

# Información de PQRS



# Consolidado

**Enero - Junio de 2018**

María Luisa Molina Pajón

Asesora de Control Interno



# Introducción

En cumplimiento de las funciones encomendadas y en atención a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno se permite publicar el seguimiento al sistema de servicio al ciudadano-PQRS y que el mismo se preste dentro de los parámetros normativos. La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRS recibidas durante el primer semestre de la presente vigencia.

Fuente de la Información: Reporte de PQRS: proceso Gestión Documental.



# Objetivo General

Presentar informe de las PQRS, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2018.

Verificar el cumplimiento por parte de la Institución en materia de atención al ciudadano, requerimientos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en coherencia a las disposiciones legales.



# Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209.
- Ley 57 de 1985, “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículos 73 y 76.
- Ley 1712 de 2014, “ Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, artículos 24 y siguientes.



# Marco Normativo

- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”. Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República
- Decreto 2232 de 1995, “Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 943 de 2014, Actualización del MECI: Eje transversal de Información y Comunicación.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



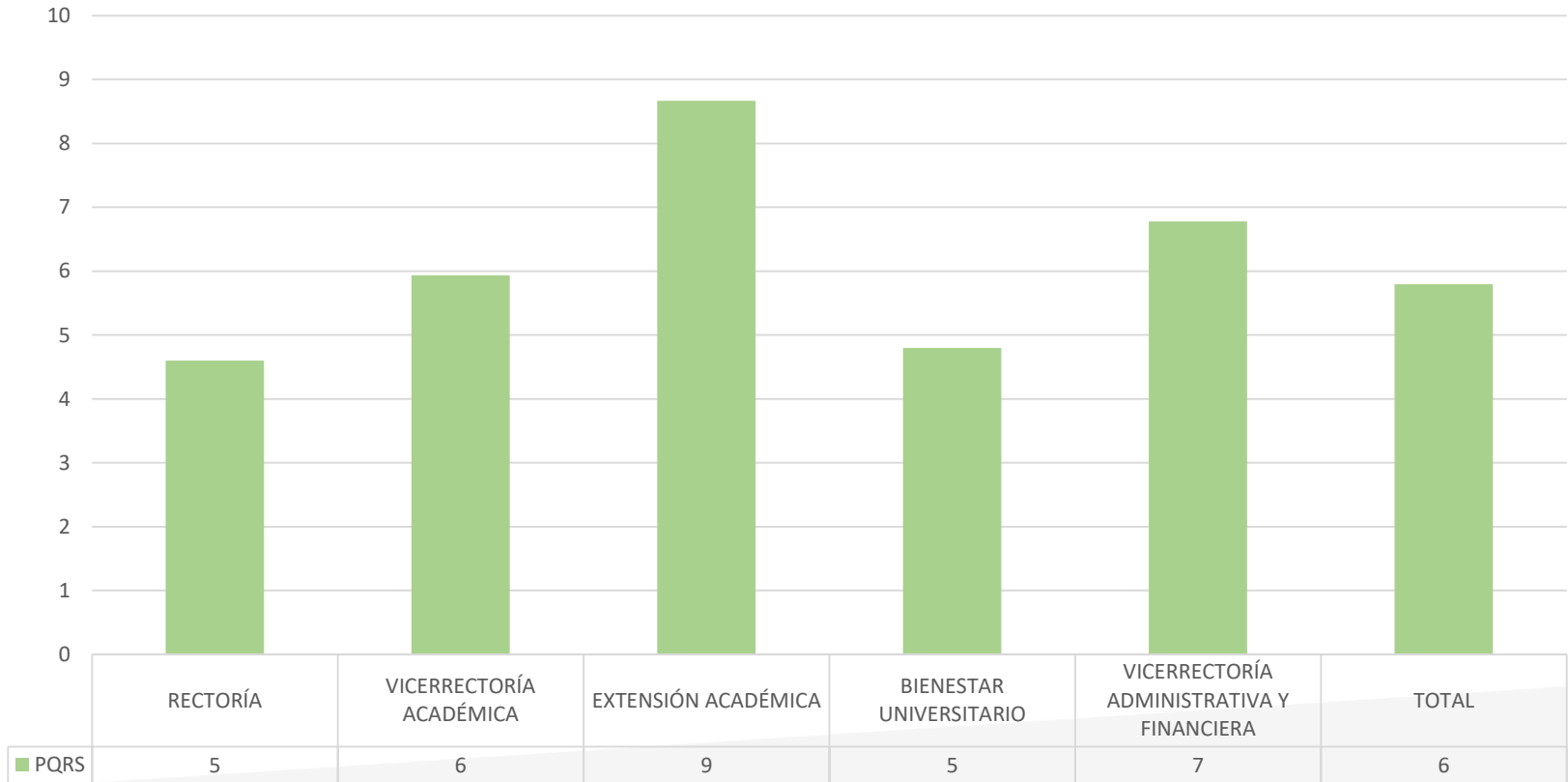
En el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2018) y de conformidad con la información contentiva en el sistema, en total se recibieron 64 PQRS, con un tiempo promedio de respuesta de 6 días, distribuidas de la siguiente manera:

PQRS POR ÁREA	TOTAL	%
Rectoría	6	9%
Vicerrectoría Académica	34	53%
Extensión Académica	3	5%
Bienestar Universitario	12	19%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	9	14%
Total	64	100%

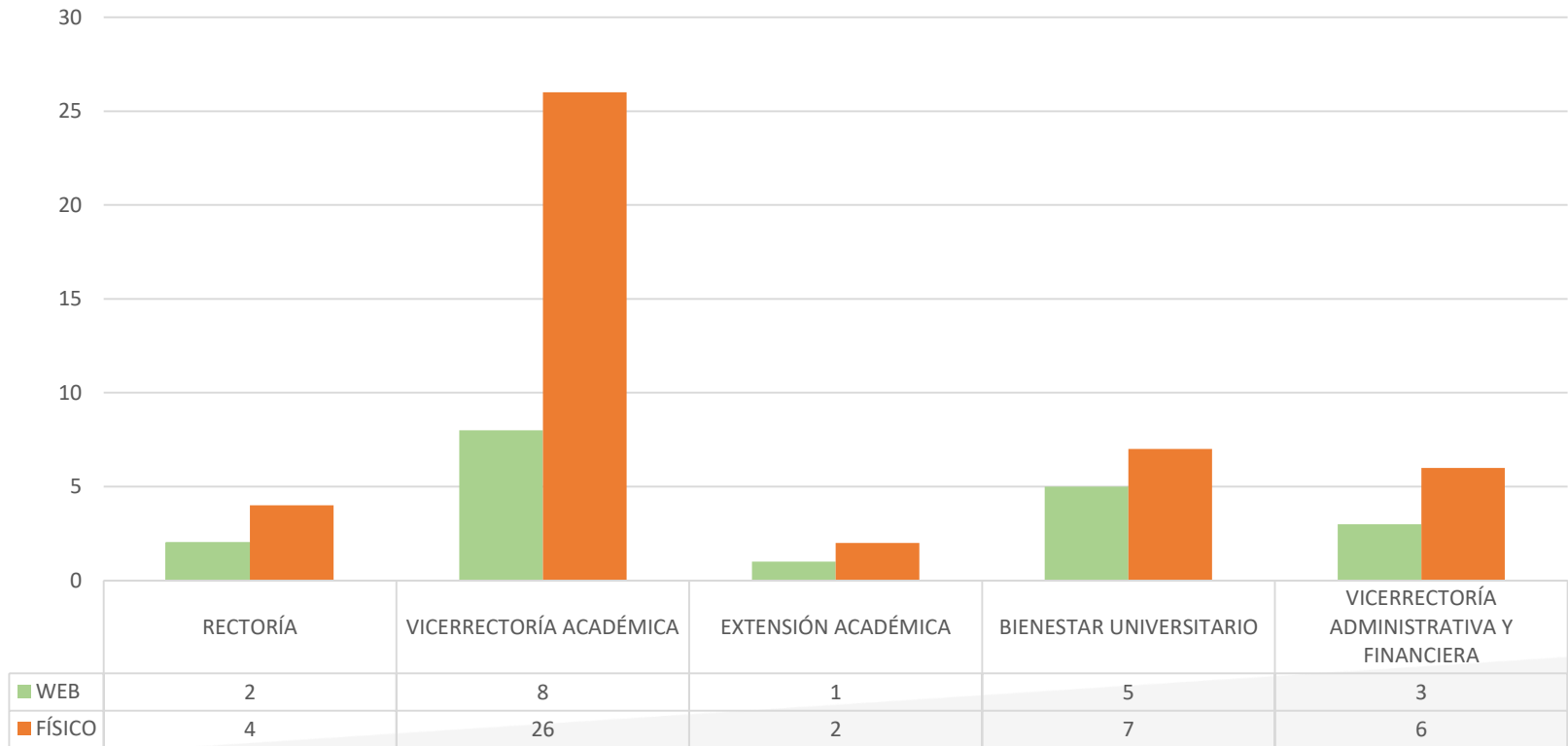
Durante el periodo no se reportó extemporaneidad en las respuestas.



## PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA PQRS

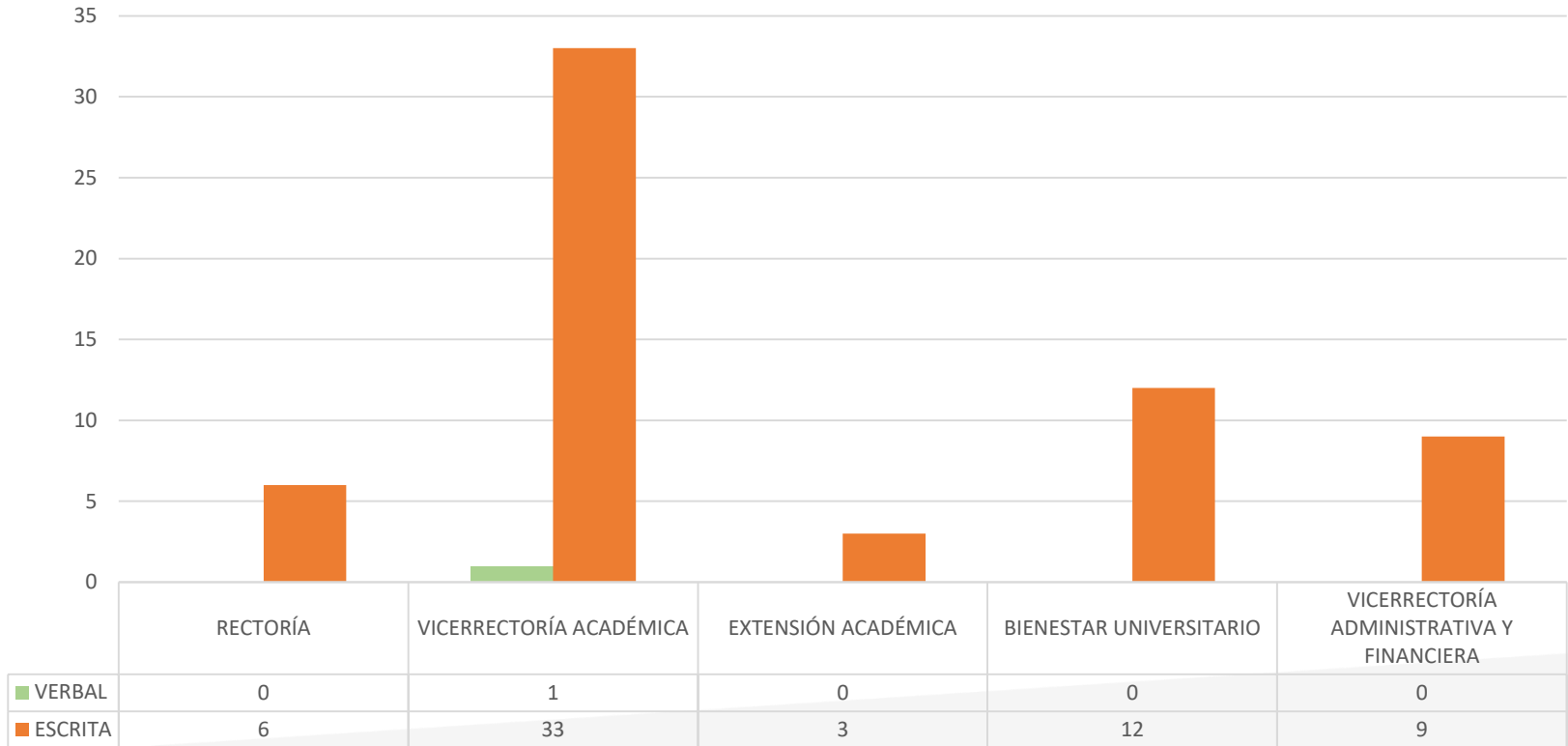


## TIPO DE REGISTRO

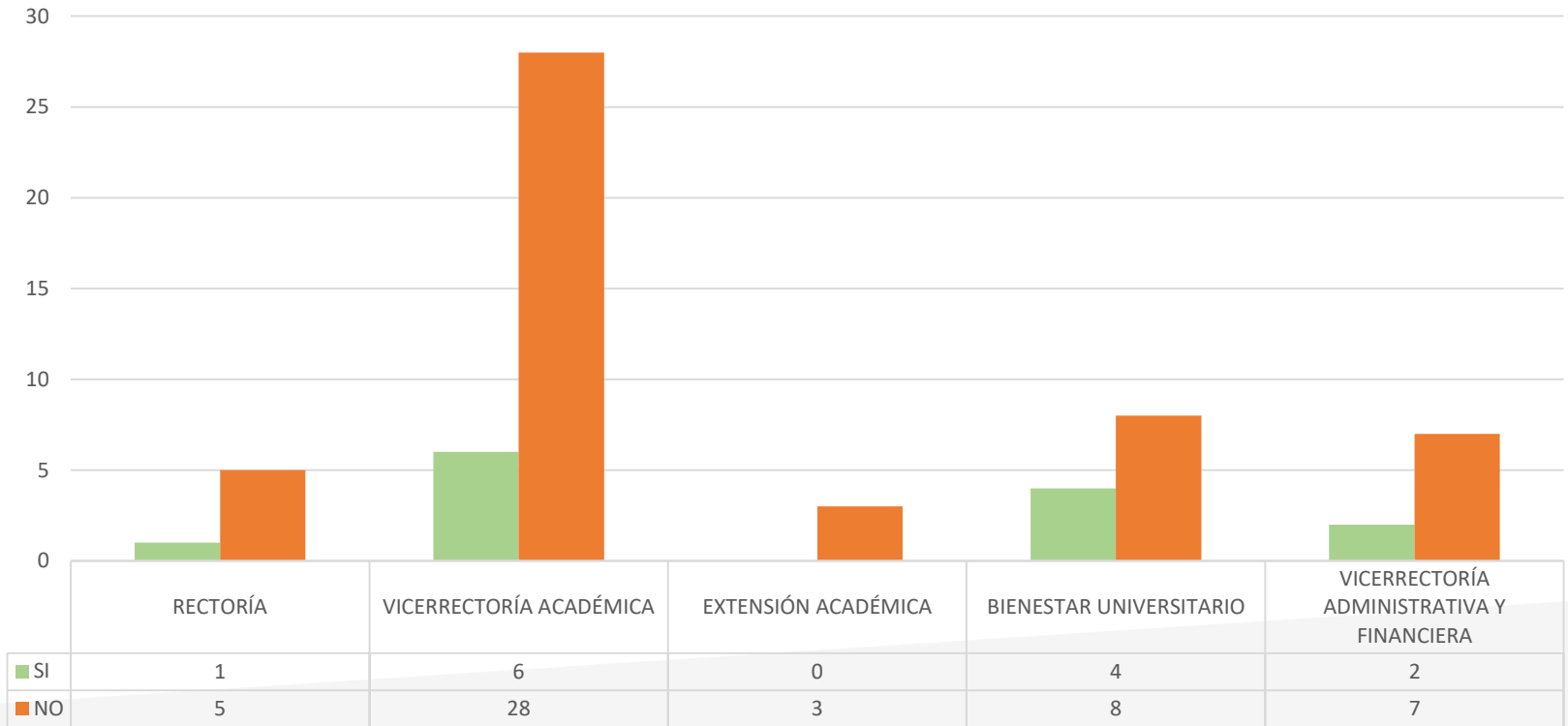




## TIPO DE SOPORTE



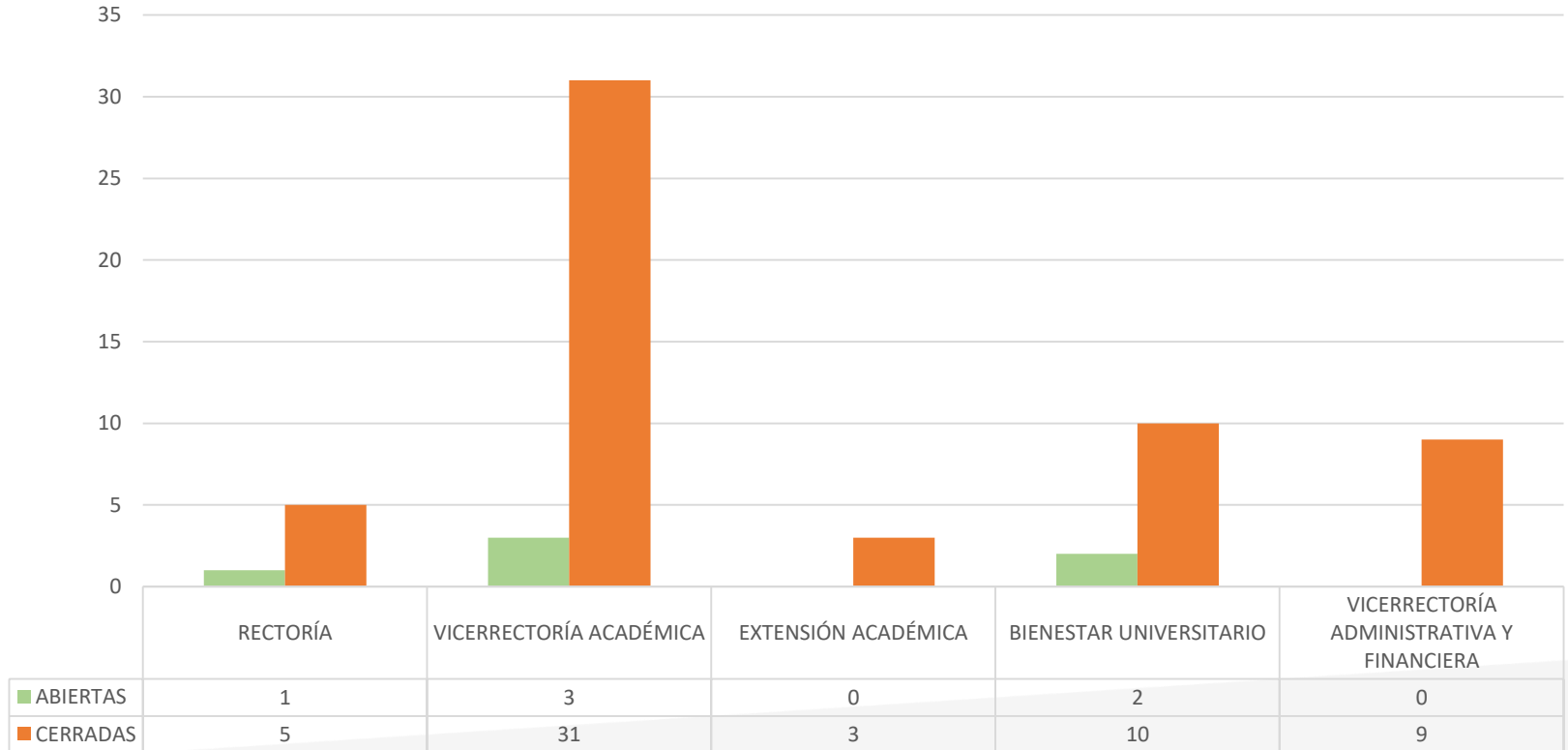
## PQRS IDENTIFICADAS COMO ANÓNIMAS Y NO ANÓNIMAS



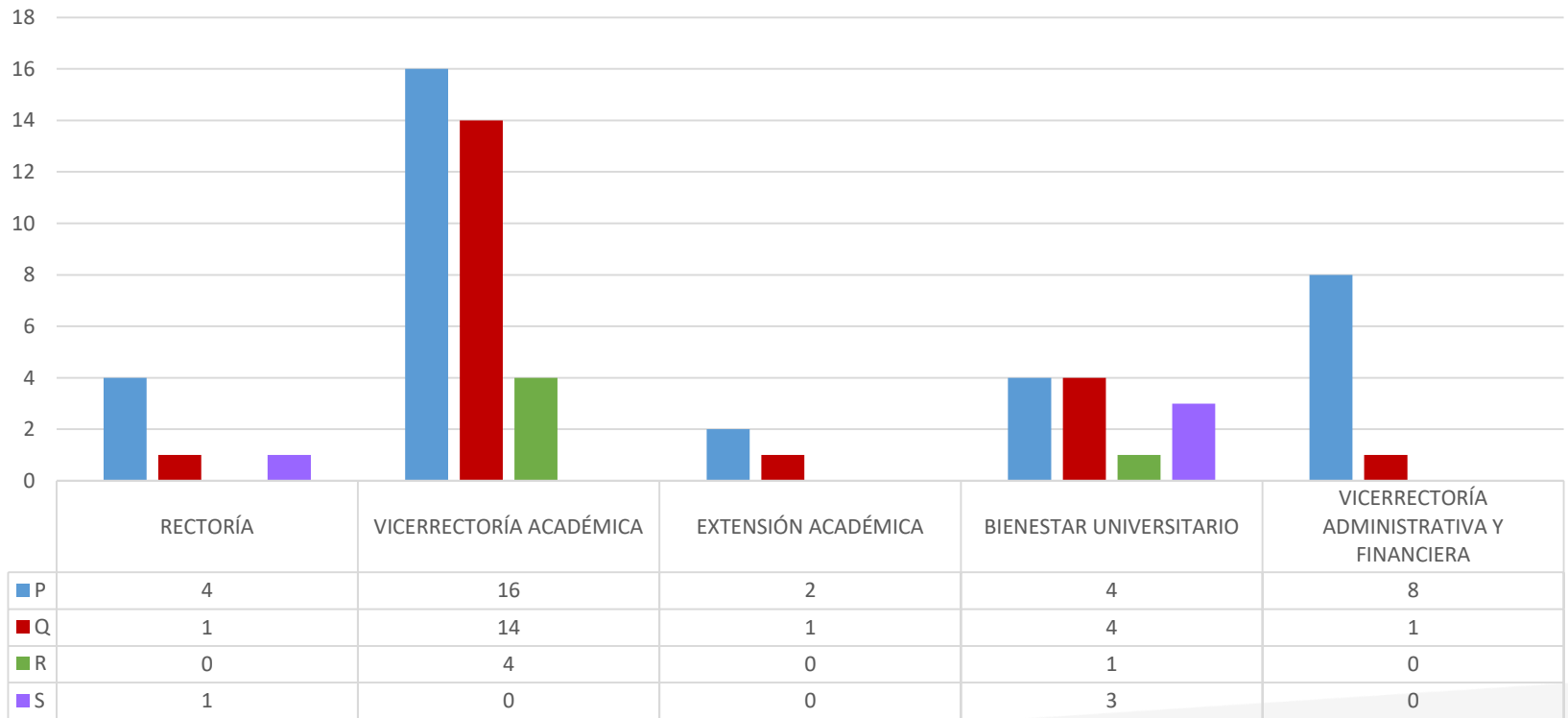
# TIPO DE PQRS

TIPO DE PQRS	TOTAL	%
Petición	34	53.1%
Queja	21	32.8%
Reclamo	5	7.8%
Sugerencia	4	6.3%
Total	64	100.0%

## ESTADO DE LAS PQRS



## TIPO DE RADICADO



■ P ■ Q ■ R ■ S



# PQRSD sin Respuesta

Una vez efectuada la consulta en el Sistema, reporta sin respuesta las peticiones No.42018200000000012 y 42018212000000025, a cargo de Secretaría General; una vez consultada la contratista, esta evidencia que fueron contestadas dentro del plazo estipulado normativamente, como se observó en la trazabilidad que muestra el Sistema de Gestión Documental.

Por lo anterior se concluye que las peticiones realizadas a la IUE, presentan respuesta oportuna.



# Denuncias por Actos de Corrupción

Es de anotar y resaltar que en la Institución Universitaria de Envigado no se han recibido denuncias por presuntas conductas o actos de corrupción.



# Conclusiones y Recomendaciones

1. Se pudo evidenciar que las estrategias implementadas desde la Secretaría general a través de sus diferentes dependencias, han conseguido mejorar de manera sustancial la oportunidad y la calidad en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
2. Se recomienda brindar capacitación permanente a las diferentes áreas, con el fin de que haya claridad en la tipificación de la petición y en los términos de respuesta, y las implicaciones disciplinarias como funcionarios públicos.

