UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

INFORME PQRSD CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DEL 2018

CLARA NATALIA ROZO FORERO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
SEPTIEMBRE DE 2018

INFORME DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:

Realizar el seguimiento y análisis de los resultados obtenidos sobre la recepción, trámite y direccionamiento que se les dan a la PQRSD escogidas aleatoriamente allegadas a la Universidad de los Llanos a través de la oficina de archivo y correspondencia por medio de ventanilla o el punto de atención al ciudadano PIAC.

METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:

Se solicitó información del consolidado de las PQRSD que llegan a la Universidad en los periodos de mayo hasta agosto del 2018 y se procedió a realizar el respectivo análisis de resultados estadísticos consolidados en un informe general para el segundo cuatrimestre.

MARCO NORMATIVO:

1. 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 pública" Articulo 76.
2. Acuerdo 060 de 2001 "Por la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"
3. Resolución Rectoral 0292 de 2018 "Por la cual se reglamenta la presentación y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad"
4. Resolución Rectoral 0585 de 2012 "Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones"

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONSOLIDADO PQRSD

Revisada y analizada la información comprendida desde el mes de mayo hasta agosto, se pudo determinar lo siguiente:

Clasificación PQRSD según carácter de la petición

Solicitud de información: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1393 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 567 presentadas.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Peticiones simples: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 827 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 298 presentadas.

Quejas: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 9 quejas, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 4 presentadas.

Reclamos: Se observó que, en el segundo cuatrimestre, no se presentó ningún tipo de reclamos.

Denuncia: Se observó en el segundo cuatrimestre 1 denuncia en el mes de mayo.

Invitaciones/felicitaciones/agradecimientos: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 49 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 21 presentadas.

Información/sugerencia: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 390 solitudes de información, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 142 presentadas.

Derechos de petición y tutelas: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 68 derechos de petición y tutelas, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 27 presentadas.

Citación/notificación: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 33 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 21 presentadas.

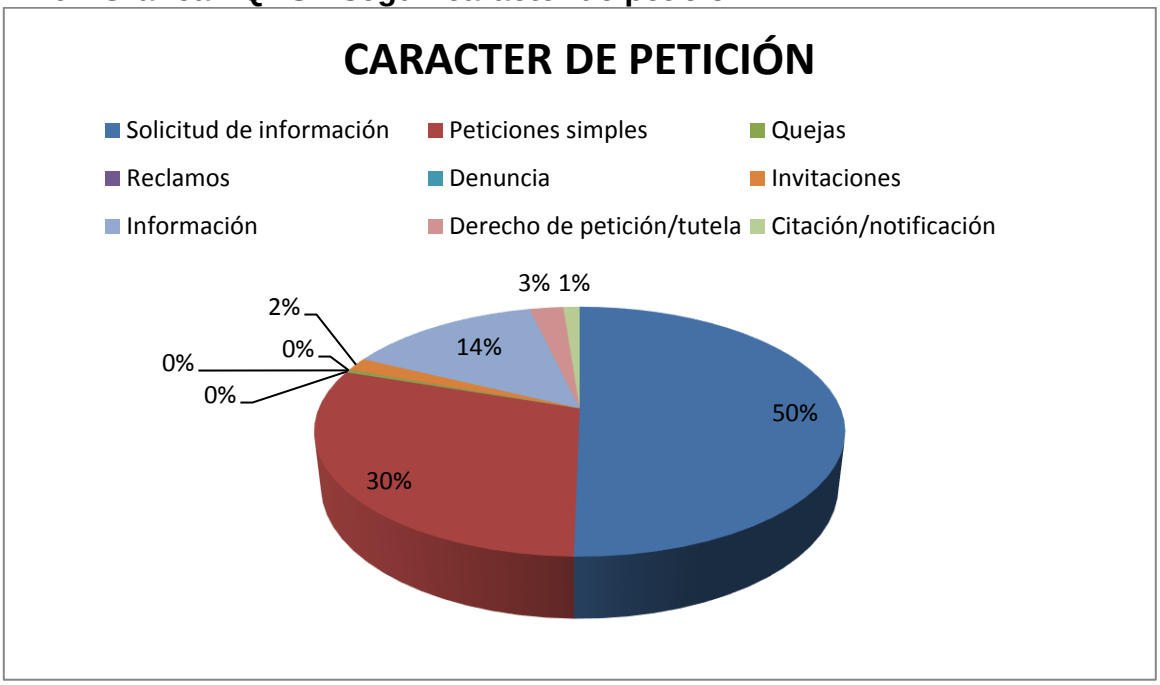
Tabla 01. PQRSD según carácter de petición.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
MAYO	325	165	1	0	1	21	142	17	6
JUNIO	163	149	1	0	0	8	93	15	3

JULIO	338	298	3	0	0	12	69	9	3
AGOSTO	567	215	4	0	0	8	86	27	21
TOTAL	**1393**	**827**	**9**	**0**	**1**	**49**	**390**	**68**	**33**

Fuente: Archivo y Correspondencia

01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.



Fuente: Control interno de gestión

Resultados de medios o canales de recepción PQRSD

En la gráfica se evidencia que el carácter de petición que mayor comportamiento presentó fue la solicitud de información con un total de 1393 representados en un 50%, seguido por las peticiones simples con un total de 827 presentadas correspondiente al 30% durante el segundo cuatrimestre.

Canales utilizados para la remisión de PQRSD

Personal: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1512 PQRSD presentadas de manera personal, siendo agosto el mes de mayor frecuencia con 526.

Correo electrónico: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 248 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de julio que muestra una mayor frecuencia de 83 en total.

Telefónico: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 754 PQRSD presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de julio que muestra una mayor frecuencia de 237.

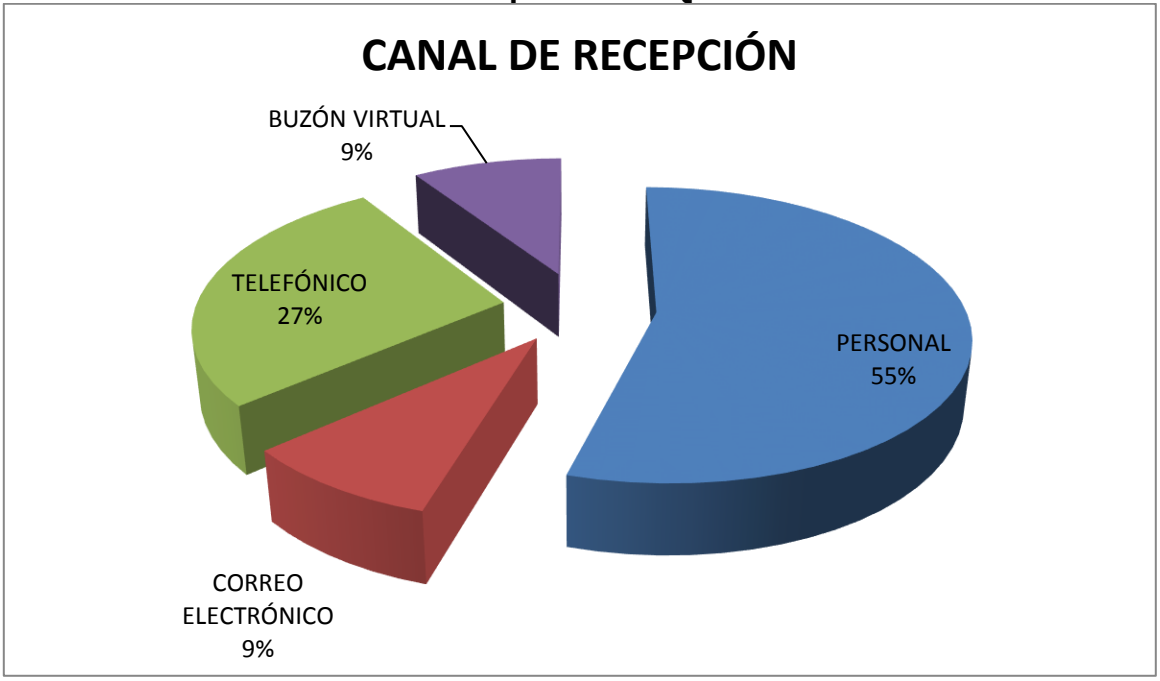
Buzón virtual: Se observó en el segundo cuatrimestre un total de 256 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 125**.**

Tabla 02. Medio o canal de recepción de PQRSD

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual
MAYO	345	61	200	72
JUNIO	266	33	111	22
JULIO	375	83	237	37
AGOSTO	526	71	206	125
TOTAL	**1512**	**248**	**754**	**256**

Fuente: Archivo y Correspondencia

Gráfica 02. Medio o canal de recepción de PQRSD



Fuente: Control interno de gestión

Se observa que durante el segundo cuatrimestre el canal más utilizado es el personal con un total de 1512 representados en un 55% seguido por el medio telefónico con un total de 754 representados en un 27%.

ANÁLISIS DE PQRSD ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Se escoge una muestra aleatoria de peticiones o tutelas presentadas durante el segundo cuatrimestre, de los cuales se reportaron los siguientes resultados:

TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE USUARIO	NÙMERO DE RADICADO	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
Derecho de petición	02/05/2018	02/05/2018	Estudiante	001221	Consejo académico	25 dh	Se dio respuesta el 8 de junio. Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Derecho de petición	02/05/2018	02/05/2018	Estudiante	001223	Consejo académico	7 dh	Se dieron dos respuestas, la primera el 11 de mayo y la segunda el 27 de junio. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	04/05/2018	04/05/2018	Aspirante	001238	Admisiones	4 dh	Se dio respuesta el 10 de mayo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo
Derecho de petición	07/05/2018	07/05/2018	Comunidad en general	001260	Oficina de personal	11dh	Se dio respuesta el 23 de mayo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo
Derecho de petición	16/05/2018	16/05/2018	Alcaldía mayor de Bogotá	001360	Secretaria general	2dh	Se dio respuesta el 18 de mayo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	21/05/2018	21/05/2018	Comunidad en general	001404	Centro de idiomas	SR	No, se evidencia la respuesta de contestación al derecho de petición por parte del centro de idiomas. Se verifica el traslado de la petición por parte de la oficina de archivo y se evidencia soporte de recibido por la funcionaria Liliana del centro de idiomas el día 22 de mayo.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Queja	21/05/2018	No aparece fecha	Comunidad en general	2023491	Admisiones	3dh	Se dio respuesta el 24 de mayo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo
Derecho de petición	28/05/2018	28/05/2018	Empresario, graficas Europa	001491	Vicerrecursos	5dh	Se da respuesta el 5 de junio. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	28/05/2018	28/05/2018	Estudiante	001497	Consejo académico	15dh	Se dio respuesta el 21 de junio. Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.
Queja	22/06/2018	22/06/2018	Administrativo	001759	Oficina de personal	4dh	Se dio respuesta el 27 de junio. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo.
Queja	13/06/2018	13/06/2018	Estudiante	2023562	Centro de idiomas	6dh	Se dio respuesta el 21 de junio. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo.
Derecho de petición	25/07/2018	25/07/2018	Comunidaad general	002120	Vicerrectoria de recursos	13dh	Se dio respuesta el 14 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo
Derecho de petición	13/07/2018	13/07/2018	Junta de acción comunal	001949	Oficina de admisiones	3dh	Se dio respuesta el 18 de julio. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo

INFORME DE SEGUIMIENTO

Queja	31/07/2018	20/08/2018	Estudiante	2023695	Consejo académico Y admisiones	13dh	Se dio respuesta el 21 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	01/08/2018	01/08/2018	Comunidad en general	002222	División de servicios administrativos	15dh	Se dio respuesta el 24 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo.
Derecho de petición	03/08/2018	03/08/2018	Comunidad en general	002242	Rectoría	1dh	Se dieron dos respuestas: la primera el 6 de agosto y la segunda 04 de septiembre. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	03/08/2018	03/08/2018	Estudiante	002252	Consejo académico	9dh	Se dio respuesta el 17 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	06/08/2018	06/08/2018	Estudiante	002282	Consejo académico	8dh	Se dio respuesta el 17 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	06/08/2018	06/08/2018	Estudiante	002284	Vicerrectoria de Recursos	16dh	Se dio respuesta el 30 de agosto. Se respondió fuera de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo.
Derecho de petición	08/08/2018	08/08/2018	Estudiante	002308	Consejo académico	11dh	Se dio respuesta el 24 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

Derecho de petición	09/08/2018	09/08/2018	Org. De control	002337	Rectoría y Jurídica	13dh	Se dio respuesta el 29 de agosto. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo
Queja	31/08/2018	31/08/2018	Estudiante	002533	Secretaria general	15dh	Se dio respuesta el 21 de septiembre. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley. No se reporta copia de respuesta en la oficina de archivo

PROTCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Protocolo redes sociales:

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A PQRSD Y AL PROTOCOLO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se realiza verificación de las respuestas que se le dan a las PQRSD allegadas a la oficina de ventanilla y se evidencia 10 derechos de petición que no reportan respuesta en la oficina de archivo dentro de la base datos, esto se debe a que las oficinas donde se remitieron no enviaron copia con respuesta a dicha oficina, por tanto se procedió a realizar seguimiento a las respetivas dependencias donde se les dio trámite.

Se realiza revisión a las PQRSD allegadas al punto de atención al ciudadano PIAC y de una muestra escogida aleatoriamente se evidenciaron 3 derechos de petición sin respuesta que no se emitieron por parte de la oficina de admisiones y centro de idiomas a la oficina de archivo.
Por último, se procede a preguntar sobre el uso de las redes sociales que son parte del protocolo de atención al ciudadano y se argumenta por parte de la oficina del PIAC que se utiliza el chat para atender gran parte de las PQRSD que se reportan por ese medio y la oficina de comunicaciones se encarga del manejo de Facebook y twitter para dar traslado a las PQRSD pero que son pocas las que se recepcionan en estas redes generalmente se utilizan para publicaciones publicitarias de la universidad.

CONCLUSIONES

- La ley 474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76, especifica que la oficina de archivo y correspondencia es la encargada de recepcionar, direccionar y consolidar las PQRSD, pero se ha evidenciado dificultad en consolidar todas las respuestas que son emitidas a otras dependencias ya que muchas de ellas no les envían copia del resultado de los trámites que hacen sobre las PQRSD, encontrándose 11 casos, entre ellos 7 derechos de petición y 4 quejas que no se remitieron copia de respuesta a la oficina de archivo por parte de admisiones, oficina de personal, Vice-recursos y

oficina jurídica y secretaría general.

- Se observó que durante el segundo cuatrimestre el canal más utilizado para el reporte de PQRSD fue de manera personal con un total de 1512 a comparación del primer cuatrimestre que se presentaron 1191 representando un incremento de 321, siendo el mes de agosto que presentó un mayor comportamiento con 526 presentadas.

- La ley 1755 del 2015 en el artículo 14 establece que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción y las peticiones de documentos de información deben resolverse en los 10 días siguientes de su recepción o so pena de sanción disciplinaria, pero al hacer la verificación de una muestra de 17 derechos de petición y 5 quejas escogidas aleatoriamente, se identificaron que 2 no se respondieron dentro de los términos establecidos según la ley. Además, se evidenció 1 derecho de petición que no se encontró soporte de la respuesta en el centro de idiomas; por tanto, se verificó el traslado de la petición en la oficina de archivo y se evidencia soporte de recibido por el centro de idiomas el día 22 de mayo, situación que representa un riesgo de sanción para el personal competente por no contestar y dar respuesta en los términos establecidos por ley.

Firmas:

Original Firmado

_____

Clara Natalia Rozo Forero
Profesional Control Interno

Original Firmado

_____

GIOVANNY GARCÍA BAQUERO
Asesor control interno de Gestión