

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

(PQRSF)

INFORME ENERO – DICIEMBRE 2015



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE GESTIÓN

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

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

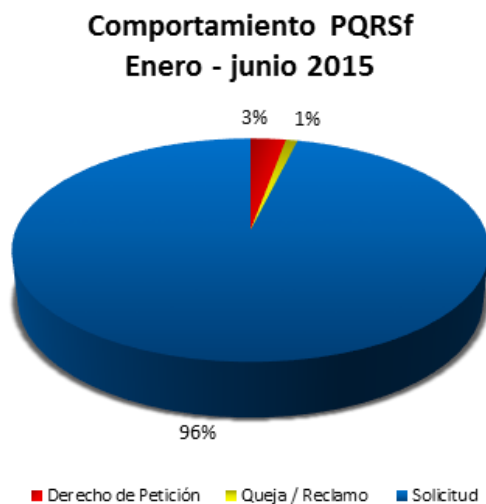
En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012 y en la Resolución de Rectoría 750 de 2009 “Por la cual se reglamenta el trámite para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones presentadas ante la Unidad Central del Valle del Cauca”, se realizó recepción y seguimiento de la contestación de las mismas desde la Secretaría General.

De igual manera, se realizó el informe de seguimiento a dicho proceso desde la Oficina de Control Interno, realizando solicitud a la Secretaría General del registro de los PQRSF de la vigencia 2015 con corte al 30 de diciembre, mediante oficio 1110-4452 del 17 de diciembre de 2015 y con fecha límite de entrega para el 20 de enero de 2016. Posteriormente, mediante oficio 1110-207 del 27 de enero de 2016, se realizó nuevamente la solicitud de la información requerida en el mes de diciembre con fecha de entrega inmediata. Dicha información fue recibida a través de correo electrónica el 8 de febrero y una modificación posterior el 11 del presente mes.

A continuación se presenta el informe correspondiente al periodo enero – diciembre de 2015, sobre los resultados del proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

En el mes de Julio se realizó el informe de seguimiento a los PQRSF consolidando el primer semestre de 2015 (Enero – Junio), donde se recibieron y se tramitaron 1055 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 96% son solicitudes, el 3% son derechos de petición y el 1% son quejas y reclamos.

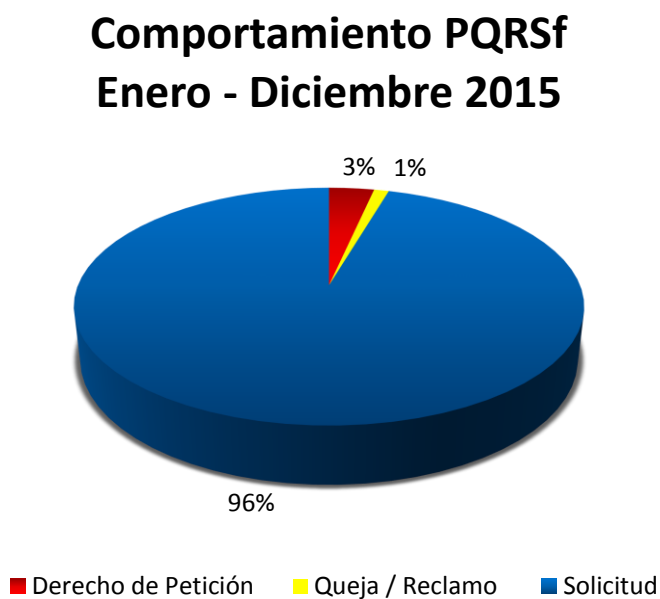
Figura 1. Comportamiento PQRSF enero-junio 2015



Fuente: Oficina de Control Interno

Se realizó el seguimiento a los PQRSF del año 2015, consolidando los dos semestres, donde se recibieron y se tramitaron 1885 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, de las cuales el 96% son solicitudes, el 3% son derechos de petición y el 1% son quejas y reclamos.

Figura 2. Comportamiento PQRSF enero-Diciembre 2015



Fuente: Oficina de Control Interno

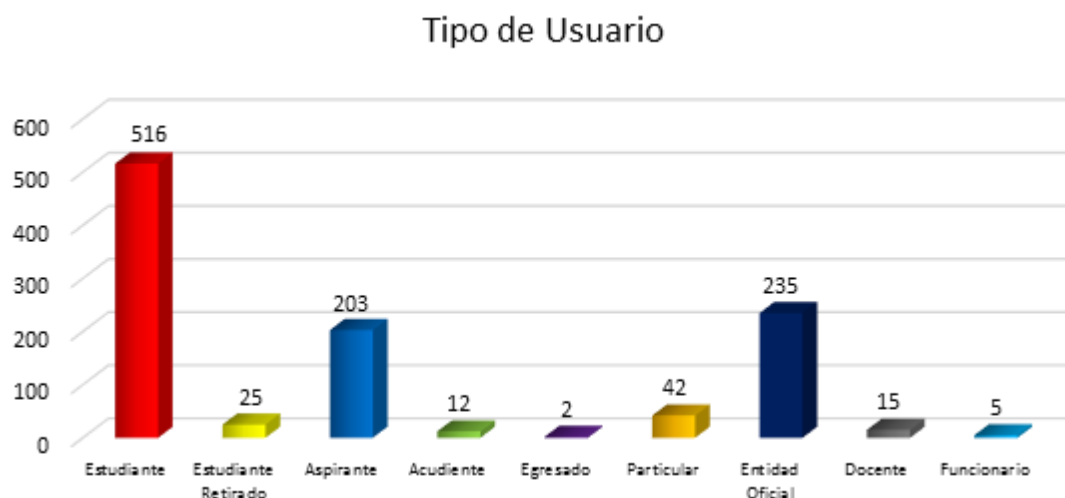
Tabla 1. PQRSf registrados por dependencia y su trámite

Dependencia	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Solicitud	Total	%	Dentro del Término	Extratemploral	Sin Respuesta - Fuera del Término	Sin respuesta - Dentro de los Términos	Total
Tesorería	3	0	370	373	20%	155	108	110	0	373
Bienestar Institucional	7	3	88	98	5%	71	4	23	0	98
Vic. Administrativa y Fmra	0	0	9	9	0%	0	3	6	0	9
Vic. Investigación	0	0	4	4	0%	4	0	0	0	4
Derecho	20	2	119	141	7%	44	46	51	0	141
Educación	0	2	28	30	2%	28	1	1	0	30
Facaec	5	1	42	48	3%	42	5	1	0	48
Salud	3	0	36	39	2%	13	5	21	0	39
Ingenierías	4	1	32	37	2%	33	3	1	0	37
Distancia	1	0	25	26	1%	21	5	0	0	26
Consejo Directivo	1	1	2	4	0%	4	0	0	0	4
Consejo Académico	0	0	1	1	0%	0	1	0	0	1
Admisiones y Registro Académico	6	1	695	702	37%	626	26	50	0	702
Rectoría	10	4	129	143	8%	77	13	53	0	143
Jurídica	0	0	8	8	0%	6	2	0	0	8
Planeación	0	0	7	7	0%	6	1	0	0	7
Contabilidad	0	0	12	12	1%	0	0	12	0	12
Vic. Académica	3	3	64	70	4%	55	2	13	0	70
Secretaría General	1	2	103	106	6%	84	3	19	0	106
Adquisiciones de B/s y S/s	0	0	4	4	0%	1	1	2	0	4
Servicios Generales	0	1	3	4	0%	1	0	3	0	4
Comunicaciones	0	0	4	4	0%	2	0	2	0	4
Consultorio Jurídico	0	0	15	15	1%	10	0	5	0	15
Total	64	21	1800	1885	100%	1283	229	373	0	1885

Fuente: Oficina de Control Interno

En cuanto al comportamiento por tipo de usuario en el primer semestre se observa que la mayor cantidad de PQRSF se recibe de los estudiantes (49%), Entidades oficiales (22%) y aspirantes (19%) y el 10% restante es presentado por estudiantes retirados, acudientes, egresados, particulares, docentes y funcionarios, como se observa en la siguiente gráfica.

Figura 3. Comportamiento PQRSF enero-junio 2015 por tipo de usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

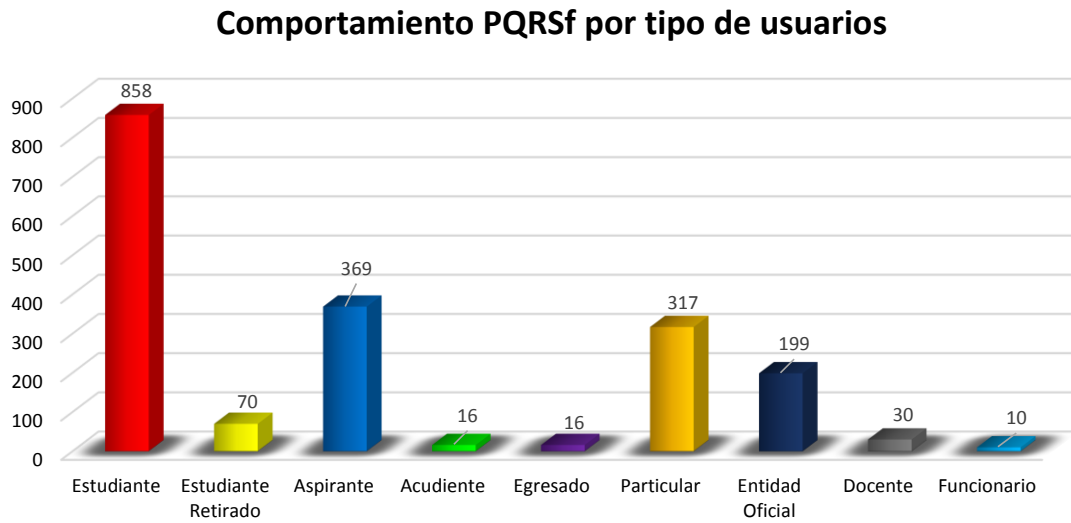
Tabla 2. Tipo de Usuario de PQRSF

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

Frente a lo presentado en el primer semestre, el comportamiento de los PQRSF por tipo de usuario de todo el año se mantuvo, pues el mayor porcentaje de PQRSF se genera por estudiantes (46%), particulares (17%), aspirantes (20%) y estudiantes retirados (4%), el 13% restante es presentado por acudientes, egresados, entidades oficiales, docentes y funcionarios.

Figura 4. Comportamiento PQRSF enero-diciembre 2015, por tipo de usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Tipo de Usuario de PQRSf enero - diciembre

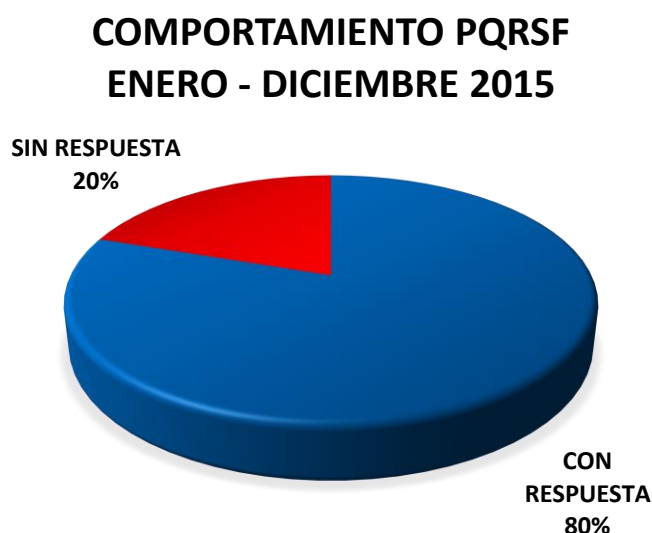
Estudiante	Estudiante Retirado	Aspirante	Acudiente	Egresado	Particular	Entidad Oficial	Docente	Funcionario	Total
858	70	369	16	16	317	199	30	10	1885
46%	4%	20%	1%	1%	17%	11%	2%	1%	100%

Fuente: Oficina de Control Interno

Entre los temas más destacados en las peticiones, quejas y reclamos se encuentran las solicitudes académicas y solicitudes de certificación de títulos tanto de empresas privadas como oficiales (Oficina de Admisiones y Registro Académico con el 37,2%), solicitud de reintegro de dinero y transferencias o cruces de saldos a favor (Oficina de Tesorería con el 19,7%), comunicados de entidades de empresas públicas y privadas y solicitudes de estudiantes (Rectoría con el 7,5%), solicitudes académicas de los estudiantes del programa de derecho (Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas con el 7,5%), solicitudes de estudiantes para aplicar estímulos académicos (Secretaría General con el 5,6%) y diversas solicitudes (Demás dependencias académico-administrativas con el 22,4%)

En cuanto al cumplimiento en la respuesta a las Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se tiene que la institución cumplió con el 80% de PQRS atendidas, correspondiendo esto a un total de 1512 atendidas de 1885 recibidas.

Figura 5. Comportamiento PQRSF enero-diciembre 2015



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 4. Comportamiento PQRSF enero - diciembre 2015

Recibidas	Atendidas	Sin Respuesta	% Cumplimiento
1885	1512	373	80%

Fuente: Oficina de Control Interno

De conformidad con lo presentado anteriormente se observan las siguientes situaciones:

- Se evidencias inconsistencias en los registros
- Las estadísticas se dificultan ya que no se diligencian correctamente el total de las casillas, por ejemplo:
 - ✓ Aún no se han realizado todas las correcciones de las observaciones que se presentaron en el informe del 14 de mayo correspondiente al primer trimestre de 2015, como se relaciona a continuación:
 - ❖ Faltan las fechas de las respuestas de los PQRSF 89 y 90.

- ❖ Se evidencia que al diligenciar la casilla de “petionario” no se hace alusión al nombre de la Institución o Entidad a la cual representan, y por lo tanto no se clasifican correctamente en tipo de usuario; por ejemplo: Registraduría, COPNIA, Alcaldía Municipal, Juzgados.
- Se observa inoportunidad en la entrega de las respuestas a la Secretaría General por parte de las dependencias responsables, dificultando la realización del informe con datos reales.
- No se evidencia el debido seguimiento a las respuestas que deben dar los responsables de los diferentes PQRSF radicados, ya que se evidencia que el 20% de los PQRSF están sin respuesta, siendo este un porcentaje superior al obtenido para la vigencia 2014.
- Basado en la información que presenta la Secretaría General, se concluye que las cifras correspondientes a la clasificación de los requerimientos presentan diferencias, las cuales no permiten determinar de forma exacta el tiempo promedio de respuesta por cada una de las tipologías (petición, queja, reclamo, solicitud de información).
- Así mismo, se evidencia falta de compromiso por parte de los funcionarios responsables de responder los diferentes PQRSF radicados en la Institución, además de que en la Secretaría General en algunas ocasiones no se registran las respuestas de las que le emiten copia, por ejemplo la respuesta del PQRSF 982 (Anónimo) fue remitida en su debido tiempo por la Oficina de Control Interno y no fue registrada como respuesta en la fecha en la cual se dio.

RECOMENDACIONES DE MEJORA CONTINÚA

- ✓ Aplicar lo regulado en el Código Contencioso Administrativo, debido a que la no contestación de los PQRSF pueden generar sanciones disciplinarias a la Institución y a los funcionarios responsables de sus respuestas, por lo tanto remito copia de este informe a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia
- ✓ 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 establecidos.
- ✓ Es importante que cada funcionario revise la información que recibe a través del Sistema de Gestión Documental –SGD- y/o correo institucional.

- ✓ Se recomienda la creación de la oficina de Atención al Ciudadano para minimizar las solicitudes de información y mejorar la comunicación con los aspirantes.
- ✓ Se sugiere gestionar la adquisición de un software para la debida radicación, control y seguimiento y cumplir con las exigencias de la Corporación Transparencia por Colombia. De igual manera, no se cuenta aún con una herramienta tecnológica que permitan al usuario, conocer en tiempo real el estado de su PQRS.
- ✓ Registrar correctamente los nombres de los peticionarios, así como de la Entidad que representa, igualmente el tipo de usuario al cual corresponde, ya que es importante llevar a cabo una correcta clasificación de la información interna y externa.
- ✓ Realizar la respectiva actualización de la Resolución institucional de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas a la Institución
- ✓ Se evidencia debilidad en la actualización permanente de la información, lo que impide un control permanente, en garantía de la oportunidad del trámite de las PQRS.
- ✓ 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.

Tuluá, 24 febrero de 2016

NORA ISNELA GÓMEZ OROZCO

Jefe Oficina Control Interno