INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS-SEGUNDO SEMESTRE-2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que conlleven a generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la institución fortaleciendo la interacción con las partes interesadas a través de sus diferentes canales de atención.

MARCO NORMATIVO

- **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.
- **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 la Oficina de Archivo y Correspondencia y los sistemas de información disponibles, con el fin de evaluar el cumplimiento de acuerdo a la normatividad interna y externa aplicable, comprende las siguientes actividades:

- Periodo de seguimiento comprendido entre julio a diciembre.
- Solicitud de los reportes generados de PQRSD.

- Análisis de los reportes, medición de la oportunidad y pertinencia de las respuestas al peticionario, e identificación de las oportunidades de mejora y generar recomendaciones.
- Análisis y evaluación al aplicativo para la gestión de PQR.

CONTENIDO

La Oficina de Archivo y Correspondencia es la encargada de recibir, administrar y distribuir a cada proceso todas las solicitudes instauradas por los usuarios externos e internos, además de la importancia de que se estén respondiendo de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley. Durante el periodo comprendido de julio a diciembre, la institución recibió un total de (1371) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, a través de las diferentes formas de presentación.

Tabla 1. Consolidado PQRSD

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
Petición	142	10%
Queja	27	2%
Reclamo	27	2%
Solicitud de Información	1175	86%
Total	1371	100%

Fuente: Datos Oficina Archivo y Correspondencia

Oportunidad de la respuesta. La institución estableció que toda petición, queja, y reclamo deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo a los datos disponibles se calculó el tiempo promedio de respuesta de las (196) PQR recibidas durante el periodo comprendido de julio a diciembre.

Tabla 2. Promedio tiempo de respuesta

Mes	Promedio días
Julio	6
Agosto	5

Mes	Promedio días
Septiembre	3
Octubre	7
Noviembre	1
Diciembre	1

Fuente: Datos Oficina Archivo y Correspondencia

De las (196) solicitudes se encuentran (43) abiertas, se evidencian (28) peticiones, (6) quejas, y (9) reclamos. Sin embargo, la ausencia de registro de respuesta no significa que no se haya emitido la misma, pero tampoco permite establecer el cumplimiento de la obligación legal de dar respuesta a las PQR que se interponen ante la universidad y en consecuencia afecta el control de la información y la labor del seguimiento de esta oficina de control interno.

Pertinencia de la respuesta. En cuanto a la pertinencia que hace referencia a la respuesta dada a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, ninguna de las herramientas de gestión empleadas permite verificar el radicado de respuesta ni ofrece la descripción de la respuesta. Sin embargo, es preciso señalar que cada jefe de oficina es responsable de la información que maneja y por ende de la respuesta integral a los requerimientos que se le formulen.

Estado de Solicitudes. En la revisión del estado de las (196) PQR recibidas durante el periodo comprendido de julio a diciembre de las cuales (153) fueron resueltas y (43) siguen abiertas, no se evidencia fecha de resolución ni actualización del estado si ya estaban cumplidas y/o vencidas de acuerdo al plazo estipulado para las mismas.

Dependencias con mayor número de solicitudes. En la siguiente tabla se discrimina las áreas que recibieron el mayor número de solicitudes.

Tabla 3. Dependencias con mayor número de PQRSD

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Admisiones	58	4%
Sistemas	60	4%

Área y/o Proceso	Cantidad	Porcentaje
Tesorería	80	6%
Vicerrectoría Académica	17	1%
Vicerrectoría de Recursos	17	1%
Posgrados	12	1%
PIAC	1069	78%
Área Administrativa (Otros)	31	2%
Área Académica (Otros)	27	2%
Total	**1371**	**100%**

Fuente: Datos Oficina Archivo y Correspondencia

Análisis de resultados. Se procedió a analizar (19) PQR que se encontraban abiertas escogidas aleatoriamente, de acuerdo a lo evidenciado en la herramienta de gestión disponible en el enlace: http://pqr.unillanos.edu.co/admin.php, permitió verificar que (3) solicitudes se han cerrado y/o cumplido identificando la trazabilidad de la solicitud.

Aplicativo Gestión PQRSD. La Universidad cuenta con un aplicativo web para recibir y gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, para atender con oportunidad y pertinencia capaz de identificar la trazabilidad de cada solicitud y brindando un control total sobre las respuestas, en el monitoreo anterior se establecieron unas recomendaciones de mejora del sistema de información.

RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno de Gestión presenta las siguientes recomendaciones, con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los procesos:

- Mantener actualizado el Indicador de Gestión Atención a PQRSD en aras de medir la eficacia con que la universidad da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las partes interesadas.

CONCLUSIONES

La Universidad recibió un total de (1371) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, a través de las diferentes formas de presentación durante el segundo semestre 2020, distribuidas así: Solicitud de Información (86%), Petición (10%), Queja (2%), y Reclamo (2%). A lo anterior, fueron (196) PQR recibidas de las cuales (153) fueron resueltas y (43) siguen abiertas; de las (43) solicitudes que se encuentran vencidas en tiempo se evidencian (28) peticiones, (6) quejas, y (9) reclamos.

El promedio de días del tiempo de respuesta durante los meses del periodo analizado fue de Julio (6), Agosto (5), Septiembre (3), Octubre (7), Noviembre (1), y Diciembre (1); cumpliendo así con lo establecido en la atención al ciudadano entregar respuesta en un máximo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación.

Las dependencias que tramitaron en mayor medida las diferentes solicitudes durante el segundo semestre fueron: Admisiones (4%), Sistemas (4%), Tesorería (6%), Vicerrectoría Académica (1%), Vicerrectoría de Recursos (1%), Posgrados (1%), Puesto de Información y Atención al Ciudadano (78%), Área Administrativa (Otros) (2%), y Área Académica (Otros) (2%).

ANEXOS

Hace parte éste informe el anexo que contiene evidencia del control. **ANEXO 1. ANALISIS PQRSD JULIO A DICIEMBRE.**

Elaboró:

SERGIO ALEJANDRO MARTÍNEZ DÍAZ
PROFESIONAL DE APOYO

Revisó / Aprobó:

ELIANA ANDREA VACA ROJAS
ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN