


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

**Control interno**  
**200-CI-014-2021**  
**Septiembre de 2021**

### **Doctores**

Edid Consuelo Bravo Pérez, **Rectora**  
Dora Inés Restrepo Patiño, **Vicerrectora Académica**  
José Albeiro Romero Ceballos, **Vicerrector Admin-Financiero**  
**Instituto Departamental de Bellas Artes**  
Cali

**Asunto: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS**  
**- Primer Semestre Año 2021**

### **Objetivo**


Cumplir con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), 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.*

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

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

## Alcance

El presente seguimiento se realiza para el primer semestre del año 2021.

## Fuentes de información

- Informe de las PQRS recepcionadas 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 PQRS.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Con base en la información suministrada por el área responsable de la consolidación de los PQRS recepcionados en la Institución, presento el resultado del seguimiento:

La Institución recibió 660 PQRS en el primer semestre del año 2021, los cuales fueron recepcionados por los siguientes canales de atención:

| Canal de Atención  | Cantidad   | %   |
|--------------------|------------|-----|
| Correo electrónico | 633        | 96% |
| Documento físico   | 23         | 3%  |
| Telefónica         | 4          | 1   |
| <b>Total</b>       | <b>660</b> |     |

**Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada**

PQRS recibidos por las dependencias:

| Dependencia                          | Cantidad   | %  |
|--------------------------------------|------------|----|
| Rectoría                             | 311        | 47 |
| Facultad artes visuales y aplicadas  | 151        | 23 |
| Vicerrectoría Académica              | 69         | 10 |
| Recepción                            | 64         | 9  |
| Conservatorio Antonio María Valencia | 55         | 8  |
| Vicerrectoría Administrativa         | 10         | 3  |
| <b>Total</b>                         | <b>660</b> |    |

**Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada**

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


- Revisamos las 64 peticiones asignadas al área de recepción, evidenciando que las mismas fueron direccionadas a las áreas responsable de su gestión; otras peticiones corresponden a conceptos como invitaciones, las cuales no requieren de respuesta; por tanto, consideramos que dicha información no se tenga en cuenta para el análisis de datos de las PQRS.

### **Clasificación por tipo de solicitud**

Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones ocupan el 31%; observamos que la Institución ha clasificado 27 tipos de petición; no obstante, de acuerdo a las tipologías del derecho de petición definidas en la Ley 1755 de 2015, la clasificación comprende cinco tipos: petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncia.

| <b>Tipo de Petición</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b> |
|-------------------------|-----------------|----------|
| Petición                | 206             | 31       |
| Solicitud información   | 140             | 21       |
| Solicitud               | 131             | 20       |
| Información             | 49              | 7        |
| Invitación              | 40              | 6        |
| Notificación            | 32              | 5        |
| Convocatoria            | 12              | 2        |
| Documento               | 7               | 1        |
| Encuesta                | 7               | 1        |
| Citación                | 6               | 0,90     |
| Queja                   | 6               | 0,90     |
| Respuesta               | 5               | 0,80     |
| Felicitación            | 3               | 0,60     |
| Informe                 | 3               | 0,60     |
| Agradecimiento          | 2               | 0,40     |
| Encomienda              | 2               | 0,40     |
| 9 conceptos diferentes  | 9               | 1        |
| <b>Total</b>            | <b>660</b>      |          |

**Fuente: elaboración propia con base en los soportes suministrados**

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


### Seguimiento a las respuestas de las peticiones

En el periodo enero - junio de 2021 el comportamiento en la gestión de las PQRS es el siguiente:

- Según el consolidado suministrado, seiscientos cinco (605) PQRS se tramitaron dentro de los términos de ley, correspondiente al 92%; respecto al tiempo promedio de respuesta, observamos 314 peticiones con respuestas generadas entre 0 y 32 días; para las que indica que fueron respondidas el mismo día, confrontamos algunos casos, evidenciando errores en el registro de la fecha de respuesta en el formato de radicación y seguimiento que se diligencia manualmente; también observamos que las áreas redireccionan las peticiones el mismo día que las reciben y en el formato registran esa fecha como de respuesta; por tanto, no es concluyente que las PQRS se hayan tramitado dentro de los términos de ley, además la trazabilidad de las PQRS se pierde en el último caso mencionado.
- Cincuenta y cinco (55) PQRS no fueron tramitadas, corresponde al 8%; se encuentran extemporáneas entre 30 y 121 días, contados desde la fecha de la petición y el corte del presente informe.

| Tipo de Petición      | Respuesta Oportuna | Sin Respuesta |
|-----------------------|--------------------|---------------|
| Petición              | 201                | 5             |
| Solicitud información | 140                | -             |
| Solicitud             | 116                | 15            |
| Información           | 26                 | 23            |
| Invitación            | 37                 | 3             |
| Notificación          | 32                 |               |
| Convocatoria          | 12                 |               |
| Documento             | 3                  | 4             |
| Encuesta              | 7                  |               |
| Citación              | 6                  |               |
| Queja                 | 6                  |               |
| Respuesta             | 5                  |               |
| Felicitación          | 1                  | 2             |
| Informe               | 3                  |               |
| Agradecimiento        | 2                  |               |
| Encomienda            |                    | 2             |
| Tutela                | 1                  |               |
| Envío de información  | 1                  |               |
| Ofrecimiento          | 1                  |               |
| Proceso de admisiones | 1                  |               |
| Reclamo               | 1                  |               |
| Reconocimiento        |                    | 1             |
| Renuncia              | 1                  |               |
| Reporte               | 1                  |               |
| Solicitud formato     | 1                  |               |
| <b>Total</b>          | <b>605</b>         | <b>55</b>     |

**Fuente: elaboración propia con base en los soportes suministrados**

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

### **Peticiones según tipo de usuario**


En el consolidado de PQRS suministrado se evidencian 22 tipos de usuarios con un total de 635 PQRS; también observamos 25 PQRS las cuales no tienen identificado el tipo de usuario; entre los tipos de usuarios evidenciamos áreas internas de la Institución y otros que se podrían agrupar a fin de consolidar un grupo estándar de usuarios.

| Tipo usuario                                                                                                                                      | Cantidad solicitudes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Externo                                                                                                                                           | 228                  |
| Entidad estatal                                                                                                                                   | 200                  |
| Estudiante                                                                                                                                        | 106                  |
| Aspirante                                                                                                                                         | 27                   |
| No identificado                                                                                                                                   | 25                   |
| Egresado                                                                                                                                          | 14                   |
| Docente                                                                                                                                           | 12                   |
| Administrativo                                                                                                                                    | 12                   |
| Padre de familia                                                                                                                                  | 9                    |
| Entidad privada                                                                                                                                   | 5                    |
| Universidad                                                                                                                                       | 4                    |
| Madre de familia                                                                                                                                  | 3                    |
| Entidad particular                                                                                                                                | 2                    |
| Fundación                                                                                                                                         | 2                    |
| Interno                                                                                                                                           | 2                    |
| Grupos profesionales                                                                                                                              | 2                    |
| Contratista, área bienestar, cooperativa, profesor, sistemas, telefonía, representante consejo académico (una solicitud por cada tipo de usuario) | 7                    |
| <b>Total</b>                                                                                                                                      | <b>660</b>           |

**Fuente: elaboración propia con base en los soportes suministrados**

### **Clasificación por clase de información solicitada**

Esta información no se logró analizar, dado que en el consolidado de la gestión de las PQRS no registran el asunto de las PQRS.

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

### Recomendaciones

1. La Institución debe cumplir con los términos definidos en la Ley 1755/2015, modificado por el Decreto 491 de 2020, para la resolución de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, a fin de evitar la materialización de riesgos por peticiones sin resolver o por fuera de los términos de ley; considerando que, al corte del presente informe, estaban pendiente de respuesta 55 solicitudes; a continuación los términos que indica la norma, incluye las nuevas disposiciones establecidas en el Decreto 491 de 2020 artículo 5, con ocasión de la emergencia sanitaria:

| Clase                                              | Término                           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Peticiones en interés general y particular         | Treinta (30) días hábiles         |
| Peticiones de documentos e información             | Veinte (20) días hábiles          |
| Consultas a las autoridades en relación a su cargo | Treinta y cinco (35) días hábiles |
| Peticiones entre autoridades                       | Diez (10) días hábiles            |

**Fuente: Decreto 491 de 2020**

Tener presente lo indicado en la Ley 1755 de 2015: **Artículo 31. Falta disciplinaria.** *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.*

2. En la clasificación por tipo de solicitud, tener en cuenta las tipologías del derecho de petición, las cuales son:
  - a) Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
  - b) Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
  - c) Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
  - d) Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

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

*Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

**e) Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**f) Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. Revisar la viabilidad de ubicar la ventanilla única para la recepción de solicitudes de PQRS; se debe tener en cuenta las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que 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”*.
4. Implementar una herramienta tecnológica para el trámite de las PQRS, a fin de optimizar el proceso 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.
5. Sugiero 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.
6. Caracterizar los tipos de usuarios con el fin de estandarizarlos y así tener un adecuado control de los usuarios que interponen sus peticiones en la Institución.
7. 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.*

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

*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.*

8. 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:*
  - (i) *incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley, y*
  - (ii) *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 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.*

9. 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”.



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

## Conclusión

- Es importante para el fortalecimiento del sistema de control interno, implementar las acciones de mejora propuestas en el presente informe, a fin de evitar la materialización de riesgos por incumplimiento legal, dado que evidenciamos peticiones sin respuestas y otras se desconoce la fecha real de respuesta y si han sido tramitadas en los términos que define la ley.
- Dado que no se cuenta con una ruta de calidad de la información que se recepciona en las diferentes dependencias, la trazabilidad de la gestión de las PQRS es compleja y su control no es el adecuado; en consecuencia, la Oficina de Control Interno no tiene los insumos razonables para realizar un adecuado seguimiento, ni para conceptuar respecto de la gestión de las PQRS en la Institución; tampoco puedo informar respecto del cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen el proceso.

Con gusto ampliaremos cualquier aspecto que estimen conveniente sobre el contenido del presente informe, reiterando nuestro compromiso en la asesoría y acompañamiento para contribuir al fortalecimiento y mejoramiento de los procesos de la Institución.

Esperamos que se implementen las acciones de mejora propuestas, a fin de subsanar las observaciones presentadas.

Cordialmente,

**Rosa María Barona Benjumea**  
**Asesora Oficina de Control Interno**