

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, y RECLAMOS

Enero 01 – Junio 30 de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe de Oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, y RECLAMOS
ENERO - JUNIO DE 2019

Mediante oficio con Radicado No. 201910100011313 del 05 julio, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQR del período Enero-Junio de 2019, 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 cada semestre, de acuerdo a lo requerido por la Corporación Transparencia por Colombia.

Mediante la Resolución Rectoral 0799 de junio 17, se reglamentó el trámite interno de las PQRSD, la cual fue socializada a todos los funcionarios y docentes mediante correo electrónico, además se encuentra publicada en la página WEB Institucional.

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, DIMENSIÓN 5: Información y Comunicación.

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”.

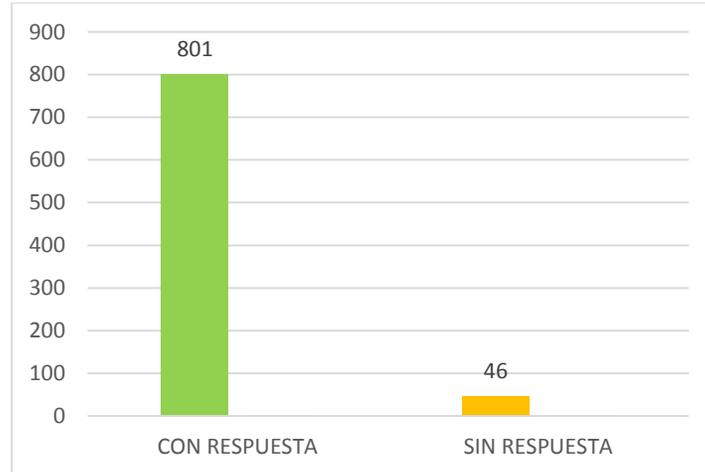
3. METODOLOGÍA

Como fuente documental de la información se solicita a la Secretaría General el registro de los PQR del período enero a junio de 2019.

4. EJECUCIÓN

4.1. Comportamiento

Figura 1. Comportamiento PQR enero – junio 2019



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSF enero – junio 2018

CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
---------------	---------------	-------

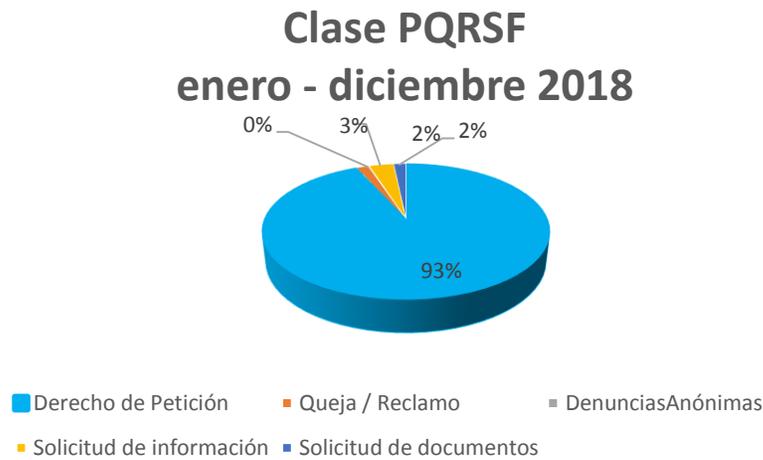
801	46	847
-----	----	-----

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 847 PQR; distribuidos en Derechos de Petición 790, Solicitud de información 28, Solicitud de documentos 14, Quejas y Reclamos 14 y Denuncias Anónimas 1.

Figura 2. Clase de PQR



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Clase de PQR

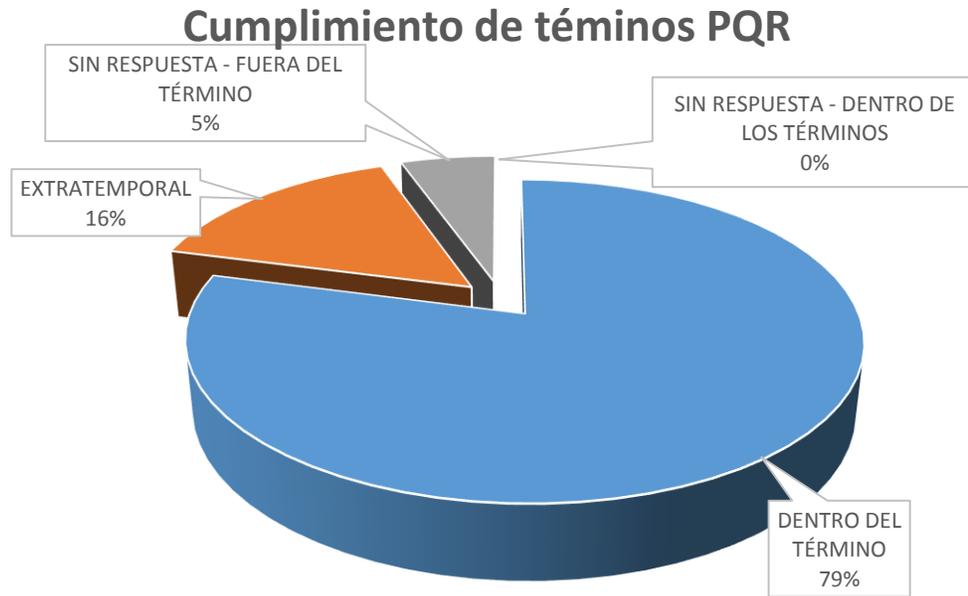
Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de Documentos	TOTAL
790	14	1	28	14	847

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 670 PQR, con respuesta extratemporal 131, sin respuesta (fuera del término) 46.

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQR



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Cumplimiento de términos de PQR

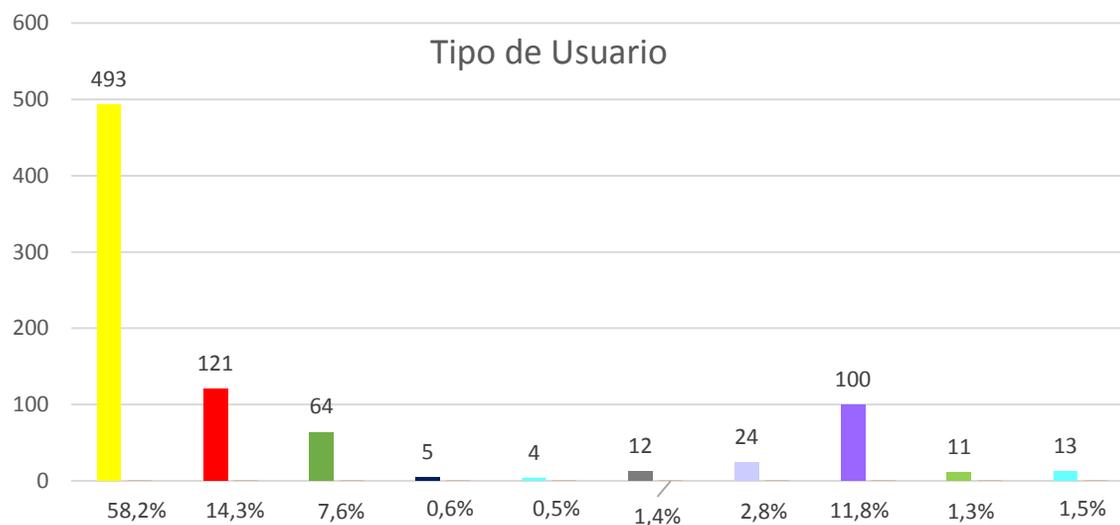
Dentro Del Término	Extra-temporal	Sin Respuesta - Fuera Del Término	Sin Respuesta - Dentro De Los Términos	Total
670	131	46	0	847

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 Idiomas	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
493	121	64	5	4	12	24	100	11	13	847

Fuente: Oficina de Control Interno

4.5. Responsables de PQR registrados y su trámite

Tabla 5. PQR registrados por dependencia y su trámite

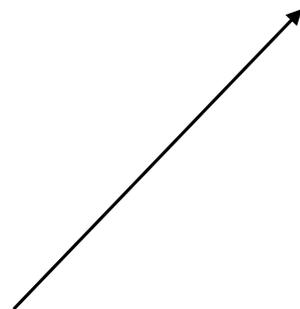
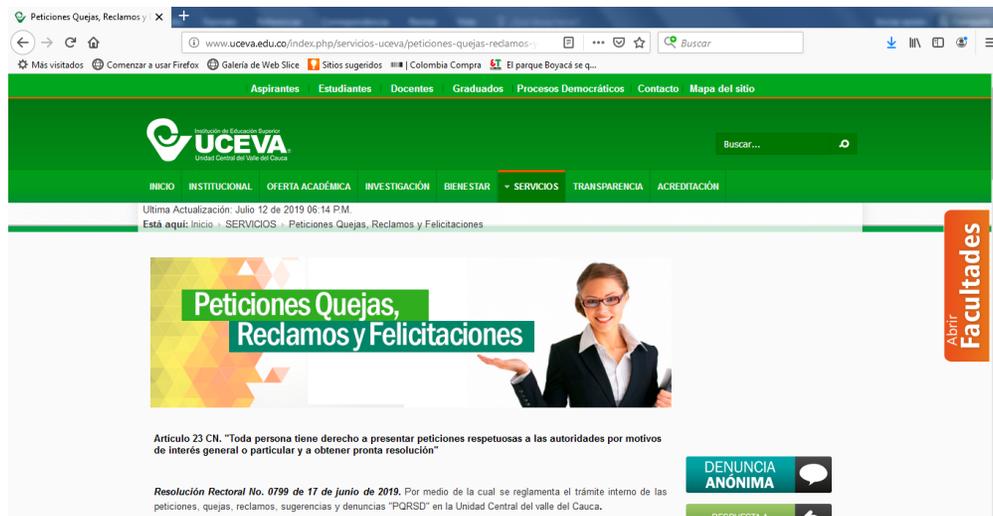
	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	TOTAL	%	Dentro del término	Extra-temporal	Sin respuesta fuera del término	TOTAL
Á. Tesorería	176	1	0	3	1	181	21,4%	55	88	38	181
Of. Gestión Humana	15	0	0	1	4	20	2,4%	15	5	0	20
V. Bienestar U.	17	0	0	0	0	17	2,0%	16	0	1	17
Seg. Salud Trab	1	0	0	0	0	1	0,1%	0	1	0	1
V. Administrativa Y F.	1	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	1
V. Investigación Y P.	4	0	0	0	0	4	0,5%	4	0	0	4
Fac. C. Juríd. Hum.	107	1	0	0	0	108	12,8%	102	6	0	108
Fac. C. Educación	42	2	0	0	0	44	5,2%	37	7	0	44
Facaec	10	0	0	0	1	11	1,3%	10	1	0	11
Fac. C. Salud	116	3	0	4	3	126	14,9%	120	6	0	126
Fac. Ingenierías	18	0	0	0	0	18	2,1%	18	0	0	18
Oficina V. Distancia	1	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	1
Á. Adm. Registro A.	34	1	0	10	3	48	5,7%	46	0	2	48
Rectoría	70	1	0	3	0	74	8,7%	60	12	2	74
O. Jurídica	5	0	0	6	0	11	1,3%	10	1	0	11
O. Planeación	1	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	1
Á. Gestión De R.F.	1	0	0	0	0	1	0,1%	0	0	1	1
Vic. Académica	18	1	1	0	0	20	2,4%	16	2	2	20
Secretaría General	28	1	0	0	0	29	3,4%	28	1	0	29
O. Control Interno	0	2	0	0	0	2	0,2%	2	0	0	2
Á. Contratación	1	0	0	0	1	2	0,2%	2	0	0	2
Á. Servicios Generales	3	0	0	1	0	4	0,5%	4	0	0	4
O. As. Comunicaciones	1	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	1
Consul. Jurídico	0	0	0	0	1	1	0,1%	1	0	0	1
Idiomas	120	1	0	0	0	121	14,3%	120	1	0	121
TOTAL	790	14	1	28	14	847	100%	670	131	46	847

Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto a la radicación de PQR se adquirió en noviembre 2018 el aplicativo ORFEO, el cual inició en producción a partir del 21 de febrero 2019.

En la página WEB de la Institución se han actualizado los links correspondientes, los cuales radican directamente al aplicativo ORFEO.

<http://www.uceva.edu.co/index.php/servicios-uceva/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones>



Peticiones Quejas, Reclamos y Unidad Central del Valle del Cauca

Unidad Central del Valle del Cauca (CO) https://sgd.uceva.edu.co/orfeo/

Más visitados Comenzar a usar Firefox Galería de Web Slice Sitios sugeridos Colombia Compra El parque Boyacá se q...

INFORMACIÓN SOLICITANTE

Seleccione tipo de solicitante * **Número de identificación *** **Tipo de documento ***

Seleccione Seleccione

DATOS DE CONTACTO DEL SOLICITANTE

País : * **Departamento *** **Municipio ***

COLOMBIA Seleccione..

Dirección * **Teléfono *** **E-mail ***

INFORMACIÓN DE SU SOLICITUD

Tipo de solicitud * **Referente al Radicado No.** **Asunto ***

Seleccione

Tipos de usuarios o grupos de interés*

Seleccione

Descripción *

Peticiones Quejas, Reclamos y Unidad Central del Valle del Cauca

Unidad Central del Valle del Cauca (CO) https://sgd.uceva.edu.co/orfeo/

Más visitados Comenzar a usar Firefox Galería de Web Slice Sitios sugeridos Colombia Compra El parque Boyacá se q...

INFORMACIÓN DE SU SOLICITUD

Tipo de solicitud * **Referente al Radicado No.** **Asunto ***

Seleccione

Tipos de usuarios o grupos de interés*

Seleccione

Descripción *

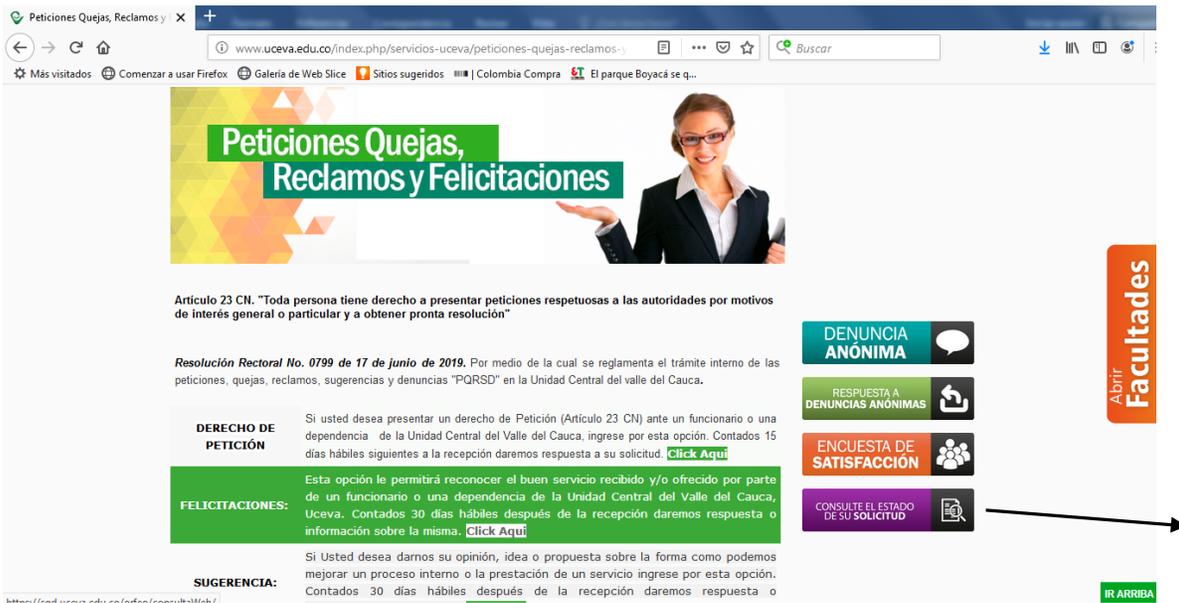
Adjuntos(Máximo 5MB por archivo, 20MB en total)

No se han seleccionado archivos.

Imagen de verificación (Digite en el recuadro las letras o número de la imagen). *



El aplicativo ORFEO permite al usuario consultar su radicado desde la página WEB.



RADICACIÓN EMAIL

Se implementó la radicación Email, se activan permisos al usuario de la Ventanilla Única para radicar las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que se reciben a través de la cuenta info@uceva.edu.co

Informe de seguimiento PQR 2019-1

Orfeo Sistema de Gestión Documental

sgd.uceva.edu.co dice
Radicado creado exitosamente

Acceptar

Buscar Ayuda Info Créditos Estadísticas Cerrar

CLAUDIA DIONEIDY ATEHORTUA MOLINA SECRETARÍA GENERAL

Módulo de Radicación Entrada (Dep 1005 -> 1000)

Asunto: NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2018-01542-01 Medio Recepción: Correo electrónico

Descripción de Anexos:

Serie: 30-INFORMES Subserie: 1-Informes a los Organismos de Control

Tipo Documental: Informe Dias de Término: 15

Dependencia responsable: 1020 - OFICINA JURIDICA

Usuario responsable:

Copiar a: 1130 - ÁREA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO
1230 - ÁREA DE ALMACÉN Y SUMINISTROS
1405 - ÁREA DE APOYO AL ESTUDIANTE
1415 - ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD
1135 - ÁREA DE BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

Usuarios:

Orfeo Sistema de Gestión Documental

UCEVA

Buscar Ayuda Info Créditos Estadísticas Cerrar

CLAUDIA DIONEIDY ATEHORTUA MOLINA SECRETARÍA GENERAL

Módulo de Radicación Entrada (Dep 1005 -> 1000)

REMITENTE

BUSCAR: Nombre: (Mínimo 3 caracteres) Agregar usuario Ya tiene radicado

Número de identificación: 0000000000

Nombre: CONSEJO ESTADO SE

Segundo Apellido:

Dirección: calle 12 700

Dignatario / Funcionario: RAUL GIRALDO LONDOO

Continente: AMERICA

Departamento: D.C.

EMPRESAS

COLOMBIA

BOGOTÁ D.C.

Asunto: NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2018-01542-01 Medio Recepción: Correo electrónico

Descripción de Anexos:

Serie: 30-INFORMES Subserie: 1-Informes a los Organismos de Control

Tipo Documental: Informe Dias de Término: 15

Envío de Notificación a Email ...
Unidad Central | https://sgd.uceva.ed...
No se pudo enviar notificación, el usuario no tiene correo electrónico o tiene un formato incorrecto, comuníquese con el administrador del sistema

Informe de seguimiento PQR 2019-1

The screenshot shows the Orfeo Sistema de Gestión Documental interface. The header includes the Orfeo logo, UCEVA logo, and navigation icons. The user is identified as CLAUDIA DIONEIDY ATEHORTUA MOLINA, SECRETARÍA GENERAL. The interface displays the following information:

- Departamento: D.C.
- Municipio: BOGOTÁ D.C.
- Asunto: NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2019-01542-01
- Medio Recepción: Correo electrónico
- Serie: 30-INFORMES
- Subserie: 1 - Informes a los Organismos de Control
- Tipo Documental: Informe
- Días de Término: 15
- Dependencia responsable: 1020 - OFICINA JURIDICA
- Usuario responsable:
- Copiar a: 1115 - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION, 1105 - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, 1125 - FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y HUMANISTICAS, 1120 - FACULTAD DE INGENIERIAS, 1030 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES, 1010 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

A notification message states: "Se ha generado el radicado No. 201910050001452. Se asoció el radicado 201910050001452 con 15 días de término." Below this are buttons for "ASOCIAR EMAIL A RADICADO" and "Modificar datos". A barcode is displayed with the instruction: "Haga click en el código de barras para imprimir el sticker".

The screenshot shows the Orfeo Sistema de Gestión Documental interface displaying a confirmation message. The header and navigation elements are consistent with the previous screenshot. The main content area shows a yellow box with the following text:

Documento de Radicado ---> [./bodega/2019/1005/201910050001452.html](#)

Ha efectuado la transacción()

Documento asociado. Si se generó algún problema, presione reintentar.

Se envió el correo a info@uceva.edu.co ->1

A "REINTENTAR" button is visible below the message.

Se asigna un número de radicación el cual es notificado a través del correo electrónico al peticionario, al igual que la respuesta.

Página Anterior		Datos del radicado No: 201910050001452		Estado de Búsquedas		Solicitados		Solicitar Físico	
Imagen Principal		Información general		Histórico		Documentos		Expedientes	
<p>De: <ose04@notificaciones.gov.co> Para: <info@uceva.edu.co> Asunto: NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2016-01542-01 Para: info@uceva.edu.co< info@uceva.edu.co >, secretariageneral@uceva.edu.co< secretariageneral@uceva.edu.co >, a.gomez.dlg@gmail.com< a.gomez.dlg@gmail.com ></p>				<p>*201910050001452* Radicado No: 201910050001452 Fecha: Fri, 14 Jun 2019 17:12:51 -0000 Unidad Central del Valle del Cauca Consulte su Trámite en</p>					
<p>De: <ose04@notificaciones.gov.co> Para: <info@uceva.edu.co> Asunto: NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2016-01542-01 Para: info@uceva.edu.co< info@uceva.edu.co >, secretariageneral@uceva.edu.co< secretariageneral@uceva.edu.co >, a.gomez.dlg@gmail.com< a.gomez.dlg@gmail.com > Consejo de Estado - Sección Cuarta</p>									
<p>Bogotá D.C., 14 de junio de 2019 NOTIFICACION N° 1939</p>									
<p>Señoría: UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA UCEVA ALEJANDRA GOMEZ RODRIGUEZ - APODERADA TEL: 310.0041452.</p>									

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, 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, 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.
- ✓ 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 (PQR) son:
 - *Aplicativo ORFEO*, 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 enviarlos al correo info@uceva.edu.co, con el fin de ser radicados en la Ventanilla Única de forma inmediata porque son documentos que generan un trámite sujeto a términos de vencimiento y son de carácter oficial.

- ✓ Así mismo, se debe tener presente que al recibir erróneamente una comunicación externa o una PQR en la dependencia, el funcionario debe realizar el traslado a la persona y dependencia competente para el trámite respectivo, el aplicativo ORFEO permite realizar esta acción con la opción reasignar; justificando el traslado por competencia.

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe Oficina Control Interno