	180
Binges	2	1	0	51	54	35	7	12	0	54
Vic. Administrativa	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1
Fac. C. Jurídicas	9	2	0	35	46	23	1	22	0	46
Fac. C. Educación	0	0	0	12	12	11	1	0	0	12
Fac. Facaec	0	0	0	25	25	17	6	2	0	25
Fac. C. Salud	3	2	1	11	17	8	3	6	0	17
Fac. Ingenierías	3	1	0	5	9	7	0	2	0	9
Of. Distancia	4	0	0	6	10	6	4	0	0	10
Registro Acadm	0	1	0	166	167	159	6	2	0	167
Rectoría	4	4	0	58	66	27	7	32	0	66
Jurídica	1	0	0	1	2	1	1	0	0	2
Planeación	0	0	0	3	3	2	1	0	0	3
Ppto y Contabilidad	0	0	0	4	4	0	0	4	0	4
Vic. Académica	4	5	0	19	28	18	1	9	0	28
Secretaría Gral	1	0	0	58	59	58	1	0	0	59
Of. Adquis Bs Ss	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
Servicios Generales	0	0	0	3	3	2	0	1	0	3
Of. Comunicaciones	0	1	0	2	3	1	0	2	0	3
Consultorio Jurídico	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
Salud Ocupacional	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
Idiomas	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1
Gustavo Salazar	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1
Informática y Telem	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
Total	32	18	1	644	695	402	106	187	0	695

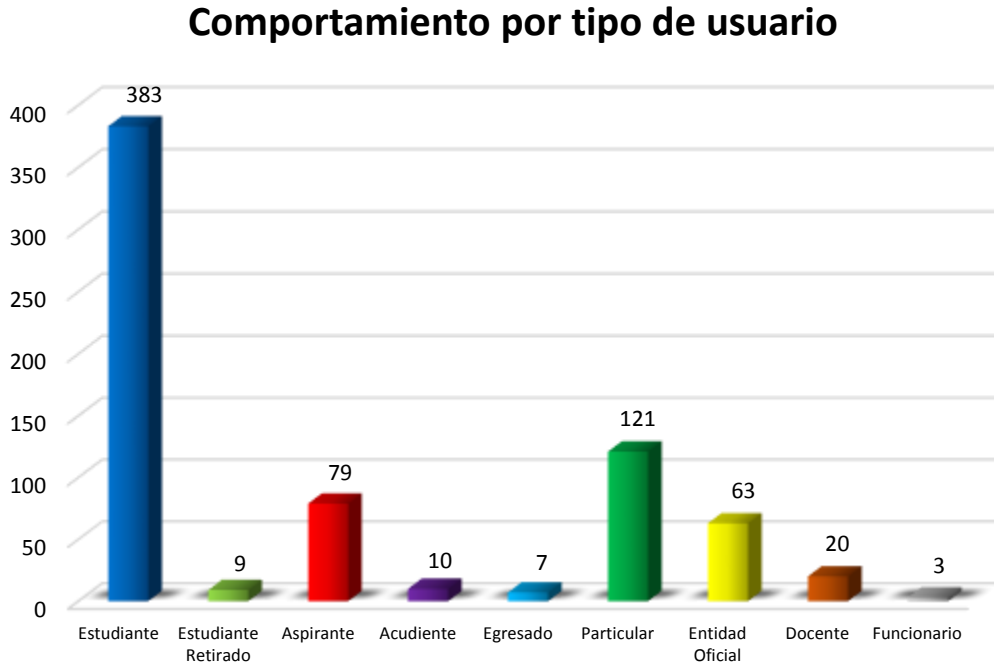
Fuente: Oficina de Control Interno

4.4. Comportamiento por tipo de usuario:

Entre los temas más destacados en las peticiones, quejas y reclamos se encuentran reintegro de dinero y transferencias (Oficina de Tesorería), solicitudes de certificación de

títulos tanto de empresas privadas como oficiales, solicitudes de información de aspirantes (Oficina de Admisiones y Registro Académico).

Figura 4. Comportamiento por tipo de usuario enero-junio 2016



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 5. Comportamiento por tipo de usuario enero - junio 2016

Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
383	9	79	10	7	121	63	20	3	695
55,1%	1,3%	11,4%	1,4%	1,0%	17,4%	9,1%	2,9%	0,4%	100,0%

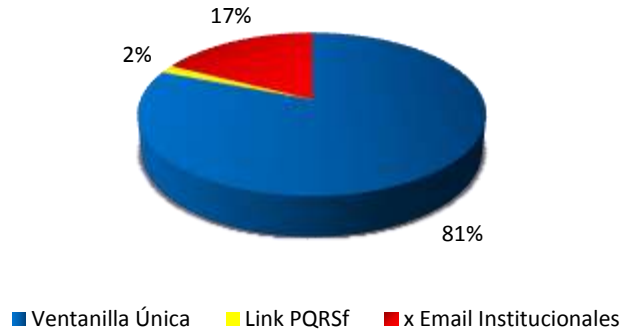
Fuente: Oficina de Control Interno

4.5. Medios de Recepción:

El de mayor uso es el escrito por medio de la Ventanilla Única registrados por el SGD (563), la segunda opción son los email institucionales (132), que incluyen los radicados por la página WEB, formato que al ser diligenciado es remitido al email pqr@uceva.edu.co que es administrado por la Secretaría General.

Figura 5. Medios de recepción de PQRSf

Medios de recepción de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 6. Medios de recepción de PQRSf

Ventanilla Única	Link PQRSf	x Email Institucionales	Total
563	11	121	695
81%	2%	17%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

5. Se observan las siguientes situaciones

- 5.1. Se evidencia debilidad a la hora de realizar el registro de las PQRSf, pues 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.
- 5.2. 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.
 - ✓ La fecha de la solicitud del PQR 634 – Miguel Herrera, es 23 junio y la fecha de respuesta es anterior 24 enero.

Informe de Seguimiento PQRSF – Oficina de Control Interno Enero - Junio

- 5.3. Se radican como solicitudes, entregas de información, por ejemplo E-000510.
- 5.4. Se presenta sin respuesta E-000183: Proceso de Designación de Rector, y el E-000354, el cual es un caso estudiante Distancia.
- 5.5. Se evidencia que al diligenciar la casilla de “peticionario” no se hace alusión al nombre de la Institución o Entidad a la cual representan, por ejemplo: Orlando Peña – Coordinador Gestión de Talento Humano.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Al confrontar la información radicada con lo registrado en el SGD se evidencia que faltan por radicar algunos PQRSF, por ejemplo:

Tabla 7. PQRSf pendientes por radicar

Radicado	Peticionario	Solicitud
E-000004	Juzgado Segundo Familia	Solicita información para Tutela Colpensiones, Estudiante Héctor Fabio Montoya
E-000017	Jaime A. Murillas	Solicita reintegro de dinero, cancelación matrícula I Semestre Contaduría
E-000049	Contraloría Municipal de Tuluá	Solicita información institucional
E-000324	Santiago Guzmán Prada	Solicita cancelación matrícula Lic. Educación Física
E-000540	Juzgado V Civil Municipal	Solicita explicar razones por las cuales no se ha efectuado un embargo
E-000571	Contraloría Municipal de Tuluá	Solicitan información inicial para Auditoría Regular

Informe de Seguimiento PQRSF – Oficina de Control Interno Enero - Junio

Radicado	Peticionario	Solicitud
E-000578	Juzgado Familia - Cali, tutela,	Solicita información del Dr. Juan Carlos Arbeláez López - si es docente?
E-000602	472 - Cristhian Zúñiga Pardo	Solicita información Operaciones Recíprocas
E-000730	Cielo Lemos - Banco Av. Villas	Solicitan actualización de información institucional

Fuente: Oficina de Control Interno

- 5.10. Se evidencian 3 solicitudes (E-000125, E-000171, E-000172) radicados por el Dr. Álvaro de Jesús Duque Orjuela Coordinador de Fiscalías Buga, con el mismo objetivo, requiere renovación del convenio entre las dos entidades.
- 5.11. 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.
- 5.12. No se evidencia el debido seguimiento a las respuestas que deben dar los responsables de los diferentes PQRSF radicados, ya que se evidencia un porcentaje cercano al 27% de los PQRSF sin respuesta.
- 5.13. 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).
- 5.14. 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, como se observa a continuación:

Figura 6. Link PQRSf página principal

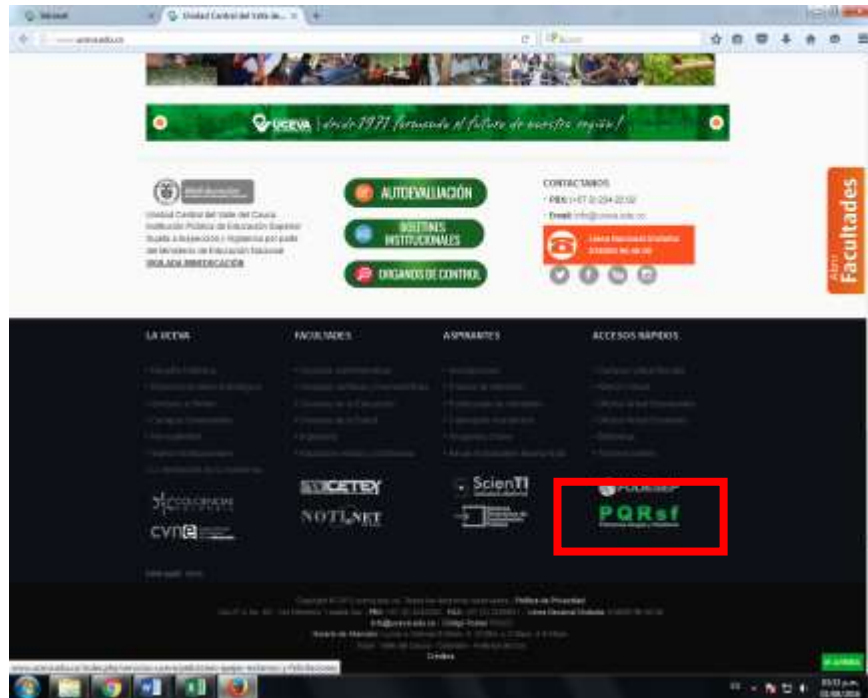


Figura 7. Link PQRSf página principal

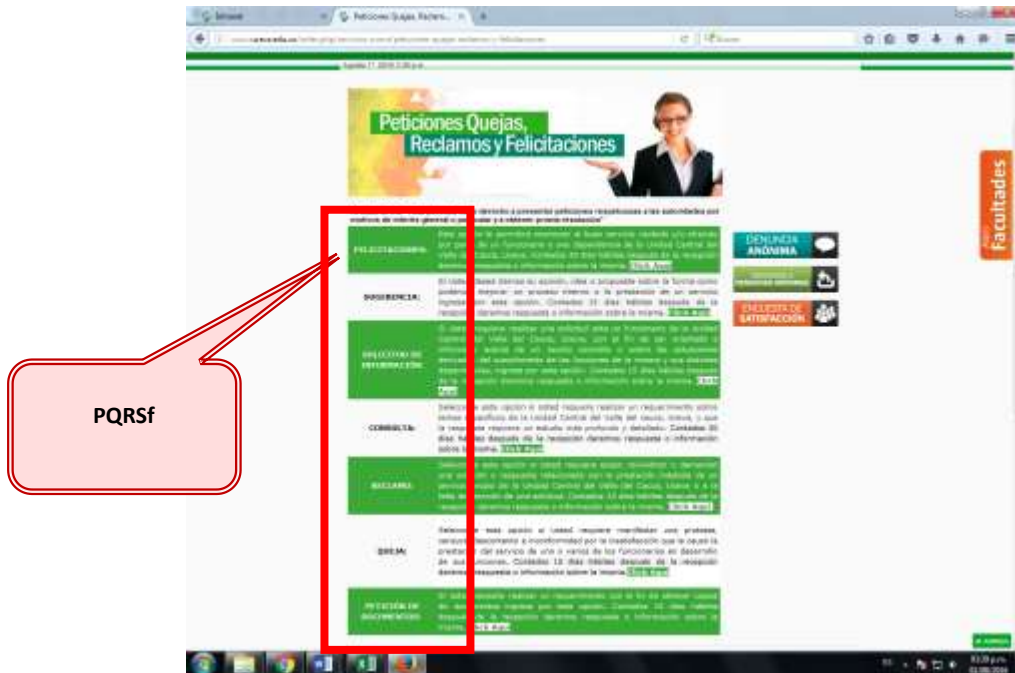
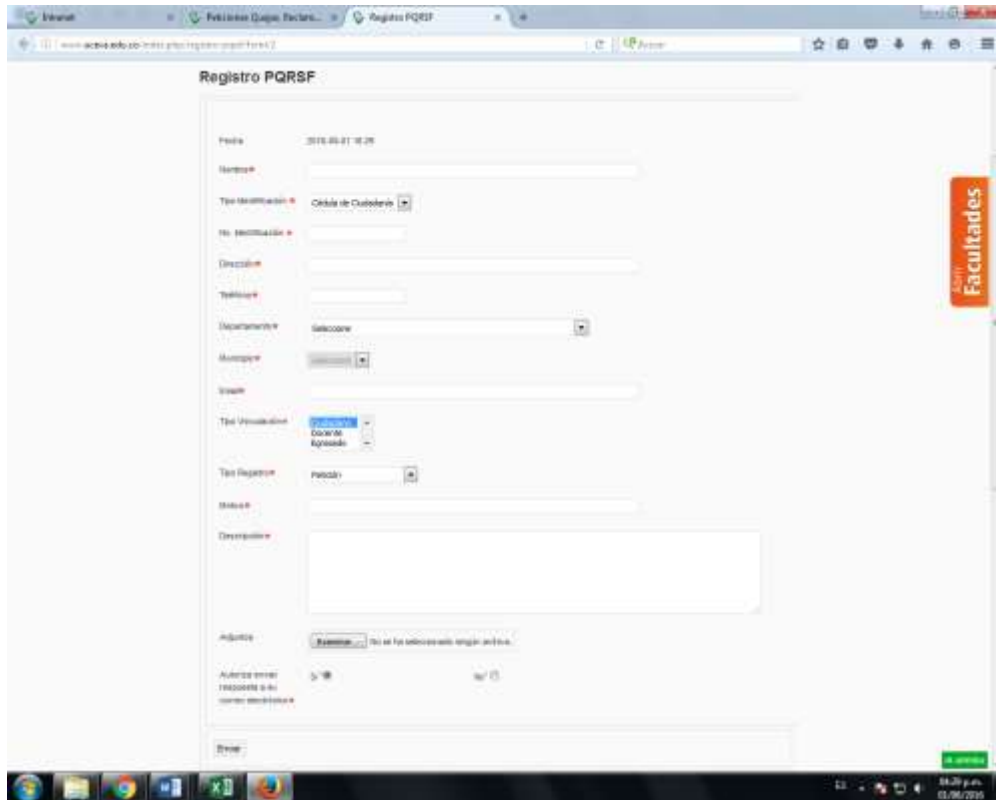


Figura 8. Registro PQRSf



6. 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 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 permitan en tiempo real conocer al usuario sobre el estado de su PQRS.
- ✓ 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 PQRS.

Original Firmado

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno