


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

Control Interno
200-CI-001-2025
Enero 2026

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

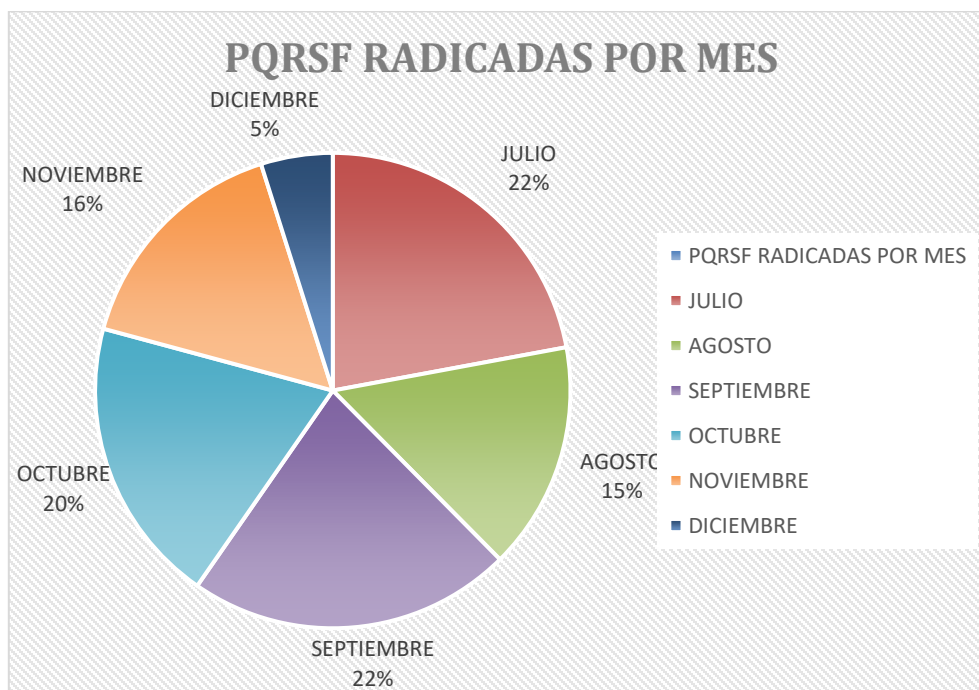
Fuentes de información

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:

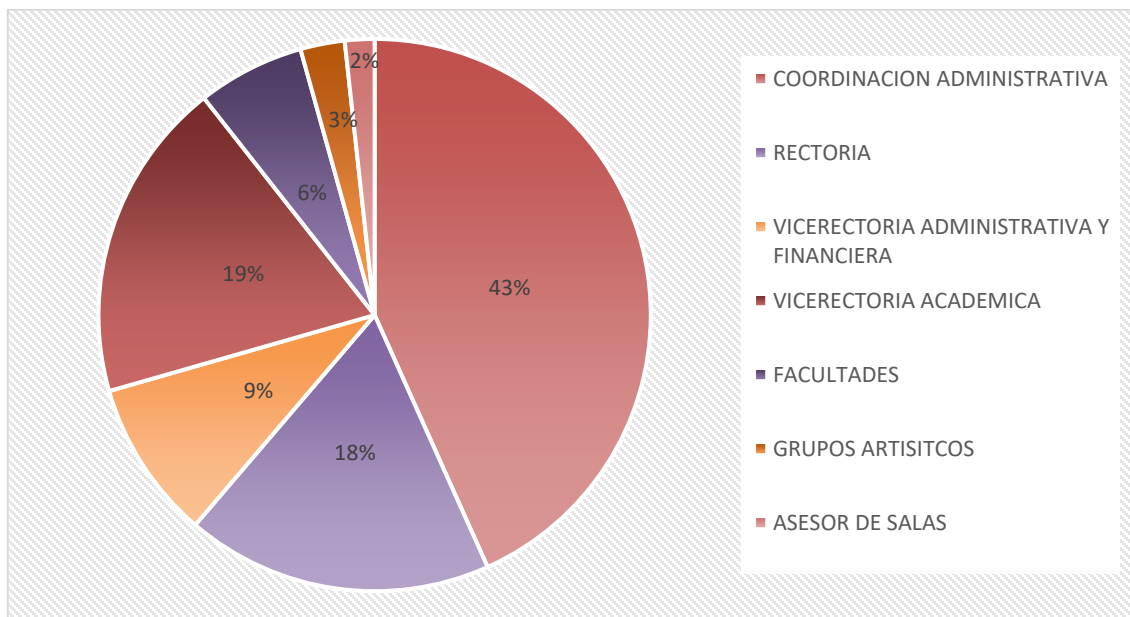
PQRSF RADICADAS POR MES		
JULIO	104	22,08
AGOSTO	73	15,50
SEPTIEMBRE	104	22,08
OCTUBRE	92	19,53
NOVIEMBRE	75	15,92
DICIEMBRE	23	4,88
TOTAL SEMESTRE	471	100



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

Durante el segundo semestre del 2025 la institución recibió 471 PQRSF las cuales se observa que en los meses que se recibieron el mayor número PQRS fuer en julio y septiembre con el 22% y octubre con el 20% de las solicitudes.

OFICINAS DE DESTINO	No.	%
COORDINACION ADMINISTRATIVA	200	42,46
RECTORIA	83	17,62
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	9,13
VICERECTORIA ACADEMICA	87	18,47
FACULTADES	29	6,16
GRUPOS ARTISITCOS	12	2,55
ASESOR DE SALAS	8	1,70
JURIDICA	2	0,42
PRESUPUESTO	1	0,21
PLANEACION	1	0,21
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	2	0,42
COMINICACIONES	1	0,21
CONSEJO DIRECTIVO	2	0,42
TOTAL SEMESTRE	471	100,00



Como se puede observar la Coordinación Administrativa obtuvo el mayor número de PQRS con un 43% que corresponden a 200 peticiones, seguido de la Vicerrectoría Académica con 87 peticiones corresponden al 19%, seguida de la Rectoría con 83 solicitudes que corresponden al 18%, seguida de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 43 peticiones, las Facultades con 29 peticiones, los Grupos Profesionales Artísticos con 12 peticiones, salas con 8 solicitudes, la oficina asesora jurídica con 2 solicitudes, el área de presupuesto y planeación con 1 solicitud cada una, el área de

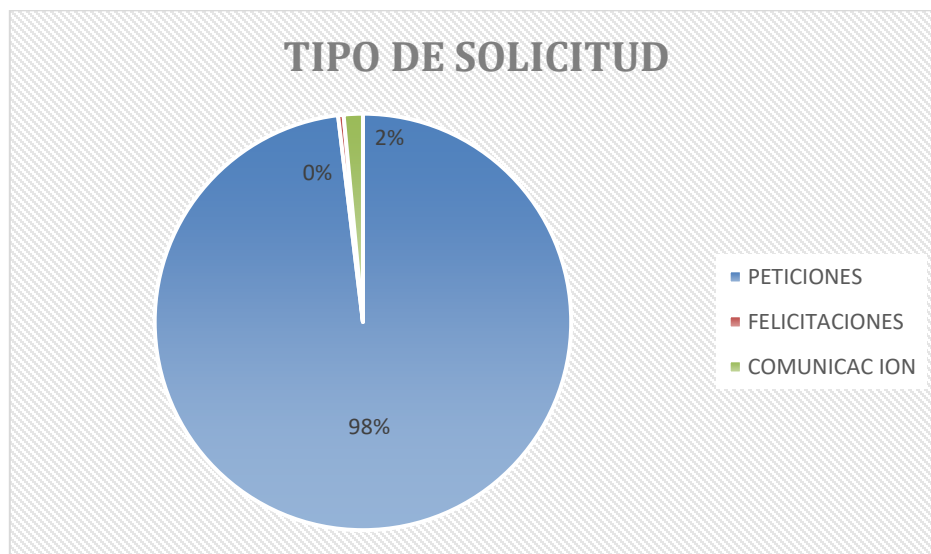
GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Extensión y Proyección Social y el consejo Directivo con 2 peticiones y la oficina de Comunicaciones con 1 solicitud.

En relación con las respuestas a las peticiones, se estableció que el tiempo promedio de respuestas fue de 8 días hábiles, con un mínimo de respuesta 2 días y 32 días como tiempo máximo de respuesta.

Clasificación por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	N°.	%
PETICIONES	462	98,09
FELICITACIONES	2	0,42
COMUNICACION	7	1,49
TOTAL	471	100,00

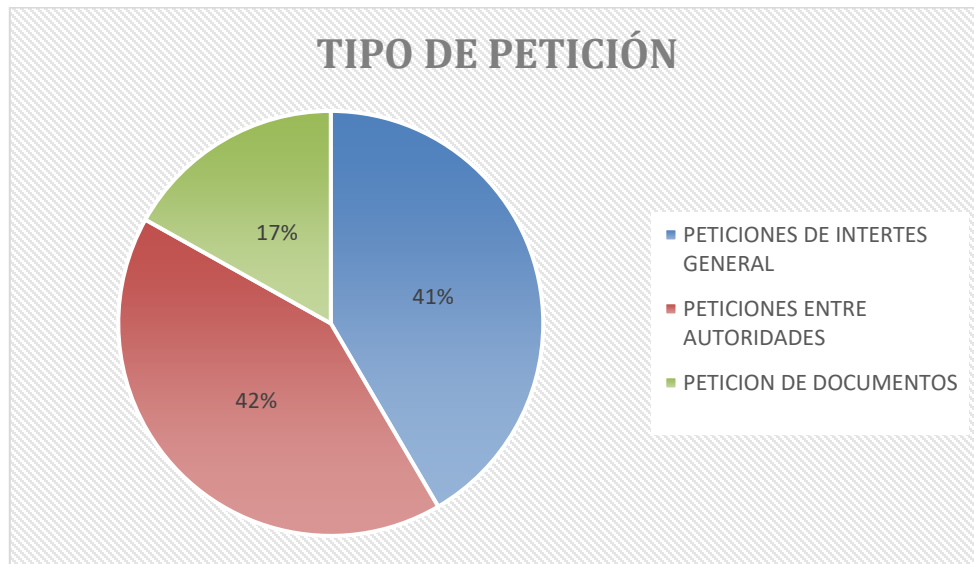


Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 462 que corresponden al 98%. En el periodo evaluado se presentaron 2 felicitaciones, y 7 comunicaciones.

Las peticiones recibidas, en su total 462, se clasificaron de la siguiente manera: 192 peticiones de interés general corresponden al 41,5%, igual forma las peticiones entre autoridades que tuvieron el mismo porcentaje de participación, 78 peticiones de documentos que corresponde al 16,8%.

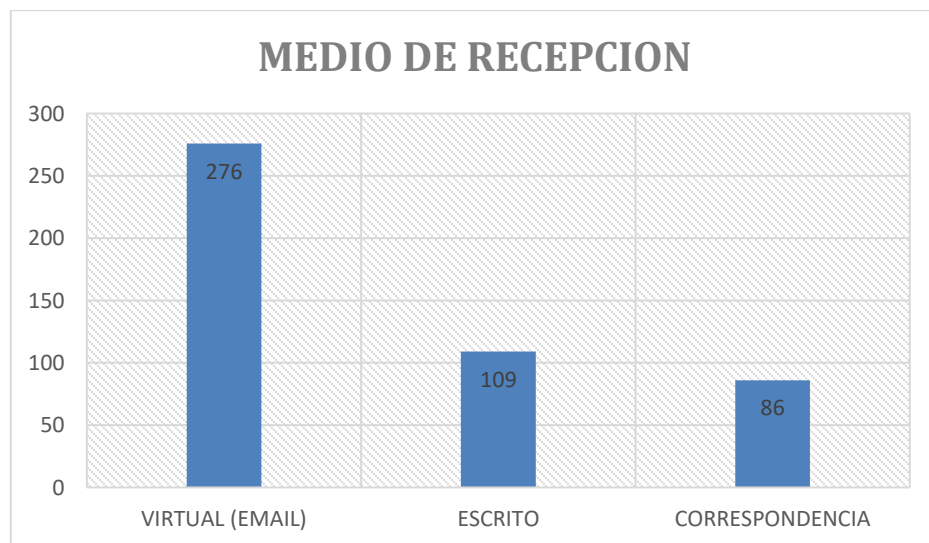
GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

TIPO DE PETICIÓN	N°.	%
PETICIONES DE INTERES GENERAL	192	41,56
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	192	41,56
PETICION DE DOCUMENTOS	78	16,88
TOTAL	462	100,00



Canales de Radicación.

MEDIO DE RECEPCION	N°	%
VIRTUAL (EMAIL)	276	56,91
ESCRITO	109	22,47
CORRESPONDENCIA	86	17,73
TOTAL	471	97,11




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

El canal de contacto más usado para radicar las PQRSF fue por medio del canal virtual (pgrs@bellasartes.edu.co ventanillaunica@bellasartes.edu.co) con 276 peticiones que corresponden al 56,91%, por medio escrito se presentaron 109 peticiones, por correspondencia se presentaron 86 solicitudes.

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, tramite 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.

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

- 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 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