


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-001-2022  
**Enero 2024**

Doctor.  
Jose 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 2023

### **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.

### **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.

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		

## 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:

Durante los meses de Julio a diciembre de 2023 la Institución recibió 536 PQRSF. En los meses de julio y diciembre se radicaron 43 PQRSF correspondiente al 12.1%, en los meses de agosto y noviembre se radicaron 79 PQRS que corresponde al 22,2%, en el mes de septiembre se radicó el 15.2% de las PQRSF y en el mes de octubre se radicaron un total de 58 PQRSF, correspondientes al 16.3%.

PQRS RADICADAS POR MES		
JULIO	43	12,1
AGOSTO	79	22,2
SEPTIEMBRE	54	15,2
OCTUBRE	58	16,3
NOVIEMBRE	79	22,2
DICIEMBRE	43	12,1
TOTAL SEMESTRE	356	100,0

## Clasificación por tipo de solicitud


CLASIFICACIÓN JULIO - DICIEMBRE 2023		
PETICIONES	277	77,8
QUEJAS	4	1,1
RECLAMOS	3	0,8
COMUNICACIÓN	72	20,2
TOTAL	356	100,0

Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 277 que corresponden al 77.8% seguido de las comunicaciones con 72 requerimientos que corresponden al 20.2%.

## Canales de Radicación.

Los canales de contacto más usado para radicar las PQRSF fue por medio de correspondencia con el 40.4% de las radicaciones, seguido de las radicaciones por escrito o presenciales con un 34.6% y el 24.2% por medio del canal virtual ([pqrs@bellasartes.edu.co](mailto:pqrs@bellasartes.edu.co) [ventanillaunica@bellasartes.edu.co](mailto:ventanillaunica@bellasartes.edu.co)), el 0.8% restante realizaron radicaciones por otro medio diferente a los canales de radicación nombrados anteriormente.

Canal de Radicación	Cantidad	%
Por correspondencia	144	0,4
Escrito	123	0,3
Virtual (correo)	86	0,2
Otro	3	0,0
Total general	356	1,0

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		


Las áreas que recibieron el mayor número de peticiones durante el semestre 2023 - 2 es la Coordinación Administrativa con 126 corresponde al 35.4% de los requerimientos seguido de la rectoría con 86 solicitudes correspondiente al 24,2%.

Oficina de destino de la PRQSF	Cantidad	%
Coordinación Administrativa	126	35,4
Rectoría	86	24,2
Vicerrector Administrativo y Financiero	43	12,1
Vicerrectoría Académica y de Investigaciones	25	7,0
CAMV	11	3,1
FAVA	11	3,1
Presupuesto	10	2,8
Bienestar Institucional	6	1,7
Biblioteca	5	1,4
Contabilidad	5	1,4
Jurídica	5	1,4
Banda Departamental	4	1,1
FAE	4	1,1
Educación Continua	3	0,8
Tesorería	3	0,8
Extensión y Proyección social	2	0,6
Internacionalización	2	0,6
Salud Ocupacional	2	0,6
Contratación	1	0,3
Registro Académico	1	0,3
Titirindeba	1	0,3
<b>Total general</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

## SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario se mide por una encuesta la cual se realiza a través de la lectura de un código QR ubicado en la Ventanilla Única y consta de 5 preguntas anónimas. Los encuestados califican el servicio recibido utilizando valores del 1 al 5, donde 1 indica "nada satisfecho/a" y 5 representa "muy satisfecho/a". En total, participaron 22 usuarios en la encuesta desde el 1 de julio al 30 de diciembre de 2023. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

A la pregunta "Satisfacción frente al tiempo de espera en respuesta a la solicitud", los usuarios calificaron el servicio con un promedio de 4,76, lo que indica que estuvieron totalmente satisfechos en cuanto al tiempo de espera para ser atendidos y responder a la solicitud, frente a la cortesía del personal que le atendió, la calificación promedio fue de 5, lo que sugiere que los


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		

usuarios que contestaron la encuesta se encontraban totalmente satisfechos con la cortesía de la atención en ventanilla única del instituto departamental de Bellas Artes. Los usuarios califican la claridad de la información recibida con 5 puntos en promedio, lo que indica que la persona está altamente calificada para brindar la información

Frente a la satisfacción en general con el servicio recibido en la ventanilla única de Bellas Artes, la calificación promedio para esta pregunta fue de 5 puntos, indicando que los usuarios se encontraron muy satisfechos con el servicio recibido. Finalmente, se habilitó una pregunta abierta para que los usuarios pudieran expresar sus opiniones sobre la calidad en la atención. Se recibieron un total de 10 respuestas, todas expresando que la calidad del servicio y la atención en la ventanilla única fueron excelentes. Estas respuestas reflejan una satisfacción generalizada por parte de los usuarios en relación con la calidad del servicio recibido durante el periodo de evaluación.

#### 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 ampliación, 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*

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		

*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.

Cordialmente,



**VIVIANA ALVAREZ RINCON**  
Asesora de Control Interno