

**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 8**TÍTULO DEL INFORME**

Informe de cumplimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer semestre

FECHA DE INFORME

Año: 2023	Mes: 06	Día: 20
---------------------	-------------------	-------------------

Objetivo General

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.

OBJETIVO(S):**Objetivos Específicos**

- Medir la oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas a los peticionarios.
- Realizar un análisis de la herramienta de gestión, los indicadores de gestión implementados y el Protocolo de Atención al Ciudadano establecido.

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 diciembre de 2022 al 31 de mayo de 2023.

MARCO NORMATIVO:

Durante el desarrollo de la presente evaluación, se incluyeron las siguientes normas:

- 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 primer informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este informe abarca el período hasta el 31 de mayo 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.

CONTENIDO
Nota: Verificación y análisis de resultados.

Durante los meses de diciembre, enero, febrero, marzo, abril y mayo la universidad recibió un total de (2454) solicitudes distribuidas en peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

Tabla 1. Total de solicitudes recibidas

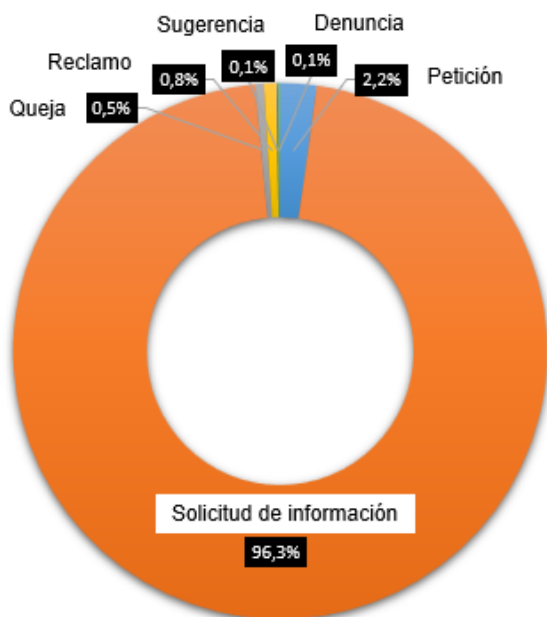
Tipo de solicitud	Chat	E-mail	Aplicativo web	Personal	Teléfono	Total
Petición	--	33	21	--	--	2,2%
Solicitud de información	1358	755	22	94	134	96,3%
Queja	--	2	11	--	--	0,5%
Reclamo	3	12	3	1	--	0,8%
Sugerencia	--	2	--	--	--	0,1%
Denuncia	--	--	3	--	--	0,1%
Total	1361	804	60	95	134	100%

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia

CONTENIDO
Nota: Verificación y análisis de resultados.

Durante el periodo comprendido entre diciembre-mayo la institución recibió 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



Según el informe del proceso, durante el periodo de análisis, el tipo de solicitud más frecuente fue la solicitud de información, representando el 96,3% del total. En cuanto a la forma de presentación, se observó que el método más utilizado para las solicitudes de información fue a través de chat, representando el 55,5%.

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia

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

Tabla 2. Participación por área o proceso

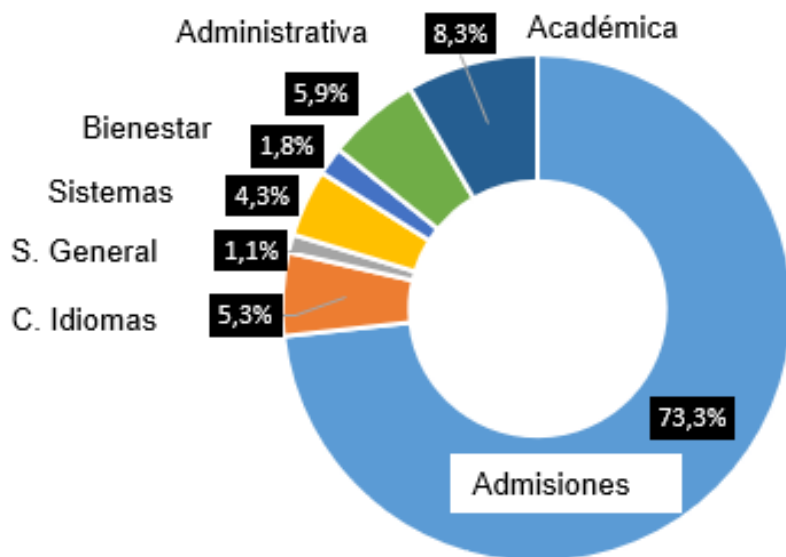
Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Admisiones	1798	73,3%
Centro de Idiomas	130	5,3%
Secretaría General	28	1,1%
Sistemas	105	4,3%
Bienestar Universitario	44	1,8%
Área Administrativa	145	5,9%
Área Académica	204	8,3%
Total	2454	100%

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia.

CONTENIDO

Nota: Verificación y análisis de resultados.

Figura 2. Dependencias con mayor concentración de solicitudes



De acuerdo a los datos reportados, la institución recibió (2454) solicitudes, de las cuales 73,3% del total son enfocadas a conocer sobre actividades de interés relacionadas con la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico - OARCA.

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia.

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		
	Cerrado	Abierto	Total
Petición	46	8	54
Solicitud de información	2352	11	2363
Queja	11	2	13
Reclamo	16	3	19
Sugerencia	2	--	2
Denuncia	3	--	3
Total	2430	24	2454

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia.

Durante el periodo de análisis de acuerdo a lo revisado en el sistema de información se evidencian (24) solicitudes en trámite (1%), y el restante se evidencian cerradas (99%). Además, según la información

CONTENIDO

Nota: Verificación y análisis de resultados.

suministrada por el aplicativo, se detectó que de las 24 peticiones en estado abierto, todavía hay 11 peticiones que se mantienen abiertas y vencidas.

Tabla 3. Estado de las peticiones abiertas

Ítem	No. Radicado	Tipo de solicitud	Fecha	Responsable	Observaciones
1	2022002583	Petición Simple	09/12/2022	Comunicaciones	Sin respuesta al peticionario.
2	2022002584	Petición Simple	09/12/2022	Comunicaciones	Sin respuesta al peticionario.
3	2022002585	Petición Simple	09/12/2022	Comunicaciones	Sin respuesta al peticionario.
4	2022002779	Queja	18/01/2023	Comunicaciones	Sin respuesta al peticionario.
5	2023001187	Petición	16/03/2023	Jurídica	Respuesta dada por el área de Jurídica el 12/04/2023.
6	2023001350	Petición	28/03/2023	Jurídica	Respuesta dada por el área de Jurídica el 12/04/2023.
7	2023001361	Reclamo	29/03/2023	Bienestar Institucional	Respuesta dada por el área de Bienestar Institucional el 17/04/2023
8	2023001471	Solicitud de Información	10/04/2023	División de Servicios Administrativos	Respuesta dada por Nómina el 26/04/2023
9	2023001943	Solicitud de Información	15/05/2023	Programa de MVZ	Sin respuesta al peticionario.
10	2023002077	Reclamo	26/05/2023	Bienestar Institucional	Respuesta dada por el área de Bienestar Institucional el 16/06/2023
11	2023002078	Reclamo	26/05/2023	Bienestar Institucional	Respuesta dada por el área de Bienestar Institucional el 16/06/2023

Fuente: Aplicativo Web

En consecuencia, se solicitó el estado de las peticiones a los responsables, y se confirmó que (6) de ellas ya han sido resueltas, quedando pendientes (5) peticiones.

Oportunidad de 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 adoptados mediante la Resolución Rectoral 0292 de 2018. De acuerdo a los datos disponibles se calculó el tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de diciembre a mayo, al respecto se tiene los siguientes resultados:

CONTENIDO

Nota: Verificación y análisis de resultados.

Tabla 4. Tiempo de respuesta de las peticiones.

Mes	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Menor a 15 días	308	505	428	476	352	355
Igual o mayor a 15 días	--	1	6	7	7	9

Fuente: Gestión Documental - Planilla de Incidencia.

Pertinencia de la respuesta. En cuanto a la pertinencia de la respuesta proporcionada a la PQR, el aplicativo web como herramienta de gestión permite verificar el número de radicado de la respuesta, y en algunos casos, también se incluye una descripción detallada. Durante el año 2022, se realizó una encuesta para evaluar la calidad del servicio de información y atención al ciudadano. Los resultados revelaron una calificación "muy alta" en términos de la atención recibida y la satisfacción de los requerimientos de información (Fuente: Gestión Documental, Informe primer trimestre de 2023).

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. Diferencias presentadas entre la información reportada por el aplicativo web y la reportada en la planilla de incidencias PQRSD

Mes	Matriz de Registro y Control	Aplicativo Web
Diciembre	308	309
Enero	506	506
Febrero	434	434
Marzo	483	482
Abril	359	361
Mayo	364	363
Total	2454	2455

Fuente: Aplicativo Web y Planilla de Incidencia

Se evidencia que persisten diferencias de los reportes, tanto de la planilla de incidencias como del aplicativo, tal y como se aprecia en la tabla 5.

El aplicativo web proporciona una estandarización en la recepción de solicitudes en los distintos puntos de atención de nuestra institución. Sin embargo, hay algunas mejoras necesarias en la herramienta. En primer lugar, no se proporciona información sobre los tipos de solicitudes disponibles para los usuarios. Además, no

CONTENIDO

Nota: Verificación y análisis de resultados.

se incluye una clasificación por atributos, lo que dificulta la organización y gestión de las solicitudes. Por último, se ofrece un enlace a la sección de preguntas frecuentes para verificar si la consulta ya ha sido resuelta.

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: Atención a PQRSD.

Figura 3. Indicador de Gestión



Durante el período de registro y evaluación del indicador, se identifica un alto cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD, con un porcentaje del 99.75 de respuesta, a causa del seguimiento, pronta atención de respuesta e insistencia de respuesta a las dependencias con respecto de las solicitudes abiertas durante el 4 trimestre del año 2022.

Es fundamental completar el indicador del primer trimestre de 2023 en tiempo y forma. Este registro proporciona información crucial para evaluar el desempeño y la toma de decisiones estratégicas. Mantenerlo actualizado garantiza una gestión efectiva, permitiendo identificar oportunidades de mejora y lograr resultados óptimos en el periodo correspondiente.

Fuente: Gestión Documental

Protocolo de Atención al Ciudadano. La institución define los canales que permiten 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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Nota: Estas recomendaciones pueden suscribir plan de mejoramiento.

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

CONCLUSIONES

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

La Universidad de los Llanos recibió un total de 2454 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 diciembre a mayo distribuidas así: Petición (2,2%), Queja (0,5%), Reclamo (0,8%), Sugerencia (0,1%), Denuncia (0,1%) y Solicitud de Información (96,3%).

Las dependencias que tramitaron en mayor medida las diferentes solicitudes durante el periodo de análisis fueron: Admisiones (73,3%), Área Académica (8,3%), Centro de Idiomas (5,3%), Secretaría General (1,1%), Sistemas (4,3%), Área Administrativa (5,9%), y Bienestar Universitario (1,8%).

Durante el periodo de análisis, según los registros de la planilla de incidencias, se identificaron (24) solicitudes en trámite. Al revisar el aplicativo, se detectó que de esas (24) solicitudes, (11) se mantenían abiertas y vencidas. En respuesta a esto, se solicitó el estado de las peticiones a los responsables, y se confirmó que (6) de ellas ya han sido resueltas, quedando aún pendientes (5) peticiones. Los responsables deben enviar la copia de las respuestas correspondientes a la Oficina de archivo y correspondencia y a la Oficina de Control Interno de Gestión en el menor tiempo posible.

En cuanto a la oportunidad de respuesta, de acuerdo a los datos disponibles de tiempo de respuesta de las solicitudes recibidas y resueltas durante el periodo comprendido de diciembre a mayo, se tiene que 30 solicitudes tuvieron tiempos de respuesta igual o mayor a quince días.

En relación a la pertinencia de las respuestas proporcionadas a las PQR, durante el año 2022 se llevó a cabo una encuesta para evaluar la calidad del servicio de información y atención al ciudadano brindado por la Oficina de Archivo y Correspondencia. Los resultados revelaron una calificación "muy alta" en cuanto a la atención recibida y la satisfacción de los requerimientos de información por parte de los usuarios.

Aún persisten diferencias mínimas en cada uno de los meses de análisis, entre el reporte obtenido del aplicativo y las planillas de incidencia mensuales enviados por el proceso de Gestión Documental pudiéndose configurar un riesgo operativo, al no aplicar los principios de autocontrol y autogestión del Modelo Estándar de Control Interno.

ANEXOS

Anexo 1. Planillas de Incidencias de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



Elaborado por:
SERGIO ALEJANDRO MARTÍNEZ DÍAZ
Profesional de Apoyo



Revisado y aprobado por:
ELIANA ANDREA VACA ROJAS
Asesor de Control Interno de Gestión