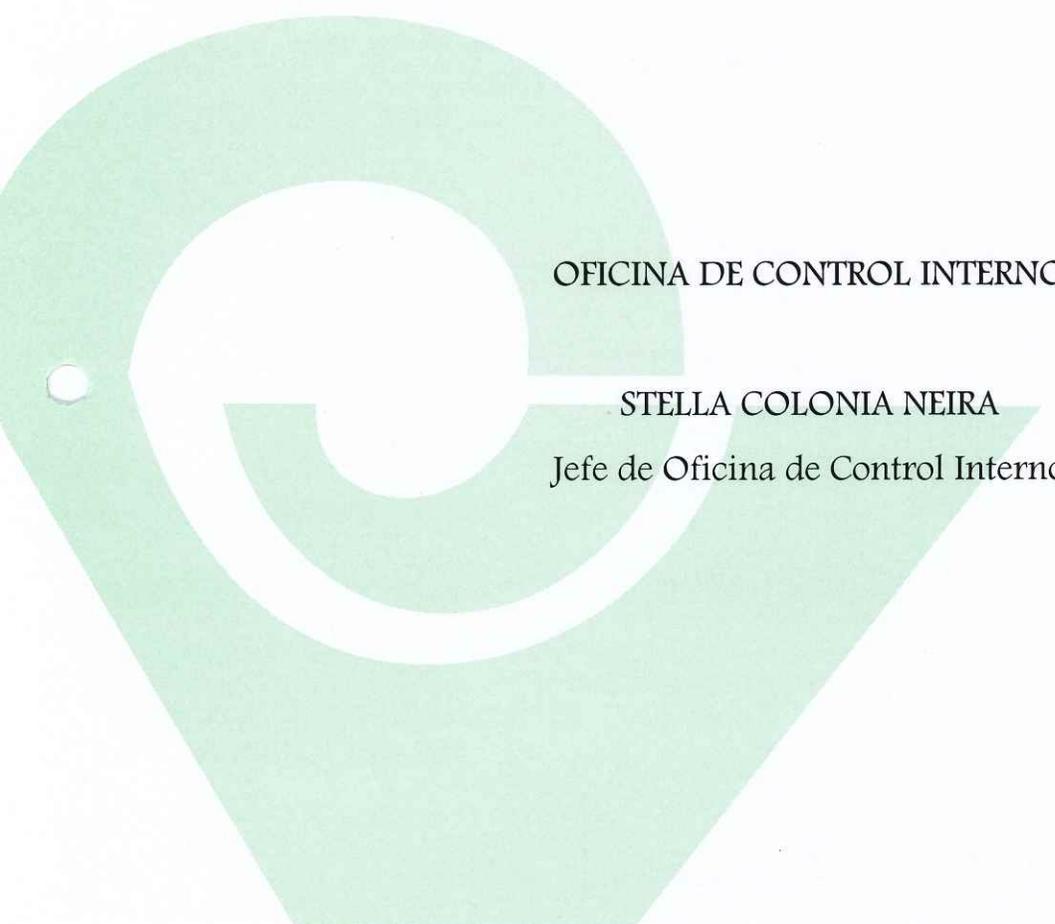


INFORME DE SEGUIMIENTO
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Semestre 2020 - 1



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.

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 – junio de 2020.

3. METODOLOGÍA

Mediante oficio con Radicado No. 202010100011133 del 01 julio, se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSD del período Enero-Junio de 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 ORFEO, correo electrónico y formulario P.Q.R.S.D.

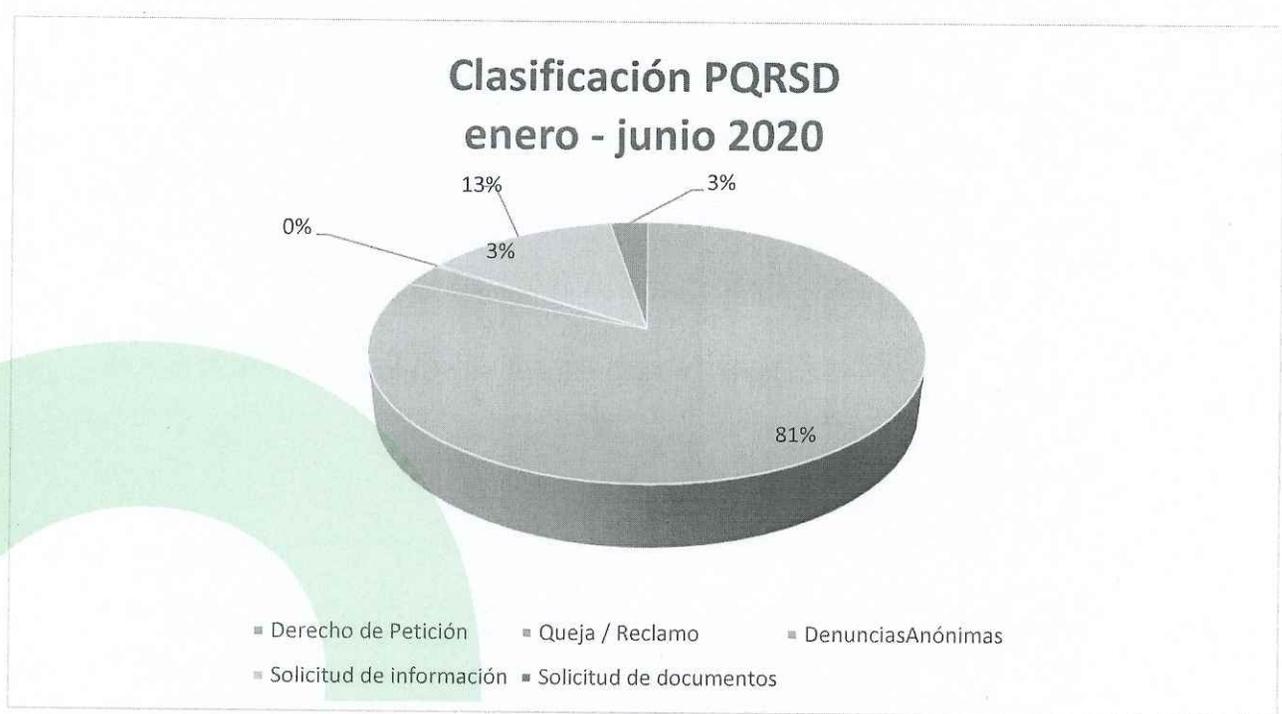
4. RESULTADOS

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 el periodo enero – junio 2020

Se recibieron un total de 725 PQRSD; distribuidos en Derechos de Petición 587, Solicitud de información 96, Quejas y Reclamos 21, Solicitud de documentos 19, y Denuncias Anónimas 2.

Figura 1. Clase de PQRSD



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 20% no presentan respuesta.

Figura 2. Comportamiento PQRSD enero – junio 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:

Informe de seguimiento PQRSD 2020-1

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:

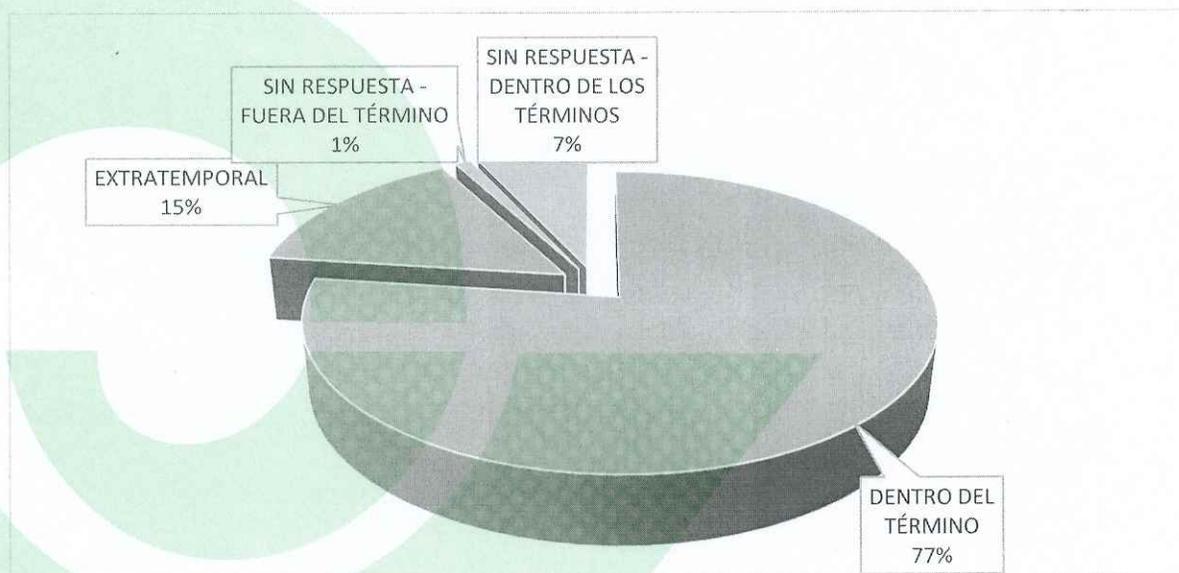
(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(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 559 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 109, sin respuesta (fuera del término) 7 y sin respuesta (dentro de los términos) 50.

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 68,4% del total de P.Q.R.S.D; por tipo de usuario.

Figura 4. Tipo de Usuario



Fuente: Oficina de Control Interno

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 281 las cuales se encuentran conformadas por 273 peticiones, 7 solicitudes y 1 queja; en segundo lugar, está la facultad de ciencias de la Salud con un total de 120 las cuales se encuentran conformadas por 107 peticiones, 7 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.

Informe de seguimiento PQRSD 2020-1

Tabla 1. PQRSD registrados por dependencia y su trámite

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	TOTAL	%	Dentro del término	Extra-temporal	Sin respuesta - fuera del término	Sin respuesta - dentro de los términos	TOTAL
Á. Tesorería	273	1	0	7	0	281	38.8	174	75	0	32	281
Of. Gestión Humana	17	3	0	10	3	33	4.6	27	3	1	2	33
V. Bienestar U.	15	0	0	3	0	18	2.5	17	1	0	0	18
V. Administrativa Y F.	3	0	0	0	0	3	0.4	3	0	0	0	3
V. Investigación Y P.	1	0	0	0	0	1	0.1	1	0	0	0	1
Fac. C. Juríd. Hum.	50	1	0	3	0	54	7.4	48	5	0	1	54
Fac. C. Educación	10	0	0	1	0	11	1.5	11	0	0	0	11
Facaec	11	0	0	1	0	12	1.7	11	1	0	0	12
Fac. C. Salud	107	7	0	6	0	120	16.6	115	3	0	2	120
Fac. Ingenierías	10	1	1	1	0	13	1.8	10	0	0	3	13
Oficina V. Distancia	1	0	0	1	0	2	0.3	1	0	1	0	2
Á. Adm. Registro A.	22	0	0	35	12	69	9.5	48	10	3	8	69
Rectoría	38	1	0	4	0	43	5.9	35	6	0	2	43
O. Jurídica	5	0	0	18	0	23	3.2	20	3	0	0	23
O. Planeación	1	0	0	0	0	1	0.1	1	0	0	0	1
Vic. Académica	10	1	1	0	1	13	1.8	12	1	0	0	13
Secretaría General	8	1	0	1	1	11	1.5	11	0	0	0	11
Á. Contratación	3	0	0	0	2	5	0.7	2	1	2	0	5
Á. Servicios Generales	0	1	0	1	0	2	0.3	2	0	0	0	2
O. Informática	0	0	0	1	0	1	0.1	1	0	0	0	1
Idiomas	2	0	0	1	0	3	0.4	3	0	0	0	3
Of. Control Interno disciplinario	0	4	0	2	0	6	0.8	6	0	0	0	6
TOTAL	587	21	2	96	19	725	100%	559	109	7	50	725

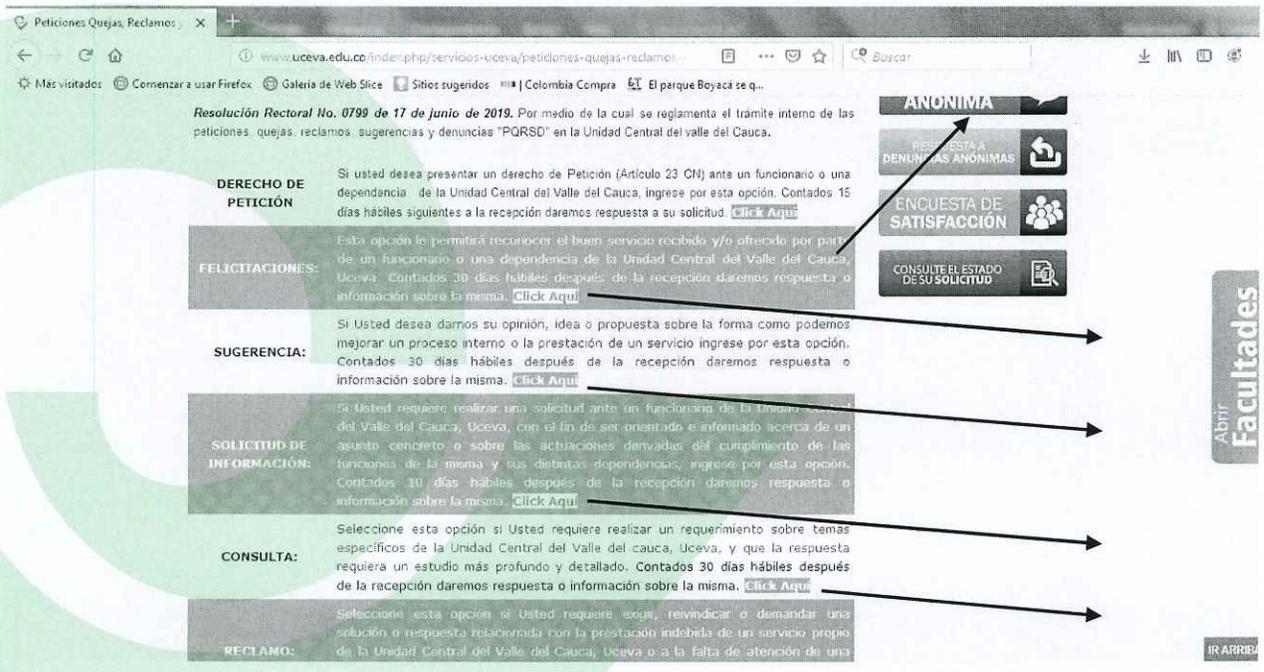
Fuente: Oficina de Control Interno

Al cierre del presente informe se cuenta con 50 P.Q.R.S.D; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogidos a lo establecido en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

Informe de seguimiento PQRSD 2020-1

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 ORFEO. En la página web institucional en el siguiente enlace los usuarios realizan el procedimiento.

<http://www.uceva.edu.co/index.php/servicios-uceva/peticiones-quejas-reclamos-y-felicitaciones>



Informe de seguimiento PQRSD 2020-1

UCEVA
Institución de Educación Superior
Unidad Central del Valle del Cauca

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 111111111 y el sistema cargara automaticamente la información

INFORMACIÓN SOLICITANTE

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

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 2020-1

INFORMACIÓN DE SU SOLICITUD

Tipo de solicitud * Referente al Radicado No. Asunto *

Tipos de usuarios o grupos de interés *
 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.

Peticiónes 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. Contados 30 días hábiles después de la recepción daremos respuesta o información sobre la misma. [Click Aquí](#)

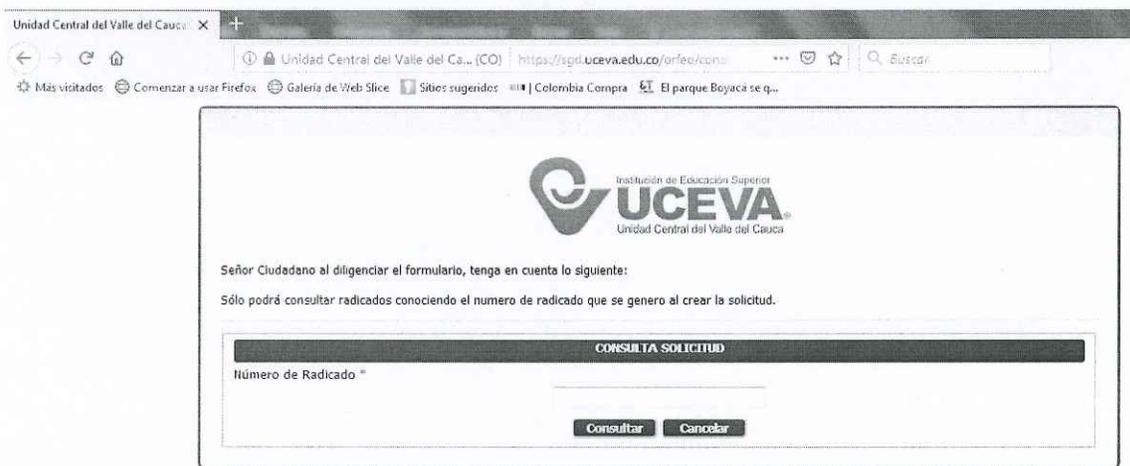
SUGERENCIA:
 Si Usted desea darnos su opinión, idea o propuesta sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio ingrese por esta opción. Contados 30 días hábiles después de la recepción daremos respuesta o

DENUNCIA ANONIMA
 RESPUESTA A DENUNCIAS ANONIMAS
 ENCUESTA DE SATISFACCION
 CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD

Abrir Facultades

ARRIBA

Informe de seguimiento PQRSD 2020-1



Esta herramienta le permite al usuario además de realizar el P.Q.R.S.D; hacer seguimiento del mismo mediante el número de radicado que genera.

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

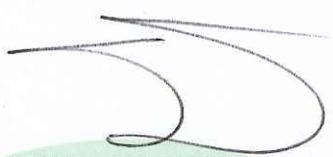
Se asigna un número de radicación el cual es notificado a través del correo electrónico al peticionario, al igual que la respuesta.

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 de la ciudadela. Así la Institución garantiza el cumplimiento a lo establecido en las disposiciones normativas.

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 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.
- ✓ 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