

**PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL****INFORME DE CUMPLIMIENTO****Código:** FO-ECS-11**Versión:** 01**Fecha de aprobación:** 12/05/2023**Página:** 1 de 7**TÍTULO DEL INFORME**

Informe de Seguimiento PQRSD

**FECHA DE INFORME**Año:  
2023Mes:  
12Día:  
15**Objetivo General****OBJETIVO(S):**

Evaluar el marco normativo y el cumplimiento de la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias adelantadas por la Universidad de los Llanos.

**Objetivos Específicos**

Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al trámite de las PQRSD  
Revisar el oportuno trámite y respuesta de las PRQSD

**ALCANCE:**

El presente informe corresponde al seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por las diferentes partes interesadas ante la Universidad de los Llanos durante el semestre comprendido del 1 de junio al 30 de noviembre de 2023.

**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 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública Artículo 2.2.21.4.9.  
Acuerdo Superior 003 de 2011. "Por el cual se modifica el Acuerdo Superior N° 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones".

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 el Proceso de Gestión Documental y los sistemas de información disponibles, comprende las siguientes actividades:  
Revisión de la normatividad externa e interna relacionada.

Medición de la oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas a los peticionarios.  
Análisis de la herramienta de gestión, los indicadores de gestión implementados y el Protocolo de Atención al Ciudadano establecido.  
Publicación del informe de seguimiento en el microsítio de la Oficina de Control Interno de Gestión.

**ASPECTO O UNIDAD  
EVALUABLE:**

Procedimiento para recibo de peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y atención al ciudadano.

**LÍDER DE PROCESO Y/O  
JEFE(S) DE ÁREA(S):**

Martha Soraya González Vargas - Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

### ANTECEDENTES

*Nota: Descripción de la actividad que se está evaluando o explicación del proceso.*

La Universidad de los Llanos ha puesto a disposición una variedad de canales y recursos para facilitar la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, con el objetivo de atender sus solicitudes de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias.  
La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría para el año 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la normativa vigente en materia de atención y servicios ciudadanos, presenta el segundo informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este informe abarca el período de junio hasta el 30 de noviembre de 2023 y se basa en los resultados del monitoreo de los controles realizados por el líder del proceso de Gestión Documental (primera línea), quien es responsable del trámite, control y seguimiento de los plazos de respuesta de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Los resultados del último informe realizado para el primer semestre 2023 reporta las siguientes oportunidades de mejora:

1. Actualizar la herramienta con una sección de "Atributos", que permitan generar un análisis más eficaz; como, por ejemplo: Atributo 1 "Trámites administrativos", atributo 2 "Trato y atención al usuario", "Solicitud de prestación de un servicio", "Oportunidad en el Servicio", "Trámites para grado", "Matrícula Académica", "Oferta Académica", "Trámites de pago", entre otros que considere el proceso de acuerdo a la descripción de las PQR recibidas durante la vigencia.
2. Establecer un protocolo para rechazar peticiones presentadas de forma repetidas.
3. Analizar la información de las PQRDS, e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora

### CONTENIDO

*Nota: Verificación y análisis de resultados.*

Tabla 01. Total de solicitudes recibidas

Tipo de solicitud	Chat	E-mail	Aplicativo web	Personal/V. U	Teléfono	Porcentaje
Petición	0	23	26	81	0	6%
Solicitud de información	1129	560	23	39	83	91%
Queja	0	3	25	1	0	1%
Reclamo	0	12	6	0	0	1%
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	10	0	1%
<b>Total</b>	<b>1129</b>	<b>598</b>	<b>80</b>	<b>131</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

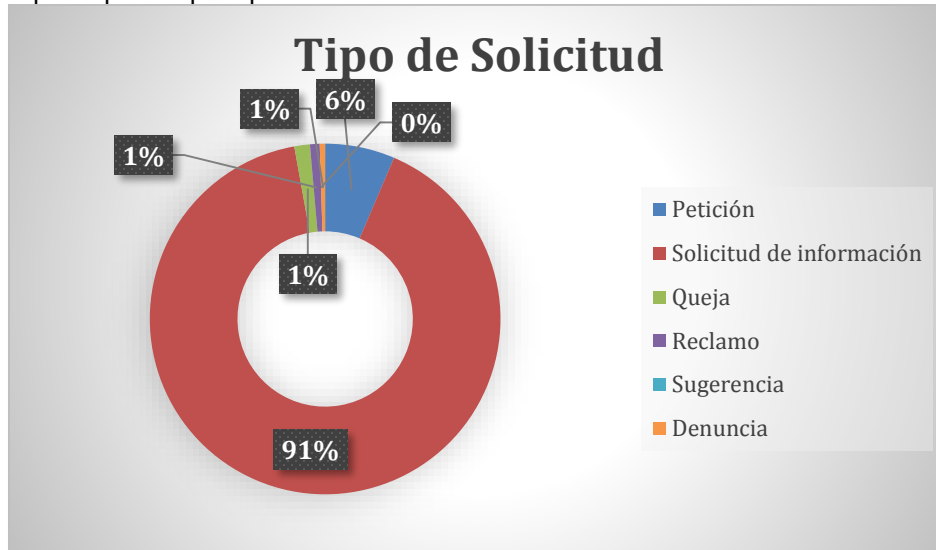
**CONTENIDO**

*Nota: Verificación y análisis de resultados.*

Fuente: Archivo y correspondencia

La tabla evidencia que la solicitud de información es la que presenta mayor frecuencia de ingreso a través del canal de comunicación chat, seguido por E-mail con un total 1834 allegadas en los periodos de junio a octubre.

Figura 1. Nivel de participación por tipo de solicitud



Fuente: Archivo y correspondencia

En la figura se observa a la solicitud de información con un porcentaje de participación del 91% y las peticiones con tan sólo un 6%, seguido por un 1% entre denuncia, reclamo y queja.

Es de aclarar que el análisis de los datos realizado comprende los meses de junio a octubre, ya que no fue reportada la planilla de incidencias del mes de noviembre.

Tabla 2. Participación por área en trámites de PQRSD

Área/Proceso	Cantidad	Porcentaje
Admisiones	1342	70%
Programas académicos	259	13%
Secretaría general	125	7%
Sistemas	79	4%
Jurídica	31	2%
Vice académica	24	1%
Vicerecursos	25	1%
Bienestar Institucional	45	2%

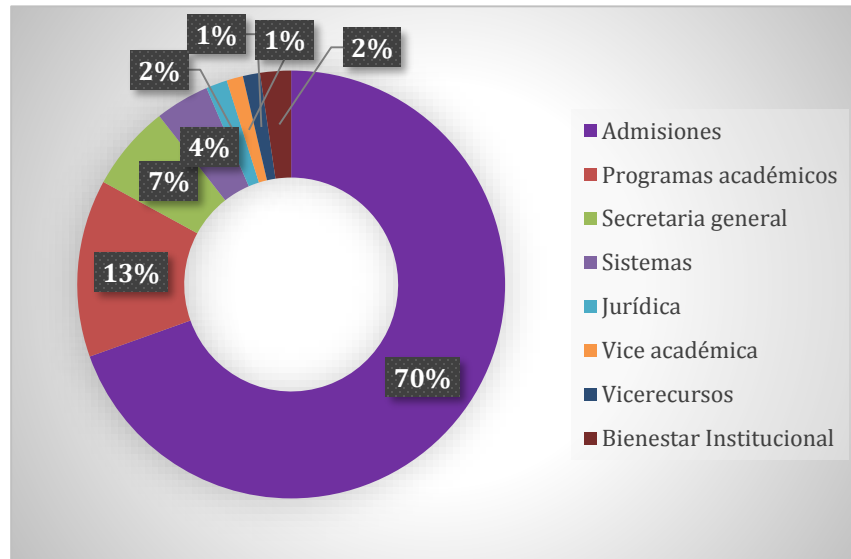
Fuente: Archivo y correspondencia

**CONTENIDO**

*Nota: Verificación y análisis de resultados.*

La tabla muestra que el área con más solicitudes allegadas es Admisiones con 134 peticiones, seguido por los programas académicos con 259 peticiones, con menor solicitudes está vice-académica con 24 y vicerecursos con 25.

Figura 2. Dependencias con mayor concentración de solicitudes



Fuente: Archivo y correspondencia

La Figura evidencia una mayor participación en trámites al área de admisiones con un 70% y un 13% los programas académicos y con menor participación están vice-académica y la vicerrectoría de recursos con un 1%.

Es de aclarar que el análisis de los datos realizado comprende los meses de junio a octubre, ya que no fue reportada la planilla de incidencias del mes de noviembre por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia. Sin embargo, la Oficina de Control Interno envió solicitud de la planilla el 4 y 7 de diciembre.

Tabla 02. Estado y trámite de las PQRSD

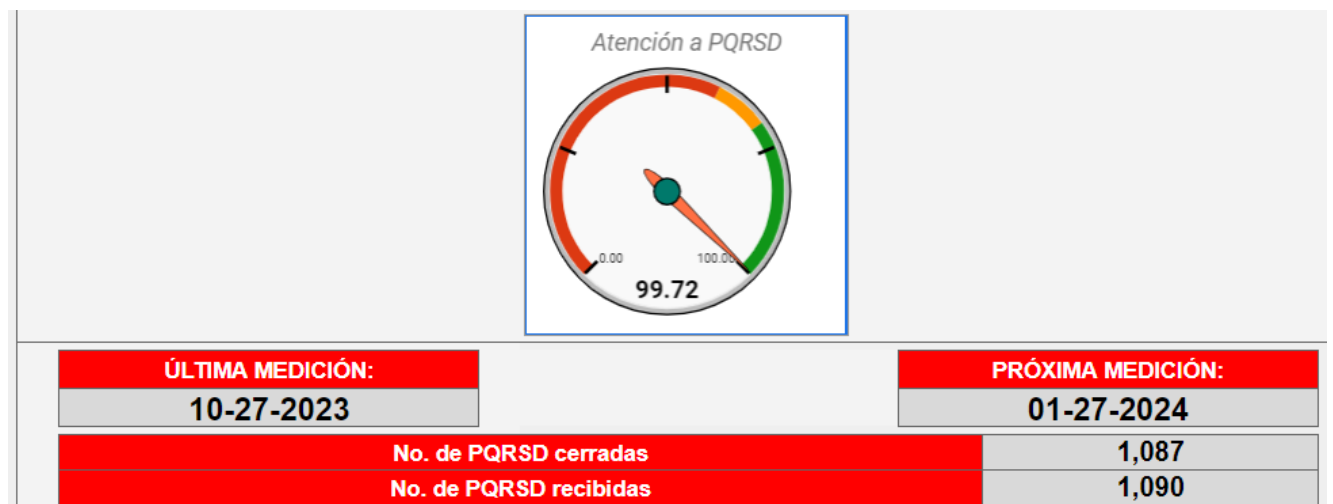
**CONTENIDO**
*Nota: Verificación y análisis de resultados.*

Consecutivo	Recibido	Plazo de respuesta	Tipo	Sede	Estado	Dependencia responsable	Observación CI
2023002429	22/06/2023	Vencida	Solicitud de Información	Barcelona	Abierto	Programa de Administración de empresas	No se envió copia de respuesta a la oficina de archivo y correspondencia
2023003074	4/08/2023	Vencida	Queja	Barcelona	Abierto	Programa de Mercadeo	Se dio respuesta por el 3/11/2023 con copia a contacto, por fuera de los términos establecidos
2023003090	8/08/2023	Vencida	Petición Simple	Barcelona	Abierto	Vicerrectoría Académica	Desde el 08 de agosto viceacadémica remite a la oficina de sistemas, a quejas y reclamos y a convocatoria docente, sin embargo, se evidenció respuesta de la oficina de sistemas al petionario el 24/11/2023 con copia a quejas y reclamos, por fuera de los términos
2023003212	15/08/2023	Vencida	Reclamo	Barcelona	Abierto	Of. Sistemas	Se dio respuesta por el 27/09/2023 con copia a contacto, por fuera de los términos establecidos

Fuente: Aplicativo web PQRSD

La tabla evidencia que de 2506 PQRSD registradas en el aplicativo web PQRSD, se observaron 4 abiertas vencidas, de las cuales 3 se contestaron por fuera de los términos establecidos y 1 sin copia de respuesta a la oficina de archivo y correspondencia.

Figura 01. Indicador de gestión para la atención de las PQRSD



Fuente: Gestión Documental

**CONTENIDO**

*Nota: Verificación y análisis de resultados.*

La figura muestra, el indicador de atención a las PQRSD con un cumplimiento del 99,72% para el trimestre 3 con fecha de medición a 27 de octubre, por medio del cual se evidenció una mejora en la gestión de las PQRSD, debido a que, de 1090 recibidas, se cerraron 1087, quedando 3 abiertas.

Publicación de informes trimestrales PQRSD

Revisado el link de transparencia se observó en el numeral 4.10 3 informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos debidamente publicados, sin embargo, su publicación no se está realizando de manera oportuna, ya que el informe del primer trimestre se publicó el 14 de junio, el del segundo trimestre se publicó el 08 de septiembre y el del tercer trimestre el 07 de diciembre, adicionalmente, éstos informe no se han incluido el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, conforme lo establece en la Resolución 1519 del 2020 anexo 2, ítem 4.10.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA**

*Nota: Estas recomendaciones pueden suscribir plan de mejoramiento.*

- Unificar las planillas de incidencia del PIAC San Antonio, PIAC Barcelona y ventanilla única a través de la herramienta DRIVE con el fin de agilizar el reporte de las PQRSD y así mismo, enviarlas oportunamente a la Oficina de Control Interno con el fin de hacer el respectivo seguimiento sobre el estado y el trámite de las PQRSD.
- Realizar cumplimiento con la elaboración y publicación oportuna de los informes trimestrales de las PQRSD en el micro-sitio web de la universidad, incluyendo el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, conforme lo establece en la Resolución 1519 del 2020 anexo 2, ítem 4.10.
- Actualizar el procedimiento de atención a las PQRSD, en coherencia con la normatividad aplicable y realizar ajustes sobre la entrega de informes al comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión que ya no se encuentra vigente.

**CONCLUSIONES**

*Nota: Deben dar respuesta de manera estricta al objetivo del trabajo.*

- Revisado el micro-sitio web de archivo y correspondencia se evidenciaron dos informes correspondientes al primer trimestre con fecha de publicación del 14 de junio y segundo trimestre con fecha de publicación del 08 de septiembre, adicionalmente, no se evidenció informe correspondiente al tercer trimestre.
- Se evidenció una reducción relevante en las PQRSD con estado abierta ya que se evidenció que de 2506 PQRSD registradas en el aplicativo web PQRSD, se observaron 4 abiertas vencidas por parte de oficina de sistemas, programa de administración de empresas y mercadeo, de las cuales 3 se contestaron por fuera de los términos establecidos y 1 sin copia de respuesta a la oficina de archivo y correspondencia.
- Se observó indicador de atención a las PQRSD debidamente actualizado con su respectiva medición.
- El análisis de los datos realizado comprende los meses de junio a octubre, ya que no fue reportada la planilla de incidencias del mes de noviembre por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.



<b>PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL</b>			
<b>INFORME DE CUMPLIMIENTO</b>			
<b>Código:</b> FO-ECS-11	<b>Versión:</b> 01	<b>Fecha de aprobación:</b> 12/05/2023	<b>Página:</b> 7 de 7

ANEXOS

N/A

Original firmado

Elaborado por:  
CLARA NATALIA ROZO FORERO  
Profesional Control Interno

Original firmado

Revisado y aprobado por:  
ANDREA ROMERO MARTIN  
Asesor de Control Interno de Gestión (E)