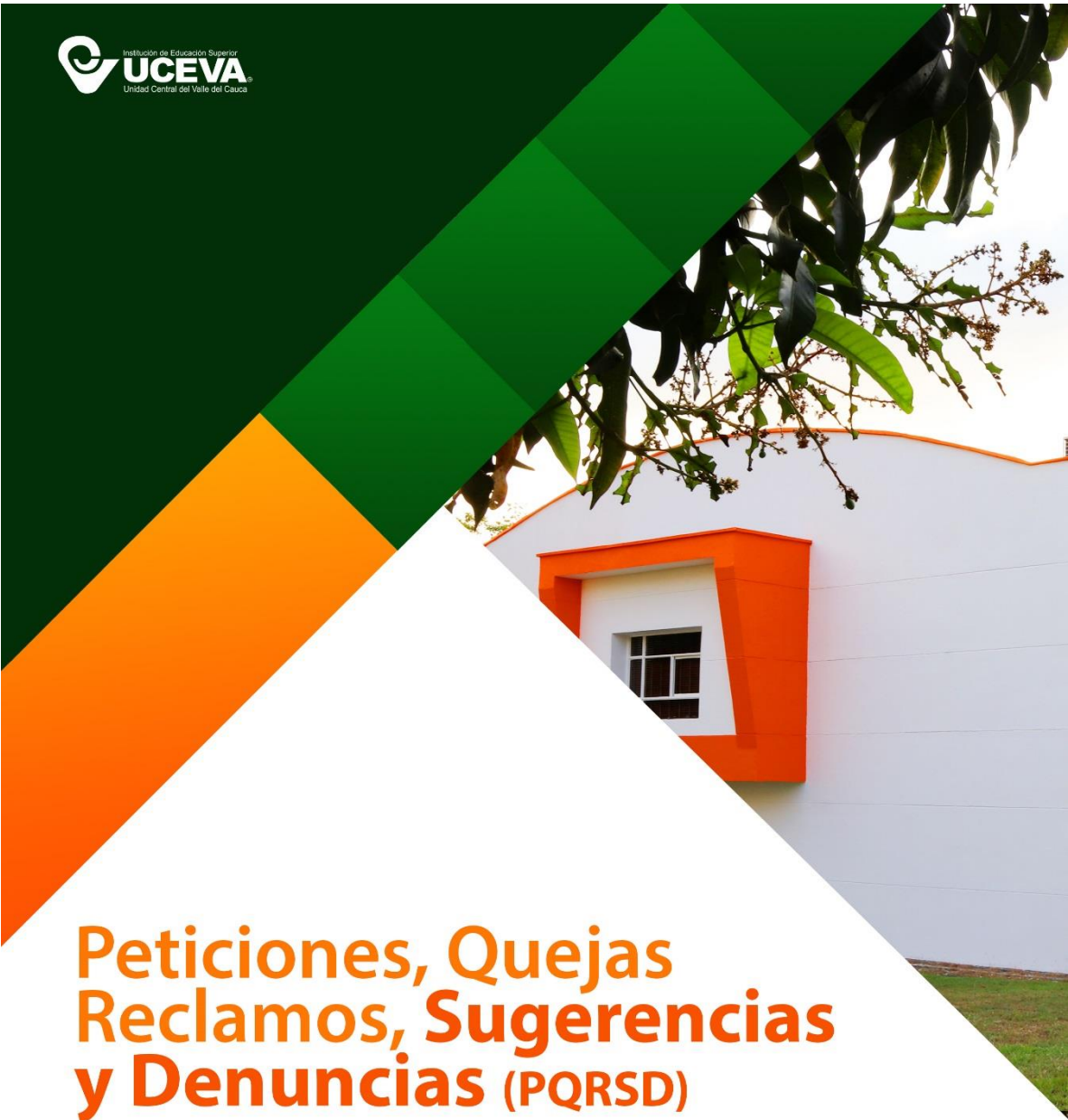




Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Enero 01 – Diciembre 31 de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO
Jefe de Oficina de Control Interno

ORFILIA DUARTE ORTEGA
Profesional Universitario

INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)
ENERO - DICIEMBRE DE 2019

Mediante oficio 2019-1010-0029253 del 03 de diciembre de 2019, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRS de la vigencia 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 a más tardar el 31 de enero de acuerdo a lo requerido por la Corporación Transparencia por Colombia.

Mediante la Resolución Rectoral 0799 de junio 17 de 2019, se reglamentó el trámite interno de las PQRS, 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 PQRSD del período enero a diciembre de 2019.

4. EJECUCIÓN

4.1. Comportamiento

Figura 1. Comportamiento PQRSD enero – diciembre 2019



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 1. Comportamiento PQRSD enero – diciembre 2019

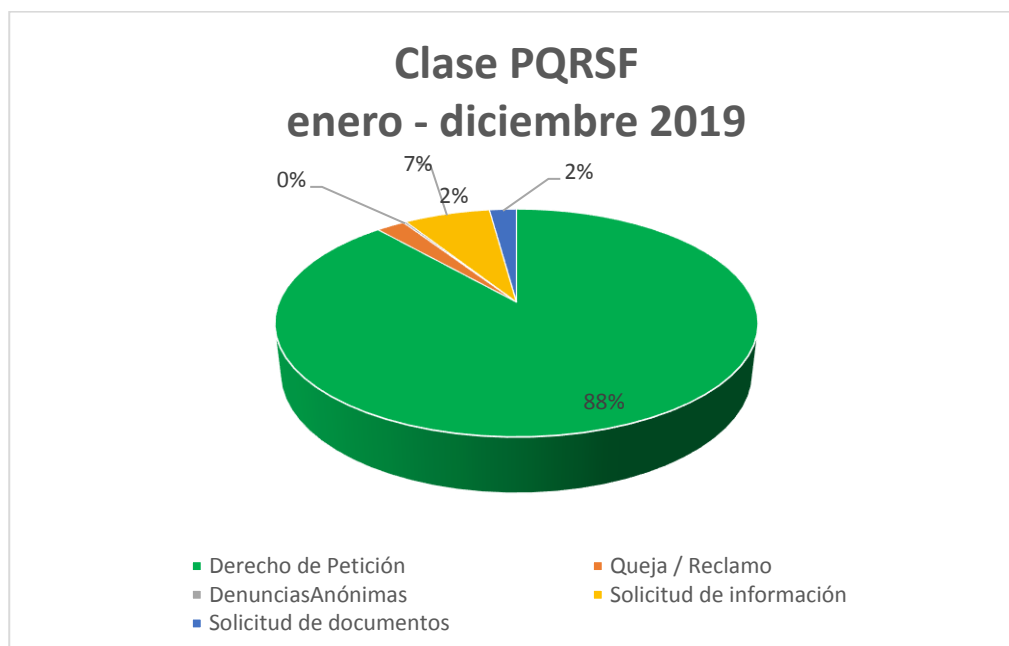
CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
99.6%	0.4%	
1707	7	1714

Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Registro

Se radicaron por parte de la Secretaría General 1714 PQRS; distribuidos en Derechos de Petición 1516, Quejas y Reclamos 39, y Denuncias Anónimas 4, Solicitud de información 118, y solicitud de documentos 37.

Figura 2. Clase de PQRS



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Clase de PQRS

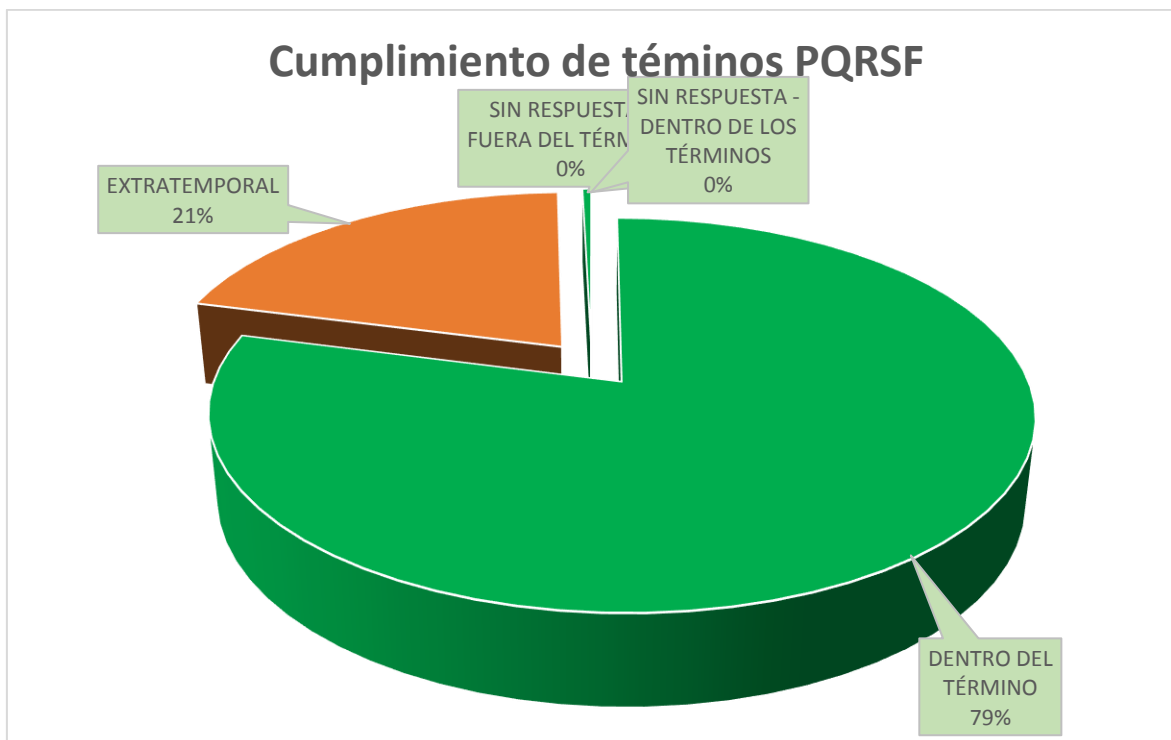
Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	TOTAL
88%	2%	0%	7%	2%	100%
1516	39	4	118	37	1714

Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Cumplimiento de términos:

Dentro del término se ha dado respuesta a 1355 PQRSD, con respuesta extratemporal 352, sin respuesta (fuera del término) 7, sin respuesta (dentro de los términos) 0.

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQRSD



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Cumplimiento de términos de PQRSD

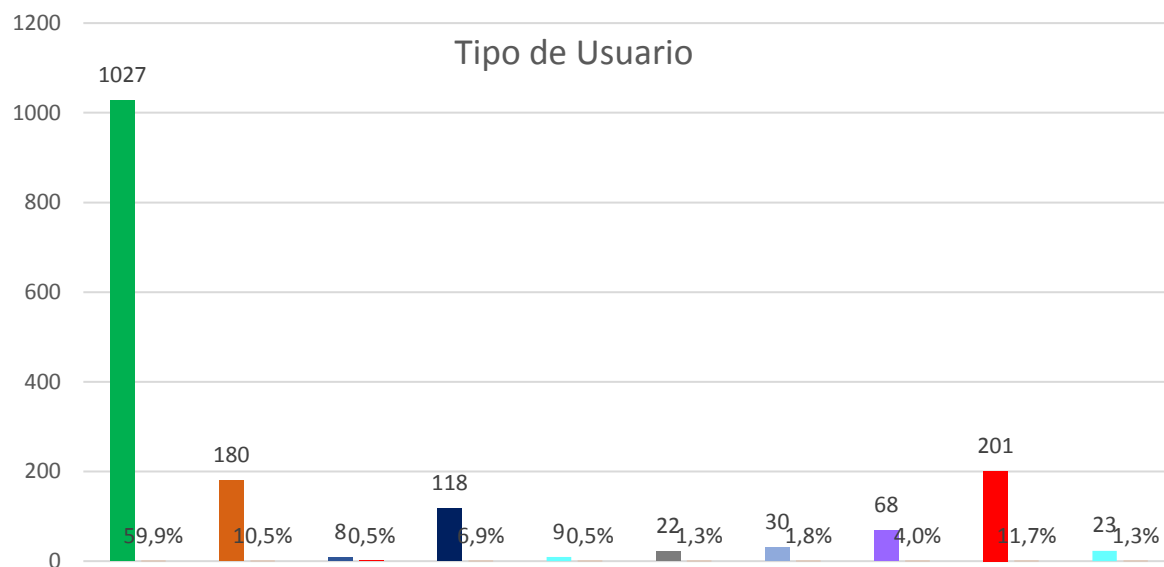
Dentro Del Término	Extra-temporal	Sin Respuesta - Fuera Del Término	Sin Respuesta - Dentro De Los Términos	Total
1355	352	7	0	1714

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

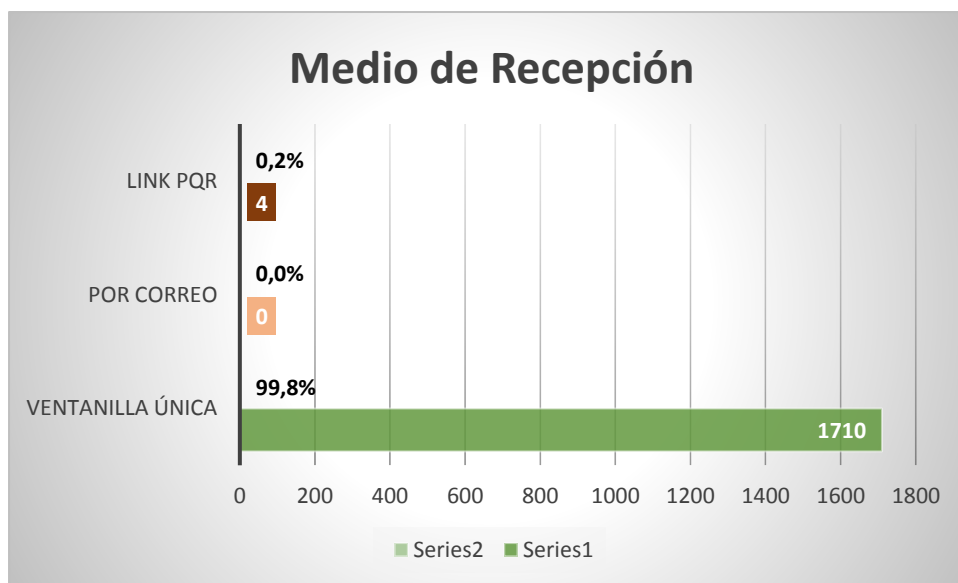
Estudiante	Estudiante Dpto Idiomas	Estudiante Proficiencia	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
59.9%	10.5%	0.5%	6.9%	0.5%	1.3%	1.8%	4.0%	11.7%	1.3%	1.6%	100%
1027	180	8	118	9	22	30	68	201	23	28	1714

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	1710	99.8%
Link PQR	4	0.2%
x Email Institucionales	0	0.0%
TOTAL	1714	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

4.6. Responsables de PQRS registrados y su trámite

Tabla 6. PQRS registrados por dependencia y su trámite

Dependencia	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	TOTAL	%	Dentro del término	Extratemporal	Sin respuesta fuera del término	Sin respuesta dentro de los términos	TOTAL
Á. TESORERÍA	534	1	0	4	2	541	31,6%	274	264	3	0	541
OF. GESTIÓN HUMANA	24	0	0	5	8	37	2,2%	30	7	0	0	37
V. BIENESTAR U.	31	0	0	4	0	35	2,0%	35	0	0	0	35
SEG. SALUD TRAB	1	0	0	0	0	1	0,1%	0	1	0	0	1
V. ADMINISTRATIVA Y F.	2	0	0	0	0	2	0,1%	2	0	0	0	2
V. INVESTIGACIÓN Y P.	9	0	0	0	0	9	0,5%	7	2	0	0	9
FAC. C. JURÍD. HUM.	201	2	0	0	0	203	11,8%	185	18	0	0	203
FAC. C. EDUCACIÓN	55	2	0	0	0	57	3,3%	49	8	0	0	57
FACAE	24	0	0	0	1	25	1,5%	23	2	0	0	25
FAC. C. SALUD	160	7	3	6	5	181	10,6%	171	10	0	0	181
FAC. INGENIERÍAS	26	2	0	1	1	30	1,8%	28	2	0	0	30
OFICINA V. DISTANCIA	4	5	0	0	0	9	0,5%	9	0	0	0	9
Á. ADM. REGISTRO A.	52	2	0	60	11	125	7,3%	117	5	3	0	125
RECTORÍA	120	8	0	13	2	143	8,3%	124	19	0	0	143
O. JURÍDICA	12	0	0	16	1	29	1,7%	28	1	0	0	29
O. PLANEACIÓN	1	0	0	1	1	3	0,2%	3	0	0	0	3
Á. GESTIÓN R.FINANCRS	1	0	0	1	1	3	0,2%	3	0	0	0	3
VIC. ACADÉMICA	23	1	1	1	0	26	1,5%	22	3	1	0	26
SECRETARÍA GENERAL	45	2	0	0	0	47	2,7%	47	0	0	0	47
O. CONTROL INTERNO	0	2	0	0	0	2	0,1%	2	0	0	0	2
Á. CONTRATACIÓN	2	0	0	0	1	3	0,2%	3	0	0	0	3
Á. SERVICIOS GENERALES	8	2	0	4	0	14	0,8%	6	8	0	0	14
O. AS. COMUNICACIONES	1	0	0	0	1	2	0,1%	2	0	0	0	2
CONSUL. JURÍDICO	0	0	0	0	1	1	0,1%	1	0	0	0	1
IDIOMAS	178	1	0	1	0	180	10,5%	178	2	0	0	180
O. CONT.INT. DISCIPLINAR	0	2	0	1	0	3	0,2%	3	0	0	0	3
Á. GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	1	1	0,1%	1	0	0	0	1
O. INFORMÁTICA Y TELEM.	2	0	0	0	0	2	0,1%	2	0	0	0	2
TOTAL	1516	39	4	118	37	1714	100%	1355	352	7	0	1714

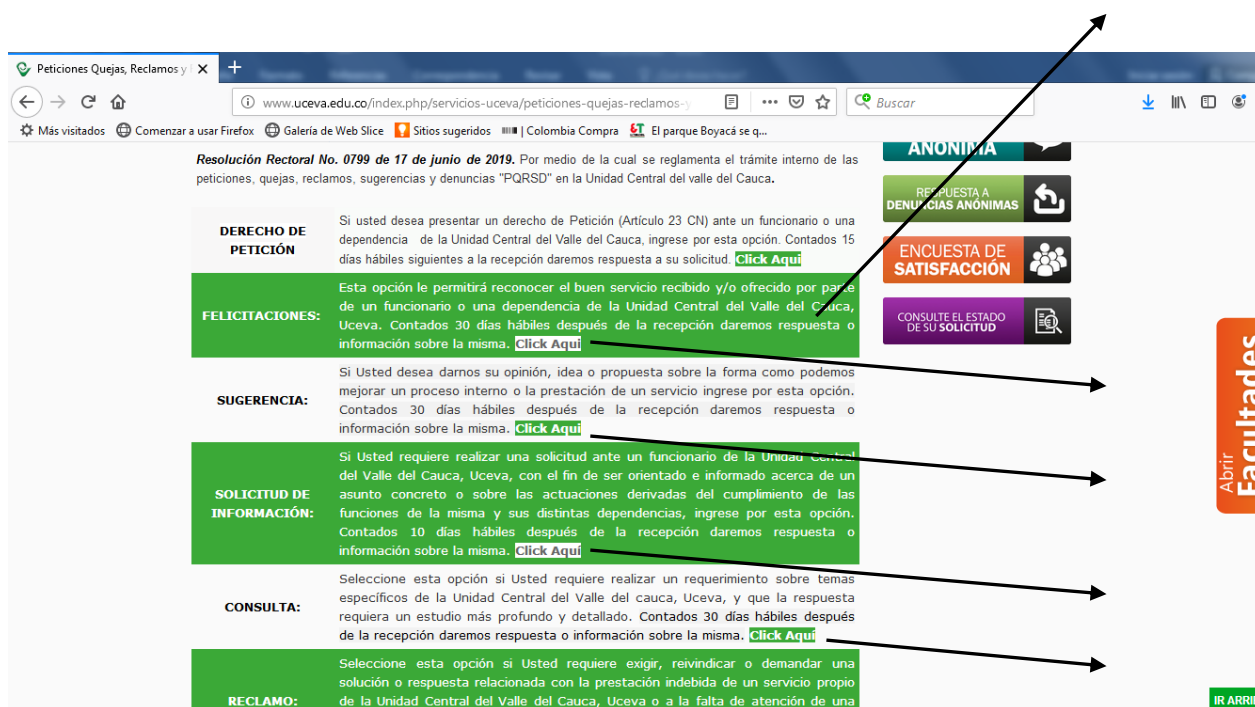
Fuente: Oficina de Control Interno

Informe de seguimiento PQRSD

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>



Informe de seguimiento PQRS

Peticiones Quejas, Reclamos y Unidad Central del Valle del Cauca

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

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



PQRS - Información

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD y su satisfacción o insatisfacción por nuestros servicios. Para presentar una solicitud de información, Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de esta entidad. Los campos con (*) son obligatorios.

Si usted desea registrar una PQR's de forma anonima, escriba el Número de identificación 11111111 y el sistema cargara automaticamente la información

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

Peticiones Quejas, Reclamos y Unidad Central del Valle del Cauca

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

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	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 *		

Informe de seguimiento PQRSD

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)

Examinar... No se han seleccionado archivos.

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

g5aQBCZ

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

Unidad Central del Valle del Cauca

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

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

Peticiones Quejas, Reclamos y Felicitaciones

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"

Resolución Rectoral No. 0799 de 17 de junio de 2019. Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias "PQRS" en la Unidad Central del valle del Cauca.

DERECHO DE PETICIÓN

Si usted desea presentar un derecho de Petición (Artículo 23 CN) ante un funcionario o una dependencia de la Unidad Central del Valle del Cauca, ingrese por esta opción. Contados 15 días hábiles siguientes a la recepción daremos respuesta a su solicitud. [Click Aquí](#)

FELICITACIONES:

Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de un funcionario o una dependencia de la Unidad Central del Valle del Cauca, Uceva. Contados 30 días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información sobre la misma. [Click Aquí](#)

SUGERENCIA:

Si Usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio ingrese por esta opción. Contados 30 días hábiles después de la recepción daremos respuesta o

DENUNCIA ANÓNIMA

RESPUESTA A DENUNCIAS ANÓNIMAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD

Abir Facultades

IR ARRIBA

Informe de seguimiento PQRSD

Unidad Central del Valle del Cauca

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

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



Institución de Educación Superior
UCEVA
Unidad Central del Valle del Cauca

Señor Ciudadano al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:

Sólo podrá consultar radicados conociendo el número de radicado que se genero al crear la solicitud.

CONSULTA SOLICITUD

Número de Radicado *

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

Orfeo Sistema de Gestión Documental

sgd.uceva.edu.co dice
Radicado creado exitosamente

Buscar Ayuda Info Créditos Estadísticas Cerrar

CLAUDIA DIONEIDY ATEHORTUA MOLINA SECRETARÍA GENERAL

Opciones

- BANCOS
- CAMARA DE COMERCIO
- COMUNICACIONES
- CONVOCATORIA EMPLEO
- INBOX
- LEIDOS
- NOTINET
- Prioridad
- Seguimiento
- Varios
- [Email] Borradores
- [Email] Destacados
- [Email] Enviados
- [Email] Importantes
- [Email] Papelera
- [Email] Spam

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:

Informe de seguimiento PQRSD

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

Nombre: (Mínimo 3 caracteres) [Agregar usuario](#) ☐ Ya tiene radicado

Número de identificación: 000000000

Nombres: CONSEJO ESTADO SE

Segundo Apellido:

Dirección: calle 12 755

Dignitario / 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 Días de Término: 15

Envío de Notificación a Email ...

Unidad Central | https://sgd.uceva.edu...

No se pudo enviar notificación, el usuario no tiene correo electrónico o tiene un formato incorrecto, comuníquese con el administrador del sistema

Orfeo Sistema de Gestión Documental

UCEVA

Buscar Ayuda Info Créditos Estadísticas Cerrar

CLAUDIA DIONEIDY ATEHORTUA MOLINA SECRETARÍA GENERAL

Opciones

BANCOS

CAMARA DE COMERCIO

COMUNICACIONES

CONVOCATORIA EMPLEO

INBOX

LEIDOS

NOTINET

Prioridad

Seguimiento

Varios

[Gmail] Borradores

[Gmail] Destacados

[Gmail] Enviados

[Gmail] Importantes

[Gmail] Papelera

[Gmail] Spam

Departamento: D.C. Municipio: 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 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

1135 - FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y HUMANISTICAS

1120 - FACULTAD DE INGENIERIAS

1030 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

1010 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

Usuarios:

Se ha generado el radicado No. **201910050001452**.
Se asoció el radicado **201910050001452** con **15 días de término**

ASOCIAR EMAIL A RADICADO

Modificar datos

Haga click en el código de barras para imprimir el sticker



Informe de seguimiento PQRSD



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



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.

- ✓ 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 PQRS, 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 –ORFEO- 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 la comunidad académica.
- ✓ 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