

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

SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2022



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

SEGUNDO SEMESTRE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

STELLA COLONIA NEIRA
Jefe de Oficina de Control Interno

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.

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 Secretaría General de la Institución, para el periodo julio – diciembre de 2022.

3. METODOLOGÍA

Se solicitó a la Secretaría General el registro de los PQRSD para el periodo de julio – diciembre y el consolidado de 2022, 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 PQRS.

6. RESULTADOS

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

6.1. PQRS Recepcionadas a través del aplicativo Siif Web

Primer semestre 2022

Se recibieron un total de 389 PQRS; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 316 (81%), Solicitud de información 51 (13%), Quejas y Reclamos 15 (4%), Solicitud de documentos 2 (1%), y Requerimientos Judiciales 4 (1%).

Segundo semestre 2022

Se recibieron un total de 389 PQRSD; distribuidos de acuerdo a su naturaleza así; en Derechos de Petición 316 (81%), Solicitud de información 51 (13%), Quejas y Reclamos 15 (4%), Solicitud de documentos 2 (1%), y Requerimientos Judiciales 4 (1%).

Tabla 1. Clasificación de PQRSD por número vigencia 2022

Período	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
2022-2	318	13	0	51	17	6	405
	79%	3%	0%	13%	4%	1%	100%

Período	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
2022-1	316	15	1	51	2	4	389
	81%	4%	0%	13%	1%	1%	100%

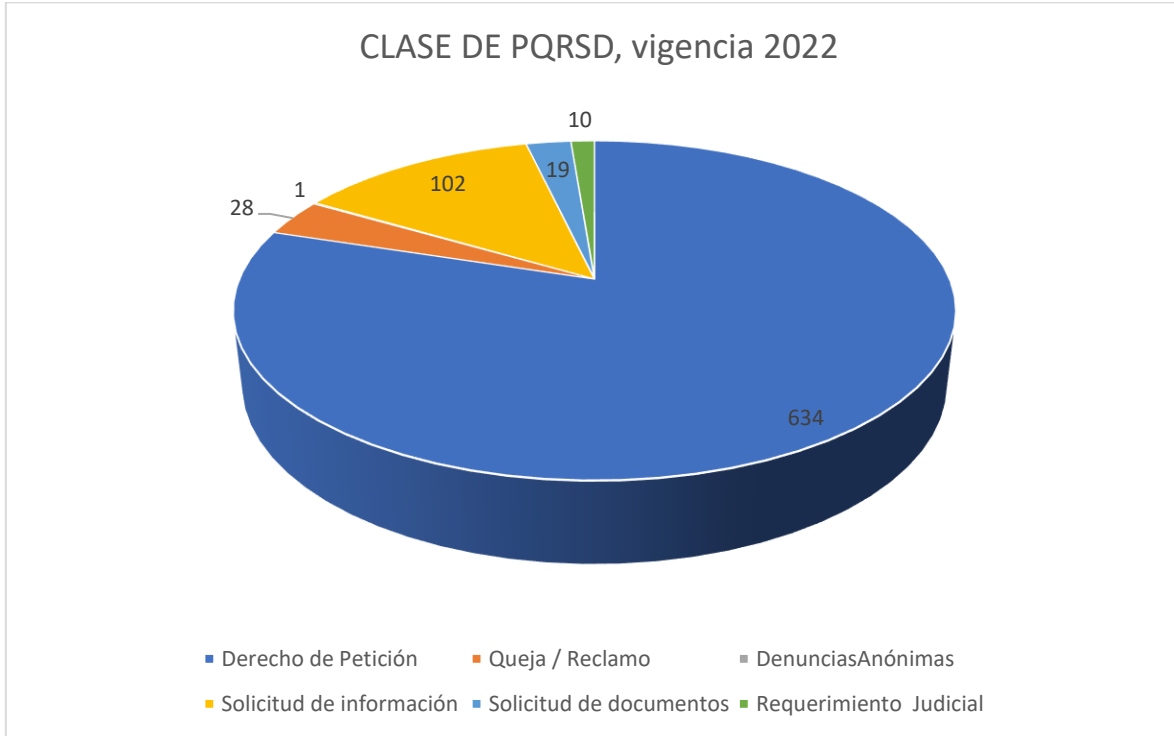
Período	Derecho de Petición	Queja / Reclamo	Denuncias Anónimas	Solicitud de información	Solicitud de documentos	Requerimiento Judicial	TOTAL
2022-1	316	15	1	51	2	4	389
2022-2	318	13	0	51	17	6	405
TOTAL	634	28	1	102	19	10	794
	80%	4%	0%	13%	2%	1%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Para el segundo semestre encontramos que el concepto por el cual se recibieron más PQRSD, son los derechos de petición, que son un 79% del total; igualmente se presenta un aumento en el número de solicitudes de documentos.

El comportamiento en el primer semestre de la vigencia 2022, nos indica que la tendencia en 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

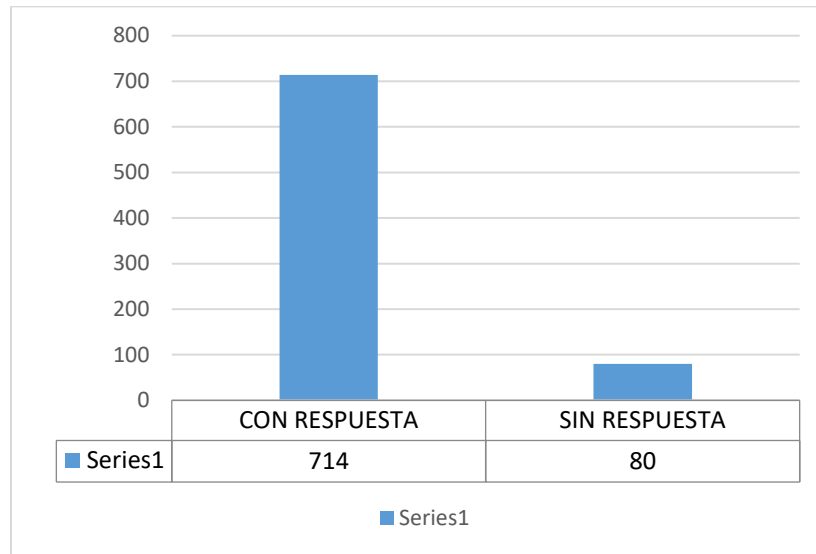
En la atención a los tiempos establecidos para resolver una P.Q.R.S.D; se encontró que, del total recibidas, un 10% no presentan respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley. Es de anotar que en el total de “con respuesta”, se incluyen las respuestas dadas extemporáneamente.

Tabla No. 2 Comportamiento de atención PQRSD

PERÍODO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TOTAL
2022-1	398	7	405
2022-2	316	73	389
TOTAL	714	80	794
	90%	10%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Gráfico 2. Comportamiento PQRSD periodo 2022



Fuente: Oficina de Control Interno

Los PQRSD que no registran respuesta representan un 11%; para lo cual se hace necesario que los funcionarios responsables; identifiquen las causas de la no respuesta o si han utilizado otros medios para dar respuesta.

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 hasta el 17 mayo de 2022, con la promulgación de la Ley 2207 de 2022, por medio de la cual deroga el artículo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, para el presente informe se hizo revisión y ajuste de las fechas de vencimiento de las PQRSD, tomando como base las normas mencionadas.

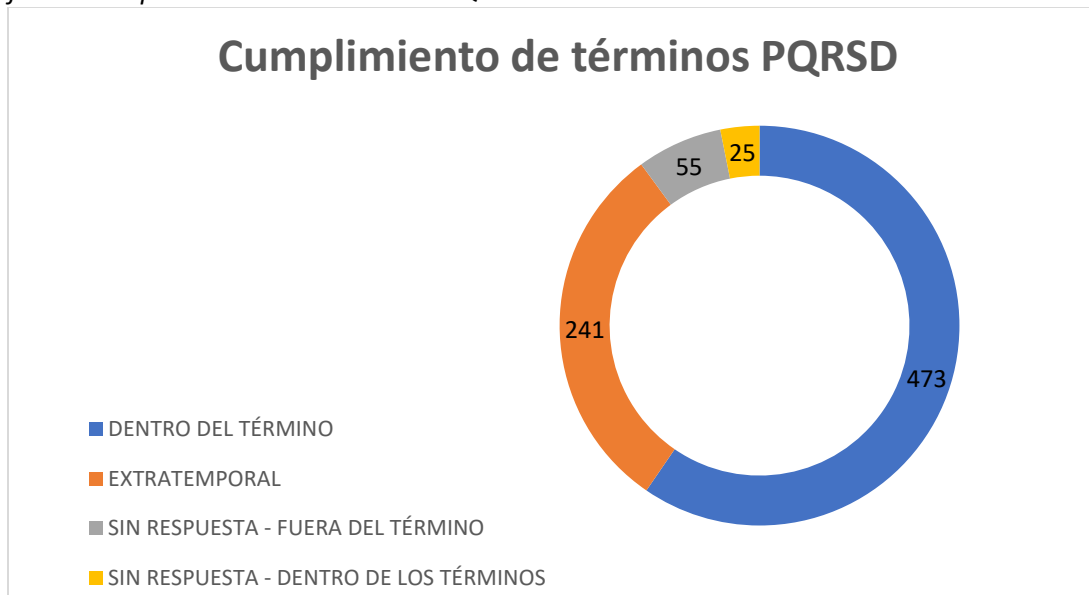
La oportunidad de respuesta a los PQRSD; fue 473 con respuesta dentro de los términos, con respuesta extra temporal 241, aún sin respuesta (dentro de los términos) 25 y sin respuesta (fuera del término) 55. Esto nos indica que la eficacia en la respuesta es de 63% teniendo en cuenta las respuestas y no respuestas dentro de termino.

Tabla No. 3 Comportamiento de respuesta PQRSD

PERÍODO	DENTRO DEL TÉRMINO	EXTRATEMPORAL	SIN RESPUESTA - FUERA DEL TÉRMINO	SIN RESPUESTA - DENTRO DE LOS TÉRMINOS	TOTAL
2022-1	283	115	7	0	405
2022-2	190	126	48	25	389
TOTAL	473	241	55	25	794
	60%	30%	7%	3%	100%

Fuente. Informe Siif Web

Gráfico 3. Cumplimiento de términos de PQRSD

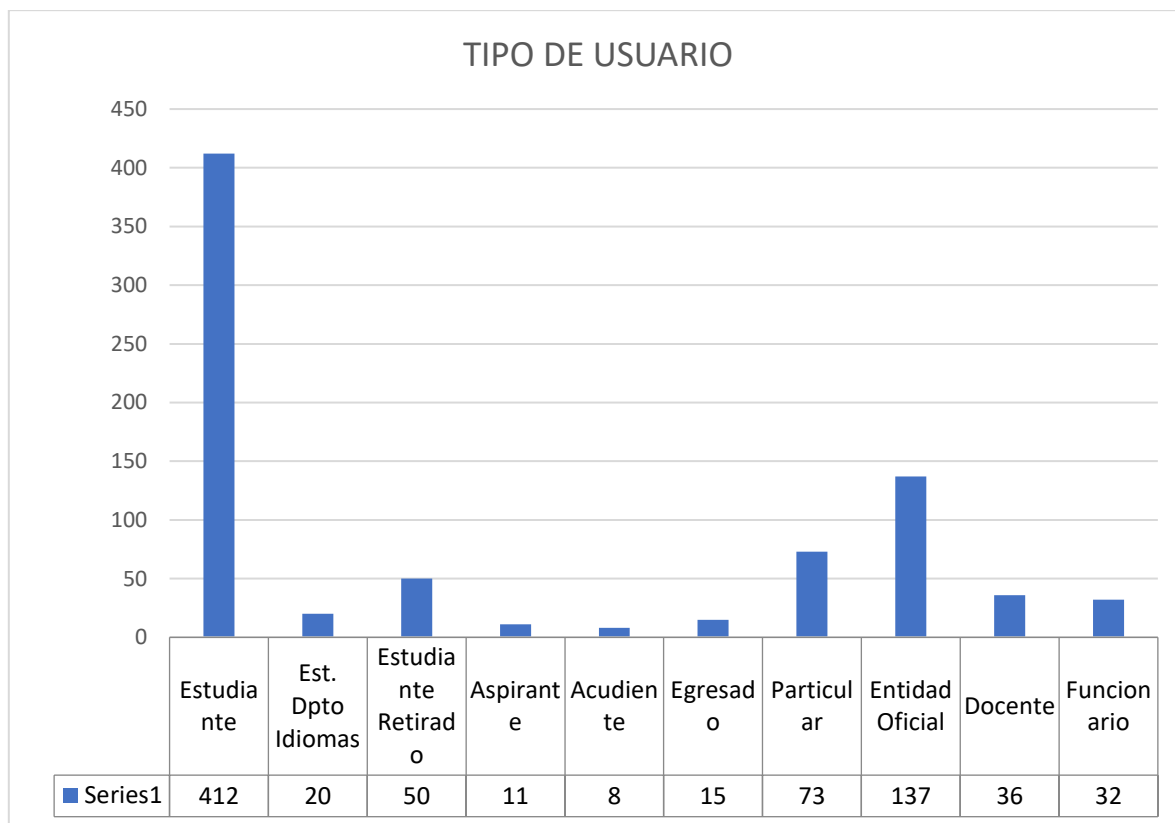


Fuente: Oficina de Control Interno

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 56.8% 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



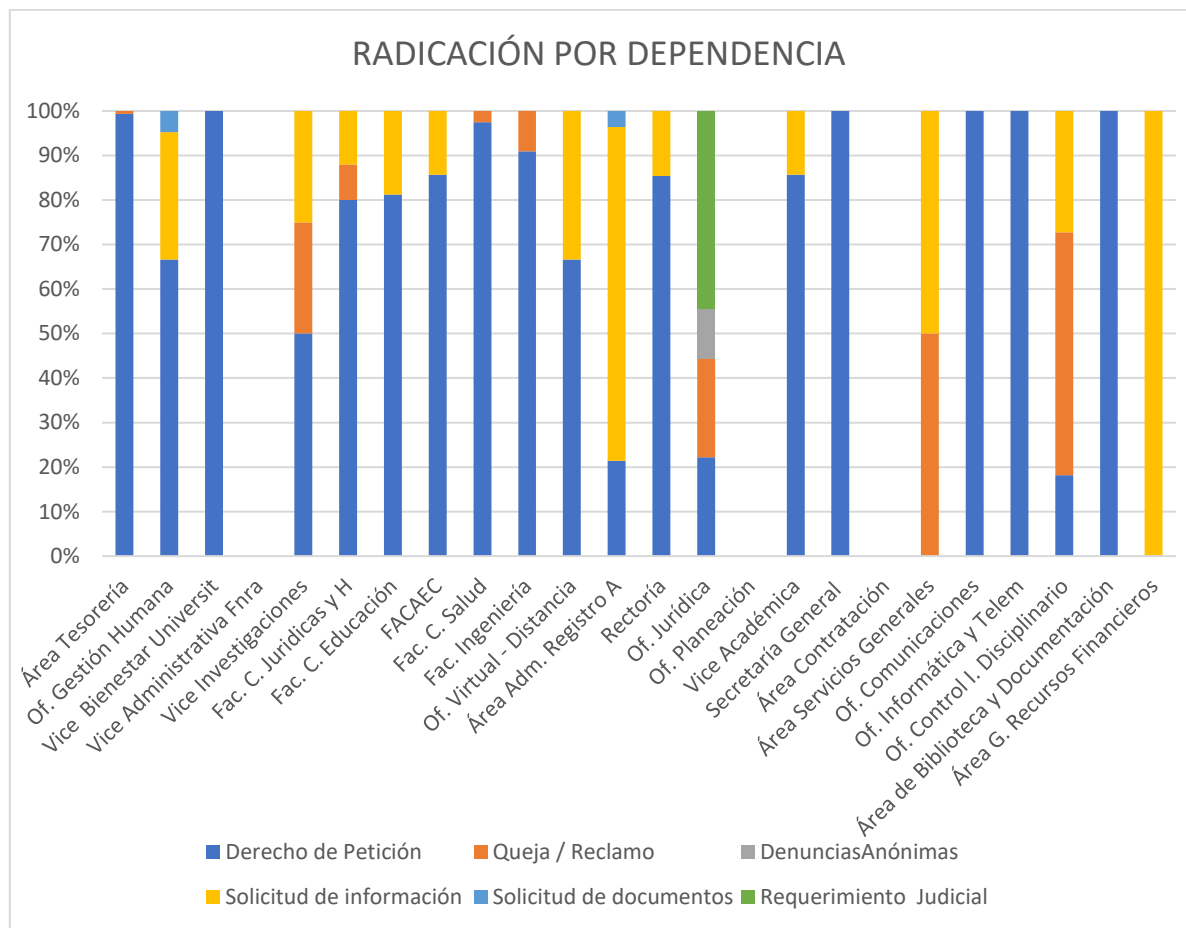
Fuente: Oficina de Control Interno

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 286 las cuales se encuentran conformadas por 284 peticiones, 1 queja, 1 solicitud de información; en la vigencia 2022, 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 Facultad de Ciencias Jurídicas y Humanísticas con un total de 78 radicados las cuales se encuentran conformadas por 66 peticiones, 4 quejas, 6 solicitudes de información y 2 requerimientos judiciales; y la Facultad de Ciencias de la Salud con un total de 78 radicados las cuales se encuentran conformadas por 71 peticiones, 4 quejas, 2 solicitudes de información y 1 solicitud de documentos.

Gráfico 5. Clasificación de Radicados por Dependencia



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla No. 4 Numero de PQRSD por Dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	%
Área Tesorería	286	36,0%
Of. Gestión Humana	48	6,0%
Vice Bienestar Universitario	4	0,5%
Vice Administrativa Financiera	1	0,1%
Vice Investigaciones	5	0,6%
Fac. C. Jurídicas y Humanísticas	78	9,8%
Fac. C. Educación	32	4,0%
FACAEC	13	1,6%
Fac. C. Salud	78	9,8%
Fac. Ingeniería	20	2,5%
Of. Virtual – Distancia	3	0,4%
Área Adm. Registro A	50	6,3%
Rectoría	85	10,7%
Of. Jurídica	16	2,0%
Of. Planeación	1	0,1%
Vice Académica	22	2,8%
Secretaría General	11	1,4%
Área Contratación	2	0,3%
Área Servicios Generales	6	0,8%
Of. Comunicaciones	3	0,4%
Of. Informática y Telemática	5	0,6%
Of. Control I. Disciplinario	14	1,8%
Área de Biblioteca y Documentación	3	0,4%
Área G. Recursos Financieros	8	1,0%
	794	100%

Al cierre del presente informe se cuenta con 25 P.Q.R.S.D; que están en tiempos de oportunidad de respuesta acogiendo a lo establecido en Ley 1437 de 2011.

Las dependencias y áreas que presentan riesgo por incumpliendo en los tiempos de las respuestas son; Área de Recursos Financieros, Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad Ciencias Jurídicas y humanísticas.

Comportamiento mes a mes

El comportamiento de entradas de PQRSD mes a mes para la vigencia 2022, evidencia que los meses con más alta radicación son los meses mayo y agosto; siendo los derechos de petición el de mayor número.

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	38	1	0	7	3	1	50
FEBRERO	51	5	0	10	0	1	67
MARZO	62	0	0	12	4	1	79
ABRIL	43	0	0	8	3	1	55
MAYO	71	3	0	9	3	1	87
JUNIO	53	4	0	5	4	1	67
JULIO	46	1	0	12	0	2	61
AGOSTO	77	6	1	11	2	1	98
SEPTIEMBRE	54	4	0	7	0	0	65
OCTUBRE	51	0	0	18	0	1	70
NOVIEMBRE	58	3	0	2	0	0	63
DICIEMBRE	30	1	0	1	0	0	32
TOTAL	634	28	1	102	19	10	794

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.

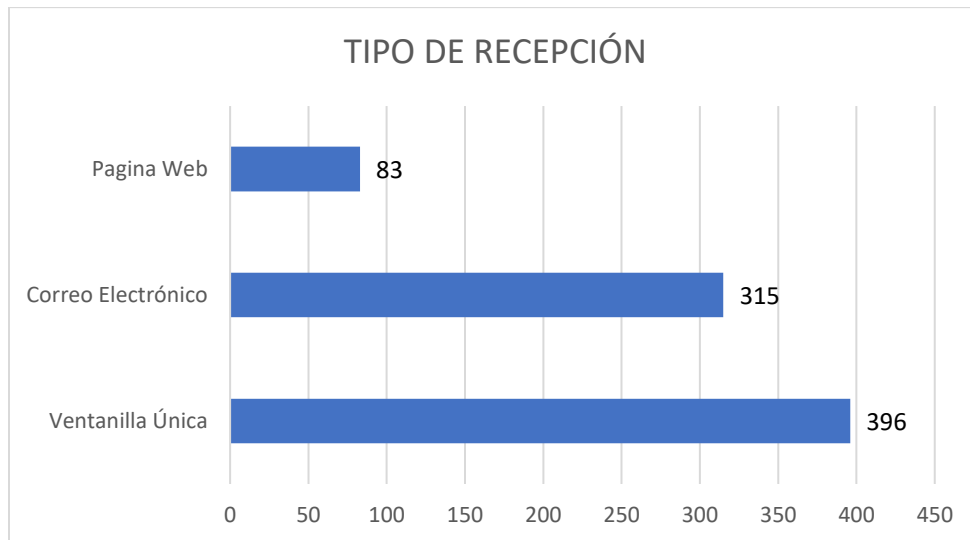
Ventanilla única. A través del aplicativo SIIFWEB se realiza la gestión de radicación de PQRSD, y el peticionario puede realizar seguimiento con el número de radicado generado.

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/pqrsl/>

De acuerdo al reporte de SIIFWEB se evidenció que por la ventanilla única se realizó la radicación de 396 PQRSD; por correo electrónico 315 y por la página WEB 83.

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.

Por lo cual se recomienda dependencia responsable de este proceso valore y actualice su matriz de riesgos.

Plan de Mejoramiento

No se evidenciaron Planes de Mejoramientos asociados a hallazgos del informe de PQRSD; con corte a 30 de junio de 2022.

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.; y así evaluar la percepción del usuario.
- ✓ Se recomienda realizar la construcción del mapa de riesgos para este proceso.



STELLA COLONIA NEIRA
Jefe Oficina Control Interno

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