

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

VIGENCIA ENERO-DICIEMBRE 2021

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 PQRSD, 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 2021.

3. METODOLOGÍA

Se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSD de los periodos enero – junio y julio – diciembre de 2021, 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; dispuesto en el aplicativo Siff Web.

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.

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. PQRS Recepcionadas a través del aplicativo Siif Web

Primer semestre 2021

Se recibieron un total de 630 PQRSD; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 534 (85%), Solicitud de información 50 (8%), Solicitud de documentos 19 (3%), Quejas y Reclamos 15 (2%), Requerimientos Judiciales 10 (2%) y Denuncias Anónimas 2.

Segundo semestre 2021

Se recibieron un total de 494 PQRSD; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 380 (77%), Solicitud de información 63 (13%), Quejas y Reclamos 24 (5%), Requerimientos Judiciales 17 (3%), Solicitud de documentos 9 (2%), y Denuncias Anónimas 1.

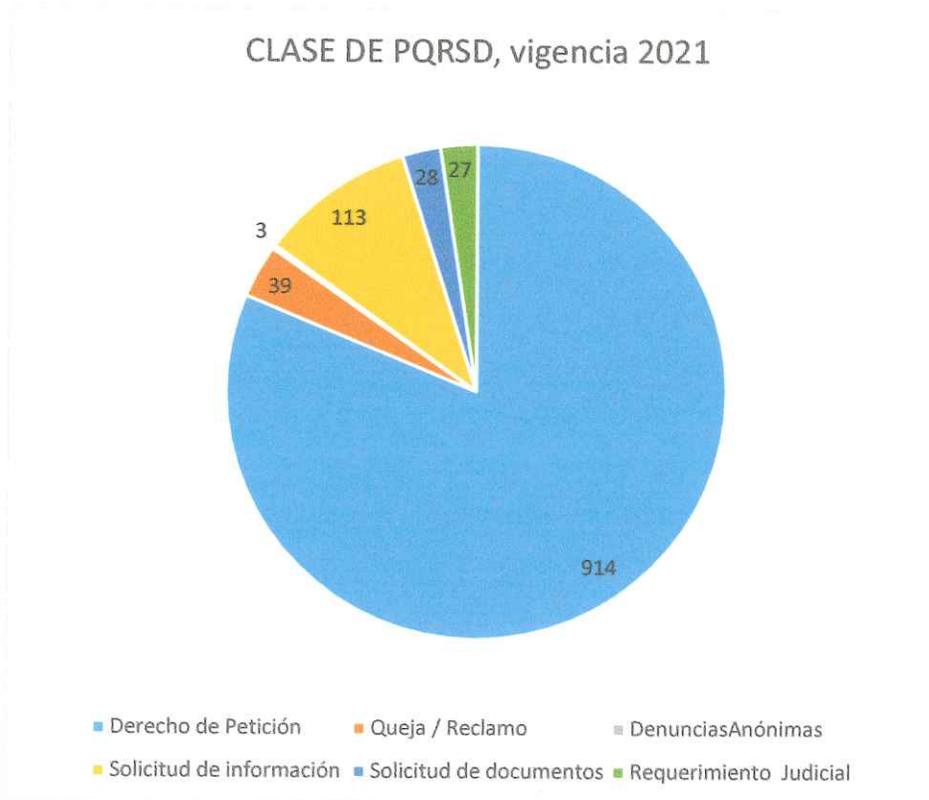
Tabla 1. Clasificación de PQRSD por número

Período	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
2021-1	534	15	2	50	19	10	630
2021-2	380	24	1	63	9	17	494
TOTAL	914	39	3	113	28	27	1124
	81%	3%	0%	10%	2%	2%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Para el periodo revisado encontramos que el concepto por el cual se recibieron más PQRSD, 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 recibidas, un 4% 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
2021-1	627	3	630
2021-2	459	35	494
TOTAL	1086	38	1124
	97%	3%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Gráfico 2. Comportamiento PQRSD periodo 2021



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 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 755 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 331, aún sin respuesta (dentro de los términos) 30 y sin respuesta (fuera del término) 8.

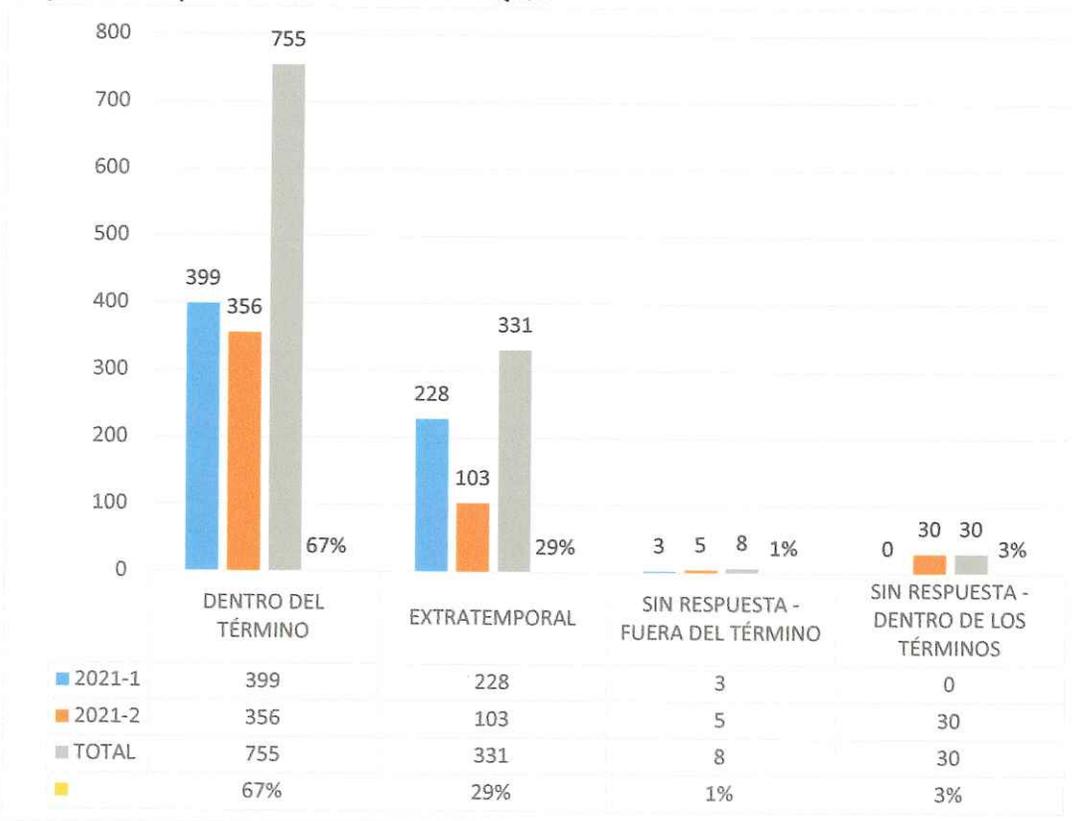
Las dependencias que presentan extemporaneidad en generar las respuestas a las PQRSD son: Oficina Jurídica y Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas.

Tabla 3. Tiempos de respuesta PQRSD

PERÍODO	DENTRO DEL TÉRMINO	EXTRATEMPORAL	SIN RESPUESTA - FUERA DEL TÉRMINO	SIN RESPUESTA - DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL
2021-1	399	228	3	0	630
2021-2	356	103	5	30	494
TOTAL	755	331	8	30	1124
	67%	29%	1%	3%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Gráfico 3. Cumplimiento de términos de PQRSD

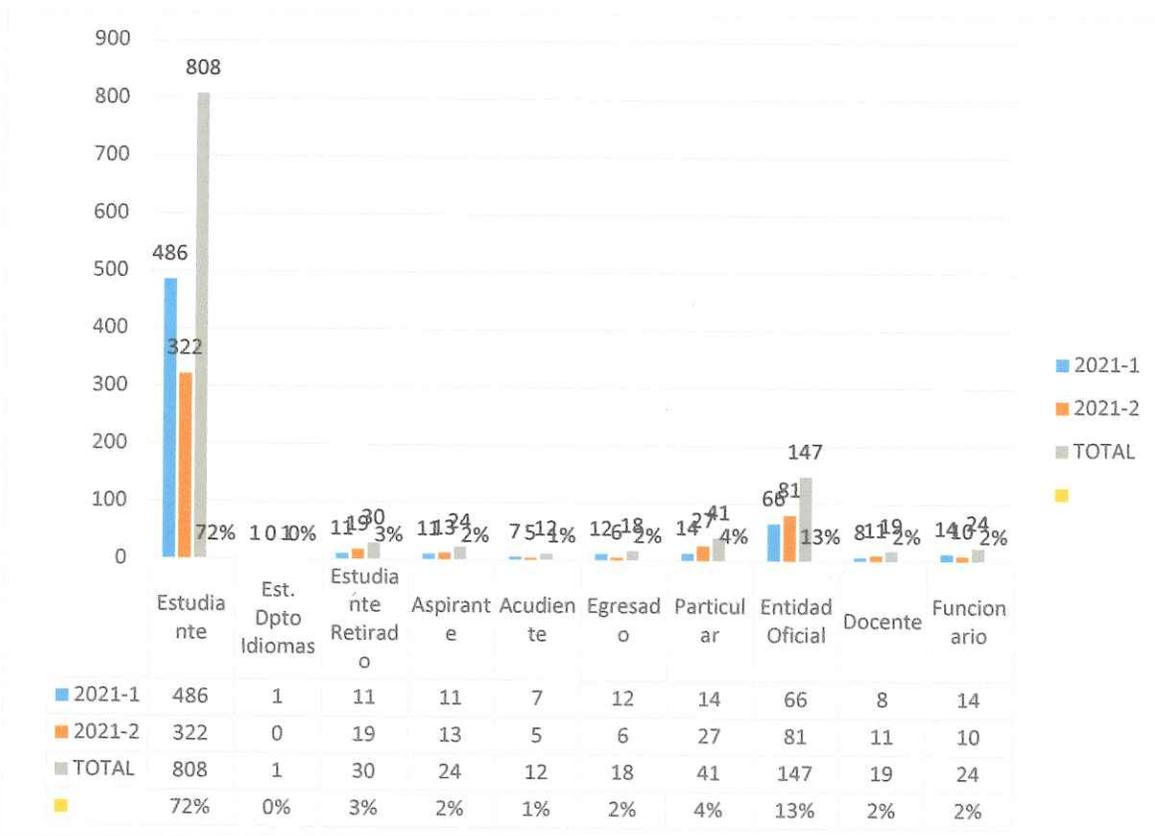


Fuente: Oficina de Control Interno

6.4. Tipo de usuario:

La clasificación de los usuarios se observa en el siguiente gráfico, evidenciando que en su mayoría son estudiantes con un 72% del total de P.Q.R.S.D; a continuación, se muestra el número de PQRSD por tipo de usuario.

Gráfico 4. Tipo de Usuario

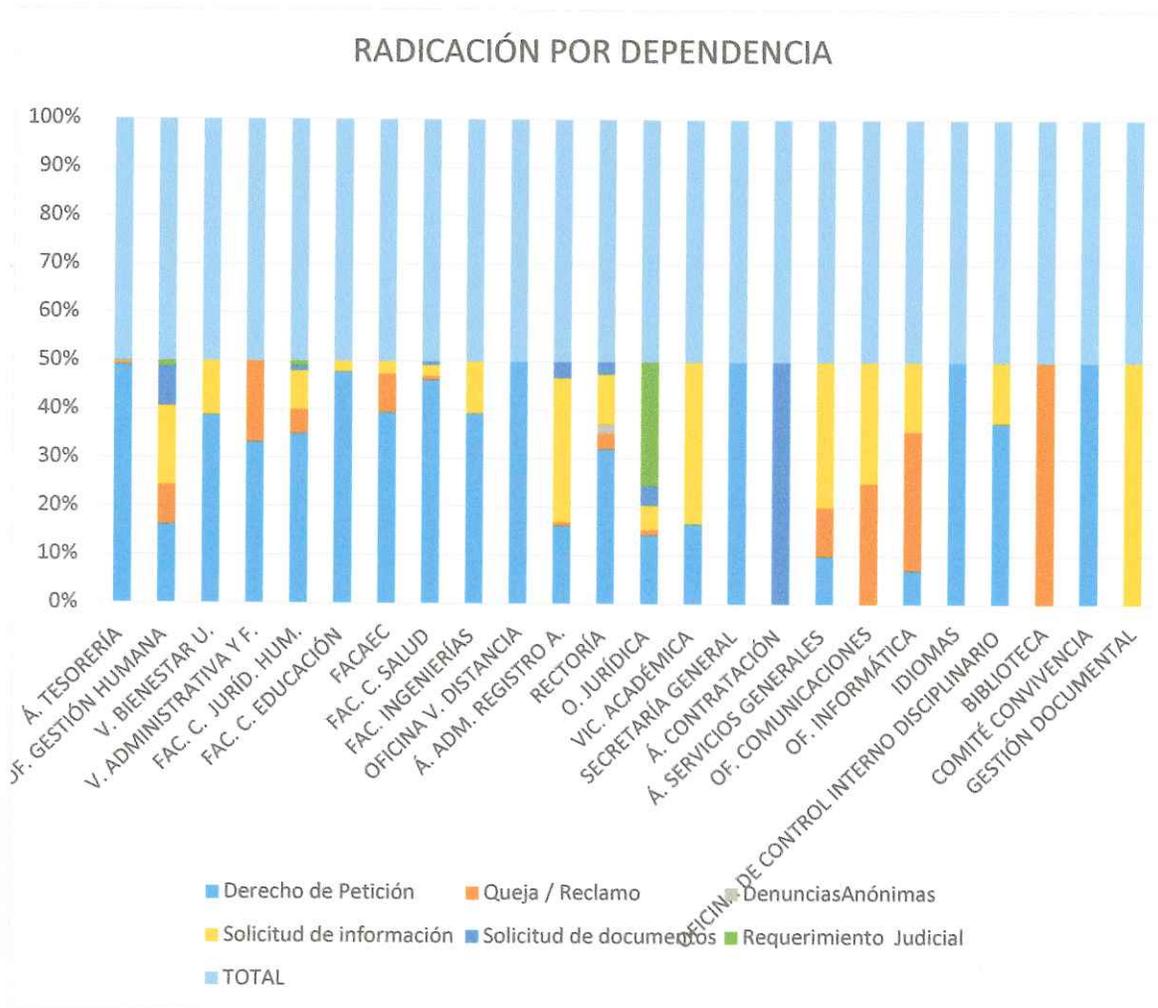


Fuente: Oficina de Control Interno

6.5. Responsables de PQRSD registrados y su trámite

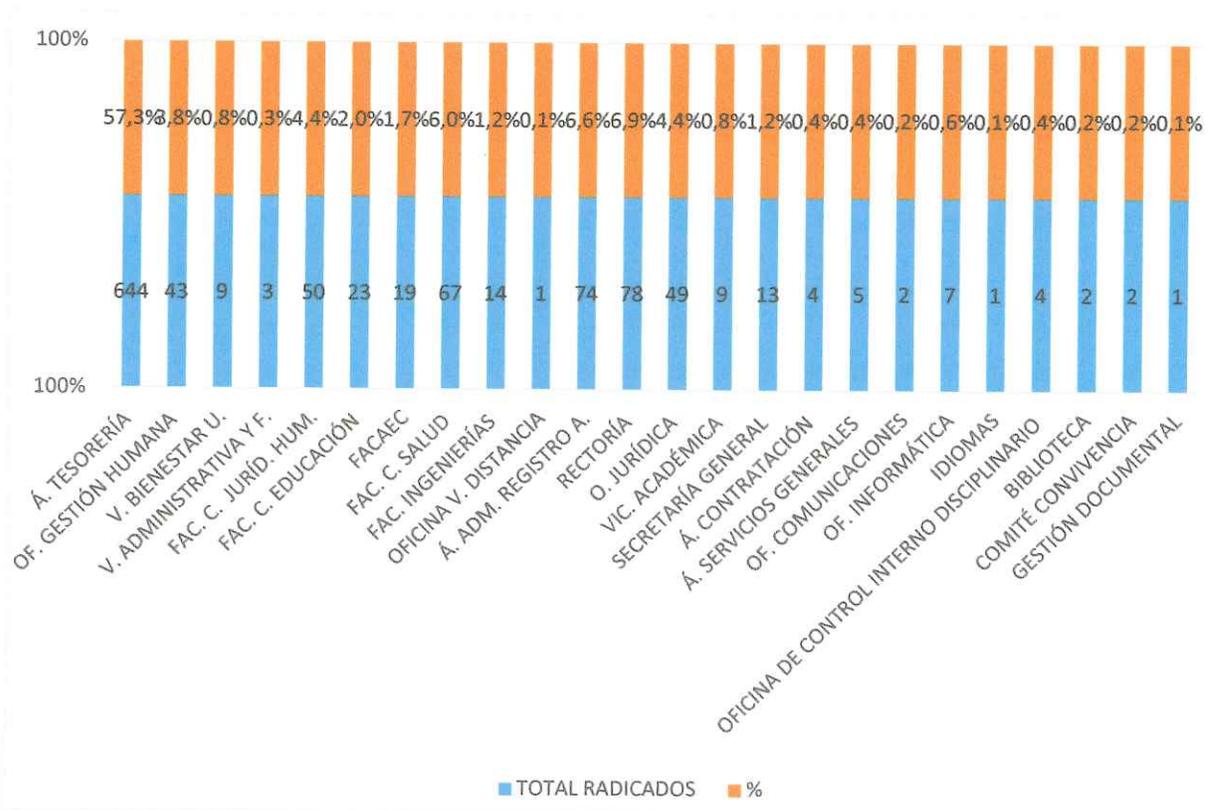
Las áreas o dependencias con mayor P.Q.R.S.D; asignadas son en primer lugar Tesorería con un total de 644 las cuales se encuentran conformadas por 633 peticiones, 7 Quejas / Reclamo, 2 solicitudes de información, 2 solicitudes de documentos; en la vigencia 2021 se evidencia un gran número de radicaciones 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 Rectoría con un total de 78 las cuales se encuentran conformadas por 50 peticiones, 5 quejas, 3 denuncias anónimas, 16 solicitudes de información y 4 solicitudes de documentos;

Gráfico 5. Clasificación de Radicación por Dependencia



Fuente: Oficina de Control Interno

Gráfico 6. Total, PQRSD por Dependencia



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

Tabla No. 4 Por tipo de petición, dependencia y oportunidad de respuesta

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL	%	Dentro del término	Extra-temporal	Sin respuesta - fuera del término	Sin respuesta - dentro de los términos
Á. TESORERÍA	633	7	0	2	2	0	644	57,3%	336	297	0	11
OF. GESTIÓN HUMANA	14	7	0	14	7	1	43	3,8%	30	13	0	0
V. BIENESTAR U.	7	0	0	2	0	0	9	0,8%	9	0	0	0
V. ADMINISTRATIVA Y F.	2	1	0	0	0	0	3	0,3%	3	0	0	0
FAC. C. JURÍD. HUM.	35	5	0	8	1	1	50	4,4%	26	7	2	15
FAC. C. EDUCACIÓN	22	0	0	1	0	0	23	2,0%	23	0	0	0
FACAEC	15	3	0	1	0	0	19	1,7%	17	2	0	0
FAC. C. SALUD	62	1	0	3	1	0	67	6,0%	65	2	0	0
FAC. INGENIERÍAS	11	0	0	3	0	0	14	1,2%	13	0	1	0
OFICINA V. DISTANCIA	1	0	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	0
Á. ADM. REGISTRO A.	24	1	0	44	5	0	74	6,6%	68	3	0	3
RECTORÍA	50	5	3	16	4	0	78	6,9%	73	1	3	1
O. JURÍDICA	14	1	0	5	4	25	49	4,4%	48	1	0	0
VIC. ACADÉMICA	3	0	0	6	0	0	9	0,8%	8	1	0	0
SECRETARÍA GENERAL	13	0	0	0	0	0	13	1,2%	13	0	0	0
Á. CONTRATACIÓN	0	0	0	0	4	0	4	0,4%	2	1	1	0
Á. SERVICIOS GENERALES	1	1	0	3	0	0	5	0,4%	3	2	0	0
OF. COMUNICACIONES	0	1	0	1	0	0	2	0,2%	2	0	0	0
OF. INFORMÁTICA	1	4	0	2	0	0	7	0,6%	6	1	0	0
IDIOMAS	1	0	0	0	0	0	1	0,1%	1	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	0	1	0	0	4	0,4%	4	0	0	0
BIBLIOTECA	0	2	0	0	0	0	2	0,2%	2	0	0	0
COMITÉ CONVIVENCIA	2	0	0	0	0	0	2	0,2%	1	0	1	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	1	0	0	1	0,1%	1	0	0	0
TOTAL	914	39	3	113	28	27	1124	100%	755	331	8	30

Fuente: Oficina de Control Interno

Al cierre del presente informe se cuenta con 30 P.Q.R.S.D; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogidos a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

6.6. Comportamiento mes a mes

El comportamiento mes a mes para la vigencia 2021, de entradas de PQRSD, se evidencia que los últimos meses con más alta radicación son los meses enero, febrero, julio y agosto.

Tabla No. 5. 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	158	4	0	6	1	0	169
FEBRERO	141	0	2	17	7	2	169
MARZO	77	6	0	5	2	0	90
ABRIL	71	3	0	10	4	4	92
MAYO	44	1	0	3	5	2	55
JUNIO	43	1	0	9	0	2	55
JULIO	77	4	1	11	0	8	101
AGOSTO	94	2	0	12	1	1	110
SEPTIEMBRE	73	0	0	10	2	0	85
OCTUBRE	60	9	0	13	1	5	88
NOVIEMBRE	51	7	0	15	4	2	79
DICIEMBRE	25	2	0	2	1	1	31
TOTAL	914	39	3	113	28	27	1124

Fuente: Oficina de Control Interno

Estas variaciones están dadas en las peticiones que realizan los estudiantes por conceptos de devoluciones de dinero, dentro del proceso de matrículas al inicio del periodo académico.

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.

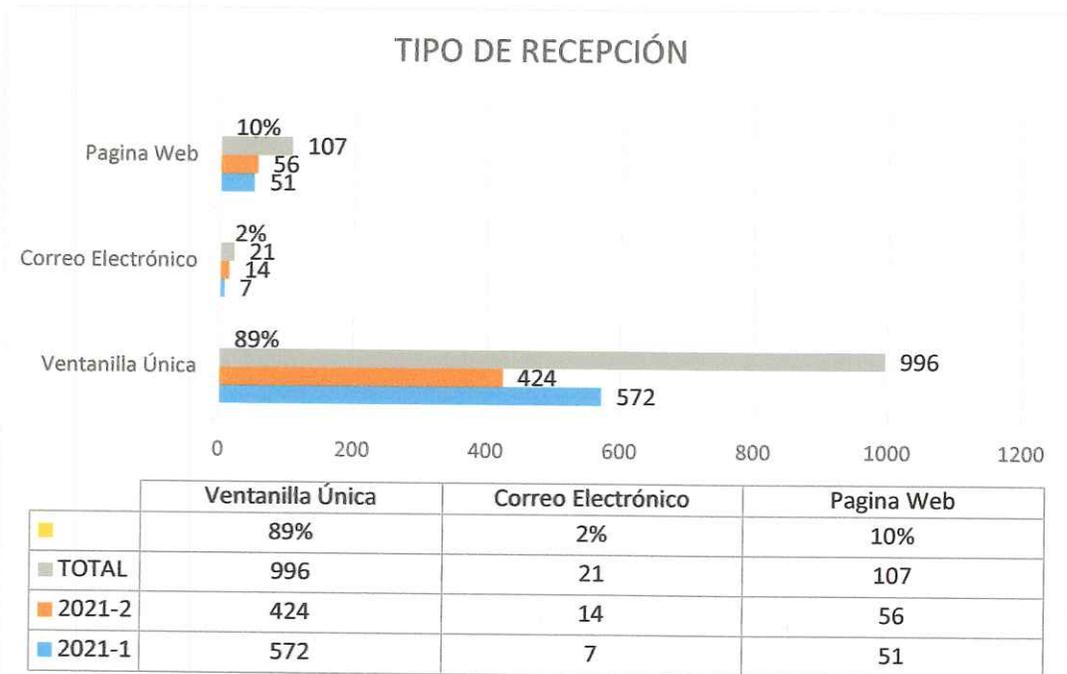
Ventanilla única. A través del aplicativo SIIFWEB se realiza la gestión de radicación de PQRSD, y el peticionario puede realizar seguimiento con el número de radicado generado.

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/pqrsd/>

De acuerdo al reporte de SIIFWEB se evidenció que por la ventanilla única se realizó la radicación de 996 PQRSD; por correo electrónico 21 y por la página WEB 107.

Gráfico 7 Participación por canal de atención



Fuente: Oficina de Control Interno

Análisis de riesgos de gestión - corrupción y tecnológicos.

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

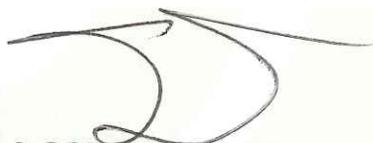
Plan de Mejoramiento

No se evidenciaron Planes de Mejoramientos asociados a hallazgos del informe de PQRSD; con corte a 31 de diciembre de 2021.

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.
- ✓ Continuar con la sensibilización a los funcionarios sobre el proceso de los PQRSD.

- ✓ 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.
- ✓ 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 PQRSD 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 y analizar a la información que proporciona las encuestas de satisfacción relacionadas con la atención de los PQRSD.
- ✓ Se debe realizar la construcción del mapa de riesgos para este proceso, herramienta que permite controlar de forma oportuna las desviaciones.
- ✓ Es procedente dar respuesta a las PQRSD que se encuentran vencidas en término y dar continuidad al desarrollo de acciones para prevenir desviaciones en forma oportuna, teniendo siempre como meta, la atención total de las PQRS dentro de los términos establecidos.



STELLA COLONIA NEIRA
Jefe Oficina Control Interno

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