
	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	<i>Código: FO-ECS-11</i>	<i>Versión: 02</i>	<i>Fecha de aprobación: 01/02/2024</i>

TÍTULO DEL INFORME	FECHA DE INFORME		
Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo semestre de 2024.	Año: 2024	Mes: 12	Día: 13

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 segundo semestre comprendido del primero (01) de julio de 2024 al treinta (31) de diciembre 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 14. • 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.

	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024
Página: 2 de 6			

CONTENIDO

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

Este informe abarca el período primero (01) de julio de 2024 hasta el treinta (31) de diciembre 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 UNICA	PQRSD BARCELONA - SAN ANTONIO JULIO 2024	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA JULIO 2024	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA AGOSTO 2024	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA SEPTIEMBRE 2024	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA OCTUBRE 2024	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA NOVIEMBRE 2024
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	140	525	754	498	413	491	537
PETICIONES SIMPLES	160	7	60	11	4	8	7
QUEJAS	7	1	9	8	3	1	4
RECLAMOS	0	0	10	2	1	1	0
SUGERENCIAS	0	1	0	0	0	0	1
DENUNCIAS	3	0	1	0	0	0	2
DERECHOS DE PETICIÓN	36	0	9	0	0	0	0
INFORMATIVO	30	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
INVITACIÓN	57	0	12	0	0	0	0
TUTELA	6	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	439	534	855	519	421	501	551
TOTAL	3820						

Fuente: Archivo y correspondencia.

Se evidencia un total de 3820 PQRSD recibidas en el periodo del mes julio al mes de diciembre 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 solicitud de información respecto a cupos, inscripciones, matrículas y pagos de los diferentes programas que ofrece la

	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 6

Universidad de los Llanos.

Se evidencia ausencia de información en algunas planillas de incidencias con respecto al estado de las PQRSD, no está clasificado y algunos meses no tienen las respectivas estadísticas. En la planilla de incidencias de San Antonio del mes de NOVIEMBRE se reportan 570 PQRSD de las cuales solo reportan en los canales de atención 401 en las estadísticas.

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
81	193	611	8	977	0	1690	78	3638

Se evidencia que la mayor cantidad de PQRSD que llegan a la Universidad de los Llanos se solicita por medio del WhatsApp con un total de 1690, seguido por el chat 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. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSD

DEPENDENCIA O PROCESO	CANTIDAD
Admisiones	2551
Sistemas	223
Jurídica	105
Secretaría General	114
Bienestar Universitario	75
Proyección Social	69
Vicerrectoría de Recursos	62
Centro de Idiomas	58
Servicios Administrativos	37
Archivo	27
Tesorería	26
Rectoría	19
Facultad CARN	13
Vicerrectoría Académica	23

Fuente: Archivo y correspondencia.

En la tabla se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes es el área de Admisiones seguido por el área de Sistemas, se resalta que el análisis de los datos realizado comprende los meses julio al mes de noviembre 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

2024003661	2024-07-25	Vencida	Petición	Formulario Web	Abierto	Entrar
2024004403	2024-09-09	Vencida	Petición	Barcelona	Abierto	Entrar
2024005797	2024-11-25	Vencida	Queja	Barcelona	Abierto	Entrar
2024005979	2024-12-02	Vencida	Solicitud de Información	Barcelona	Abierto	Entrar

En los datos verificados en el aplicativo Web de PQRSD de la Universidad de los Llanos se observan en este periodo 4 vencidas,

La PQRSD vencida con consecutivo 2024003661 dirigida a Bienestar institucional en estado abierto por petición de solicitud del coliseo para celebrar el día de la familia.

La PQRSD vencida con consecutivo 2024004403 dirigida a Ingeniería Agroindustrial en estado abierto por petición de solicitud de permiso no mayor a 15 días para ausentarse de clases por temas de seguridad.

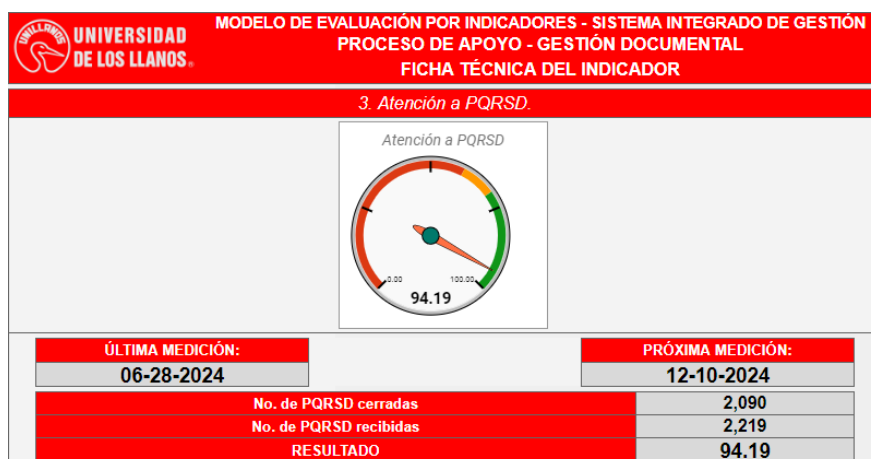
La PQRSD vencida con consecutivo 2024005797 dirigida al área de Administración de sede San Antonio en estado abierto por queja sobre el mantenimiento y poda de árboles.


La PQRSD vencida con consecutivo 2024005979 dirigida a la Maestría en Desarrollo local en estado abierto por solicitud de información sobre la Maestría en mención.

Estas PQRSD sin respuesta incurren en el no cumplimiento de los términos establecidos de respuesta a la oficina de archivo y correspondencia.

Se refleja una falta de atención a los derechos de los usuarios e incumplen con los plazos establecidos por la 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”.

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




	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024
Página: 5 de 6			

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 12 de octubre del 2024 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 tercer trimestre de 2024 publicado el día 27 de noviembre del 2024.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Consolidar en una sola base de datos la recepción de todas las PQRSD de la Universidad de los Llanos como una sola Unidad, toda vez que, esta información no se está consolidando de acuerdo a lo indicado en la política de integridad pública, que habla sobre la Información consolidada sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD)
- Garantizar los mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verifique el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD).
- Establecer una base de datos consolidada que establezca información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), que permita gestionarlas y hacerles seguimiento.
- Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020
- Dar cumplimiento al Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 numeral 2.4.2 “4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respectivo de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”,
- Actualizar de manera permanente la matriz de PQRDS y el estado de las mismas,
- Realizar seguimiento permanente al estado de PQRSD y generar las alertas pertinentes.
- Unificar el tipo de solicitud que se recibe, clasificándose en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Actualizar el indicador de Gestión de Atención de PQRSD.
- Unificar la información de las PQRSD sin respuesta en un solo informe para realizar un seguimiento oportuno a las PQRSD.
- Dar trámite interno a las denuncias o quejas presentadas por los servidores públicos y revisar previamente la solicitud antes de ser direccionada a los competentes.

	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 6		

CONCLUSIONES

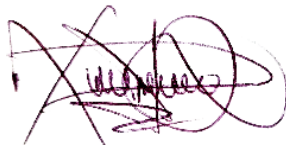
Nota: Deben dar respuesta de manera estricta al objetivo del trabajo.

Se realizó el segundo monitoreo y respectiva verificación total de las planillas de registro de incidencias PQRSD de la Universidad de los Llanos del periodo mes de JULIO al mes de DICIEMBRE del año 2024, que denota la falta de compromiso por parte de algunas dependencias en la atención oportuna a las PQRSD, encontrándose un total de 4 PQRSD vencidas al cierre de este informe; no obstante, se evidencia mala clasificación de las peticiones con relación a la Ventanilla Única, toda vez que existen peticiones clasificadas como solicitudes y estas únicamente corresponden a remisión de información.

Se requiere fortalecer la clasificación de las peticiones recibidas en la Universidad.

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