



**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 PQR SEGUNDO SEMESTRE DEL 2014**

**KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO**  
**VILLAVICENCIO**  
**5 DE FEBRERO 2015**



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



**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**

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:**

Garantizar la transparencia y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Universidad.

Para hacer efectivo el cumplimiento del objetivo es necesaria la participación de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las solicitudes; de igual manera tener una vocación de servicio que permita un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

**METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:**

La oficina de archivo y correspondencia es la encargada de administrar y distribuir a cada proceso la petición realizada por los usuarios externos e internos. Como de llevar el registro y control de las peticiones generadas en la universidad.

Por tal motivo la oficina de control interno hace el seguimiento a que las PQR se estén respondiendo de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley.

**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" Artículo 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 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"
4. **Resolución Rectoral 0584 de 2012** "Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones"





**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**

**OBSERVACIONES.**

El carácter de la petición se centra en la información que desea el peticionario en su solicitud y la eficiente respuesta por parte de los funcionarios encargados en dar respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								TOTAL
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación	
JULIO	64	193	0	0	4	3	12	2	
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>193</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>278</b>
AGOSTO	40	281	1	0	7	1	8	6	
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>281</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>344</b>
SEPTIEMBRE	57	291	0	0	9	20	41	2	
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>291</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>420</b>
OCTUBRE	39	147	0	0	14	29	8	9	
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>246</b>
NOVIEMBRE	172	13	5	3	12	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>
DICIEMBRE	60	12	3	6	1	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>82</b>



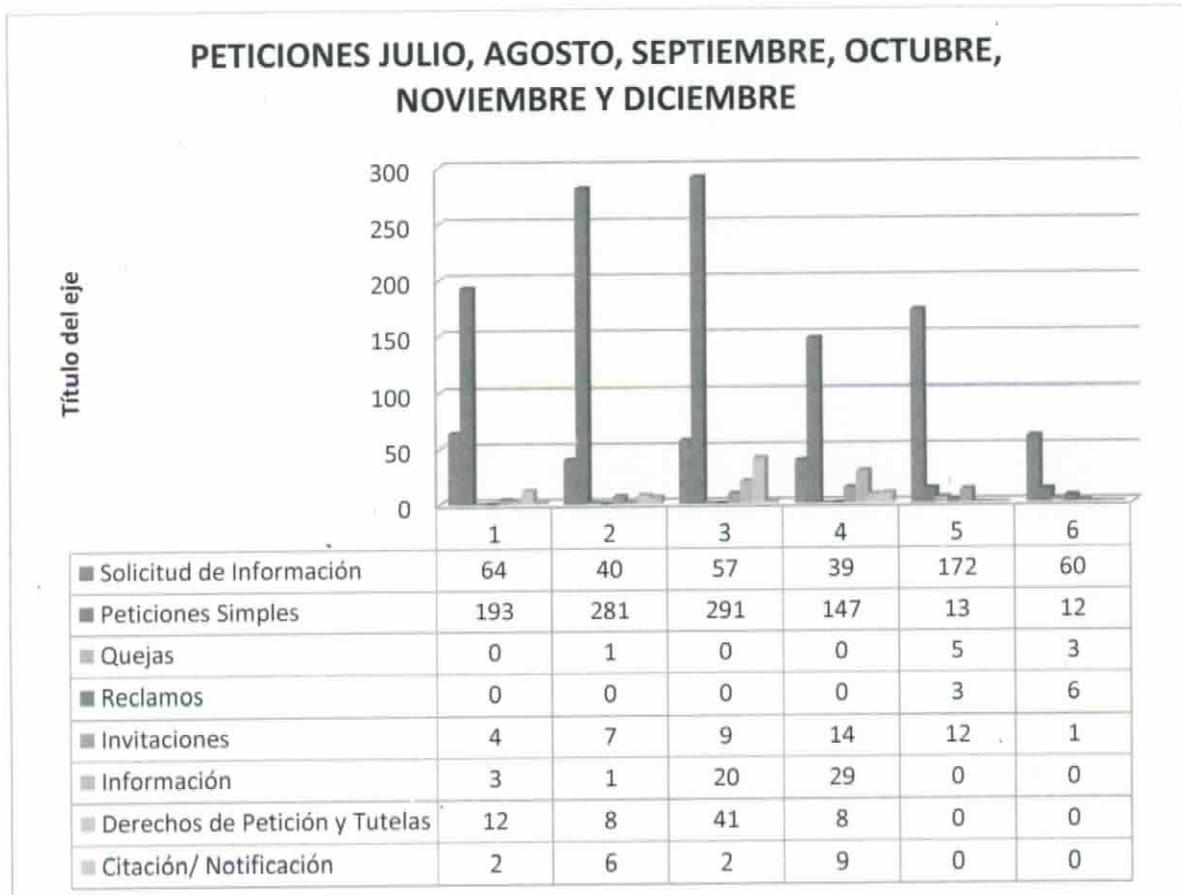


# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

NIT 892.000757-3

Oficina Asesora de Control Interno y Gestión  
La Universidad de cara a la Sociedad

## INFORME DE SEGUIMIENTO



- 1: Hace referencia a las peticiones del mes de julio
- 2: Hace referencia a las peticiones del mes de agosto
- 3: Hace referencia a las peticiones del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia a las peticiones del mes de Octubre
- 5: Hace referencia a las peticiones del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia a las peticiones del mes de Diciembre

Se evidencia que las peticiones simples durante el segundo semestre fueron las más altas con 937, y no se generaron reclamos.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



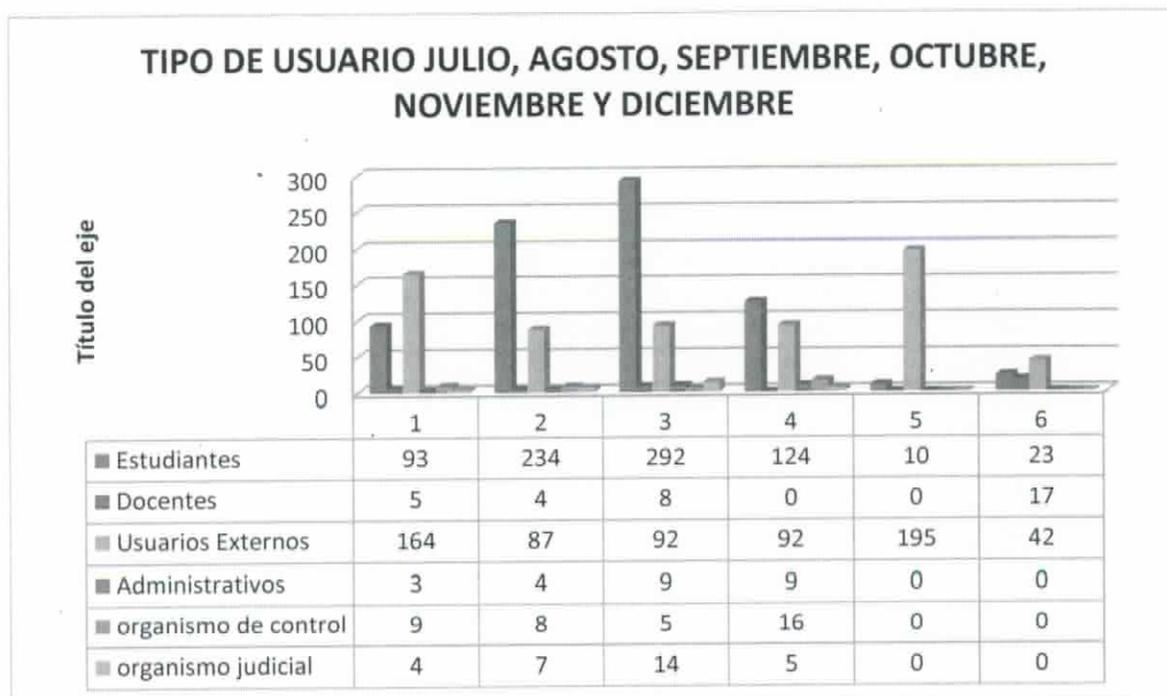
**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**

**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

MES / Tema	TIPO DE USUARIO						TOTAL
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial	
JULIO	93	5	164	3	9	4	
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>5</b>	<b>164</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>278</b>
AGOSTO	234	4	87	4	8	7	
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>344</b>
SEPTIEMBRE	292	8	92	9	5	14	
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>420</b>
OCTUBRE	124	0	92	9	16	5	
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>246</b>
NOVIEMBRE	10	0	195	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>195</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>
DICIEMBRE	23	17	42	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>82</b>

Las peticiones más altas son efectuadas por los estudiantes con 743, durante el segundo semestre.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



**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**

- 1: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Julio
- 2: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Agosto.
- 3: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Octubre
- 5: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Diciembre

Se evidencia un incremento de peticiones hechas por los estudiantes de 292 en el mes de septiembre a diferencia de los otros meses, debido a la actividad académica para este segundo semestre.

MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN				TOTAL
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual	
JULIO	278	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>278</b>
AGOSTO	344	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>344</b>
SEPTIEMBRE	420	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>420</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>420</b>
OCTUBRE	246	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>246</b>
NOVIEMBRE	11	72	114	8	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>72</b>	<b>114</b>	<b>8</b>	<b>205</b>
DICIEMBRE	0	58	15	9	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>82</b>



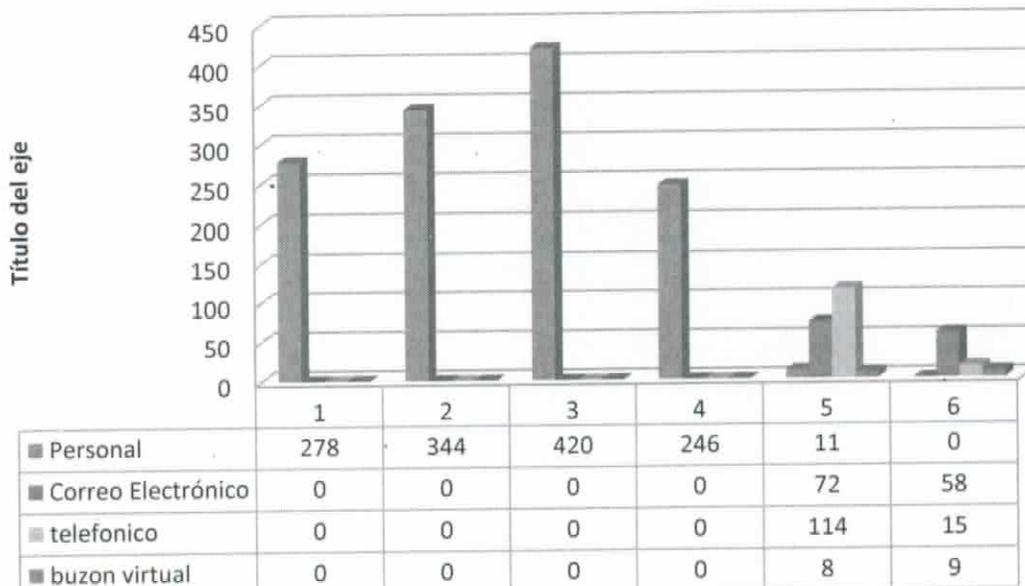


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**

**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**CANAL DE ATENCIÓN JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE,  
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**



- 1: Hace referencia al canal de atención del mes de Julio
- 2: Hace referencia al canal de atención del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al canal de atención del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al canal de atención del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al canal de atención del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al canal de atención del mes de Diciembre

Se evidencia que el canal de atención más utilizado por los usuarios es el personal con 1299 peticiones que equivale el 100% para el segundo semestre.





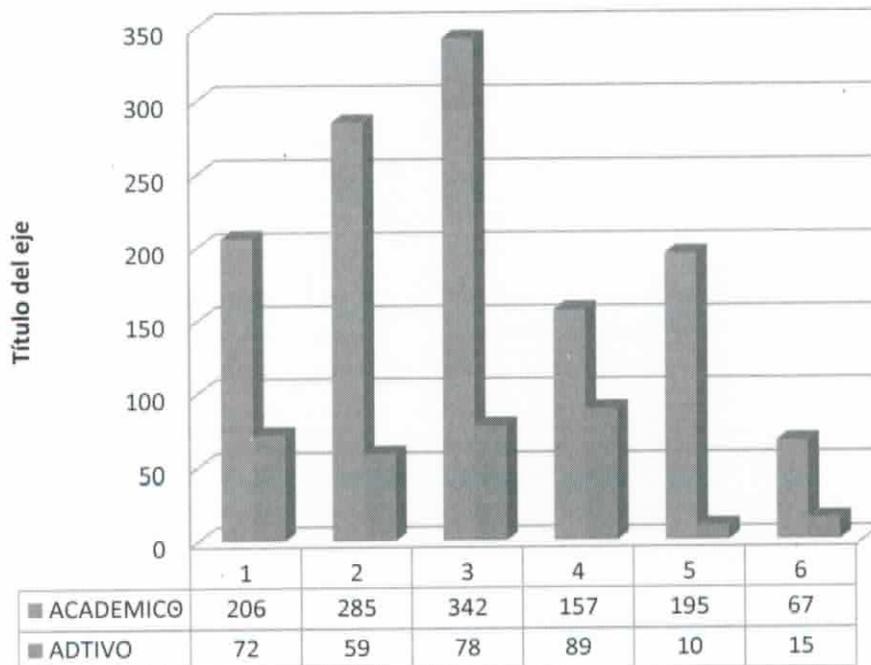
**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**

**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

MES / Tema	TIPO		TOTAL
	ACADEMICO	ADTIVO	
JULIO	206	72	
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>72</b>	<b>278</b>
AGOSTO	285	59	
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>59</b>	<b>344</b>
SEPTIEMBRE	342	78	
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>78</b>	<b>420</b>
OCTUBRE	157	89	
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>89</b>	<b>246</b>
NOVIEMBRE	195	10	
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>10</b>	<b>205</b>
DICIEMBRE	67	15	
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>15</b>	<b>82</b>

**TIPO DE PETICIÓN JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
 Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



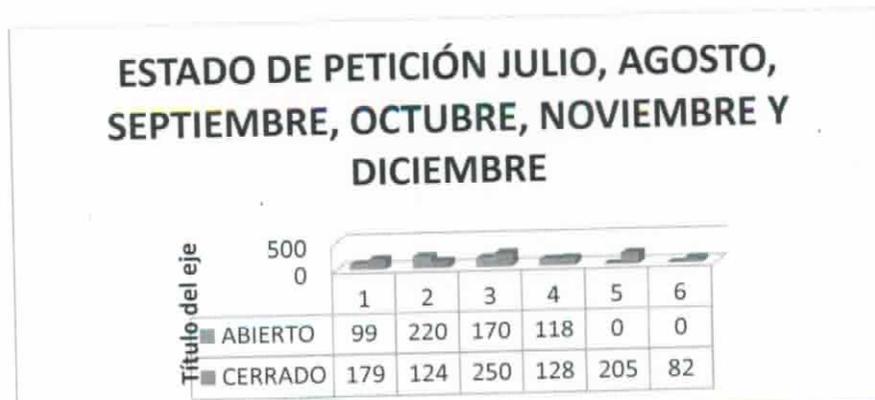
**INFORME DE SEGUIMIENTO**

- 1: Hace referencia al tipo de petición del mes de Julio
- 2: Hace referencia al tipo de petición del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al tipo de petición del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al tipo de petición del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al tipo de petición del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al tipo de petición del mes de Diciembre

Se evidencia que las peticiones académicas fueron de 990 con relación a las administrativas de 298 correspondientes al segundo semestre.

MES / Tema	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
JULIO	99	179	
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>179</b>	<b>278</b>
AGOSTO	220	124	
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>124</b>	<b>344</b>
SEPTIEMBRE	170	250	
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>250</b>	<b>420</b>
OCTUBRE	118	128	
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>128</b>	<b>246</b>
NOVIEMBRE		205	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>205</b>	<b>205</b>
DICIEMBRE	0	82	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>82</b>

Para el segundo semestre el estado abierto de las peticiones son de 607 y el estado de las peticiones cerradas fue de 681, con una diferencia de 74 peticiones por cerrarse.





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**

- 1: Hace referencia al estado de petición del mes de Julio
- 2: Hace referencia al estado de petición del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al estado de petición del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al estado de petición del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al estado de petición del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al estado de petición del mes de Diciembre

Se evidencia que el estado de peticiones en el mes de agosto se encuentra en su mayoría cerrado.

CARÁCTER DE LA PETICIÓN	TOTAL	DIFERENCIA %	ESTADO
JULIO	278	16,17	Incremento
AGOSTO	334		
AGOSTO	334	20,47	Incremento
SEPTIEMBRE	420		
SEPTIEMBRE	420	41,42	Reducción
OCTUBRE	246		
NOVIEMBRE	205	60	Reducción
DICIEMBRE	82		

Hubo un cambio significativo en el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos durante el semestre, en el mes de agosto a septiembre se presentó una diferencia en el incremento de las pqr del 20.47% con relación a los otros meses, y a partir del mes de septiembre a octubre se generó una reducción del 41.42%.

TIPO DE USUARIO	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
JULIO	93	5	164	3	9	4
AGOSTO	234	4	87	4	8	7
SEPTIEMBRE	292	8	92	9	5	14
OCTUBRE	124	0	92	9	16	5
NOVIEMBRE	10	0	195	0	0	0
DICIEMBRE	23	17	42	0	0	0
DIFERENCIA JULIO-AGOSTO %	60,26	20	46,95	25	11,11	42,86
DIFERENCIA AGOSTO-SEPTIEMBRE%	19,86	50	5,43	55,56	37,5	50
DIFERENCIA SEPTIEMBRE-OCTUBRE%	57,53	100	0	0	68,75	64,29
DIFERENCIA OCTUBRE-NOVIEMBRE%	91,94	0	52,82	100	100	100
DIFERENCIA NOVIEMBRE-DICIEMBRE%	56,52	100	78,46	0	0	0





**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**

**CONCLUSIONES.**

La Oficina de Control Interno de la Universidad de los Llanos evidencio que los meses comprendidos de julio y octubre de 2014 se recibieron 1288 PQR quedando 607 abiertas y 681 cerradas.

El 3 de febrero del 2015 por correo electrónico enviado de la Oficina de Archivo y Correspondencia se adjuntó la información faltante del tercer cuatrimestre de P.Q.R relacionado con los meses de noviembre y diciembre del año anterior, motivo por el cual se modificó el informe de PQR de vigencia 2014 anexando lo relacionado con los meses en mención.

Es de anotar que para los meses de noviembre y diciembre hubo una reducción en el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos durante los dos meses evidenciando que los meses comprendidos de julio y diciembre se recibieron 1575 PQR quedando 607 abiertas y 968 cerradas.

**ANEXOS.**

- Informe de PQR segundo semestre del 2014 de fecha 16 de septiembre del año en mención

Firmas:

*Katherine Aya*

**KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO**

*Jose Isaias Peña Rodriguez*

**JOSE ISAIAS PEÑA RODRIGUEZ**

