

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-PRIMER SEMESTRE-2021

OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO
DE GESTIÓN



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que conlleven a generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la institución fortaleciendo la interacción con las partes interesadas a través de sus diferentes canales de atención.

MARCO NORMATIVO

- **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". Artículo 76.
- **Decreto 2641 de 2012.** "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Artículo 5.
- **Ley 1755 de 2015.** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo". Artículo 1.
- **Resolución Rectoral 0584 de 2012.** "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad". Numeral 6 del Capítulo III.
- **Resolución Rectoral 0585 de 2012.** "Por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC y se dictan otras disposiciones". Artículo 3.
- **Resolución Rectoral 0292 de 2018.** "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad". Numeral 6 del Capítulo III.

METODOLOGÍA

La metodología adoptada consistió en realizar seguimiento a la información reportada por la Oficina de Archivo y Correspondencia y los sistemas de información disponibles, con el fin de evaluar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad interna y externa aplicable, comprende las siguientes actividades:

- Periodo de seguimiento comprendido entre enero a junio.
- Solicitud de los reportes generados de PQRSD.



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 1 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

- Análisis de los reportes, medición de la oportunidad y pertinencia de las respuestas al peticionario.
- Análisis del aplicativo para la gestión de PQRSD.
- Análisis del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Análisis del micrositio de Archivo y Correspondencia.

CONTENIDO

La Oficina de Archivo y Correspondencia es la encargada de recibir, administrar y distribuir a cada proceso todas las solicitudes instauradas por los usuarios externos e internos, además de la importancia de que se estén respondiendo de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley. Durante el periodo comprendido de enero a junio, la universidad recibió un total de (1401) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, a través de las diferentes formas de presentación.

Tabla 1. Consolidado PQRSD

Tipo de solicitud	Chat	Correo	Formulario Web	Telefónica	Porcentaje
Petición	4	85	19	--	8%
Queja	--	14	11	--	2%
Reclamo	--	11	8	--	1%
Solicitud de Información	399	649	46	155	89%
Total	403	759	84	155	100%

Fuente: Datos oficina de Archivo y Correspondencia

Dependencias con mayor número de solicitudes asignadas. En la siguiente tabla se discrimina las áreas que respondieron el mayor número de solicitudes asignadas.

Tabla 2. Área o proceso con mayor número de PQRSD asignadas

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Internacionalización	1	0,1%
Secretaría General	1	0,1%
Proyección Social	2	0,1%



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 2 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Vicerrectoría Académica	3	0,2%
Planeación	5	0,4%
IDEAD	6	0,4%
Vicerrectoría de Recursos	9	0,6%
Bienestar Universitario	12	0,9%
Centro de Idiomas	12	0,9%
Tesorería	27	1,9%
Sistemas	44	3,1%
Programas de Pregrado / Posgrado	55	3,9%
Admisiones	155	11,1%
PIAC	1069	76,3%
Total	1401	100%

Fuente: Datos oficina de Archivo y Correspondencia

Estado de las Solicitudes. En la revisión del estado de las (1401) PQRSD recibidas durante el periodo comprendido de enero a junio, 1348 (96%) fueron resueltas y 53 (4%) siguen abiertas, se evidencian (18) peticiones, (6) quejas, (8) reclamos, y (19) solicitudes de información. En las solicitudes abiertas no se evidencia fecha de resolución ni actualización del estado si ya estaban cumplidas y/o vencidas de acuerdo al plazo estipulado para las mismas.

Oportunidad de la respuesta. La institución estableció que toda petición, queja, y reclamo deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo a los datos disponibles se calculó el tiempo promedio de respuesta de las (1348) PQR recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de enero a junio, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Promedio tiempo de respuesta

Mes	Promedio días
Enero	0
Febrero	2
Marzo	1



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio

www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 3 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Mes	Promedio días
Abril	1
Mayo	2
Junio	1

Fuente: Datos oficina de Archivo y Correspondencia

Análisis de resultados. Se procedió a analizar las 53 solicitudes que se encontraban abiertas en el Registro y Control de Incidencias – PQRSD. De acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión, permitió verificar que (17) solicitudes se han cerrado y/o cumplido identificando la trazabilidad de la solicitud. Por lo anterior, (36) solicitudes aún se encuentran abiertas sin poder evidenciar fecha de resolución ni actualización del estado si ya estaban cumplidas y/o vencidas de acuerdo al plazo estipulado para las mismas.

Pertinencia de la respuesta. En cuanto a la pertinencia que hace referencia a la respuesta dada a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, el aplicativo web como herramienta de gestión permite verificar el radicado de respuesta y en algunos casos permite evidenciar la descripción de la respuesta. Sin embargo, es preciso señalar que debe ser una práctica instaurada para todas las solicitudes, e incluir de forma detallada la respuesta dada de acuerdo a los requerimientos formulados.

Aplicativo Gestión PQRSD. La Universidad cuenta con un aplicativo web para recibir y gestionar las PQRSD, para atender con oportunidad y pertinencia capaz de identificar la trazabilidad de cada solicitud y brindando un control total sobre las respuestas, para ello se generó un reporte estadístico del total de solicitudes recibidas en el primer semestre:

Tabla 4. Registro y Control de Incidencias – PQRSD vs Aplicativo Web pqr.unillanos.edu.co

Tipo de solicitud	Registro y Control de Incidencias	Aplicativo Web PQR
Petición	19	50
Queja	11	25
Reclamo	8	18
Solicitud de Información	46	23
Total	84	119



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 4 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

El reporte estadístico arroja un total de (119) solicitudes, distribuidas en (50) peticiones, (25) quejas, (18) reclamos, (23) y solicitudes de información. De acuerdo a la anterior, hay una diferencia de (35) solicitudes respecto a las ingresadas en el formato de registro y control de incidencias durante el primer semestre. Por otro lado, se evidencian (4) solicitudes vencidas sin abrir, (25) solicitudes vencidas abiertas, y (90) solicitudes cumplidas cerradas.

Protocolo de Atención al Ciudadano. La universidad actualizó el protocolo de servicio al ciudadano con fecha de aprobación de marzo de 2021 en su versión 02, el cual comprende una serie de canales que permite a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, expresar sus Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicidades; disponible en el siguiente enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/servicios-de-informacion-al-ciudadano>>.

La Carta de trato digno al usuario donde se especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente; fue actualizada en marzo del año 2021, y publicada en el micrositio del Protocolo de Servicio al Ciudadano, en el enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/protocolo-de-atencion>>.

Para la atención dispuesta por redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube, entre otras), son medios atendidos por el área de comunicaciones, por lo cual se documentó el Manual para la Gestión de las Redes Sociales oficiales de la universidad con fecha de aprobación del 25 de marzo de 2021 versión 01, lo anterior requiere que haya una sinergia de trabajo para que lo recibido por redes sociales se dirija a la oficina de archivo para que se registre y exista trazabilidad de cada solicitud.

El documento que le sugiere al ciudadano o usuario puede consultar información más recurrente en relación a la universidad, denominado como Preguntas Frecuentes, se encuentra actualizado y publicado en el micrositio del Protocolo de Servicio al Ciudadano, en el enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/protocolo-de-atencion>>.

Micrositio de Archivo y Correspondencia. En el micrositio de la oficina de Archivo y Correspondencia en la página web de la universidad en el enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/archivo11>>, en el ítem de "Informes Peticiones Quejas y Reclamos", no se evidencia el primer informe trimestral de la vigencia 2021.



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 5 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos:

- Incluir en las herramientas de gestión utilizadas para la recepción, registro, y control de las PQRSD "Atributos", que permitan generar un análisis más eficaz; como, por ejemplo: Atributo 1 "Trámites administrativos", atributo 2 "Trato y atención al usuario", entre otros.
- Incluir en el Registro y Control de Incidencias - PQRSD, la actualización del estado de las PQRSD que se encontraban abiertas en el reporte del mes anterior, y si aún se encuentran abiertas incluirlas en los registros del mes siguiente hasta que se genere un cierre de la solicitud, permitiendo identificar la trazabilidad de la misma.
- Actualizar el cierre de la PQRSD, si solo si, se cuenta con el radicado, la respuesta y la fecha de la respuesta; no se puede realizar un cierre de la solicitud en la etapa de traslado para el área competente de dar respuesta.
- Revisar permanentemente el micrositio de la oficina de Archivo y Correspondencia en su sección "Informes PQRDS".
- Incluir la medición del nivel de satisfacción del ciudadano o usuario, con el fin de conocer la percepción en la calidad del servicio recibido.
- Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables de la recepción, del análisis y remisión al responsable o destinatario de los requerimientos hasta la finalización y cierre de la petición en el aplicativo.
- Actualizar el procedimiento para recibo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y atención al ciudadano, publicado en el proceso de Comunicación Institucional en el micrositio del Sistema Integrado de Gestión.

CONCLUSIONES

La Universidad recibió un total de 1401 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, a través de las diferentes formas de presentación durante el primer semestre del 2021, distribuidas así: Solicitud de Información (89%), Petición (8%), Queja (2%), y Reclamo (1%). A lo anterior, 1348 (96%) fueron resueltas y 53 (4%) seguían abiertas, de las cuales 18 son peticiones, 6 quejas, 8 reclamos, y 19 solicitudes de información. De acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión, se



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio

www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 6 de 7



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

evidencio que 17 solicitudes se han cerrado y/o cumplido, por lo cual, 36 solicitudes aún se encuentran abiertas sin poder evidenciar fecha de resolución ni actualización del estado si ya estaban cumplidas y/o vencidas de acuerdo al plazo estipulado para las mismas.

El promedio de días del tiempo de respuesta durante los meses del periodo analizado fue de Enero (0), Febrero (2), Marzo (1), Abril (1), Mayo (2), y Junio (1); cumpliendo así con lo establecido en la atención al ciudadano, entregar respuesta en un máximo de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación.

Las dependencias que tramitaron en mayor medida las diferentes solicitudes durante el primer semestre fueron: Internacionalización (0,1%), Secretaría General (0,1%), Proyección Social (0,1%), Vicerrectoría Académica (0,2%), Planeación (0,4%), IDEAD (0,4%), Vicerrectoría de Recursos (0,6%), Bienestar Universitario (0,9%), Centro de Idiomas (0,9%), Tesorería (1,9%), Sistemas (3,1%), Programas de Pregrado o Posgrado (3,9%), Admisiones (11,1%), y PIAC (76,3%).

ANEXOS

Hace parte éste informe, el **ANEXO 1. ANALISIS PQRSD ENERO A JUNIO**, que contiene, la selección de la muestra de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, identificados por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Elaboró:

SERGIO ALEJANDRO MARTÍNEZ DÍAZ
PROFESIONAL DE APOYO

Revisó / Aprobó:

ELIANA ANDREA VACA ROJAS
ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SC-CER 232438



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio

www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co

Página 7 de 7