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 SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2018

CLARA NATALIA ROZO FORERO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
ENERO DEL 2019

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 septiembre a diciembre 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 Septiembre hasta diciembre, se pudo determinar lo siguiente:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Clasificación PQRSD según carácter de la petición

Solicitud de información: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 1748 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 797presentadas.

Peticiones simples: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 639 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 234 presentadas.

Quejas: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 14 quejas, teniendo una mayor frecuencia el mes de octubre con 11 presentadas.

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

Denuncia: Se observó que, en el tercer cuatrimestre, no se presentó ningún tipo de denuncia.

Invitaciones/felicitaciones/agradecimientos: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 62 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de septiembre con 26 presentadas.

Información/sugerencia: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 476 solitudes de información, teniendo una mayor frecuencia el mes de septiembre con 253 presentadas.

Derechos de petición y tutelas: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 53 derechos de petición y tutelas, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 20 presentadas.

Citación/notificación: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 37 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de septiembre con 16 presentadas.

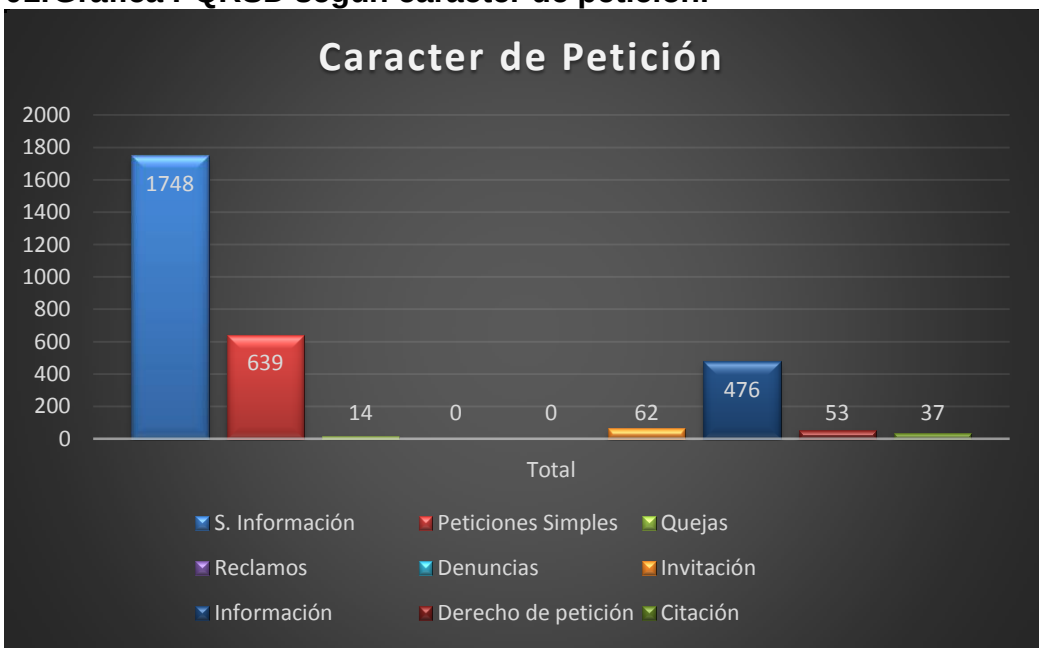
INFORME DE SEGUIMIENTO

Tabla 01. PQRSD según carácter de petición.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones/felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
Septiembre	297	182	3	0	0	26	253	10	16
Octubre	463	185	11	0	0	19	51	15	9
Noviembre	797	234	0	0	0	15	108	20	4
Diciembre	191	38	0	0	0	2	64	8	8
TOTAL	**1748**	**639**	**14**	**0**	**0**	**62**	**476**	**53**	**37**

Fuente: Archivo y Correspondencia

01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.



Fuente: Elaborado por la Oficina de Control Interno

La grafica muestra una mayor tendencia de solicitud de información con un total de 1758, seguidas por las peticiones simples con un 639 presentadas en la oficina de archivo durante el tercer cuatrimestre.

Canales utilizados para la remisión de PQRSD

Personal: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 1569 PQRSD presentadas de manera personal, siendo noviembre el mes de mayor frecuencia con 633.

Correo electrónico: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 235 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 74 en total.

Telefónico: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 713 PQRSD presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 304.

Buzón virtual: Se observó en el tercer cuatrimestre un total de 578 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 167**.**

02. Tabla 02. Medio o canal de recepción de PQRSD

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual
Septiembre	422	61	164	140
Octubre	407	64	118	164
Noviembre	633	74	304	167
Diciembre	107	36	127	107
TOTAL	**1569**	**235**	**713**	**578**

Fuente: Archivo y Correspondencia

INFORME DE SEGUIMIENTO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El protocolo de atención al ciudadano tiene diferentes canales de atención con el fin de prestar servicio directo a las personas que desean remitir cualquier PQRSD. Entre ellas están los buzones de sugerencias que serán objeto de verificación para este informe.

3.6.2. Buzones de Sugerencia:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

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

En visita de seguimiento a la oficina de archivo y correspondencia se hace revisión de 18 PQRSD allegadas a ventanilla de las cuales 5 no reportan copia de la respuesta por parte de las oficinas donde se destinan las PQRSD.
Se deja como observación estandarizar los formatos de la base de datos de PQRSD del PIAC Barcelona y San Antonio de acuerdo con el diseño del formato que maneja ventanilla.

Se pregunta si se está utilizando el buzón de sugerencias y se argumenta que se le da más uso al buzón virtual que se encuentra establecido en la plataforma de la universidad en el link de atención al ciudadano reporte PQRSD a comparación del buzón físico que se encuentra disponible en el PIAC sede Barcelona. Quedó pendiente allegar el reporte de las 5 PQRSD que no evidencian respuesta.

Se hace revisión de 13 PQRSD allegadas al punto de atención al ciudadano y se evidencia 2 PQRSD que no se encuentra evidencia de respuesta por parte de las oficinas destinatarias.

Se hace la verificación de las 10 PQRSD que no habían sido reportadas las copias de respuesta por las oficinas de; Jurídica,

INFORME DE SEGUIMIENTO

FCARN, Consejo Académico y Secretaría general a la oficina de ventanilla y el PIAC y se evidencia que si le fueron contestadas al peticionario a excepción de una petición simple reportada en ventanilla el 3 de diciembre del 2018, destinada al consejo académico que no se ha dado respuesta debido al cese de actividades académicas, dejando este caso para la próxima sesión programada el 5 de febrero del 2019.

ANÁLISIS DE PQRSD ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Se escoge una muestra aleatoria de 31 PQRSD 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
Queja	05/09/2018	05/09/2018	Estudiante	2023810	PIAC	1dh	Se dio respuesta el 05/09/2018 por la oficina del PIAC. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Queja	12/09/2018	12/09/2018	Estudiante	2023817	Sistemas	2dh	Se dio repuesta el 14/09/2018 por la oficina de sistemas. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	10/09/2018	10/09/2018	Comunidad en Gral	2023818	Oficina Jurídica	1dh	Es un fallo de tutela que llegó a la oficina de jurídica con fines informativos. Se le da acuso de recibido el 11/09/2018. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Queja	13/09/2018	13/09/2018	Comunidad Gral	2023830	Posgrados Wilmar Cruz	1dh	Se dio respuesta el 14/09/2018 por la oficina de posgrados. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Petición Simple	13/09/2018	13/09/2018	Comunidad Gral	2023831	Posgrados Wilmar Cruz	1dh	Se dio respuesta el 14/09/2018 por la oficina de posgrados. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	14/09/2018	14/09/2018	Estudiante	2023832	Secretaría General	3dh	Se dio respuesta el 18/09/2018 por la oficina de secretaría general, pero no se reportó copia de respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	17/09/2018	17/09/2018	Docente	2023840	Secretaría General	18dh	Se dio respuesta el 08/10/2018 por la oficina de secretaria general. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**
Petición Simple	26/09/2018	26/09/2018	Estudiante	002776	Oficina de admisiones	38dh	Se dio respuesta el 13/11/2018 por la oficina de admisiones. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**
Petición Simple	28/09/2018	28/09/2018	Estudiante	002789	FCARN	12dh	Se dio respuesta el 12/10/2018, pero la FCARN no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Información	02/10/2018	02/10/2018	PROYECTO ICETEX - DATAFILE	002814	OFICINA DE ADMISIONES	1dh	Es una documentación de información que va destinada a la oficina de admisiones por tanto se remite inmediatamente y por tanto no se le debe reporta respuesta a trámites informativos. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	30/10/2018	30/10/2018	Comunidad Gral	2023999	Consejo Académico	5dh	Se dio respuesta el 06/11/2018 por el Consejo Académico. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Petición Simple	2018-11-06	2018-11-06	Comunidad Gral	2024015	Oficina Jurídica	1dh	Se dio respuesta el 29/10/2018 fecha en la que ingresó primero a jurídica que archivo por tanto no se reportó la copia de la respuesta a la oficina de archivo ya que era de carácter informativo, por tal motivo no se le daba trámite de respuesta sino acuso de recibido.
Información	06/11/2018	06/11/2018	UNIMINUTO	003039	OFICINA JURIDICA	1dh	Se dio respuesta el 29/10/2018 fecha en la que ingresó primero a jurídica que archivo por tanto no se reportó la copia de la respuesta a la oficina de archivo ya que era de carácter informativo, por tal motivo no se le daba trámite de respuesta sino acuso de recibido.
Petición Simple	06/11/2018	07/112018	Comunidad Gral	2024020	Oficina Jurídica	1dh	Se dio respuesta el 29/10/2018 fecha en la que ingresó primero a jurídica que archivo por tanto no se reportó la copia de la respuesta a la oficina de archivo ya que era de carácter informativo, por tal motivo no se le daba trámite de respuesta sino acuso de recibido.
Información	07/11/2018	07/11/2018	Comunidad Gral	003059	JEFE DIVISION DE BIBLIOTECA MYRIAM ROMERO BARRIOS	1dh	Es una documentación de información que va destinada a biblioteca por tanto se remite inmediatamente y por tanto no se le debe reporta respuesta a trámites informativos
Petición Simple	13/11/2018	13/11/2018	Comunidad Gral	2024046	OFICINA JURIDICA	1dh	Se dio respuesta el 21/09/2018 fecha en la que ingresó primero a jurídica que archivo por tanto no se reportó la copia de la respuesta a la oficina de archivo ya que era de carácter informativo, por tal motivo no se le daba trámite de respuesta sino acuso de recibido.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Petición Simple	28/11/2018	28/11/2018	Comunidad Gral	2024105	SECRETARIA GENERAL	4dh	Se dio respuesta el 03/12/2018 por secretaria general. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	22/10/2018	06/11/2018	Comunidad Gral	003029	OFICINA JURIDICA	11dh	Se dio respuesta el 20/11/2018 por la oficina de jurídica, pero no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Derecho de petición	22/10/2018	06/11/2018	Comunidad Gral	003031	OFICINA JURIDICA	11dh	Se dio respuesta el 20/11/2018 por la oficina de jurídica, pero no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	25/10/2018	06/11/2018	Comunidad Gral	003033	FACULTAD CIENCIAS BASICAS E INGENIERIA	1dh	Se dio respuesta el 6/11/2018 por la FCBI, pero no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	16/11/2018	16/11/2018	Comunidad Gral	003138	OFICINA DE ADMISIONES	5dh	Se dio respuesta el 22/11/2018 por la oficina de admisiones. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	16/11/2018	16/11/2018	ESTUDIANTE	003152	CONSEJO ACADEMICO	28dh	Se da respuesta el 20/12/2018 por el Consejo Académico, pero no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**

INFORME DE SEGUIMIENTO

Derecho de petición	20/11/2018	20/11/2018	Comunidad Gral	003181	SECRETARIA GENERAL	23dh	Se dio respuesta el 18/12/2018 por la oficina de Secretaría General, pero no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**
Petición Simple	24/12/2018	24/12/2018	Comunidad Gral	2024205	FCE	3dh	Se dio respuesta el 28/12/2018 por la FCE, pero no reportó copia de respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Petición Simple	03/12/2018	03/12/2018	Comunidad Gral	003290	CONSEJO ACADEMICO	SR	Dan respuesta después de sesión del consejo académico programado para el 5 de febrero del 2019. **No se reporta respuesta**
Petición Simple	04/12/2018	04/12/2018	Comunidad Gral	003296	OFICINA DE ADMISIONES	4dh	Se dio respuesta el 10/12/2018 por la oficina de admisiones. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.
Información	04/12/2018	04/12/2018	Aministrativo	003295	RECTORIA	1dh	Es una documentación de información que va destinada a la oficina de admisiones por tanto se remite inmediatamente y por tanto no se le debe reporta respuesta a trámites informativos
Información	05/12/2018	05/12/2018	ICETEX	003299	OFICINA DE ADMISIONES	1dh	Es una documentación de información que va destinada a la oficina de admisiones por tanto se remite inmediatamente y por tanto no se le debe reporta respuesta a trámites informativos

INFORME DE SEGUIMIENTO

Petición Simple	06/12/2018	07/12/2018	Comunidad Gral	003309	OFICINA DE ADMISIONES	31dh	Se da respuesta el 18/01/2019 pero la oficina de admisiones no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**
Petición Simple	26/12/2018	26/12/2018	Estudiante	003389	ADMISIONES	20dh	Se dio respuesta el 22/01/2019 por la Oficina de admisiones, pero no reportó copia de respuesta a la oficina de archivo. **Se respondió fuera de los términos establecidos por ley.**
Derecho de petición	27/12/2018	27/12/2018	Docente	003390	TESORERIA	7dh	Se dio respuesta el 08/01/2019, pero la oficina de tesorería no reportó copia de la respuesta a la oficina de archivo. Se respondió dentro de los términos establecidos por ley.

Fuente: Control Interno de Gestión

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 10 casos, entre ellos 3 derechos de petición y 7 peticiones simples que no se remitieron copia de respuesta a la oficina de archivo por parte de admisiones, oficina jurídica y secretaría general y tesorería.

- Se observó que durante el tercer cuatrimestre el canal más utilizado para el reporte de PQRSD fue de manera personal con un total de 1569 a comparación del segundo cuatrimestre que se presentaron 1512 representando un incremento de 57 para el periodo actual, siendo el mes de noviembre que presentó un mayor comportamiento con 633 PQRSD de manera personal, a su vez el total de PQRSD allegadas

a la oficina durante este periodo fueron de 3029 a comparación del segundo cuatrimestre que fueron 2770, dándose un incremento de 259 para el periodo actual.

- 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 aleatoria de 4 derechos de petición, 19 peticiones simples, 5 informativos y 3 quejas, se identificaron que 5 peticiones simples y 1 derecho de petición, no se respondieron dentro de los términos establecidos según la ley. Además, se evidenció 1 petición simple destinada al consejo académico que no se encontró soporte de la respuesta; 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