

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

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-SEGUNDO 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.
- **Decreto 1083 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Artículo 2.2.21.4.9 Literal b.
- **Acuerdo Superior 003 de 2011.** "Por el cual se modifica el Acuerdo Superior No. 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones". Artículo 2.
- **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". Capítulo III Numeral 6.
- **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". Capítulo III Numeral 6.

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



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 9



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

de evaluar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad interna y externa aplicable, comprende las siguientes actividades:

- Periodo de seguimiento comprendido entre julio a noviembre.
- Solicitud de los reportes generados de PQRSD.
- Análisis de los reportes generados, medición de la oportunidad y pertinencia de las respuestas al peticionario.
- Análisis del Protocolo de Servicio al Ciudadano

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 de Julio 1 de 2021 a Noviembre 30 de 2021, se recibieron en el sistema de información:

Tabla 1. Nivel de participación por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	CHAT	CORREO	FORMULARIO WEB	TELEFÓNICA	PERSONAL	TOTAL
Petición	4	57	13	--	--	73
Queja	--	5	1	--	--	6
Reclamo	--	13	5	--	--	18
Solicitud de Información	237	302	5	64	10	618
Total	241	377	24	64	10	716



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

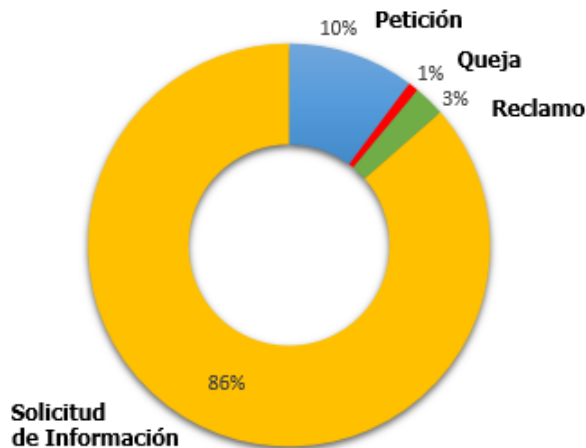
Página 2 de 9



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Figura 1. Nivel de participación por tipo de solicitud



De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Archivo y Correspondencia, el tipo de solicitud más presentado durante el periodo de análisis fue la solicitud de información con el 86% (Ver ANEXO 1. SEGUIMIENTO PQR Página 1).

La forma de presentación más utilizada por los usuarios es mediante correo electrónico representado un 53%.

La Universidad cuenta con un aplicativo web para recibir y gestionar las PQR, 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 periodo comprendido de Julio 1 de 2021 a Noviembre 30 de 2021. El reporte estadístico arroja un total de (48) solicitudes, distribuidas en (17) peticiones, (5) quejas, (18) reclamos, y (8) solicitudes de información. De acuerdo a la anterior, hay una diferencia de (1) registro respecto a lo consignado en el formato de registro y control de incidencias (Ver ANEXO 1. SEGUIMIENTO PQR Página 3).

Áreas con mayor número de PQR. Durante el periodo de análisis, el 67,2% de las solicitudes fueron tramitadas y resueltas por el Puesto de Información y Atención al Ciudadano, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2. Área o proceso con mayor número de PQR

ÁREA Y/O PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Centro de Idiomas	7	1,0%
Vicerrectoría Académica	7	1,0%
Otros (Proyección Social, IDEAD, Ayudas Educativas, Vicerrectoría de Recursos)	8	1,1%



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

ÁREA Y/O PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaría General	9	1,3%
Bienestar Universitario	13	1,8%
Tesorería	16	2,2%
Sistemas	30	4,2%
Programas de Pregrado / Posgrado	34	5,3%
Admisiones	107	14,9%
PIAC	481	67,2%
Total	1401	100%

Estado de las Solicitudes. En la revisión del estado de las (716) PQRSD recibidas durante el periodo comprendido de julio a noviembre:

Figura 2. Solicitudes atendidas y en trámite



Durante el periodo de análisis siguen en trámite, se evidencian (8) peticiones, (1) reclamo, y (10) solicitudes de información.

Se procedió a analizar las (19) 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 (6) solicitudes se han cerrado y/o cumplido identificando la trazabilidad de la solicitud. Por lo anterior, (13) 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 (Ver ANEXO 1. SEGUIMIENTO PQR Página 2).



SC-CER 232438





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

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 (697) PQR recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de julio a diciembre, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Promedio tiempo de respuesta

MES	PROMEDIO DÍAS	No. SOLICITUDES (MAYOR O IGUAL A 15 DÍAS)
Julio	1,7	7
Agosto	1,5	1
Septiembre	1,9	3
Octubre	2,7	10*
Noviembre	0,9	5
Total	1,7	26

Durante el periodo de análisis, se observa que el mes con mejor promedio de días para dar respuesta es noviembre, y el mayor es el mes de octubre donde se evidencia el mayor número de solicitudes con tiempos de respuesta mayor o igual a 15 días.

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, por lo anterior, no es posible realizar el análisis de la pertinencia de la respuesta.

Seguimiento PQR. De acuerdo a lo descrito en la Resolución Rectoral 0292 de 2018 en el Capítulo III Numeral 6, la Oficina de Control Interno de Gestión es la encargada de realizar seguimiento de los casos sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información que no hubieran sido resueltos en los términos establecidos. Para lo anterior, la oficina creó una matriz de seguimiento digital en donde se consignó la información para cada seguimiento obteniendo los siguientes resultados:



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 9



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Tabla 4. Seguimiento PQR

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
Julio	6	--	--	5	11
Agosto	3	1	2	2	8
Septiembre	13	2	2	2	19
Octubre	6	--	--	4	10
Noviembre	3	--	--	3	6

La oficina mensualmente realiza seguimiento a las solicitudes trasladadas a los correos cinterno@unillanos.edu.co y seguimientopqrci@unillanos.edu.co, para ello se realizó la reiteración de las respuestas dadas a los peticionarios o se les solicitó al responsable de la respuesta expusiera las razones que originaron la falta de respuesta.

Protocolo de servicio al ciudadano. Los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utilizando los canales de servicio dispuestos por la institución, para ello se hizo revisión del micrositio de servicios de información al ciudadano disponible en el enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/servicios-de-informacion-al-ciudadano>>:

- Protocolo de servicio al ciudadano actualizado en marzo de 2021 - versión 02.
- Carta de trato digno al ciudadano, actualizada en marzo del año 2021.
- Preguntas frecuentes, el documento donde se puede consultar información más recurrente en relación a la Universidad.
- Normatividad PQRSD. En este espacio la Universidad incluyó el registro mensual de incidencias PQRSD recibidas de los meses de enero y febrero.
- Los Informes sobre Peticiones, Quejas y Reclamos, no se evidencia el tercer informe trimestral de la vigencia 2021, disponible en el micrositio de la oficina de archivo en el enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/archivo11>>.
- En el Indicador de Atención al Ciudadano con frecuencia de medición trimestral, no se evidencia el seguimiento y medición durante la vigencia 2021, disponible en el enlace <<http://sig.unillanos.edu.co/index.php/mejora-continua?id=19>>.



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 9



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 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.
- 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.
- 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 microsítio 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.

CONCLUSIONES

La Universidad recibió un total de (716) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, a través de las diferentes formas de presentación durante el periodo de Julio 1 de 2021 a Noviembre 30 de 2021, distribuidas así: Solicitud de Información (86%), Petición (10%), Queja (1%), y Reclamo (3%). A lo anterior, 697



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 9



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

(97,3%) fueron resueltas y 19 (2,7%) seguían abiertas, de las cuales son (8) peticiones, (1) reclamo, y (10) solicitudes de información. De acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión, permitió verificar que (6) solicitudes se han cerrado y/o cumplido identificando la trazabilidad de la solicitud, las (13) solicitudes restantes aún se encuentran en trámite sin poder evidenciar fecha de resolución ni actualización del estado.

El promedio de días del tiempo de respuesta durante los meses del periodo analizado fue de julio (1,7), agosto (1,5), septiembre (1,9), octubre (2,7), y noviembre (0,9); 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: Centro de Idiomas (1,0%), Vicerrectoría Académica (1,0%), Otros (1,1%), Secretaria General (1,3%), Bienestar Universitario (1,8%), Tesorería (2,2%), Sistemas (4,2%), Programas de Pregrado / Posgrado (5,3%), Admisiones (14,9%), y PIAC (67,2%).

ANEXOS

Hace parte de éste informe, el **ANEXO 1. SEGUIMIENTO PQR**, 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 8 de 9