

Informe de Seguimiento Proceso

de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

SEGUNDO SEMESTRE 2023



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

VIGENCIA JULIO - DICIEMBRE 2023

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

Informe de seguimiento realizado a los P.Q.R.S.D.; registrados y gestionados a través del procedimiento que lidera la Secretaría General de la Institución, para el periodo julio – diciembre de 2023.

3. METODOLOGÍA

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

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.
- ✓ **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. PQRS recepcionadas a través del aplicativo Siif Web

Segundo semestre 2023

Se recibieron un total de 368 PQRSD; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 323 (88%), Solicitud de información 22 (6%), Quejas y Reclamos 14 (4%), Solicitud de documentos 5 (1%), y Requerimientos Judiciales 2 (1%) y Denuncias anónimas 2 (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
2023-2	323	14	2	22	5	2	368
	88%	4%	1%	6%	1%	1%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Para la vigencia 2023 los PQRSD que se radicados a través de la aplicación Siifweb, de acuerdo a su clasificación, fue:

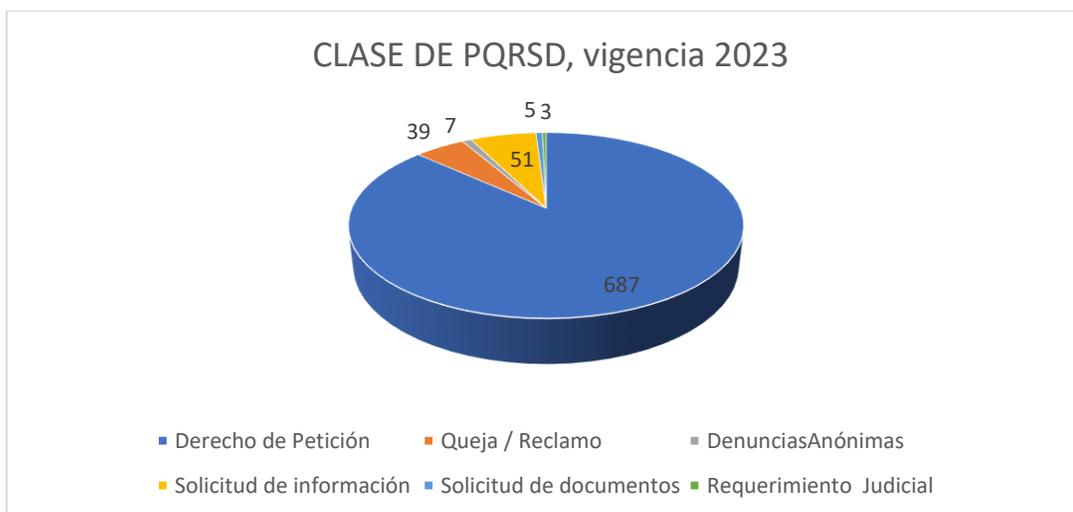
Tabla 2- Clasificación de PQRSD vigencia 2023

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
2023-2	323	14	2	22	5	2	368
TOTAL	687	39	7	51	5	3	792
	87%	5%	1%	6%	1%	0%	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 13% no presentan respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, para el segundo semestre de 2023. Es de anotar que en el total de “con respuesta”, se incluyen las respuestas dadas extemporáneamente.

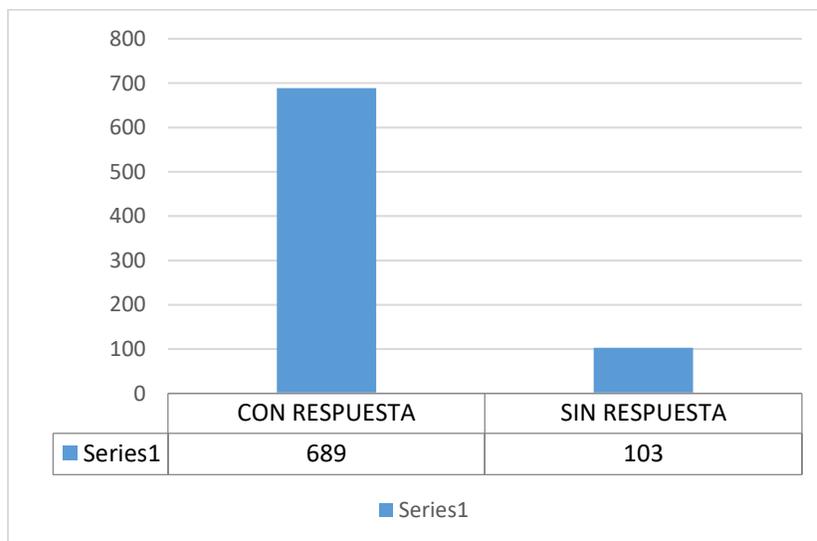
Tabla No. 3 Comportamiento de atención PQRSD

PERÍODO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
2023-2	320	48	368

Fuente. Informe Sif Web

En el periodo 2023 se recibieron un total de 792 PQRSD, de este total 103 no presentan respuesta.

Gráfico 2. Comportamiento PQRSD periodo 2023



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.

En términos de oportunidad de respuesta a los PQRSD en el periodo julio – diciembre fue 236 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 84, aún sin respuesta (dentro de los términos) 12 y sin respuesta (fuera del término) 36.

Con respecto al informe 2023-1, se obtuvieron respuesta de 64 PQRSD posteriores a generar el respectivo informe en el mes de julio.

En la siguiente tabla se analiza los términos de respuesta a los PQRSD para la vigencia 2023.

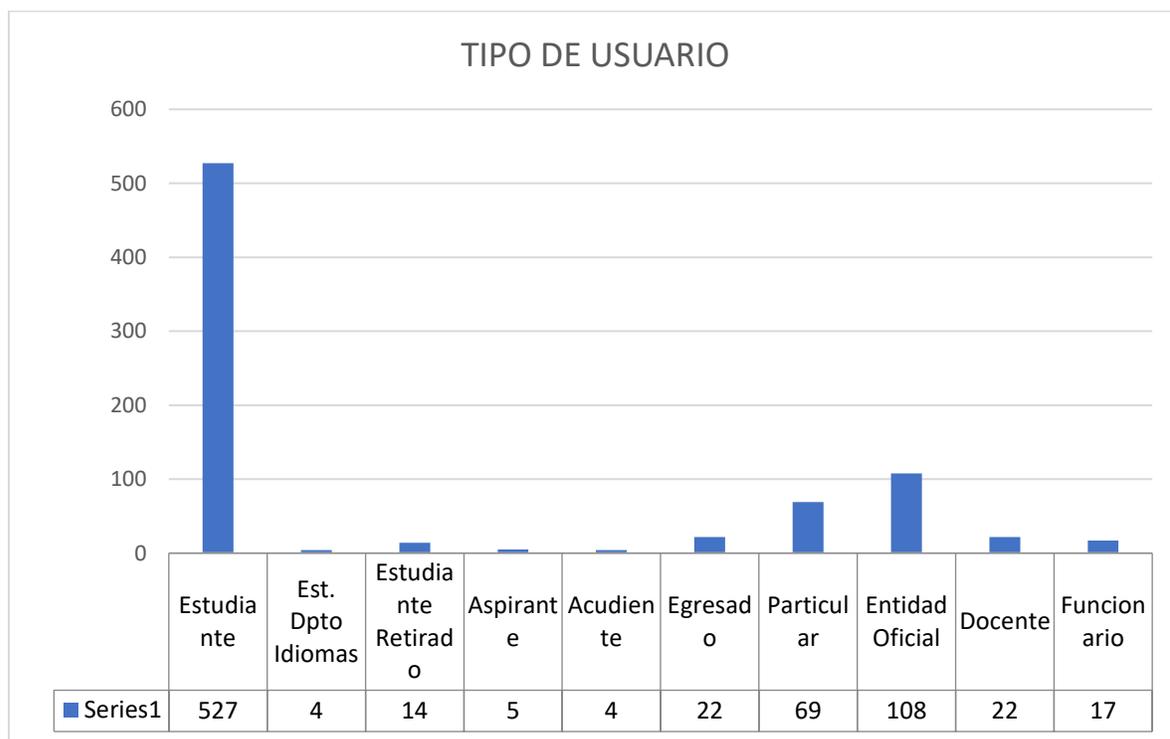
Tabla No. 4 Comportamiento de respuesta PQRSD

PERÍODO	DENTRO DEL TÉRMINO	EXTRATEMPORAL	SIN RESPUESTA - FUERA DEL TÉRMINO	SIN RESPUESTA - DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL
2023-1	164	205	55	0	424
2023-2	236	84	36	12	368
TOTAL	400	289	91	12	792
	51%	36%	11%	2%	100%

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 66.5% del total de P.Q.R.S.D; a continuación, se muestra el número de PQRSD por tipo de usuario.

Gráfico 3. Tipo de Usuario

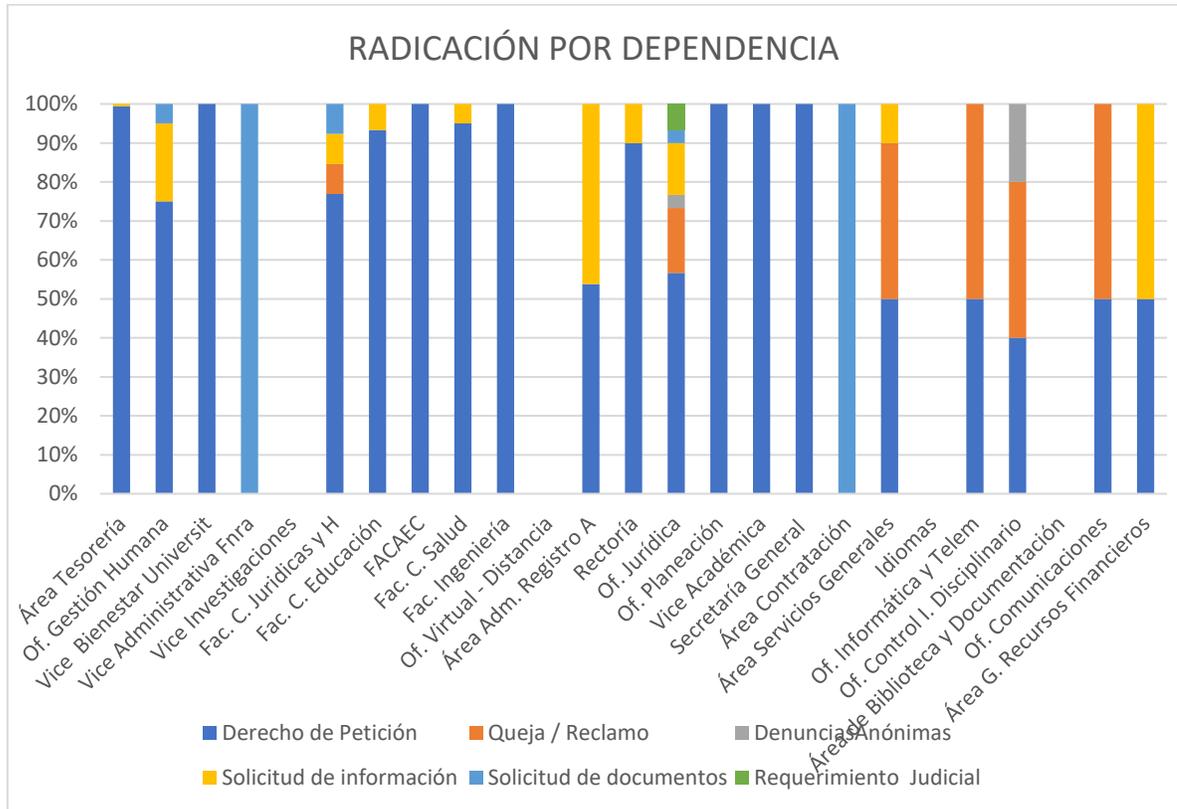


Fuente: Oficina de Control Interno

6.5. Responsables de PQRSD registrados y su trámite

Las áreas o dependencias para la vigencia 2023 con mayor número de PQRSD asignadas son en primer lugar; Tesorería con un total de 383 las cuales se encuentran conformadas por 380 peticiones, 1 denuncia anónima, 2 solicitud de información; estas radicaciones son realizadas por parte de los estudiantes que se beneficiaron de los auxilios enviados por el Gobierno Nacional, y que solicitan devolución de pagos realizados por concepto de matrícula; en segundo lugar, está la Facultad de Ciencias de la Salud con un total de 68 radicados las cuales se encuentran conformadas por 65 peticiones, 2 solicitud de información, y 1 queja.

Gráfico 4. Clasificación de Radicados por Dependencia



Fuente: Oficina de Control Interno

Al cierre del presente informe se cuenta con 12 P.Q.R.S.D; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogidos a lo establecido en Ley 1437 de 2011.

En la siguiente tabla se clasifican los PQRSD recibidos en el 2023, por tipo de petición, dependencia y oportunidad de respuesta.

Tabla No.5 Clasificación de PQRSD vigencia 2023

	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL	%
Área Tesorería	380	0	1	2	0	0	383	48,4%
Of. Gestión Humana	25	1	0	8	1	1	36	4,5%
Vice Bienestar Universit	2	0	0	0	0	0	2	0,3%
Vice Administrativa Fnra	1	0	0	0	1	0	2	0,3%
Vice Investigaciones	2	0	0	2	0	0	4	0,5%
Fac. C. Jurídicas y H	24	2	1	2	1	0	30	3,8%
Fac. C. Educación	29	0	0	1	0	0	30	3,8%
FACAEC	13	0	0	0	0	0	13	1,6%
Fac. C. Salud	65	1	0	2	0	0	68	8,6%
Fac. Ingeniería	22	2	0	0	0	0	24	3,0%
Área Adm. Registro A	21	2	0	14	0	0	37	4,7%
Rectoría	44	1	2	3	0	0	50	6,3%
Of. Jurídica	17	5	1	5	1	2	31	3,9%
Of. Planeación	4	0	0	2	0	0	6	0,8%
Vice Académica	12	4	0	0	0	0	16	2,0%
Secretaría General	13	0	0	0	0	0	13	1,6%
Área Contratación	0	1	0	1	1	0	3	0,4%
Área Servicios Generales	6	5	0	1	0	0	12	1,5%
Idiomas	1	1	0	0	0	0	2	0,3%
Of. Informática y Telem	1	2	0	0	0	0	3	0,4%
Of. Control I. Disciplinario	2	11	2	3	0	0	18	2,3%
Área de Biblioteca y Documentación	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Of. Comunicaciones	1	1	0	0	0	0	2	0,3%
Área G. Recursos Financieros	1	0	0	5	0	0	6	0,8%
TOTAL	687	39	7	51	5	3	792	100%

Dentro del término	Extra-temporal	Sin respuesta – fuera del término	Sin respuesta – dentro de los términos
171	208	4	0
25	5	6	0
1	0	1	0
1	1	0	0
0	2	2	0
19	6	5	0
28	2	0	0
11	2	0	0
14	21	29	4
19	4	1	0
26	9	0	2
31	6	12	1
8	9	12	2
2	0	4	0
8	2	6	0
11	0	0	2
0	0	2	1
2	10	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
15	1	2	0
0	0	1	0
2	0	0	0
1	1	4	0
400	289	91	12

Fuente: Oficina de Control Interno

6.6. Comportamiento mes a mes

El comportamiento mes a mes para la vigencia 2023 de entradas de PQRSD, se evidencia que los últimos meses con más alta radicación son los meses febrero y agosto; que son los meses posteriores a las matrículas académicas de cada periodo.

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
JULIO	63	1	0	3	0	0	67
AGOSTO	87	0	0	1	0	0	88
SEPTIEMBRE	65	3	0	8	2	0	78
OCTUBRE	42	5	0	2	1	0	50
NOVIEMBRE	45	5	1	4	1	1	57
DICIEMBRE	21	0	1	4	1	1	28
TOTAL	687	39	7	51	5	3	792

Fuente: Oficina de Control Interno

6.7 Canales de Atención

Los canales de recepción de PQRSD, más utilizados fueron presentación personal a través de la ventanilla única, los medios digitales como la página web y el correo electrónico.

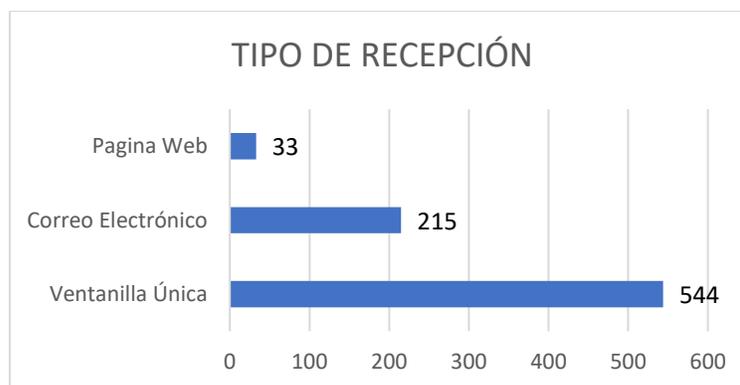
Ventanilla única. A través del aplicativo SIIFWEB se realiza la gestión de radicación de PQRSD, y el peticionario puede realizar seguimiento con el número de radicado generado.

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 544 PQRSD; por correo electrónico 215 y por la página WEB 33.

Gráfico 5 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 ni registrados en el aplicativo Isolucion 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 30 de junio de 2023.

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 –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 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 y analizar a la información que proporciona las encuestas de satisfacción relacionadas con la atención de los P.Q.R.S.D.
- ✓ Se recomienda realizar la construcción del mapa de riesgos para este proceso.



STELLA COLONIA NEIRA
Jefe Oficina Control Interno

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