

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

Control Interno
200-CI-001-2022
Enero de 2022

Doctora.
Edid Consuelo Bravo Pérez
Rectora
Instituto Departamental de Bellas Artes
Cali

Asunto: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS- Primer Semestre Año 2022

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 DE VALLE</small>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

Alcance

El presente seguimiento se realiza para el primer semestre 2022:

Fuentes de información

Informe de las PQRS 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 PQRS.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

La Institución recibió 362 PQRS en el primer semestre 2022, los cuales fueron recepcionados por los siguientes canales de atención:

TIPO DE CANAL UTILIZADO	
Buzón físico	170
Correo electrónico ventanillaunica@bellasartes.edu.co	185
Correo electrónico pqrsf@bellasartes.edu.co	7
Total:	362

El canal de mayor utilización por parte de los usuarios es el correo electrónico de la ventanilla única seguido del buzón físico.

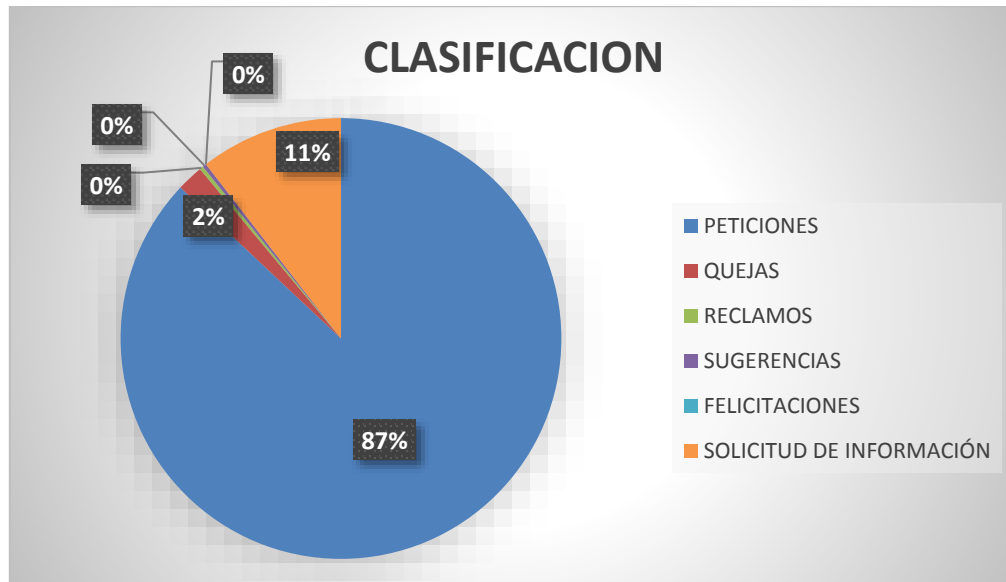
PQRSF ENERO – JUNIO 2022	
Radicadas	362
Atendidas	323
Porcentaje atención	89%

Durante la vigencia enero a junio de 2022, se recibieron 362 requerimientos de los cuales fueron tramitadas 323 que corresponde al 89% de las PQRS, con un 11% de no respuesta por parte de la entidad.

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

Clasificación por tipo de solicitud

CLASIFICACIÓN ENERO – JUNIO 2022		
PETICIONES	315	87%
QUEJAS	7	2%
RECLAMOS	1	0.30%
SUGERENCIAS	1	0.30%
FELICITACIONES	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	38	10.40%
TOTAL	362	100%



Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 315 requerimientos que corresponden al 87%.

Seguimiento a las respuestas de las peticiones

EFICIENCIA EN ATENCIÓN			
Nº Recepción	Total tiempo	Días promedio	Días máximo
362	176	2	23

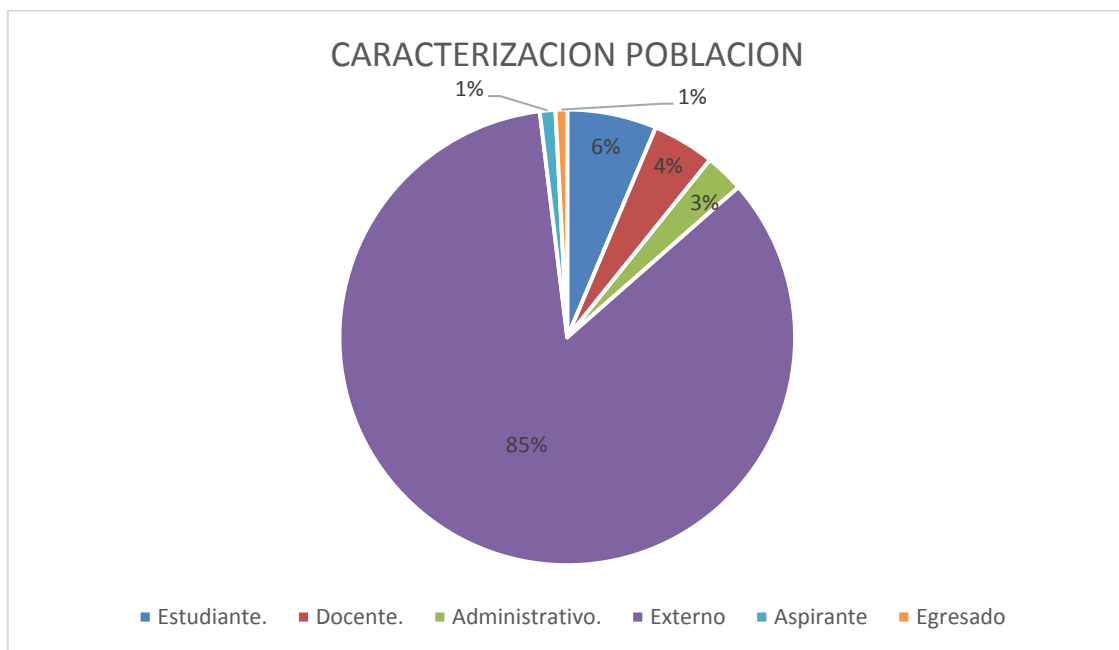
Durante la vigencia enero a junio de 2022 el promedio de días para dar respuesta a los requerimientos realizados a la entidad es de 2 días y un máximo de 23 días.


GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA 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 6 tipos de usuarios con un total de 362 PQRS, siendo el usuario externo el que presenta el 85% de las PQRS radicadas.

CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN	
Estudiante.	23
Docente.	16
Administrativo.	10
Externo	306
Aspirante	4
Egresado	3



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

Recomendaciones

De acuerdo a la Ley 2207 de 2022 por medio de la cual se deroga el artículo 05 y 06 de Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el COVID 19.

La Institución debe cumplir con los términos definidos en artículo 14 de la Ley 1755/2015,

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Quince 15 días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Diez (10) días siguientes a su recepción.
Consultas a las autoridades en relación a su cargo	Treinta (30) días siguientes a su recepción.

De acuerdo al Artículo 15: *Presentación y radicación de peticiones*. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

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.*


En la clasificación por tipo de solicitud, tener en cuenta las tipologías de los requerimientos, las cuales son:

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.

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.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, yasea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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 DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA DE 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.”

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

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.

RECOMENDACIONES:


- Revisar la viabilidad de ubicar la ventanilla única para la recepción de solicitudes de PQRS; se debetener 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”*.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.*

GC.700.031.03.47		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. COMUNICACIÓN INTERNA	 BELLAS ARTES <small>INSTITUCION UNIVERSITARIA 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.*
- 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 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”.

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.

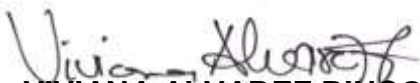
GC.700.031.03.47		<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.</p> <p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN INTERNA</p>	 <p style="text-align: center;">BELLAS ARTES INSTITUCION UNIVERSITARIA DEL VALLE</p>
VERSIÓN	1		
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	21/feb/2019		

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,



VIVIANA ALVAREZ RINCON

Asesora de Control Interno