

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 <b>BELLAS ARTES</b> <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Control Interno  
200-CI-001-2025  
**Julio 2025**

Doctor.  
José Albeiro Romero Ceballos  
**Rector**  
**Instituto Departamental de Bellas Artes**  
Cali

Asunto: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación PQRSF- Primer semestre 2025.

### **Objetivo**

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que la Oficina de Control Interno rendirá semestralmente un informe a la administración, producto del seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por la entidad; validando el cumplimiento al marco normativo establecido en la ley 1755 de 2015.


### **Marco Normativo**

**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.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 491 de 2020.

GC.700.031.03.47		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</b>  <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 <b>BELLAS ARTES</b> <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

### Fuentes de información

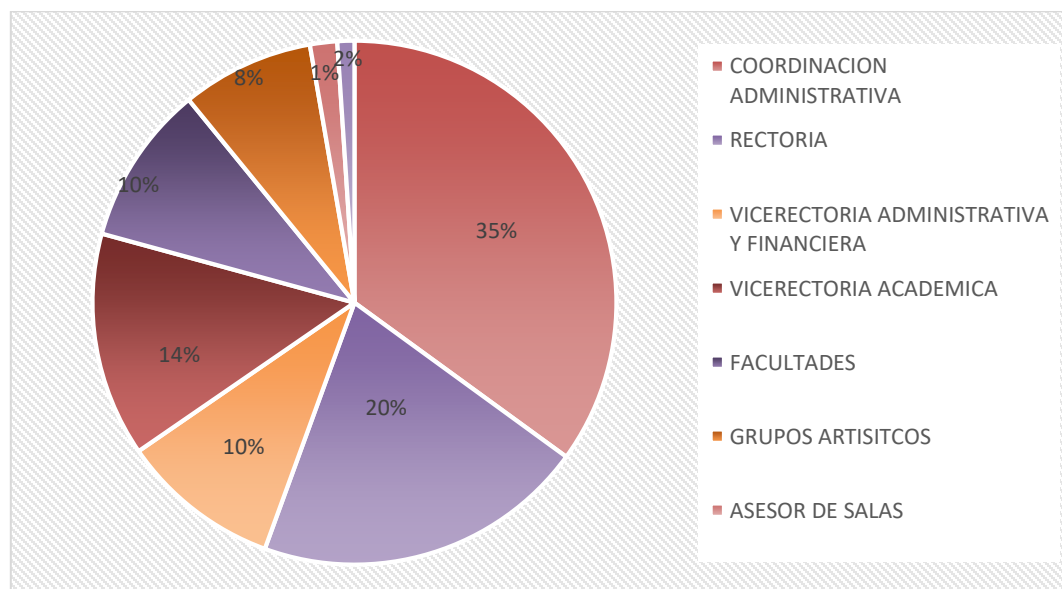
Informe de las PQRSF recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Institución; actualmente la Institución cuenta con un profesional estadístico encargado de la operatividad del procedimiento, encargado de consolidar y analizar los datos de las PQRSF.

### RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Según la información suministrada por el área responsable de la consolidación de los PQRSF recibidas en la Institución, se presenta el resultado del seguimiento:

PQRSF RADICADAS POR MES		
ENERO	64	13,20
FEBRERO	75	15,46
MARZO	107	22,06
ABRIL	85	17,53
MAYO	86	17,73
JUNIO	68	14,02
TOTAL SEMESTRE	485	100

Durante el primer semestre del 2025 la institución recibió 485 PQRSF las cuales se observa que en los meses que se recibieron el mayor número PQRS fuer en marzo con el 22% y mayo con el 17% de las solicitudes.



GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 <b>BELLAS ARTES</b> <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Como se puede observar la Coordinación Administrativa obtuvo el mayor número de PQRS con un 35% que corresponden a 167 peticiones, seguido de la Rectoría con 98 peticiones corresponden al 20%, seguida de la Vicerrectoría Académica con 66 solicitudes que corresponden al 14%, seguida de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 47 peticiones, las Facultades con 47 peticiones, los Grupos Profesionales Artísticos con 39 peticiones, salas con 8 solicitudes, la oficina asesora jurídica con 5 solicitudes y la oficina de Tecnología TI con 3 solicitudes, área de Extensión y Proyección Social con 2 peticiones y la oficina de Control Interno con 1 solicitud.

En relación con las respuestas a las peticiones, se estableció que el tiempo promedio de respuestas fue de 8,8 días, como mínimo de respuesta y 51 días como tiempo máximo de respuesta.

### Clasificación por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	N°.	%
PETICIONES	481	99,18
RECLAMO	1	0,21
COMUNICACION	3	0,62
TOTAL	485	100,00

Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 481 que corresponden al 89,24%. En el periodo evaluado se presentaron 1 queja, y 3 comunicaciones.

### Canales de Radicación.

MEDIO DE RECEPCION	N°	%
VIRTUAL (EMAIL)	308	63,51
ESCRITO	83	17,11
CORRESPONDENCIA	94	19,38
TOTAL	485	100,00

El canal de contacto más usado para radicar las PQRSF fue por medio del canal virtual ([pqrs@bellasartes.edu.co](mailto:pqrs@bellasartes.edu.co), [ventanillaunica@bellasartes.edu.co](mailto:ventanillaunica@bellasartes.edu.co)) con 308 peticiones que corresponden al 63.51%, por medio escrito se presentaron 83 peticiones, por correspondencia se presentaron 94 solicitudes.

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 <b>BELLAS ARTES</b> <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

## RECOMENDACIONES:

- Implementar una herramienta tecnológica para el trámite de las PQRS, a fin de optimizar los procesos y generar atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos; igualmente, para que el área de estadística no genere informes de manera manual, dado que el desarrollo de los informes demanda mayor tiempo y con la posibilidad de resultados con mayor margen de error.
- Se sugiere que se realice una reinducción en la operatividad de la gestión de las PQRS, a fin de minimizar los errores en el registro y control de las peticiones, dado que dificulta la trazabilidad y control del proceso de trámite y respuesta a los ciudadanos.
- Se requiere que en el consolidado de las PQRS se incluya la columna del asunto de las PQRS, el cual es un dato importante para el análisis, trámite y estandarizar respuestas al ciudadano; al respecto tener en cuenta lo indicado en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015: **Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** *Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.*
  - *Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.*
- Considerar las indicaciones establecidas en el cuarto componente del anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, reglamentado por el Decreto 124 de 2016, el cual indica: *Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley, quejas contra los servidores públicos de la entidad.*
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición que sean formulados a la institución, de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.  <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	 <b>BELLAS ARTES</b> <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial; este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

- Tener presente que mediante el decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se establecen los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, descritas en el cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, del anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

  
**VIVIANA ALVAREZ RINCON**  
 Asesora de Control Interno