

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Enero – Junio



2015

OFICINA DE
CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO

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

Enero 01 – junio 30 de 2015

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)
PRIMER SEMESTRE DE 2015

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.

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

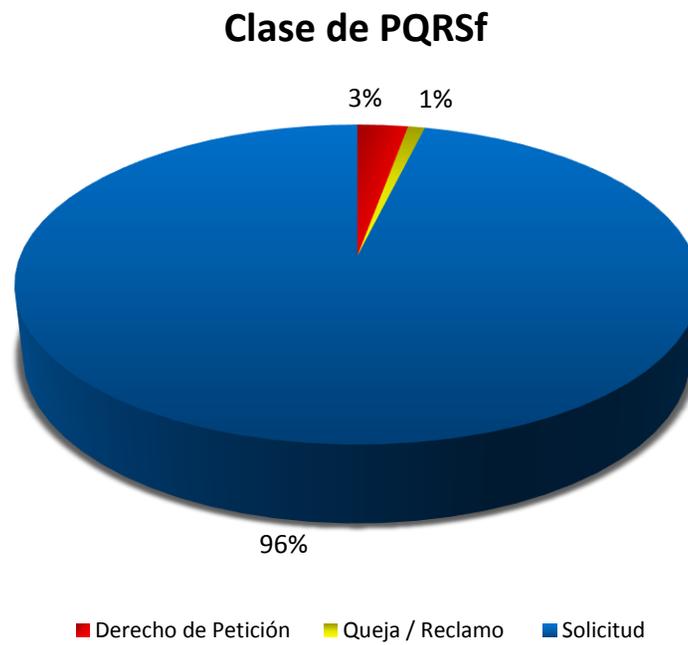
Como fuente documental de la información se solicita a la Secretaría General el registro de los PQRSF del período Enero a Junio de 2015.

4. EJECUCIÓN

4.1. Registro:

Se recibieron 1055 PQRSF; distribuidos en Solicitudes 1015, Derechos de Petición 30, y Quejas 10.

Figura 1. Clase de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Clase de PQRSf

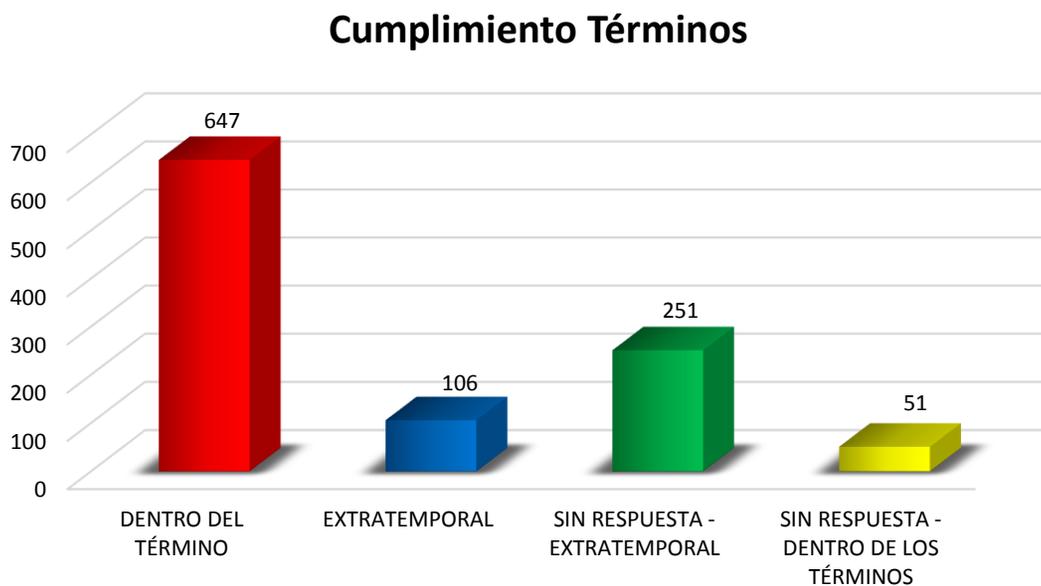
Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Solicitud	TOTAL
30	10	1015	1055

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Cumplimiento de términos:

Dentro del término 647, con respuesta extratemporal 106, sin respuesta (extratemporal) 252, sin respuesta (dentro de los términos) 51.

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 - EXTRATEMPORAL	SIN RESPUESTA - DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL
647	106	251	51	1055
61%	10%	24%	5%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Responsables de PQRSF registrados y su trámite

Tabla 3. PQRSF registrados por dependencia y su trámite

Dependencia	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Solicitud	Total	Dentro del Término	Extra temporal	Sin respuesta Extra temporal	Sin respuesta - Dentro de los términos	Total
Tesorería	1	0	246	247	64	45	117	21	247
Bienestar Institucional	3	2	36	41	24	1	16	0	41
Vicerrectoría Administrativa	0	0	6	6	3	0	3	0	6
Facultad Ciencias Jurídicas	10	0	63	73	17	28	26	2	73
Facultad Ciencias Educación	0	2	19	21	15	0	5	1	21
FACAEAC	1	1	19	21	15	4	1	1	21
Facultad Ciencias Salud	2	0	23	25	10	2	12	1	25
Facultad Ingenierías	3	0	28	31	28	0	3	0	31
Educación Virtual y a Distancia	1	0	16	17	10	4	3	0	17
Consejo Directivo	1	1	1	3	3	0	0	0	3
Registro Académico	1	1	391	393	346	9	24	14	393
Rectoría	6	1	60	67	36	8	21	2	67
Asesora Jurídica	0	0	4	4	3	0	1	0	4
Asesora de Planeación	0	0	4	4	3	1	0	0	4
Presupuesto y Contabilidad	0	0	3	3	0	0	2	1	3
Vicerrectoría Académica	1	1	48	50	38	1	9	2	50
Secretaría General	0	1	28	29	22	2	0	5	29
Adquisición de bienes y servicios	0	0	4	4	1	1	2	0	4
Servicios Generales	0	0	1	1	0	0	1	0	1
Asesora Comunicaciones	0	0	2	2	1	0	0	1	2
consultorio Jurídico	0	0	13	13	8	0	5	0	13
	30	10	1015	1055	647	106	251	51	1055

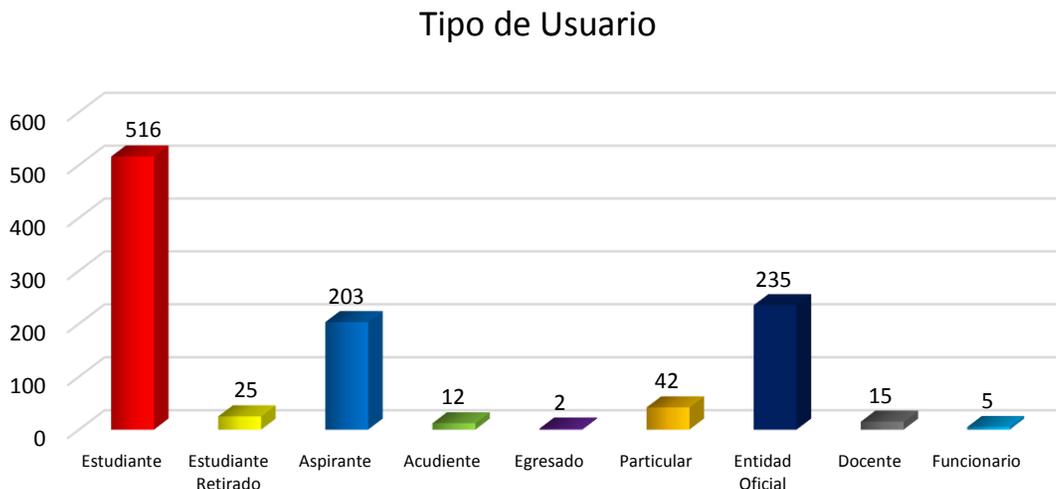
Fuente: Oficina de Control Interno

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 3. Tipo de Usuario de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 4. Tipo de Usuario de PQRSf

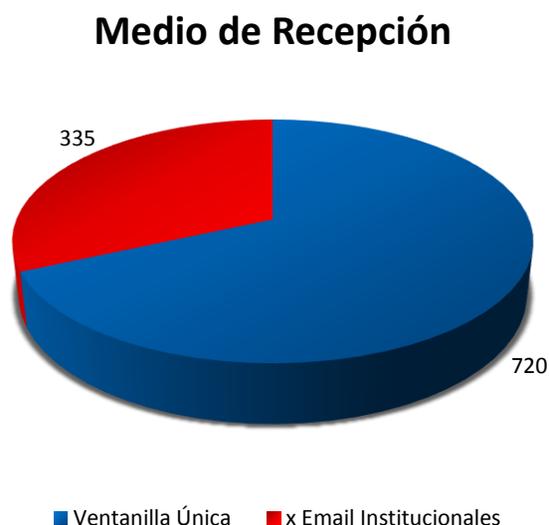
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
516	25	203	12	2	42	235	15	5	1055
49%	2%	19%	1%	0%	4%	22%	1%	0%	100%

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 (720), y la segunda opción son los email institucionales (335), 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 4. Medios de recepción de PQRSf



Fuente: Oficina de Control Interno

5. Se observan las siguientes situaciones

- 5.1. 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.
- 5.2. 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 5. Link PQRSf

The image shows a screenshot of the UCEVA website homepage. At the top, there is a navigation bar with the UCEVA logo and various menu items like 'Inicio', 'Institucional', 'Oferta Académica', etc. Below the navigation bar, there is a large banner for the 'Jornada de Inducción Institucional' and 'Acto Central de Bienvenida' on July 21, 2015. The main content area features several news articles and sections like 'La Academia' and 'Links de Interés'. At the bottom, there is a footer with contact information and a grid of quick links. A yellow callout bubble with the text 'Link PQRSf' and a red arrow points to a 'PQRSf' link in the footer grid.

www.uceva.edu.co

Aspirantes Estudiantes Docentes Graduados Reglamentos Procesos Democráticos Mapa del sitio

UCEVA

Inicio Institucional Oferta Académica Investigación Bienestar Comunicaciones Oficio de Bienestar Servicios

CONTACTO

Jornada de INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Estudiantes de Primer Semestre Del 21 al 24 de julio

ACTO CENTRAL DE BIENVENIDA

Martes Julio 21 6:30p.m

Coliseo Cubierto "Carlos María Lozano Colonia" Ciudadela Universitaria Facultad Ciencias de la Educación

July 22, 2015, 10:20 a.m.

Historia Campus Virtual Oficina Virtual Calendario Académico Agenda Institucional Correo Institucional Televisión Online

Noticias y Eventos Uceva

- IMPULSANDO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
- ABERTA CONVOCATORIA ELECCIÓN REPRESENTANTE DE LOS DOCENTES TIEMPO COMPLETO ANTE EL CONSEJO ACADÉMICO
- INVESTIGADORES DE LA UCEVA, VALIÁN BELGICA PARA PARTICIPAR EN FERIA INTERNACIONAL EXPOSICIÓN

La Academia

- ABERTAS INDICACIONES EN FORMAS
- UCEVA INICIA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD
- PROYECTO DE MEJORA EN LA CALIDAD

Links de Interés

- ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN
- INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD
- NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL RESUMIDA
- ESTAMPILLA POR DESARROLLAR

Desde 1977 formando el futuro de nuestra región!

SUSCRIBETE A NUESTROS BOLETINES

CONTACTANOS

LA UCEVA FACULTADES ASPIRANTES ACCESOS RÁPIDOS

PQRSf

Figura 6. Link PQRsf

www.uceva.edu.co/index.php/servicios-uceva/peticiones-quejas-reclamos-y-felicidades

Aspirantes Estudiantes Docentes Graduados Reglamentos Procesos Democráticos Mapa del sitio

UCEVA
Institución de Educación Superior
Unidad Central del Valle del Cauca

Inicio INSTITUCIONAL OFERTA ACADÉMICA INVESTIGACIÓN BIENESTAR COMUNICACIONES DPTO DE IDIOMAS SERVICIOS

CONTACTO

Julio 22, 2015 10:34 a.m.

Peticiones Quejas, Reclamos y Felicidades

Detalles Categoría: SERVICIOS Publicado el 18 Marzo 2014

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicidades

¿Qué es una queja? Es una manifestación de inconformidad con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio.

¿Qué es un reclamo? Es una oposición que se formula frente a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se le ofrecen.

¿Quién puede colocar una queja o un reclamo?

Artículo 23 CN. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

- Descargue [aquí](#) el instructivo sobre PQR
- Registre su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación [¡Clic aquí!](#)

SUSCRIBETE A NUESTROS BOLETINES
Suscríbete y recibe los boletines con toda la información actualizada de nuestra comunidad ucevista.
Correo electrónico

CONTACTANOS
• PBX: (+57 2) 224 22 02
• Email: info@uceva.edu.co

MinEduación
Unidad Central del Valle del Cauca
Institución Pública de Educación Superior
Sujeta a Inspección y Vigilancia por parte del Ministerio de Educación Nacional

LA UCEVA
• Reseña Histórica
• Direccionamiento Estratégico
• Símbolo e Himno
• Campus Universitario
• Normatividad

FACULTADES
• Ciencias Administrativas
• Ciencias Jurídicas y Humanísticas
• Ciencias de la Educación
• Ciencias de la Salud
• Ingeniería

ASPIRANTES
• Inscripciones
• Prueba de Admisión
• Publicación de Admitidos
• Calendario Académico
• Imágenes Uceva

ACCESOS RÁPIDOS
• Campus Virtual Moodle
• AMACA Virtual
• Oficina Virtual Estudiantes
• Oficina Virtual Docentes
• Biblioteca

Clic en la palabra "Aquí" para ingresar al registro de PQRsf

Figura 7. Registro PQRsf

www.uceva.edu.co/index.php/registro-pqrst/form/2

Julio 22, 2015 10:40 a.m.

Registro PQRSF

Fecha 2015-07-22 10:41

Nombre

Tipo Identificación

No. Identificación

Dirección

Teléfono

Departamento

Municipio

Email

Tipo Vinculación
Docente
Funcionario

Tipo Registro

Motivo

Descripción

Adjuntos Ningún archivo seleccionado

5.3. Se evidencia un solo registro de recibido de un Anónimo por medio del Email de la Oficina de Control Interno, para el cual, en cumplimiento a la Ley 1437 de enero 18 de 2011, *“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, y en donde en su artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades, manifiesta *“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución”*, desde la Institución se está en proceso de trámite para dar la respuesta correspondiente al usuario que realizó la radicación.

6. Recomendaciones de Mejora Continúa

- ✓ Aplicar lo regulado Código Contencioso Administrativo, pues la no contestación de los PQRSF pueden generar sanciones disciplinarias a la Institución y a los funcionarios responsables de sus respuestas.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe Oficina Control Interno

(Original Firmado)