
 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024

TÍTULO DEL INFORME	FECHA DE INFORME		
Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer semestre de 2024.	Año: 2024	Mes: 07	Día: 15

OBJETIVO:	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.
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 primer semestre comprendido del 1 de diciembre de 2023 al 31 de mayo de 2024.
MARCO NORMATIVO:	<p>Durante el desarrollo de la presente evaluación, se incluyeron las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. • 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 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”. • 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.

CONTENIDO
<p>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 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la normativa vigente en materia de atención y servicios</p>

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024

ciudadanos, presenta el segundo informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Este informe abarca el período de diciembre de 2023 hasta el 31 de mayo de 2024 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.

De acuerdo con lo citado se realizó la solicitud de la información consolidada de las PQRSD allegadas a la oficina de Archivo y Correspondencia de la Universidad de los Llanos teniendo como resultado los siguientes datos:

Tabla 1. Total, de solicitudes recibidas

TIPO DE SOLICITUD	PQRSD VENTANILLA ÚNICA DIC 2023	PQRSD PIAC SAN ANTONIO DIC 2023	PQRSD PIAC BARCELON A DIC 2023	PQRSD PIAC SAN ANTONIO - BARCELON A ENERO 2024	PQRSD PIAC SAN ANTONIO - BARCELON A FEBRERO 2024	PQRSD PIAC SAN ANTONIO - BARCELON A MARZO 2024	PQRSD PIAC SAN ANTONIO - BARCELON A ABRIL 2024	PQRSD PIAC SAN ANTONIO - BARCELON A MAYO 2024
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	172	105	430	419	460	667	532
PETICIONES SIMPLES	26	0	12	9	1	3	9	16
QUEJAS	0	0	0	0	1	2	5	1
RECLAMOS	1	0	5	2	2	0	1	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	0	0
DENUNCIAS	2	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICIÓN	6	0	0	0	0	2	0	0
INFORMATIVO	17	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0
INVITACIÓN	6	0	0	0	0	0	0	0
TUTELA	13	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	80	172	122	441	423	468	682	549
TOTAL	2937							

Fuente: Archivo y correspondencia.

Se evidencia un total de 2.937 PQRSD recibidas en el periodo del mes de diciembre del año 2023 al mes de mayo del año 2024 por los diferentes puntos de atención al ciudadano que tiene a disposición la Universidad, es importante resaltar que la mayor cantidad de PQRSD son solicitudes de información respecto a cupos, inscripciones, matrículas y pagos de los diferentes programas que ofrece la Universidad de los Llanos.


 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL			
	INFORME DE SEGUIMIENTO			
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024	Página: 3 de 7

Tabla 2. Canales de recepción de PQRSD

CANAL UTILIZADO								
Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Ventanilla Única Virtual	Telefónico	Chat Virtual	Buzón PQRSD	WhatsApp	Personal	TOTAL
69	790	55	15	1186	0	782	20	2917


Se evidencia que la mayor cantidad de PQRSD que llegan a la Universidad de los Llanos se solicitan por medio del Chat virtual, seguido por el buzón virtual de la Página Web. El medio por el cual se evidencia menos recepción de PQRSD es el telefónico y por último el buzón de PQRSD.

Tabla 3. Participación por área en trámites de PQRSD

DEPENDENCIA O PROCESO	CANTIDAD
Admisiones	2225
Archivo	16
Ayudas Educativas	8
Biblioteca	13
Bienestar Universitario	56
Centro Clínico Veterinario	10
Centro de Idiomas	66
Comunicaciones	1
Consejo Académico	1
Consejo Superior	2
Consejo Superior Universitario	1
Contabilidad	3
Contaduría Pública	8
Control Interno Disciplinario	3
Coordinación de Laboratorios	6
Coordinación de Posgrados	22
DGI	7
Doctorado Ciencias Agrarias	1
Economía	6
Editorial	1
Educación Campesina y Rural	1
Educación Física y Deporte.	4
Educación Infantil	5
Enfermería	12
Esp. Acción Motriz	2
Esp. Admón. Negocios	1
Esp. Admón. En Salud	4
Esp. Finanzas	5
Esp. Gestión Ambiental	1
Esp. Gestión de la Calidad	4
Esp. Gestión de Proyectos	8
Esp. Ing. De Software	3



Esp. Instrumentación y Control	1
Esp. Salud Familiar	4
Esp. SST	18
Facultad C. Económicas	5
Facultad C. Salud/Prog. Regencia de farmacia	13
Facultad CARN	10
Facultad CH y E	8
Fisioterapia	5
Fonoaudiología	1
Gestión Ambiental	7
Granja	1
Herbario	1
IALL	1
Ing. Ambiental	1
Ing. Electrónica	1
Ing. Sistemas	7
Ing. Agronómica	4
Instituto de Acuicultura	1
Internacionalización	7
Jurídica	13
Laboratorio de Aguas	2
Laboratorio de Suelos	7
M. Adm. Negocios	2
M. Educación	9
M. Epidemiología	1
M. Estudios Desarrollo Local	4
M. Gestión Ambiental S.	6
M. Salud Familiar y comunitaria	2
M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1
Matemáticas y Física	4
Mercadeo	9
MVZ	6
Planeación	7
Programa de Administración de Empresas	20
Programa de economía	1
Programa de enfermería	6
Programa de ingeniería Agronómica	2
Programa Maestría en Educación	1
Programa Regencia en Farmacia	2
Proyección Social	22
Rectoría	4
Secretaria Académica F.C.E	1
Secretaria General	53

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024

Secretaría General Disciplinario	1
Servicios Administrativos	26
Sistemas	83
Tesorería	10
Vicerrectoría Académica	19
Vicerrectoría de Recursos	9
Vicerrectoría de Recursos- Licitaciones	2
Total	2937

Fuente: Archivo y correspondencia.

En la tabla N° 3 se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes es el área de Admisiones seguido por el área de Sistemas y se observa menor número de solicitudes; en total uno (1) por área, en diferentes dependencias de la Universidad de los Llanos

Se resalta que el análisis de los datos clasificados comprende los meses de diciembre del año 2023 al mes de mayo del año 2024, estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

Tabla 4. Estado y trámite de las PQRSD


2023004757	2023-12-07	Vencida	Reclamo	Barcelona	Abierto	Entrar
2023004943	2024-01-04	Vencida	Petición	Formulario Web	Abierto	Entrar
2023004944	2024-01-04	Vencida	Petición	Formulario Web	Abierto	Entrar

Fuente: Aplicativo web PQRSD

En los datos verificados en el aplicativo Web de PQRSD de la Universidad de los Llanos se observaron 3 vencidas dirigidas al área de Bienestar Institucional, de las cuales dos (2) están en estado Abierto, estas son peticiones simples recibidas por medio de formulario Web y una (1) en estado Abierto y el tipo de solicitud es reclamo, por lo tanto, incurre en el no cumplimiento de los términos establecidos de respuesta a la oficina de archivo y correspondencia.

Figura 1. Indicador de gestión para la atención de las PQRSD



 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024 Página: 6 de 7

Se evidencia la falta de actualización del indicador de Atención de PQRSD que busca medir la eficacia con que la universidad da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las partes interesadas, la cual debía ser actualizada el 27 de enero del 2024 y en el mes de abril, teniendo en cuenta que la frecuencia de medición es trimestral.

Revisado el link de transparencia se observó en el numeral 4.10, el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias del primer trimestre de 2024, sin embargo, su publicación no se está realizando de manera oportuna, el informe del primer trimestre se publicó el día 27 de mayo y el Informe del segundo trimestre no se encuentra publicado a la fecha.

Tabla 5. Casos denunciados a través del correo violenciacero@unillanos.edu.co

Facultad	N° denuncias	Estado
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales	4	Se evidencia solicitud para la socialización de las diferentes áreas involucradas y apoyo jurídico para dar trámite a la denuncia
Facultad de Ciencias Económicas	7	No se obtuvo respuesta por parte de la Facultad a la fecha
Facultad de Ciencias de la Salud	1	Se encuentran a la espera del inicio de actividades académicas para darle trámite a la denuncia
Facultad de Ciencias Básicas e Ingenierías	1	Dieron trámite y solución a la denuncia.

Fuente: Bienestar Universitario.

Se realizó el seguimiento solicitado por la Oficina de Bienestar Universitario a las distintas denuncias enviadas a las Facultades citadas en el informe.


RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- La información evidenciada en las PQRSD de Ventanilla Única PQRSD no tiene relación con el cuadro de estadísticas de PQRSD incluido en la información, teniendo en cuenta que solo están clasificadas por petición 43 solicitudes, pero en total son 80.
- Actualizar el indicador de Gestión de Atención de PQRSD.
- Realizar y publicar los informes trimestrales como lo indica el proceso de gestión documental en la Página Web de la Universidad.
- Respecto al seguimiento de casos denunciados a las diferentes Facultades de la Universidad a través del correo violenciacero@unillanos.edu.co por parte de Bienestar Universitario, se debe articular estas denuncias en el proceso de PQRSD establecido para los respectivos controles.
- Unificar el tipo de solicitud que se recibe, clasificándose en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Para el mes de junio no fue posible realizar el análisis teniendo en cuenta que la Oficina de Archivo solicitó ampliar el plazo para el envío de la planilla de PQRSD junio 2024; por lo cual será analizada para el Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo semestre del presente año.

CONCLUSIONES

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

Se realizó la verificación total de las planillas de registro de incidencias PQRSD de la Universidad de los Llanos del periodo mes de diciembre del año 2023 a mes de mayo del año 2024, se clasificó la

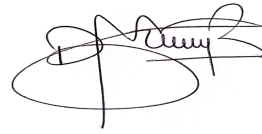
 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024

información y se realizaron las respectivas observaciones citadas en este informe. Además, se dio trámite a la solicitud realizada por la oficina de Bienestar Institucional para el seguimiento de denuncias a las diferentes Facultades para conocer el estado de las mismas.

ANEXOS
N/A



Elaborado por:
PAULA NICOLL MORALES ROBAYO
 Profesional de Apoyo



Revisado y aprobado por:
DIANA ZULAY REZA MONDRAGÓN
 Asesor de Control Interno de Gestión