

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

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-PRIMER SEMESTRE-2022

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, Denuncias, Solicitados de Información y Felicitaciones, que conlleven a generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la Universidad 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.
- **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, 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 diciembre a mayo.



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 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

- Solicitud de los reportes generados de PQRSDF.
- Análisis de los reportes, medición de la oportunidad y pertinencia de las respuestas al peticionario.
- Análisis y evaluación de la herramienta de gestión.
- Análisis y evaluación de los indicadores de gestión.
- Análisis y evaluación al Protocolo de Atención al Ciudadano.

CONTENIDO

El Proceso de Gestión Documental es el encargado de recibir, administrar, distribuir, monitoreo, control al trámite y a la respuesta suministrada por cada área y/o proceso de la Universidad, con el fin de conocer la oportunidad y pertinencia de las respuestas dadas dentro de los tiempos establecidos por la Ley.

Tabla 1. Nivel de participación

Tipo de solicitud	Chat	E-mail	Formulario Web	Telefónica	Personal	Porcentaje
Petición	0	47	13	0	0	8%
Queja	0	4	6	0	0	1%
Reclamo	0	7	5	0	0	2%
Solicitud de Información	199	323	5	62	32	88%
Denuncia	0	0	5	0	0	1%
Total	199	381	34	62	32	708

Fuente: Gestión Documental *PIAC Barcelona

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Diciembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, la Universidad recibió un total de 708 solicitudes, a través de las diferentes formas de presentación en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus Barcelona.



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

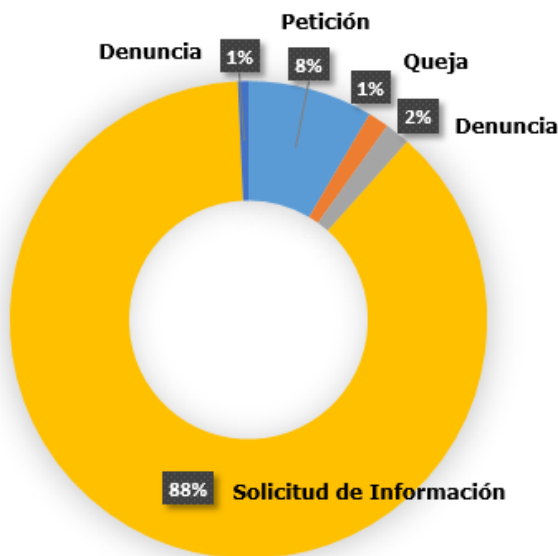
Página 2 de 10



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 el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus Barcelona, el tipo de solicitud más presentado durante el periodo de análisis fue la solicitud de información con el 88%.

La forma de presentación más utilizada para las solicitudes de información es mediante correo electrónico, representado en un 52%.

Observaciones:

- El proceso debe enviar los datos estadísticos de los meses solicitados incluyendo las PQR recibidas mediante la Ventanilla Única y del Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus San Antonio.
- El área debe enviar el reporte de PQR con los datos del peticionario como nombre, identificación, e-mail, entre otros, para la revisión de la trazabilidad de cada solicitud.
- El personal asignado para el diligenciamiento de la matriz de Registro y Control de Incidencias FOGDO-03, debe ingresar la PQR con el número de radicado asignado por la herramienta de gestión (aplicativo web) para todas las PQR recibidas, se empezó a evidenciar desde el mes de Mayo.
- La matriz de incidencias no contiene "Atributos" que permita realizar un análisis de causas de mayor recurrencia en PQR para identificar acciones correctivas o de mejora, así mismo para generar y actualizar las preguntas frecuentes disponibles en la página web institucional. Se recomienda utilizar atributos como, por ejemplo: "trato y atención al usuario", "solicitud de prestación de un servicio", "oportunidad en el servicio", "calidad de la información suministrada", "trámites administrativos", "liquidación y valor de la matrícula", "trámites para grado", "deficiencia en la prestación de un servicio", "demora en la atención", "matrícula académica", entre otros que pueda especificar el proceso.



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 o proceso con mayor número de solicitudes. En la siguiente tabla se discrimina las áreas que recibieron el mayor número de solicitudes.

Tabla 2. Participación por área o proceso

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Internacionalización	1	0,1%
Jurídica	1	0,1%
Archivo	1	0,1%
Proyección Social	2	0,3%
Ayudas Educativas	3	0,4%
Consejo Superior	3	0,4%
Servicios Generales	4	0,6%
Secretaría General	6	0,8%
Facultades	8	1,1%
Vicerrectoría de Recursos	8	1,1%
Bienestar Universitario	10	1,4%
Centro de Idiomas	11	1,6%
Vicerrectoría Académica	18	2,5%
Tesorería	38	5,4%
Programas de posgrado / pregrado	29	4,1%
Sistemas	51	7,2%
Admisiones	514	72,6%
Total	708	100,0%

Fuente: Gestión Documental *PIAC Barcelona

De acuerdo a los datos de la matriz de incidencia, la institución recibió (514) solicitudes representando el 72,6% del total, enfocadas a conocer sobre actividades de interés relacionadas con la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.



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 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Estado. Describe el avance en la atención de las solicitudes en la herramienta de gestión.

Tabla 3. Estado de las solicitudes

Tipo de PQRSD	Estado		
	Recibido	En tramite	Cerrado
Petición	60	1	59
Queja	10	0	10
Reclamo	12	1	11
Denuncia	5	0	5
Solicitud de información	621	2	619
Total	708	4	704

Fuente: Gestión Documental *PIAC Barcelona

Durante el periodo de análisis de acuerdo a lo revisado en el sistema de información se evidencian (4) solicitudes en trámite (1%), y el restante se evidencian cerradas (99%). Se procedió a solicitar la copia de la respuesta de solicitudes que se encontraban abiertas:

- Solicitud de Información recibida el 18/04/2022, con fecha de respuesta del 24/05/2022, dada por el área de Bienestar Institucional.
- Reclamo recibido el 10/03/2022, trasladado al área de Servicios Generales, el área no envió copia de la respuesta dada al peticionario.
- Solicitud de Información recibida el 24/02/2022 trasladada al Programa de la Maestría en Educación, el área no envió copia de la respuesta dada al peticionario.
- Petición recibida el 26/01/2022, con fecha de respuesta del 28/02/2022, dada por el área de Proyección Social.

Observaciones:

- El proceso debe enviar las solicitudes del mes que se cierren en meses posteriores al de recepción en la matriz de incidencia para conocer la actualización del estado de las PQR permitiendo identificar la trazabilidad de la misma.



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 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Oportunidad de la respuesta. La institución estableció que toda petición, queja, y reclamo, solicitud de información deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, en cuanto a las felicitaciones, su gestión depende y cierre depende del área responsable de las PQR. De acuerdo a los datos disponibles se calculó el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de diciembre a mayo, al respecto se tiene los siguientes resultados:

Tabla 4. Promedio tiempo de respuesta

Mes	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Promedio días	1	4	2	1	6	2

Fuente: Gestión Documental *PIAC Barcelona

Pertinencia de la respuesta. En cuanto a la pertinencia que hace referencia a la respuesta dada a la PQR, el aplicativo web como herramienta de gestión permite verificar el radicado de respuesta y en algunos casos la descripción de la respuesta; sin embargo, no se está realizando la medición del grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la respuesta dada.

Para el mes de diciembre se envió un formulario de google para realizar la medición del nivel de satisfacción del ciudadano o usuario, con el fin de conocer la percepción en la calidad del servicio recibido, se seleccionó una muestra del total de usuarios. Según lo manifestado por el proceso no se obtuvieron datos relevantes ni respuestas suficientes.

Observaciones:

- En la herramienta de gestión se debe incluir la respuesta dada de acuerdo a los requerimientos formulados.
- La encuesta de satisfacción del usuario se debe hacer junto con el envío de la respuesta, para mayor eficacia y mejora en la toma de decisiones en pro de la mejora continua del procedimiento de PQR.
- El proceso debe formular su encuesta para conocer si se atendió la solicitud radicada oportunamente, si la respuesta atendió a su solicitud, y la percepción del servicio.



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 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Herramienta de Gestión. La Universidad cuenta con un aplicativo web para recibir y gestionar las PQR (pqr.unillanos.edu.co), 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 durante el periodo de análisis:

Tabla 5. Matriz de Registro y Control de Incidencias vs Aplicativo Web

Tipo de solicitud	Registro y Control de Incidencias	Aplicativo Web PQR
Petición	60	21
Queja	10	9
Reclamo	12	13
Solicitud de Información	621	258
Denuncia	5	4
Total	708	305

Fuente: Gestión Documental *PIAC Barcelona

El reporte estadístico del Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus Barcelona arroja un total de (708) solicitudes. De acuerdo a la anterior, hay una diferencia de (403) solicitudes respecto a las ingresadas en el formato de registro y control de incidencias durante el periodo de análisis. Por otro lado, se evidencian (3) solicitudes vencidas en trámite que deben ser revisadas por el proceso y solicitar la respectiva copia de la respuesta por parte del área o proceso responsable de la misma.

Observaciones:

- El proceso debe utilizar la herramienta de gestión para todas las PQR recibidas mediante el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus San Antonio, y la Ventanilla Única.
- La Ventanilla Única no debe utilizar la herramienta destinada para la correspondencia interna y externa (Base de datos Access) de la institución como herramienta para la gestión de las PQR; se debe buscar la estandarización para la recepción, administración, distribución, monitoreo, y control al trámite y a la respuesta dada.
- Lo registrado en la Ventanilla Única no se ingresa a la matriz de incidencias, actualmente no la estadística de PQR es menor a la real que llega a la institución, sin



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 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

embargo, la oficina de Control Interno de Gestión realiza seguimiento a varias peticiones que ingresan por ventanilla.

- Se debe gestionar con el Área de Sistemas las siguientes actualizaciones para la mejora de la herramienta de gestión: la radicación de una PQR como anónimo, ajustar las opciones de tipo de PQR e incluir la explicación del tipo de PQR, incluir la clasificación por atributos, incluir el botón para aceptar y visualizar la Política de Tratamiento de Datos.
- Añadir que antes de enviar la solicitud, se sugiera consultar la sección de preguntas frecuentes con el fin de verificar si ésta se encuentra resuelta allí.
- Incluir en la herramienta 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", "Tramites de pago", entre otros que considere el proceso de acuerdo a la descripción de las PQR recibidas durante la vigencia.

Indicador del proceso. Para realizar el seguimiento y el monitoreo de la eficacia con que la institución da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las partes interesadas, se formuló el siguiente indicador:

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\left(\frac{\text{No. de PQRSD cerradas}}{\text{No. de PQRSD recibidas}} \right) \times 100\%$$

Observaciones:

- El indicador del proceso debe ser diligenciado teniendo en cuenta todas las fuentes de información disponibles, estos datos suministrados puedan ser verificables contra la fuente de la cual se obtuvieron los datos, que la información suministrada refleje la realidad del procedimiento permitiendo tomar decisiones oportunamente, e información pertinente.

Protocolo de Atención al Ciudadano. La institución define los 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 Felicitaciones; como se evidencia en la figura 2 o disponible en el siguiente enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/servicios-de-informacion-al-ciudadano>>.



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

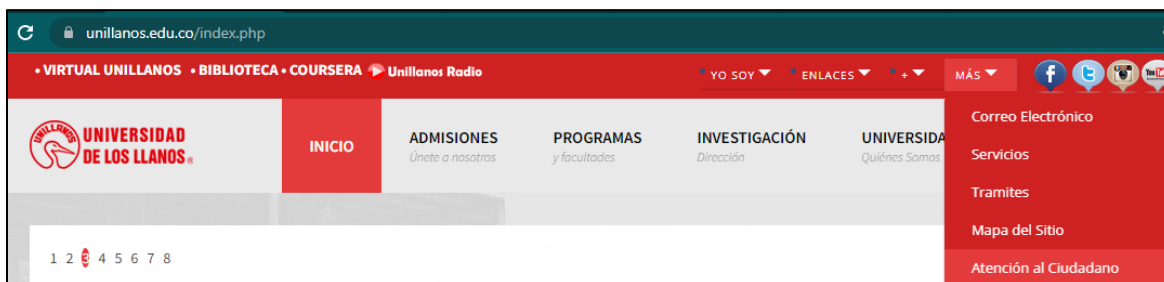
Página 8 de 10



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Figura 2. Ruta de acceso atención al ciudadano



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:

- 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.
- Elaborar en el informe trimestral sobre PQR las solicitudes de acceso a la información, el cual debe contener el número de solicitudes recibidas, si fueron trasladadas a otra entidad, el tiempo de respuesta a cada solicitud, y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información; lo anterior, de acuerdo a lo descrito Resolución 1519 de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" en su Anexo Técnico 2.

CONCLUSIONES

La Universidad recibió un total de 708 solicitudes, a través de las diferentes formas de presentación en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC del campus Barcelona, distribuidas así: Solicitud de Información (88%), Petición (8%), Queja (1%), Reclamo (2%), y Denuncia (1%). De acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión, se evidenció que 704 (99%) solicitudes fueron resueltas y 4 (1%) seguían



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

abiertas. El promedio de días del tiempo de respuesta durante los meses del periodo analizado fue de Diciembre (1), Enero (4), Febrero (2), Marzo (1), Abril (6), y Mayo (2).

Las dependencias que tramitaron en mayor medida las diferentes solicitudes durante el periodo de análisis fueron: Internacionalización (0,1%), Jurídica (0,1%), Archivo (0,1%), Proyección Social (0,3%), Ayudas Educativas (0,4%), Consejo Superior (0,4%), Servicios Generales (0,6%), Secretaria General (0,8%), Facultades (1,1%), Vicerrectoría de Recursos (1,1%), Bienestar Universitario (1,4%), Centro de Idiomas (1,6%), Vicerrectoría Académica (2,5%), Tesorería (5,4%), Programas de posgrado - pregrado (4,1%), Sistemas (7,2%), y Admisiones (72,6%).

ANEXOS

Hace parte de éste informe, el **ANEXO 1. ANALISIS PQRS DICIEMBRE-2021 A MAYO-2022**, que contiene, la estadística 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 10 de 10