

Informe de **Seguimiento Proceso** de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

PRIMER SEMESTRE AÑO 2023



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; el cual indica;” 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”. La Oficina de Control Interno atemperándose en la normatividad vigente se realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas ante la Institución Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Mediante la Resolución Rectoral 0799 de junio 17 de 2019, se reglamentó el trámite interno de las PQRSD, la cual se ha socializada a todos los funcionarios y docentes mediante correo electrónico institucional, además se encuentra publicada en la página WEB Institucional.

1. OBJETIVO

Evaluar de forma independiente 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

Informe de seguimiento realizado 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 – junio de 2023.

3. METODOLOGÍA

Se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSD del período enero – junio de 2023, 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.

La fuente documental de la información es el reporte que emite la aplicación Siifweb; el cual consolida los PQRS registrados con corte al 30 de junio de 2023. Este informe es remitido por la Secretaria General líder del proceso.

4. **PROCESO.** Servicio al Ciudadano.

5. **CRITERIOS.**

- ✓ **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
- ✓ **Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ **Ley 87 de noviembre de 1993**, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1437 de enero de 2011**, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ **Circular externa número 001 de 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.
- ✓ **Decreto 19 de enero de 2012**, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

- ✓ **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 1166 de 2016**, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ **Resolución Rectoral 0799 de junio 17 de 2019**, se reglamentó el trámite interno de las PQRSD.

6. RESULTADOS

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

6.1. PQRSD Recepcionadas a través del aplicativo Siif Web

Primer semestre 2023

Se recibieron un total de 424 PQRSD; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 364 (86%), Solicitud de información 29 (7%), Quejas y Reclamos 25 (6%), Requerimientos Judiciales 1, no se registran Solicitud de documentos.

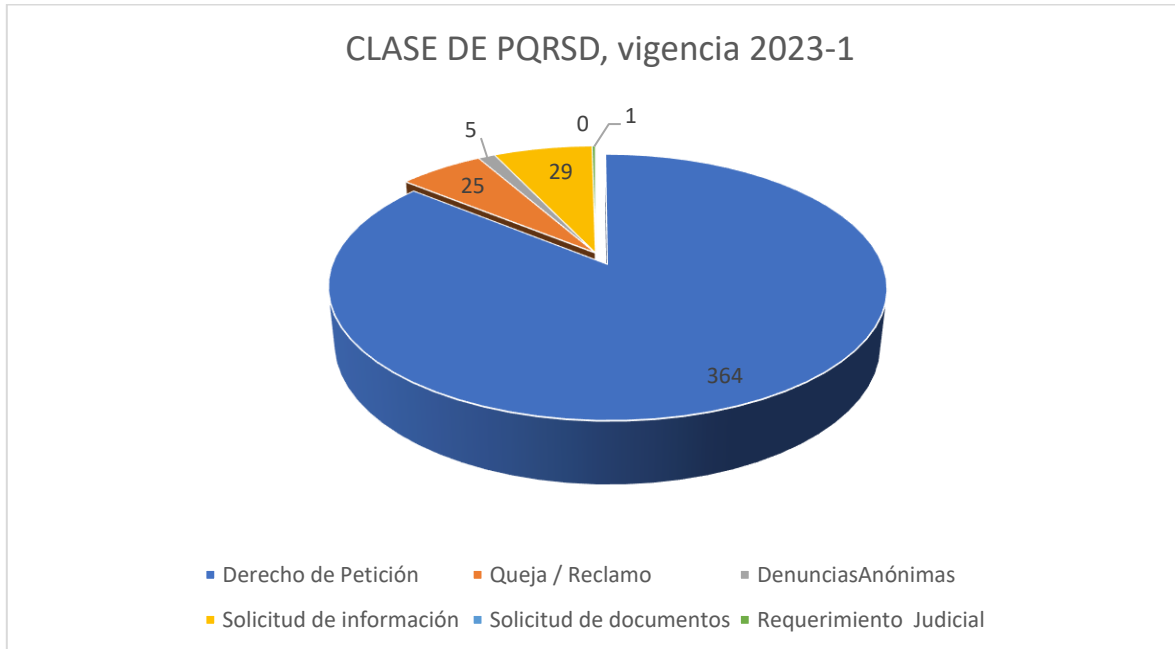
Tabla 1. Clasificación de PQRSD por número

Período	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
2023-1	364	25	5	29	0	1	424
	86%	6%	1%	7%	0%	0%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Para el periodo revisado encontramos que el concepto con mayor recepción son los derechos de petición.

Gráfico 1. Clase de PQRSD



Fuente: Oficina de Control Interno

6.2. Comportamiento la atención de los P.Q.R.S.D

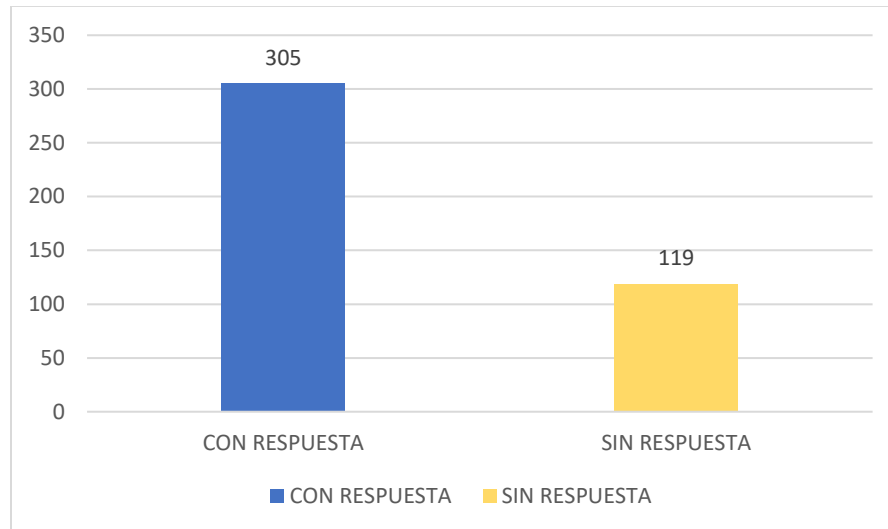
En atención a los tiempos establecidos para resolver una P.Q.R.S.D.; se encontró que, del total PQRSD recibidas, un 8% no presentan respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley. Es de anotar que en el total de “con respuesta”, se incluyen las respuestas dadas extemporáneamente.

Tabla No. 2 Comportamiento de atención PQRSD

PERÍODO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
2023-1	305	119	424
	71.9%	28.1%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Gráfico 2. Comportamiento PQRSD periodo 2023-1



Fuente: Oficina de Control Interno

6.3. Cumplimiento de términos para resolver PQRSD

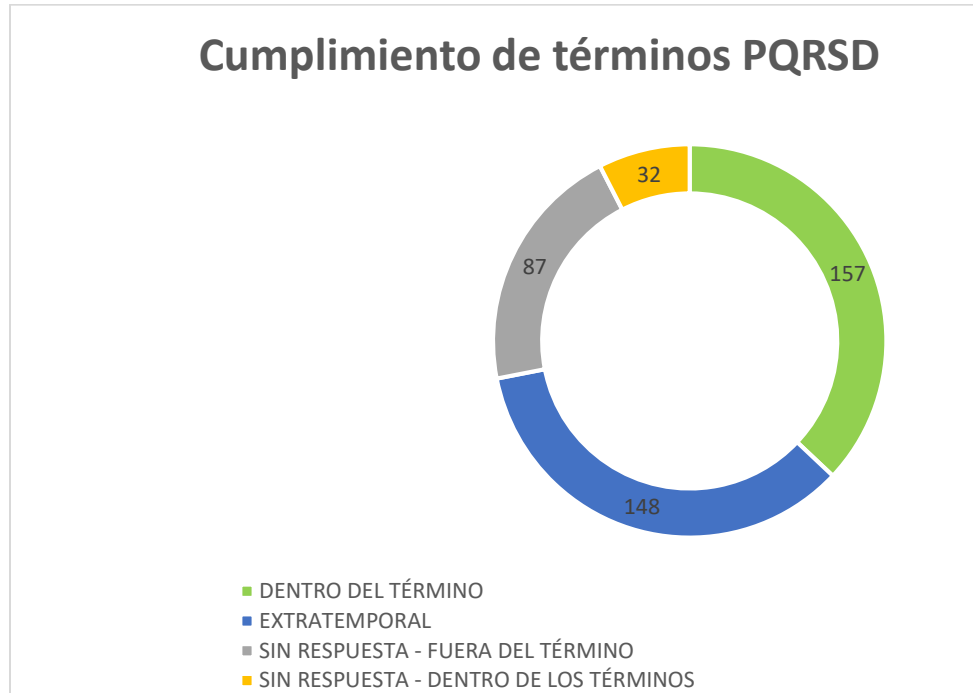
Conforme lo establecido en la Ley 1437 de 2011; los términos para resolver las diferentes peticiones van desde diez a 15 días.

La oportunidad de respuesta a los PQRSD; fue 157 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 148, aún sin respuesta (dentro de los términos) 32 y sin respuesta (fuera del término) 87.

Tabla No. 3 Comportamiento de respuesta PQRSD

PERÍODO	DENTRO DEL TÉRMINO	EXTRATEMPORAL	SIN RESPUESTA - FUERA DEL TÉRMINO	SIN RESPUESTA - DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL
2023-1	157	148	87	32	424
	37%	35%	21%	8%	100%

Gráfico 3. Cumplimiento de términos de PQRSD



Fuente: Oficina de Control Interno

Al cierre del presente informe se cuenta con 32 P.Q.R.S.D.; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogiendonos a lo establecido en Ley 1437 de 2011.

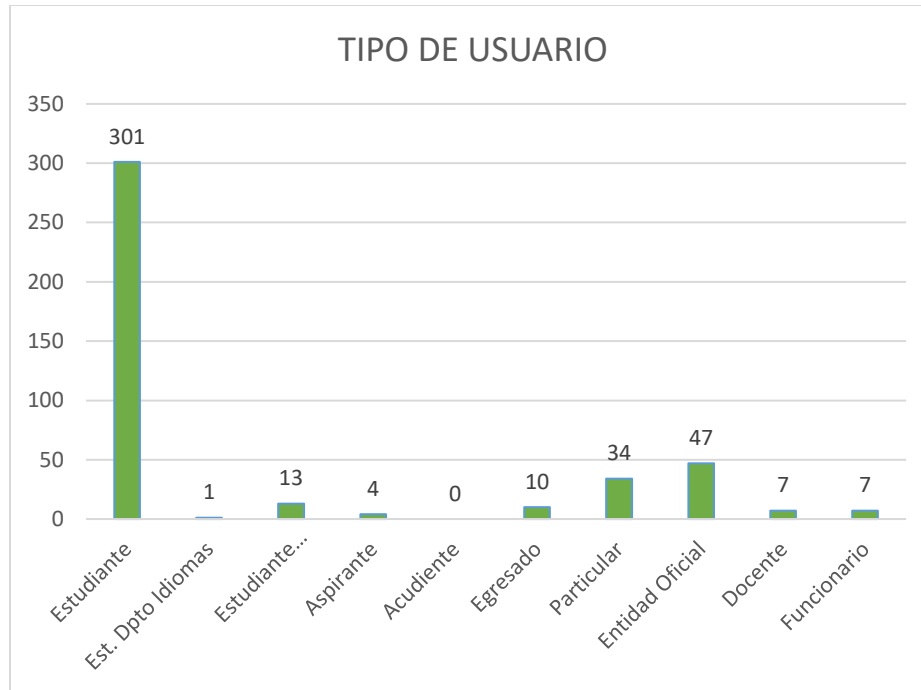
6.4. Tipo de usuario:

La clasificación de los usuarios se observa en el siguiente gráfico, que los usuarios que presentan mayor PQRSD son estudiantes con un 70% del total de P.Q.R.S.D. radicadas para el periodo revisado; a continuación, se muestra el número de PQRSD por tipo de usuario.

Tabla No. 4 Clasificación según el tipo de usuario

Estudiante	Est. Dpto Idiomas	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	TOTAL
301	1	13	4	0	10	34	47	7	7	424
71%	0,2%	3,1%	0,9%	0%	2,4%	8%	11,1%	1,7%	1,7%	100,0%

Gráfico 4. Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

6.5. Responsables de PQRSD registrados y su trámite

Las áreas o dependencias que mayor recepción para el primer semestre de 2023 tienen de P.Q.R.S.D.; son en primer lugar Tesorería con un total de 206 las cuales se encuentran conformadas por 204 peticiones, 1 denuncia, 1 solicitud de información, siendo los estudiantes los usuarios que más peticiones radican y el tema se centra en lo relacionado con los beneficios económicos que actualmente otorga el Gobierno Nacional, y por lo tanto solicitan su devolución; en segundo lugar, está la Facultad de Ciencias de la Salud con un total de 48 radicaciones las cuales se encuentran conformadas por 46 peticiones, 1 quejas, 1 solicitudes de información; igualmente estas PQRS las interponen los estudiantes.

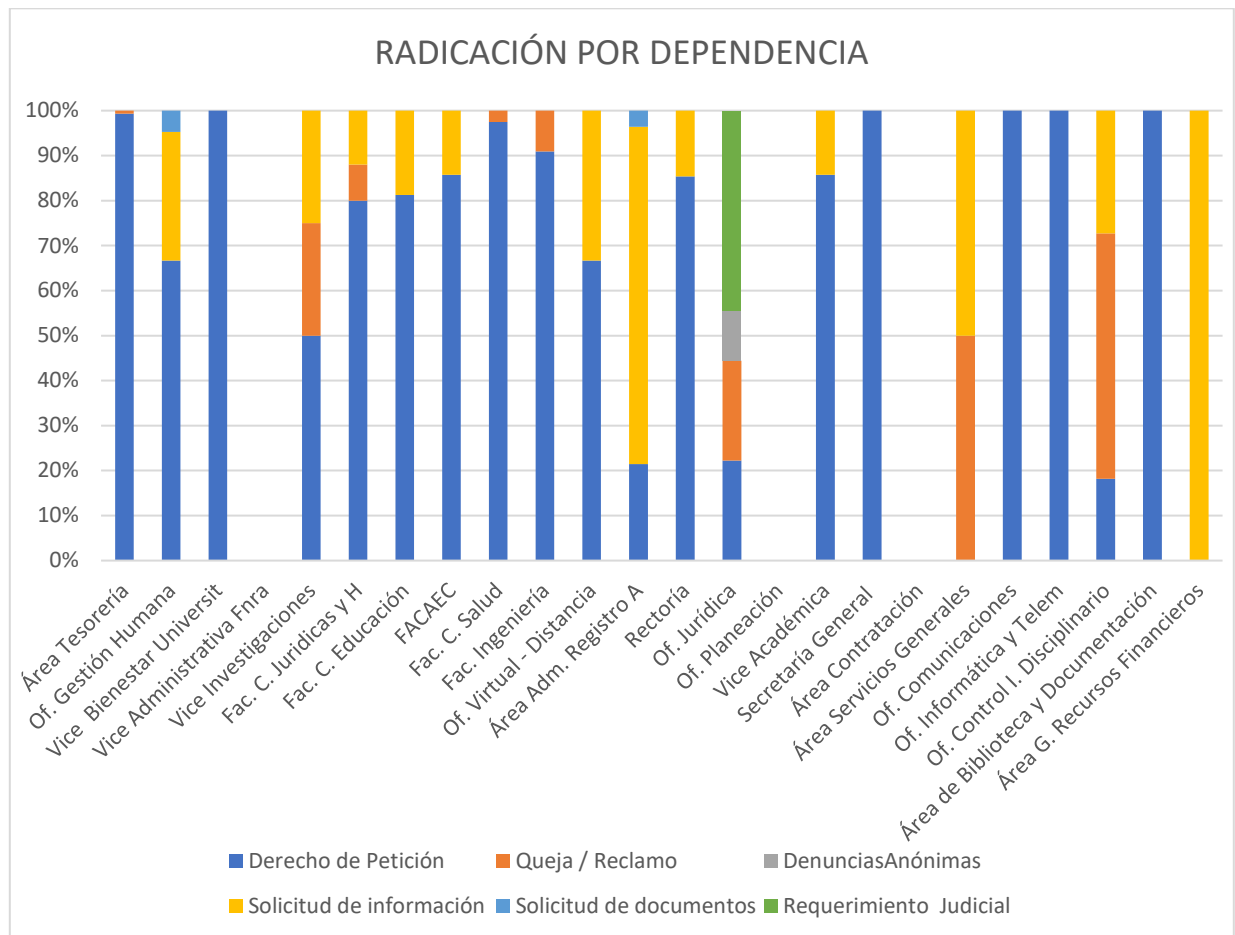
Tabla No. 5 Consolidado por dependencia

DEPENDENCIA	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL	%
Área Tesorería	204	0	1	1	0	0	206	48,6%
Of. Gestión Humana	10	1	0	4	0	1	16	3,8%
Vice Bienestar Universit	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Vice Administrativa Fnra	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Vice Investigaciones	2	0	0	2	0	0	4	0,9%
Fac. C. Jurídicas y H	14	1	1	1	0	0	17	4,0%
Fac. C. Educación	15	0	0	0	0	0	15	3,5%
FACAECE	5	0	0	0	0	0	5	1,2%
Fac. C. Salud	46	1	0	1	0	0	48	11,3%
Fac. Ingeniería	12	2	0	0	0	0	14	3,3%
Of. Virtual - Distancia	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Área Adm. Registro A	14	2	0	8	0	0	24	5,7%
Rectoría	26	1	2	1	0	0	30	7,1%
Of. Jurídica	0	0	0	1	0	0	1	0,2%
Of. Planeación	3	0	0	2	0	0	5	1,2%
Vice Académica	2	4	0	0	0	0	6	1,4%
Secretaría General	6	0	0	0	0	0	6	1,4%
Área Contratación	0	1	0	1	0	0	2	0,5%
Área Servicios Generales	1	1	0	0	0	0	2	0,5%
Idiomas	1	1	0	0	0	0	2	0,5%
Of. Informática y Telem	0	1	0	0	0	0	1	0,2%
Of. Control I. Disciplinario	0	9	1	3	0	0	13	3,1%
Área de Biblioteca y Documentación	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Área G. Recursos Financieros	0	0	0	4	0	0	4	0,9%
TOTAL	364	25	5	29	0	1	424	100%

Dentro del término	Extra temporal	Sin Respuesta - Fuera del Término	Sin Respuesta - Dentro de los Términos	TOTAL
48	115	26	17	206
10	1	4	1	16
0	0	1	0	1
0	0	1	0	1
0	0	4	0	4
7	4	3	3	17
14	0	0	1	15
5	0	0	0	5
7	11	22	8	48
10	1	3	0	14
0	0	0	0	0
16	7	0	1	24
16	4	9	1	30
0	1	0	0	1
1	0	4	0	5
4	0	2	0	6
5	0	1	0	6
0	0	2	0	2
0	2	0	0	2
2	0	0	0	2
1	0	0	0	1
10	1	2	0	13
0	0	1	0	1
1	1	2	0	4
157	148	87	32	424

Fuente: Oficina de Control Interno

Gráfico 5. Clasificación de Radicados por Dependencia



Fuente: Oficina de Control Interno

6.6. Comportamiento mes a mes

El comportamiento mes a mes para el período enero – junio 2023, de radicaciones de PQRSD; evidencia que el mes de febrero presenta el número más alto en radicación en derecho de petición al área de Tesorería por los estudiantes, que como se indico anteriormente, peticionan la devolución de dineros por concepto de matriculas al ser beneficiarios de los auxilios del Gobierno Nacional.

Tabla No. 6. Comportamiento mes a mes de PQRSD

MES	Derecho de Petición	Queja / Reclamo / Sugerencia	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
ENERO	40	1	2	4	0	0	47
FEBRERO	94	7	2	4	0	1	108
MARZO	65	11	1	10	0	0	87
ABRIL	47	5	0	5	0	0	57
MAYO	61	0	0	6	0	0	67
JUNIO	57	1	0	0	0	0	58
TOTAL	364	25	5	29	0	1	424

Fuente: Oficina de Control Interno

6.7 Canales de Atención

Para el periodo del presente informe los canales de recepción de PQRSD, más utilizados fueron personal (ventanilla única), internet (radicado web) y email.

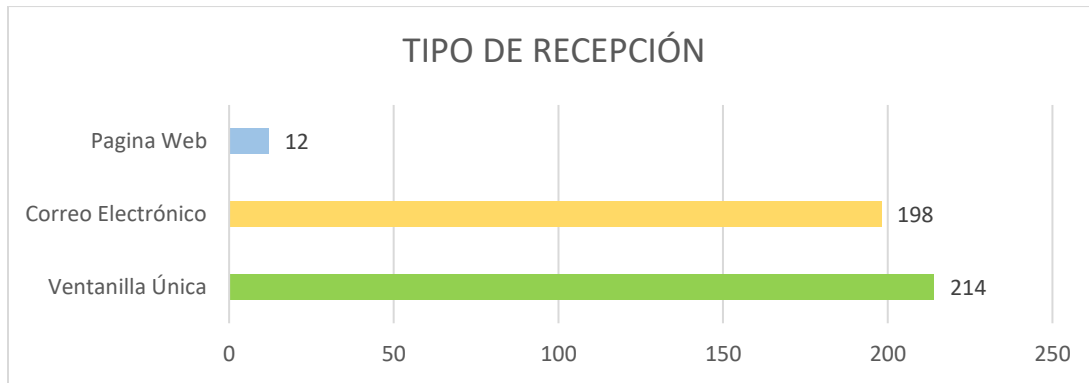
Ventanilla única. A través del aplicativo SIIFWEB se realiza la gestión de radicación de PQRSD, y el peticionario puede realizar seguimiento con el número de radicado generado.

Email. Los usuarios mediante el correo electrónico info@uceva.edu.co; pueden radicar su PQRSD, y estas son gestionadas en el aplicativo SIIFWEB.

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

De acuerdo al reporte de SIIFWEB se evidenció que por la ventanilla única se realizó la radicación de 214 PQRSD; por correo electrónico 198 y por la página WEB 12.

Gráfico 7 Participación por canal de atención



Fuente: Oficina de Control Interno

Análisis de riesgos de gestión - corrupción – tecnológicos y fiscales.

Conforme al enfoque basado en riesgo el proceso de Servicio al Ciudadano, no tiene identificados riesgos de gestión, corrupción, tecnológicos o fiscales; no obstante, no significa que éstos no se materialicen y/o que deban tener el respectivo tratamiento.

Plan de Mejoramiento

No se evidenciaron Planes de Mejoramiento asociados a las acciones de mejora del informe realizado y presentado con corte a 31 de diciembre de 2022.

Conclusiones y Recomendaciones de mejora.

El proceso de PQRS se desarrolla conforme lo establecido en la Resolución No. 0799 de 2019; sin embargo, no se evidencia que los PQRS que ingresan a los correos institucionales de los funcionarios se les dé el trámite indicado en dicho acto administrativo.

Igualmente se puede constatar el no uso de todos los canales de recepción o la no remisión de la información que ingresa por estos medios, como es la línea telefónica gratuita al momento de este informe no está en funcionamiento. Igualmente, no se reporta lo recepcionado a través de buzón de sugerencias.

El incumplimiento en los tiempos de respuesta a los PQRS, es un riesgo que si bien es compartido con otros procesos; su materialización es evidente. Se recomienda que el riesgo se incluya en el mapa de riesgos institucionales en cada proceso, teniendo en cuenta que es un riesgo transversal que los involucra a todos.

Es importante que cada funcionario revise la información que recibe a través del Sistema de Gestión Documental –SIIFWEB- y/o correo institucional; de forma permanente con el objetivo de emitir las respuestas de forma oportuna y eficiente a través del aplicativo.

En el Programa de Gestión Documental, se establecen los medios oficiales mediante los cuales se pueden recibir y enviar documentos externos; es necesario realizar seguimiento al uso de estos medios de forma periódica por el responsable del proceso, para así fortalecer los mecanismos de control adoptados para dar cumplimiento a los términos y responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, identificando de manera clara las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención.

Realizar los planes de mejora a través de la aplicación ISOLUCIÓN, y realizar los seguimientos al cumplimiento de los mismos.

Se recomienda analizar a la información que proporciona las encuestas de satisfacción relacionadas con la atención de los P.Q.R.S.D.; y que están dispuestas en cada respuesta que se da.

Salvaguarda

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La dependencia líder del proceso es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa. Asimismo, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del decreto 403 de 2020



STELLA COLONIA NEIRA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó. Nora I. Gómez O – Prof. Universitario

Revisó. Stella Colonia N. – Jefe Oficina

Tuluá, Julio de 2023