

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

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-SEGUNDO 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 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.
- **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.



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

## 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 junio-noviembre.
- 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	1	30	1	--	--	1,46%
Queja	--	3	23	--	--	1,19%
Reclamo	4	13	2	--	--	0,87%
Solicitud de Información	1046	701	10	114	237	96,43%
Sugerencia	--	1	--	--	--	0,05%
<b>Total</b>	<b>1051</b>	<b>748</b>	<b>36</b>	<b>114</b>	<b>237</b>	<b>2186</b>

Fuente: Gestión Documental - PIAC Campus Barcelona y Campus San Antonio.



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

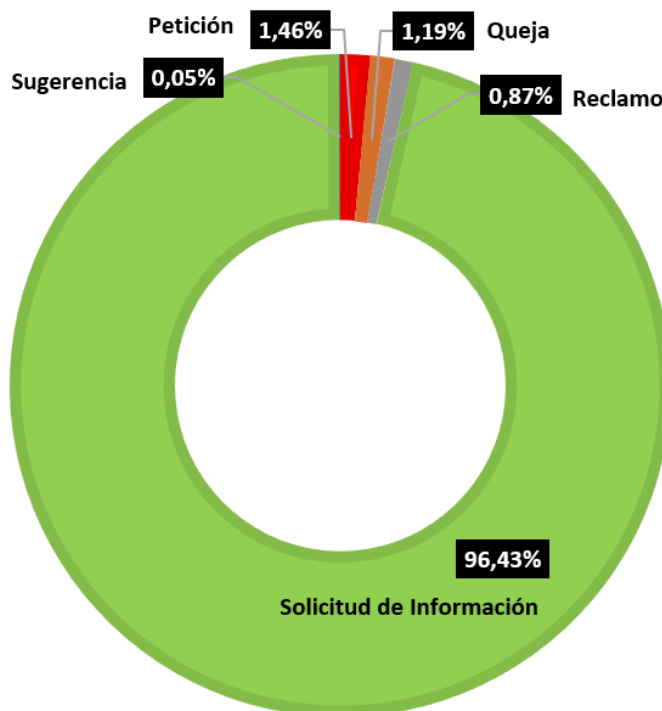


# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Durante el periodo comprendido entre junio-noviembre, la institución recibió un total de (2186) peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes de información, a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC en el Campus Barcelona y Campus San Antonio.

Figura 1. Nivel de participación por tipo de solicitud



De acuerdo a lo reportado por el proceso, el tipo de solicitud más presentado durante el periodo de análisis fue la solicitud de información con el 96,43%. La forma de presentación más utilizada para las solicitudes de información es mediante chat, representado en un 48%.

**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
Admisiones	1624	74,29%
Centro de Idiomas	123	5,63%



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 10



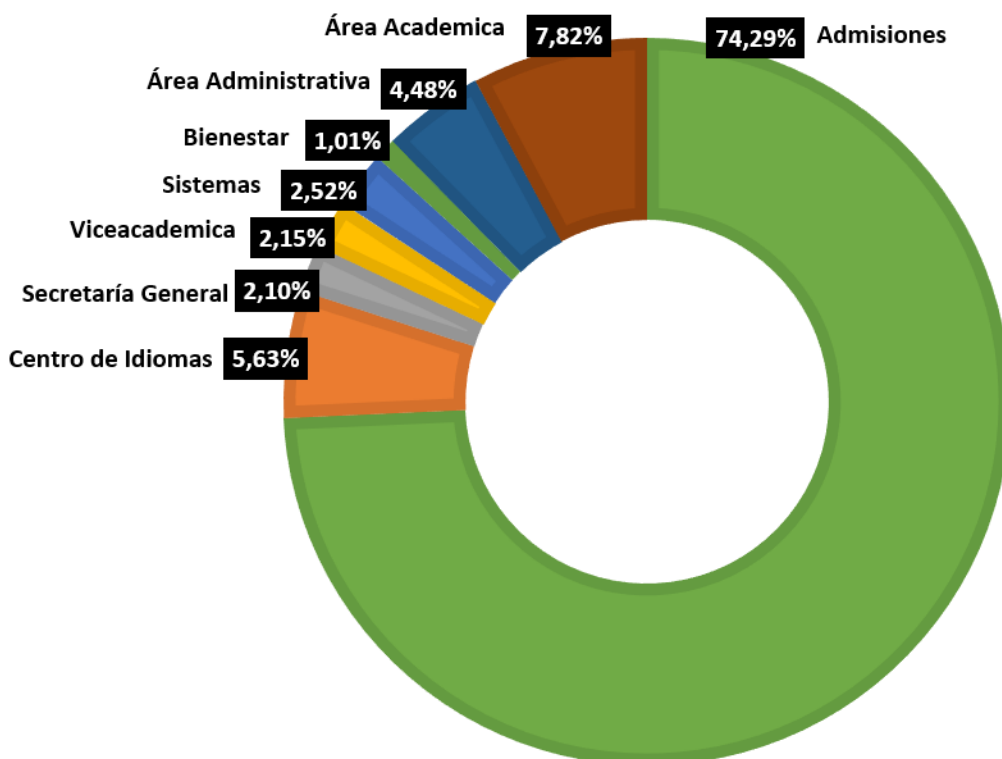
# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Secretaría General	46	2,10%
Vicerrectoría Académica	47	2,15%
Sistemas	55	2,52%
Bienestar Universitario	22	1,01%
Área Administrativa	98	4,48%
Área Académica	171	7,82%
<b>Total</b>	<b>2186</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gestión Documental - PIAC Campus Barcelona y Campus San Antonio.

Figura 2. Participación por área o proceso



De acuerdo a los datos de la matriz de incidencia, la institución recibió (2186) solicitudes, de las cuales 74,29% del total son 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 PQRS	Estado		
	Cerrado	Abierto	Total
Petición	30	2	32
Queja	11	15	26
Reclamo	18	1	19
Solicitud de Información	2104	4	2108
Sugerencia	1	--	1
<b>Total</b>	<b>2164</b>	<b>22</b>	<b>2186</b>

Fuente: Gestión Documental - PIAC Campus Barcelona y Campus San Antonio.

Durante el periodo de análisis de acuerdo a lo revisado en el sistema de información se evidencian (22) solicitudes en trámite (1%), y el restante se evidencian cerradas (99%).

**Oportunidad de la respuesta.** La institución estableció que toda petición, queja, y reclamo, solicitud de información deberá resolverse de conformidad con lo señalado en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, adoptados mediante la Resolución Rectoral 0292 de 2018 "Por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad de los Llanos". De acuerdo a los datos disponibles se calculó el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de junio a noviembre, al respecto se tiene los siguientes resultados:

Tabla 4. Promedio tiempo de respuesta

Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Promedio (días)	0,5	0,4	0,6	0,5	0,4	0,3

Fuente: Gestión Documental - PIAC Campus Barcelona y Campus San Antonio.



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

**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, el Sistema de Atención al Ciudadano de la Universidad estableció una encuesta de calificación del servicio con el fin de conocer la percepción en la calidad del servicio recibido, sin embargo, no se pudo evidenciar los resultados de la misma dentro del periodo de análisis del seguimiento.

**Observaciones:** Incluir la respuesta dada de acuerdo a los requerimientos formulados dentro del aplicativo web. Por otra parte, la encuesta para conocer si se atendió la solicitud radicada oportunamente, si la respuesta atendió a su solicitud, y la percepción del servicio se puede incluir 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.

**Herramienta de Gestión.** La Universidad cuenta con un aplicativo web para recibir y gestionar las PQR ([pqr.unillanos.edu.co](http://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

Mes	Matriz de Registro y Control	Aplicativo Web
Junio	246*	247
Julio	226*	225
Agosto	384	384
Septiembre	416	416
Octubre	429*	430
Noviembre	485	485
<b>Total</b>	<b>2186</b>	<b>2187</b>

Fuente: Gestión Documental - PIAC Campus Barcelona y Campus San Antonio.

De acuerdo a la anterior, hay una diferencia en los meses de junio, julio y octubre de las solicitudes respecto a las ingresadas en el formato de registro y control de incidencias durante el periodo de análisis.



SC-CER 232438



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

Página 6 de 10



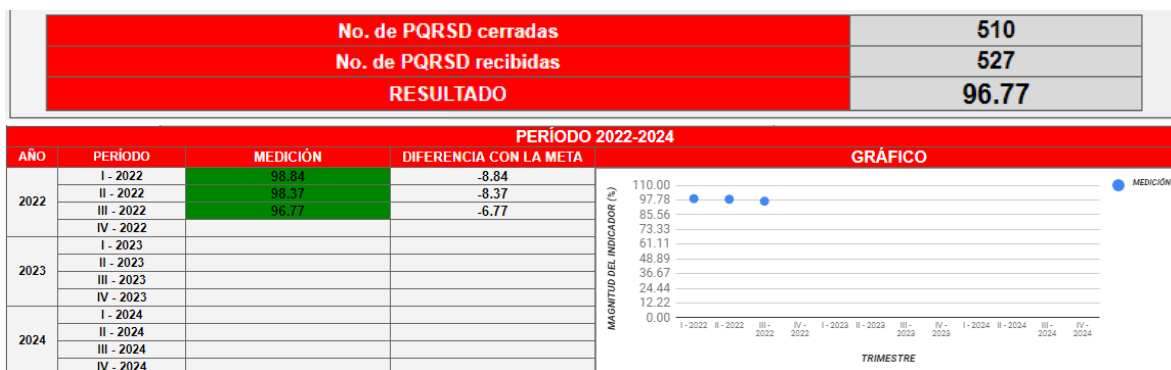
# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

**Observaciones:** La institución utiliza en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, la herramienta para la gestión de las PQR logrando la estandarización para la recepción de las solicitudes presentadas en la institución. Se debe gestionar con el Área de Sistemas el ajuste de las opciones de tipo de PQR junto con la explicación del tipo de PQR, incluir la clasificación por atributos, 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, e incluir el enlace de la encuesta de calificación del Servicio de Atención al Ciudadano.

**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:

Figura 3. Indicador de proceso “Atención a PQRSD”



**Observaciones:** La información suministrada en el indicador refleja 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 solicitudes; como se evidencia en el siguiente enlace <<https://www.unillanos.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano>>. El aplicativo permite enviar una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de Información, Sugerencia o Denuncia, etc.; incluyendo los datos de información personal como de forma anónima, las cuales serán resueltas en el espacio de “Notificaciones por Aviso” dentro del espacio de Atención y Servicios a la Ciudadanía.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Commutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [cinterno@unillanos.edu.co](mailto:cinterno@unillanos.edu.co)



# 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:

- 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.
- Se reitera la recomendación, de 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.

## CONCLUSIONES

La Universidad recibió un total de 2186 solicitudes, a través de del Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC en el Campus Barcelona y Campus San Antonio, durante el periodo comprendido entre junio a noviembre distribuidas así: Petición (1,46%), Queja (1,19%), Reclamo (0,87%), Sugerencia (0,05%), y Solicitud de Información (96,43%).

De acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión, se evidencio que 2164 (99%) solicitudes fueron resueltas y 22 (1%) seguían abiertas. El promedio de días del tiempo de respuesta durante los meses del periodo analizado fue de junio (0,5), julio (0,4), agosto (0,6), septiembre (0,5), octubre (0,4), y noviembre (0,3).

Las dependencias que tramitaron en mayor medida las diferentes solicitudes durante el periodo de análisis fueron: Admisiones (74,29%), Área Académica (7,82%), Centro de Idiomas (5,63%), Área Administrativa (4,48%), Sistemas (2,52%), Vicerrectoría Académica (2,15%), Secretaría General (2,10%), y Bienestar Universitario (1,01%).



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

## ANEXOS

Hace parte de éste informe, el **ANEXO 1. ANALISIS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE**, 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 9 de 10