

# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



(PQRSF)

## INFORME ENERO – JUNIO 2018



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

*Informe de Seguimiento PQRSf 2018*

INFORME DE SEGUIMIENTO

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

Enero 01 – junio 30 de 2018

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 - JUNIO DE 2018**

Mediante oficio 1010-1813 del 25 de junio de 2018, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSF con corte al 30 de junio de 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 de acuerdo a lo requerido por la Corporación Transparencia por Colombia.

**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 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 2018

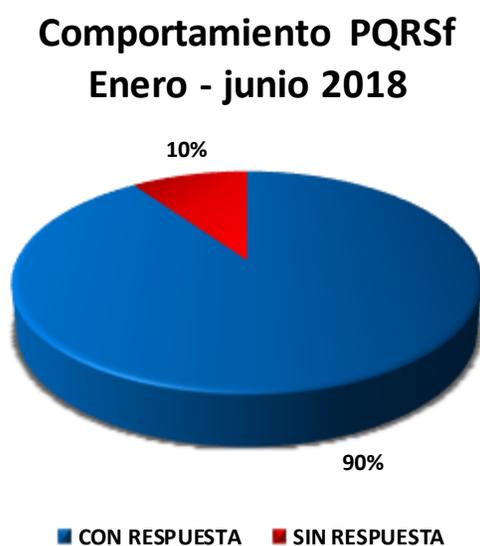
### 3. METODOLOGÍA

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

### 4. EJECUCIÓN

#### 4.1. Comportamiento

Figura 1. Comportamiento PQRSF enero-junio 2018



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSF enero - junio 2018

Con Respuesta	Sin Respuesta	% Cumplimiento	TOTAL
783	84	90%	<b>867</b>

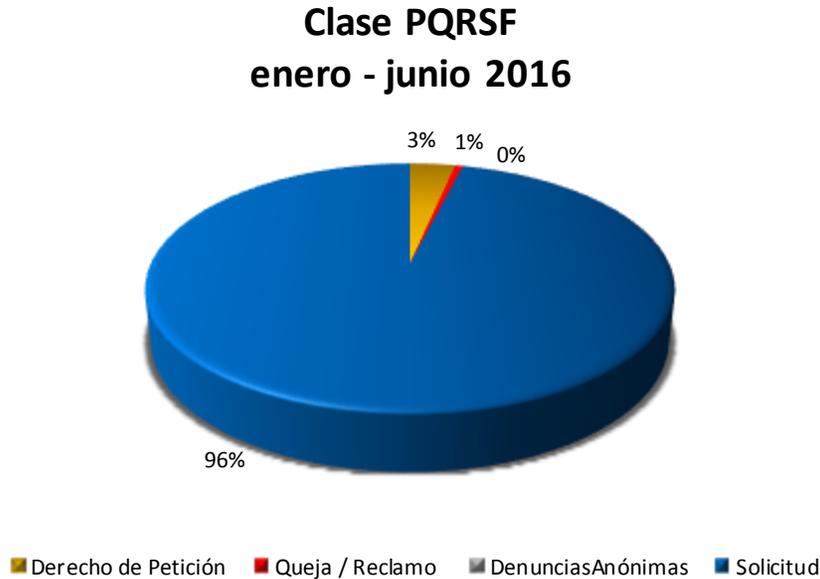
Fuente: Oficina de Control Interno

## Informe de Seguimiento PQRSf 2018

### 4.2. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 867 PQRSF; distribuidos en Solicitudes 833, Derechos de Petición 29, Quejas y Reclamos 5 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
29	5	0	833	867

Fuente: Oficina de Control Interno

### 4.3. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 712 PQRSF, con respuesta extra-temporal 71, sin respuesta (fuera del término) 45, sin respuesta (dentro de los términos) 39.

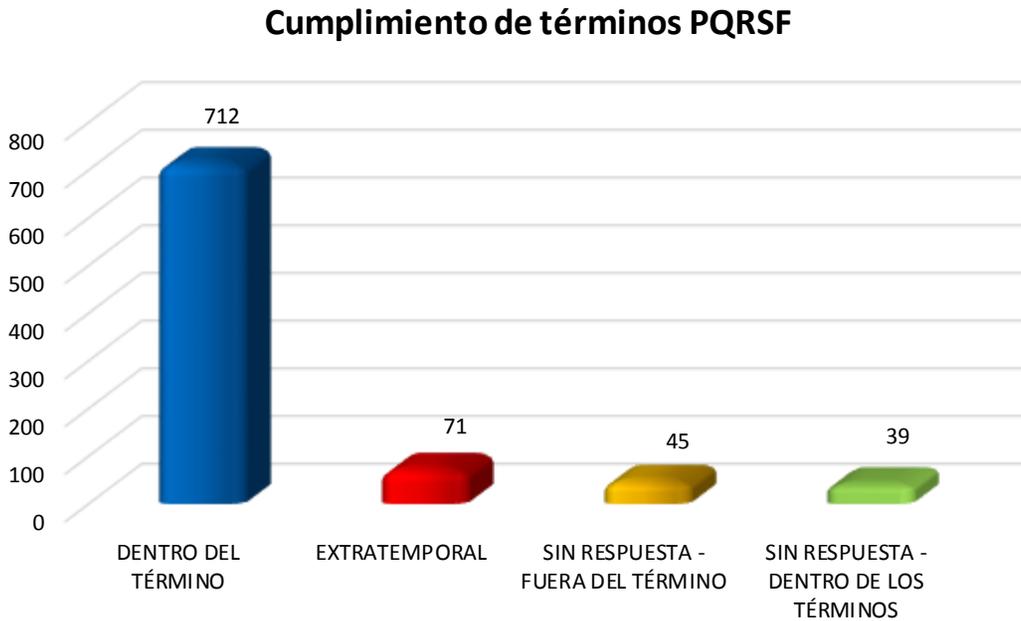
## Informe de Seguimiento PQRSf 2018

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Figura 4. Cumplimiento de términos de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

## Informe de Seguimiento PQRSf 2018

Tabla 3. Cumplimiento de términos de PQRSf

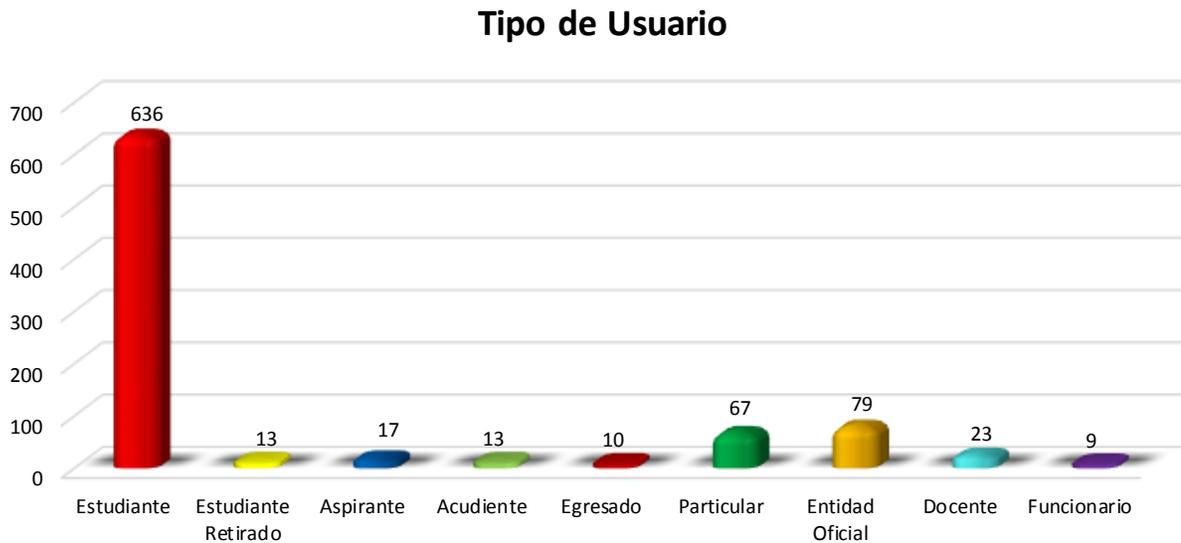
Dentro del Término	Extemporal	Sin Respuesta - Fuera del Término	Sin Respuesta - Dentro de los Términos	TOTAL
712	71	45	39	<b>867</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

### 4.4. Tipo de usuario:

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

Figura 5. Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 4. Tipo de Usuario

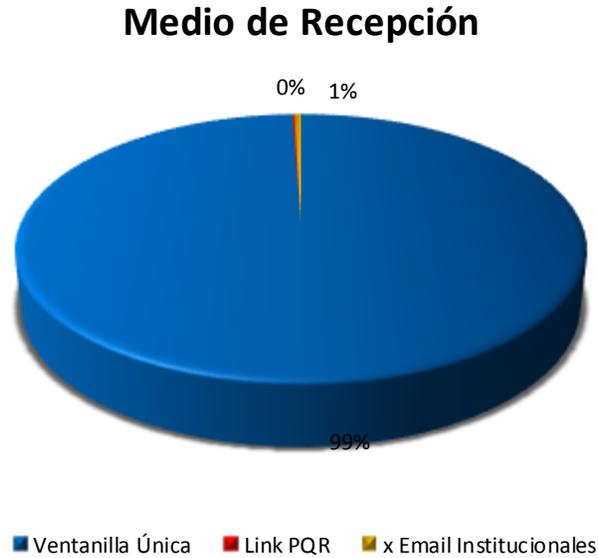
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
636	13	17	13	10	67	79	23	9	<b>867</b>

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 6. Medio de Recepción*



*Fuente: Oficina de Control Interno*

*Tabla 5. Medio de Recepción*

Medio de Recepción	Cantidad	%
Ventanilla Única	862	99,4%
Por correo	4	0,5%
Link PQR	1	0,1%
	867	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	Denuncias Anónimas	Solicitud	Total	%	Dentro del Término	Extra temporal	Sin respuesta fuera del término	Sin Respuesta Dentro de los Términos	Total
Tesorería	6	0	0	204	210	77%	147	22	24	17	210
Biens Instit	3	0	0	51	54	20%	38	3	11	2	54
Vic. Admis	0	0	0	3	3	1%	2	1	0	0	3
Derecho	3	0	0	26	29	11%	21	8	0	0	29
Educación	0	0	0	18	18	7%	18	0	0	0	18
Facaec	0	0	0	20	20	7%	15	5	0	0	20
Salud	4	0	0	29	33	12%	28	3	1	1	33
Ingenierías	0	0	0	8	8	3%	7	0	1	0	8
Distancia	1	0	0	2	3	1%	3	0	0	0	3
Reg Acadm	3	0	0	56	59	22%	49	8	2	0	59
Rectoría	4	1	0	44	49	18%	42	5	2	0	49
Jurídica	0	0	0	3	3	1%	2	1	0	0	3
Planeación	0	0	0	1	1	0%	1	0	0	0	1
Contabilidad	0	0	0	6	6	2%	0	0	4	2	6
Vic. Académ	3	0	0	6	9	3%	8	1	0	0	9
Secr Gral	0	0	0	73	73	27%	53	3	0	17	73
Biblioteca	0	3	0	0	3	1%	1	2	0	0	3
Contratación	0	0	0	3	3	1%	3	0	0	0	3
ServiciosGener	0	0	0	2	2	1%	2	0	0		2
consultorioJ	0	1	0	6	7	3%	5	2	0	0	7
Idiomas	2	0	0	272	274	216%	267	7	0	0	274
Total	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>833</b>	<b>867</b>		<b>712</b>	<b>71</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>867</b>
	3%	1%	0%	96%			82%	8%	5%	4%	

Fuente: Oficina de Control Interno

Basado en la información que presenta la Secretaría General, se concluye que se ha mejorado en el proceso de seguimiento a los PQRSf.

En cuanto a la radicación de PQRSf, en la página web [www.uceva.edu.co](http://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,

### ***Informe de Seguimiento PQRSf 2018***

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 (Gobierno Digital) 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.
- ✓ 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 urgente del software para la debida radicación, control y seguimiento y cumplir con las exigencias de la Corporación Transparencia por Colombia; aún no se cuenta 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 con Enfoque Integral Modalidad Regular de la Vigencia 2015, y que a la fecha no se le ha dado cumplimiento.
- ✓ 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.

### **Informe de Seguimiento PQRSf 2018**

- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas a la Institución.
- ✓ 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.
- ✓ 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](mailto: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.

**NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO**  
**Jefe Oficina Control Interno**