

INFORME DE SEGUIMIENTO

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

VIGENCIA 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

STELLA COLONIA NEIRA

Jefe de Oficina de Control Interno

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno atemperándose en la normatividad vigente se realiza la verificación del grado de cumplimiento de la normatividad, de acuerdo con 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”.

Mediante la Resolución Rectoral 0799 de junio 17 de 2019, 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.

Teniendo en cuenta la actual Emergencia Sanitaria que se presenta por la propagación del virus COVID-19, mediante Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional amplió los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la Emergencia Sanitaria. En este sentido, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de las PQRS, tomando como base la ampliación de términos establecida en el Decreto 491 de 2020.

1. OBJETIVO

Evaluar el desarrollo del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la Unidad Central del Valle del Cauca; frente a los objetivos establecidos en la 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

La auditoría se realiza a los P.Q.R.S.D.; registrados y gestionados a través del procedimiento que lidera la Secretaria General de la Institución, para el periodo enero – diciembre de 2020.

3. METODOLOGÍA

Mediante oficio del 02 diciembre, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSD de la vigencia 2020, 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.

Como fuente documental de la información se tiene en cuenta; los P.Q.R.S.D ingresados a través del Sistema de Gestión Documental, correo electrónico y formulario P.Q.R.S.D.

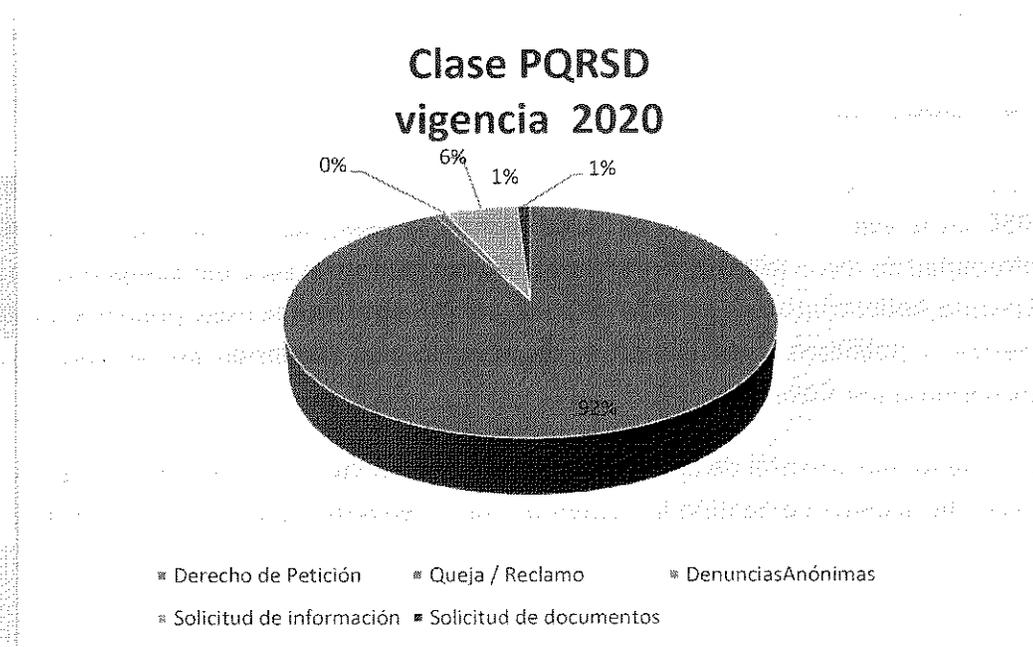
4. RESULTADOS

Como resultado del análisis y revisión a los P.Q.R.S.D; informados por la Secretaria General se encontró lo siguiente:

4.1. PQRS Registrados durante la vigencia 2020

Se recibieron un total de 2901 PQRS; distribuidos en Derechos de Petición 2682, Solicitud de información 161, Solicitud de documentos 29, Quejas y Reclamos 26, y Denuncias Anónimas 3.

Figura 1. Clase de PQRS

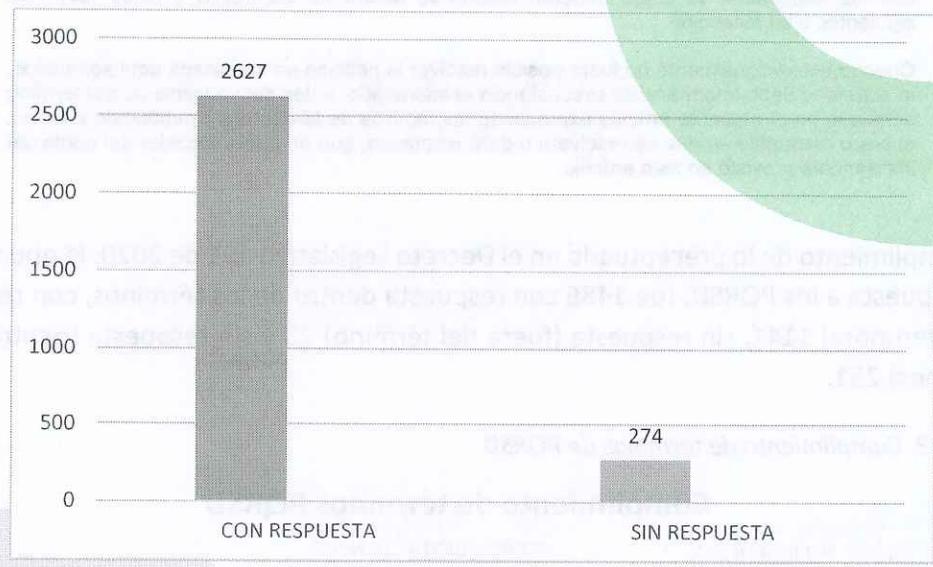


Fuente: Oficina de Control Interno

4.2. Comportamiento en la atención de los P.Q.R.S.D

En atención a los tiempos establecidos para resolver una P.Q.R.S.D; se encontró que, del total recibidas, un 1% no presentan respuesta y el 9% se encuentran pendiente por respuesta dentro de los términos.

Figura 2. Comportamiento PQRSD vigencia 2020



Fuente: Oficina de Control Interno

4.3. Cumplimiento de términos para resolver PQRSD

Conforme lo establecido en la Ley 1437 de 2011; los términos para resolver las diferentes peticiones van desde diez a 30 días; sin embargo, en aplicación a lo dispuesto por Decreto Legislativo 491 de marzo 28 de 2020 con motivo del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica; los tiempos de respuesta tuvieron una ampliación así:

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

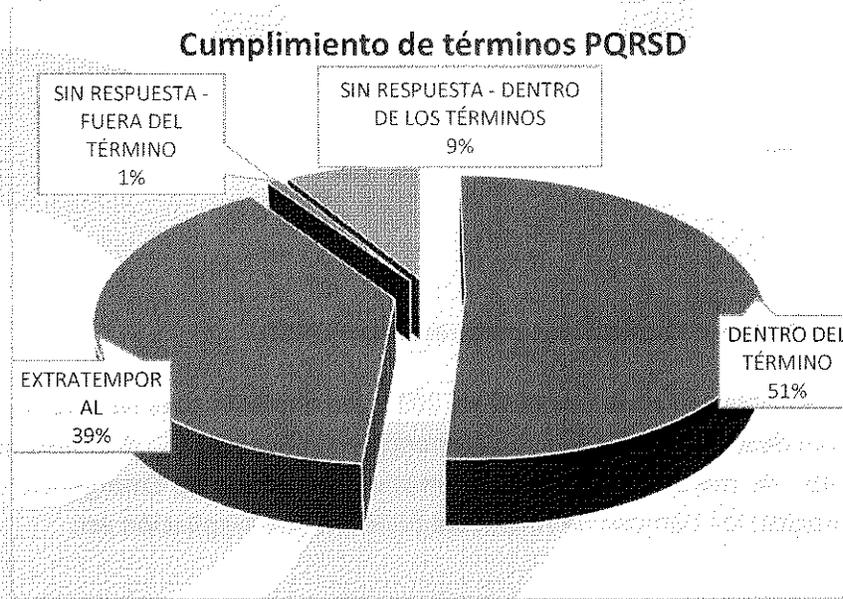
(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En cumplimiento de lo preceptuado en el Decreto Legislativo 491 de 2020; la oportunidad de respuesta a los PQRSD; fue 1486 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 1141, sin respuesta (fuera del término) 23 y sin respuesta (dentro de los términos) 251.

Figura 3. Cumplimiento de términos de PQRSD



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 con un 83% del total de P.Q.R.S.D; por tipo de usuario.

Figura 4. Tipo de Usuario



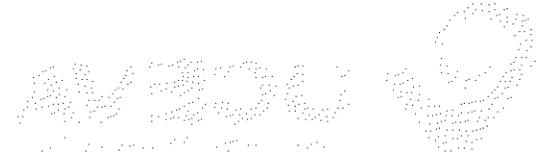
Fuente: Oficina de Control Interno

Por tipo de usuario por período académico, tiene un comportamiento así:

	Estudiante	Estudiante Departamento de Idiomas	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
2020-1	496	2	53	22	9	13	32	65	12	21	725
2020-2	1912	1	26	14	126	9	19	54	2	13	2176
TOTAL	2408	3	79	36	135	22	51	119	14	34	2901

4.5. Responsables de PQRSD registrados y su trámite

Las áreas o dependencias con mayor P.Q.R.S.D; asignadas son en primer lugar Tesorería con un total de 2232 las cuales se encuentran conformadas por 2215 peticiones, 13 solicitudes de información, 2 solicitudes de documentos y 2 quejas; en el segundo semestre de 2020 se evidencia un gran número de radicaciones al área de Tesorería por parte de los estudiantes que se beneficiaron de los auxilios enviados por



el Gobierno Nacional, y por lo tanto solicitaron su devolución; en segundo lugar, está la facultad de Ciencias de la Salud con un total de 165 las cuales se encuentran conformadas por 151 peticiones, 8 quejas y 6 solicitudes.

En la siguiente tabla se detallan todas las dependencias, así como la oportunidad de respuesta que dieron a los P.Q.R.S.D.

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de Información	Solicitud de documentos	TOTAL	%
Á. Tesorería	2215	2	0	13	2	2232	76,9%
Of. Gestión Humana	23	3	0	14	4	44	1,5%
V. Bienestar U.	16	0	0	4	0	20	0,7%
V. Administrativa Y F.	4	0	0	0	0	4	0,1%
V. Investigación Y P.	1	0	0	0	0	1	0,0%
Fac. C. Juríd. Hum.	73	1	0	5	0	79	2,7%
Fac. C. Educación	18	0	0	1	0	19	0,7%
Facaec	17	0	0	1	2	20	0,7%
Fac. C. Salud	151	8	0	6	0	165	5,7%
Fac. Ingenierías	13	1	1	2	0	17	0,6%
Oficina V. Distancia	1	0	0	3	0	4	0,1%
Á. Adm. Registro A.	32	0	0	51	15	98	3,4%
Rectoría	57	1	0	7	2	67	2,3%
O. Jurídica	19	0	0	38	0	57	2,0%
O. Planeación	1	0	0	0	0	1	0,0%
Vic. Académica	17	2	1	7	1	28	1,0%
Secretaría General	14	2	0	1	1	18	0,6%
Á. Contratación	3	0	0	0	2	5	0,2%
Á. Servicios Generales	0	1	0	2	0	3	0,1%
O. Comunicaciones	1	0	0	0	0	1	0,0%
O. Informática	1	0	0	2	0	3	0,1%
Idiomas	4	0	0	2	0	6	0,2%
Of. Control Interno Disciplinario	1	5	1	2	0	9	0,3%
TOTAL	2682	26	3	161	29	2901	100%

Dentro del término	Extra-temporal	Sin respuesta - fuera del término	Sin respuesta - dentro de los términos	TOTAL
890	1094	16	232	2232
38	5	1	0	44
19	1	0	0	20
3	0	0	1	4
1	0	0	0	1
66	6	1	6	79
19	0	0	0	19
13	3	0	4	20
162	2	0	1	165
17	0	0	0	17
1	3	0	0	4
79	14	2	3	98
63	4	0	0	67
52	3	1	1	57
1	0	0	0	1
22	4	0	2	28
18	0	0	0	18
2	1	2	0	5
3	0	0	0	3
1	0	0	0	1
2	1	0	0	3
6	0	0	0	6
8	0	0	1	9
1486	1141	23	251	2901

Fuente: Oficina de Control Interno

Al cierre del presente informe se cuenta con 251 P.Q.R.S.D; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogidos a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

4.6. Comportamiento mes a mes

Se evidencia que el segundo semestre de la vigencia 2020 se radicaron 2176 (75%) del total de las PQRSD recibidas en el año.

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	TOTAL	%
ENERO	77	7	0	13	5	102	3,5%
FEBRERO	204	3	0	16	5	228	7,9%
MARZO	98	2	1	15	1	117	4,0%
ABRIL	38	1	1	10	3	53	1,8%
MAYO	77	8	0	29	3	117	4,0%
JUNIO	93	0	0	13	2	108	3,7%
JULIO	112	0	0	9	3	124	4,3%
AGOSTO	756	0	1	18	3	778	26,8%
SEPTIEMBRE	553	0	0	6	0	559	19,3%
OCTUBRE	142	3	0	16	2	163	5,6%
NOVIEMBRE	312	1	0	14	1	328	11,3%
DICIEMBRE	220	1	0	2	1	224	7,7%

TOTAL 2682 26 3 161 29 2901

Fuente: Oficina de Control Interno

CANALES DE ATENCIÓN.

La Institución ha fortalecido a través de la gestión tecnológica el servicio de atención a los P.Q.R.S.D; permitiendo que el radicado sea reflejado directamente al aplicativo SIIFWEB.

En la página web institucional en el siguiente enlace los usuarios realizan el procedimiento <https://www.uceva.edu.co/pqrsd/>

La institución adquirió el aplicativo SIIFWEB el cual contiene varios módulos: gestión de gasto, gestión financiera, gestión de recursos físicos, gestión de recursos humanos, banco de proyectos, seguimiento al plan de desarrollo y gestión documental. Este último permite el registro, radicación y trámite de las comunicaciones oficiales y las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias “PQRS” en la Unidad Central del Valle del Cauca-UCEVA-, para lo cual se realizaron las respectivas capacitaciones. Este aplicativo contribuye al cumplimiento de los lineamientos definidos en el Programa de Gestión Documental para los procesos de producción, gestión y trámite para las comunicaciones internas y externas de la UCEVA. Este módulo entró en producción a partir del 01 diciembre de 2020.

Para ingresar a la aplicación se realizan los siguientes pasos:

1. Acceder a la Intranet <http://intranet.uceva.edu.co>
2. En el menú aplicaciones ubíquese en SIIFWEB y de Clic sobre Módulo Gestión Documental – Producción.
3. Cada funcionario tiene su usuario y contraseña.
4. Los funcionarios pueden realizar radicación desde cualquier equipo de cómputo fuera de la ciudadela.



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

Además de los canales tecnológicos la Institución dispone de la recepción de los P.Q.R.S.D en forma física a través de la ventanilla única, vía telefónica en la línea gratuita o buzones instalados en varios puntos (Biblioteca y Departamento de Idiomas). Así la Institución garantiza el cumplimiento a lo establecido en las disposiciones normativas.

En la oficina de Control Interno Disciplinario tuvo el siguiente comportamiento en la vigencia 2020:

Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	TOTAL
1	5	1	2	9

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, 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; y así evitar riesgos de tipo legal o reputacional a la Institución.
- ✓ Es importante que cada funcionario revise la información que recibe a través del Sistema de Gestión Documental –SGD- y/o correo institucional; de forma permanente con el objetivo de emitir las respuestas de forma oportuna y eficiente.
- ✓ 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 SIIFWEB*, 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; justificando el traslado por competencia.
- ✓ Se recomienda realizar análisis a la información que proporciona las encuestas de satisfacción relacionadas con la atención de los P.Q.R.S.D.

STELLA COLONIA NEIRA
 Jefe Oficina Control Interno

Proyectó. Nora I. Gómez O – Prof. Universitario
 Revisó. Stella Colonia N. – Jefe Oficina

- ✓ Asimismo, se debe tener presente que al recibir el presupuesto las compañías externas o una PCPI en la dependencia, el funcionario debe realizar el traslado a la gerencia y dependencias competentes para el trámite respectivo, justificando el traslado por conducto de...
- ✓ Se recomienda realizar análisis a la información que proporciona las solicitudes de...
- ✓ Establecer relaciones con la gerencia de las P.D.A.D.



STELLA COLOMIA PERAZA
Jefe Grupo Control Interno

Proceder: Nivel / Comité D - Prof. Universitario
Recibe: Stella Colomia P. - Jefe Oficina



UNIVERSIDAD DE CORDOBA
UCEVA
UNIVERSIDAD DE CORDOBA