



**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 DE PQR CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015**  
**MAYO-JUNIO Y JULIO**

**ANA CAROLINA SANTIAGO RODRIGUEZ**  
**Profesional Apoyo CPS Control Interno**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO**  
**VILLAVICENCIO**  
**AGOSTO 05 DE 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:**

- Verificar la transparencia y la calidad del proceso de recepción, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos trámite y direccionamiento, y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de la Universidad de los Llanos.
- Analizar la participación de la comunidad, los funcionarios, y los contratistas de la Universidad de los Llanos, en el trámite de las solicitudes con el fin de que se preste un servicio eficiente, eficaz y transparente a los usuarios

**METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:**

- La oficina de Archivo y correspondencia de la Universidad de los Llanos, es la encargada de administrar y distribuir a cada proceso las petición realizadas por parte de los usuarios externos e internos de la Universidad de los Llanos, por tal motivo la Oficina de Control Interno hace el seguimiento a las PQR presentadas por los usuarios, y se verifica que se esté dando la respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley.
- Con la información recopilada enviada por parte de la Oficina de Correspondencia y archivo, de las PQR recepcionadas durante los meses de Mayo, Junio, Julio de 2015, se realizara el respectivo informe de seguimiento, el cual está compuesto de: Carácter de petición, Tipo de usuarios, tipo de solicitud, de petición, canales de atención, estado de petición.

**MARCO NORMATIVO:**

- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de corrupción y la efectividad del control, Artículo 76”.
- **Acuerdo 060 de 2001** “Por la cual se establecen las pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.
- **Resolución Rectoral No.0584 de 2012** “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 de los Llanos”.
- **Resolución Rectoral 0584 de 2012** “Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones”.



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

La Oficina de Archivo y correspondencia envió el consolidado de las PQR recibidas durante los meses de Mayo, Junio, Julio de 2015, donde evidenciamos los siguientes ítems:

1. **Carácter de Petición.**
2. **Tipo de Usuarios.**
3. **Tipo de solicitud de petición Académico- Administrativo.**
4. **Canales de Atención.**
- 4.1 **Canal de Atención - Chat Virtual.**
5. **Estado de Petición.**
6. **Conclusiones.**

### 1. CARÁCTER DE PETICIÓN:

De acuerdo a las peticiones presentadas durante los meses de Mayo, Junio, julio de 2015, se presentaron un total de **2877** en las siguientes modalidades: carácter de Petición: Solicitud de Información, Peticiones Simples, Quejas, Reclamos, Invitaciones, Derechos de Petición, Citación y Notificación.

Para el mes de mayo de 2015, se registra un consolidado de **1036** peticiones, y el carácter de petición más relevante fue la realizada mediante la solicitud de información respecto a la oferta académica que brinda la Universidad de los Llanos, por parte de los usuarios con un total de **755** solicitudes lo que equivalen a un porcentaje del **72.88%** igualmente se destaca para el mes de mayo las peticiones simples con un total de **185** solicitudes lo que equivale a un porcentaje del **17.86%**, seguida de carácter de petición de solicitud de información general con un porcentaje del **3.96%** lo que corresponde **41** requerimientos de información, así mismo se evidencia los siguientes caracteres de petición. Total de quejas **14**, reclamos **0** invitaciones **22** derechos de petición **10** y notificación **9**.

En el mes de Junio de 2015 se registra un total de **976** Peticiones, la petición más relevante fue la realizada mediante solicitud de información con respecto oferta académica que brinda la Universidad de los Llanos, por parte de los usuarios con un total de **604** solicitudes lo que corresponde a un **61.89%**. seguida de peticiones simples con un total de **290** lo que corresponde a un **29.71%** así mismo la solicitudes de información general con un total de **32** para un porcentaje del **3,28%** los demás requerimientos que se destacan de acuerdo al carácter de petición son: Quejas con un total de **4** reclamos **4** invitaciones **20** derechos de petición **19** y citaciones y notificaciones **3**.

En el mes de Julio de 2015, se registra un total de **865** Peticiones la petición más relevante fue la realizada mediante solicitud de información con respecto oferta académica que brinda la Universidad de los Llanos, por parte de los usuarios con un total de **625** solicitudes lo que corresponde **72.25%** seguida de peticiones simples con un total de **176** lo que corresponde a un **20.35%** así mismo la solicitudes de información general con un total de **31** para un porcentaje del **3.58%** los demás requerimientos que se destacan de acuerdo al carácter de petición son: Quejas con un total de **1** reclamos **1** invitaciones **12** derechos de petición **8** y citaciones y notificaciones **11**.



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

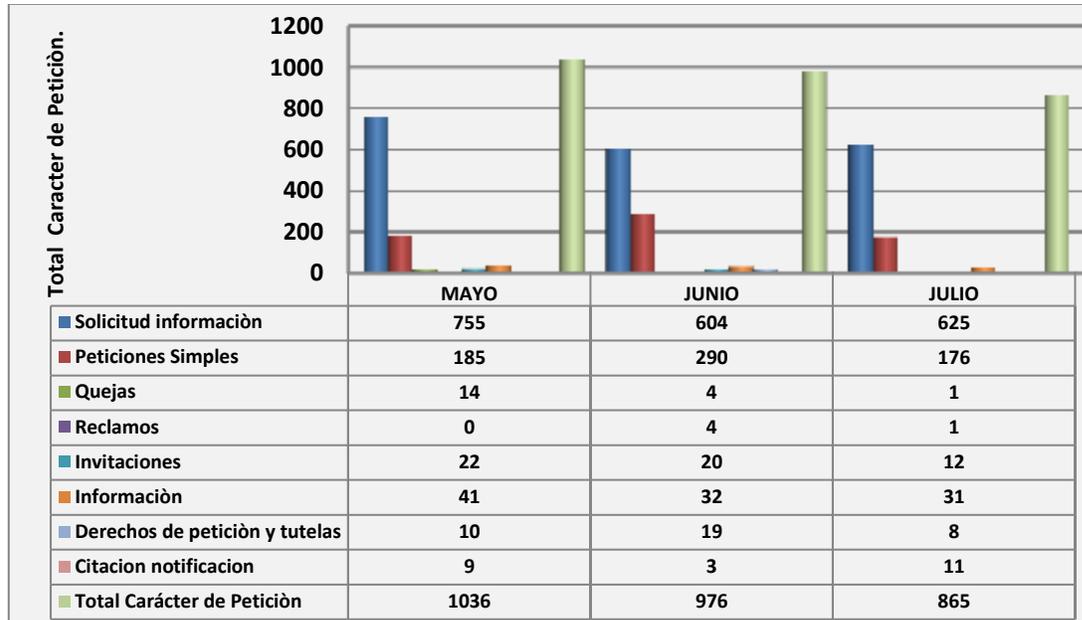
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión

La Universidad de cara a la Sociedad

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Para el primer cuatrimestre se registraron un total de **1058** peticiones y en lo que corresponde al segundo trimestre de 2015 se registran un total de **2877** Peticiones, lo cual se refleja un incremento significativo del **46.32%** lo que corresponde a un total de **1.819** peticiones más para el segundo trimestre 2015.

### CARÁCTER DE PETICIÓN



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

CARÁCTER DE PETICIÓN									
MES / TEMA	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación Notificación	Total Carácter de Petición
MAYO	755	185	14	0	22	41	10	9	1036
JUNIO	604	290	4	4	20	32	19	3	976
JULIO	625	176	1	1	12	31	8	11	865
TOTAL	1984	651	19	5	54	104	37	23	2877

Fuente : (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)



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**

## 2. TIPO DE USUARIOS

El mayor número de peticiones realizadas por parte de los usuarios, para el segundo trimestre 2015, fue que se realizó por parte de **(Tipo) de usuarios externos**, las cuales se reflejan así:

En el mes de mayo se registra un consolidado del **1036** PQR, las cuales distribuyen así: Se evidencia un total de **857** usuarios externos que realizaron peticiones lo que equivalente a un porcentaje de **82.72 %**, así mismo se destaca el (tipo Usuarios) Estudiantes con un total de **151** solicitudes lo que corresponde al **14.58%**, igualmente es relevante los siguientes tipos de usuarios que realizaron diferentes solicitudes; Docentes con un total de **9** solicitudes, Administrativos **6**, órganos de control **10** solicitudes, Organismos judiciales **3**.

En el mes de Junio se registra un total de **976** PQR, y el tipo de Usuarios para el mes de Junio se evidencia así: **756** usuarios externos realizaron sus peticiones lo que corresponde a un porcentaje total de **77.46%**, seguido de (tipo) de usuarios estudiantes con un total de **188** solicitudes lo que equivale al **19.26%**, así mismo de destacan los siguientes tipos de usuarios docentes con un total de **14**, administrativos **11**, organismos de control **3** organismo judicial **4**.

Para el mes de Julio se registra un total de **865** PQR, y el tipo de Usuarios para el mes de Junio se evidencia así: **551** usuarios externos realizaron sus peticiones lo que corresponde a un porcentaje total de **63.70%**, seguido de tipo de usuarios estudiantes con un total de **92** solicitudes lo que equivale al **10.64 %**, así mismo de destacan los siguientes tipos de usuarios: Organismos de control con un total de **15** solicitudes lo que corresponde al **1.73%** seguido de docentes con un total de **8** administrativos **4**, organismo judicial **6**.

De acuerdo a la información reportada correspondiente a las PQR, del primer cuatrimestre de 2015 (Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2015), se evidencia que:

Se registraron **1058** peticiones y el tipo de usuarios que se destaca los estudiantes con un total de **648** solicitudes lo que corresponde a un porcentaje del **61.25%**, seguido de tipo de usuarios externos con un total de **310** solicitudes lo que equivale a un porcentaje del **29.30%** en comparación al segundo trimestre de 2015, se evidencia un total **2877** peticiones y el (Tipo de usuarios) más representativo fueron los usuarios externos con un total de **2164** lo que corresponde a un porcentaje del **78.69 %** seguido de tipo de usuarios estudiantes con un total de **431** solicitudes lo que representa un porcentaje del **14.98%**.





**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**

**TIPO DE USUARIOS**



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

TIPO DE USUARIOS							
MES / TEMA	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	Organismos de Control	Organismo Judicial	Total
MAYO	151	9	857	6	10	3	1036
JUNIO	188	14	756	11	3	4	976
JULIO	92	8	551	4	15	6	676
TOTAL	431	31	2164	21	28	13	2688

Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

### 3 TIPO DE SOLICITUD DE PETICIÓN ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO

Se recibieron para el mes de mayo un total de **1036** peticiones, bajo la modalidad de petición de carácter **Académico y Administrativo**, se evidencia un total de **940** solicitudes de tipo **Académico** siendo esta el (tipo) de solicitud de petición más representativa lo que equivale a un porcentaje del **90.73%**, así mismo el (tipo) de solicitud de petición de carácter **Administrativo** registra un porcentaje del **9,27%** lo que corresponde a un total de **96** solicitudes.

En el mes de Junio de 2015 se evidencia un total de **976** solicitudes, y el tipo de solicitud de petición más representativa fue la realizada de carácter **Académico** con un total de **889** solicitudes lo que equivale **91.09%**, así mismo el tipo de solicitudes de petición de índole **Administrativo** reflejan un total de **87** solicitudes y representa un porcentaje del **8,91%**.





# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

NIT 892.000757-3

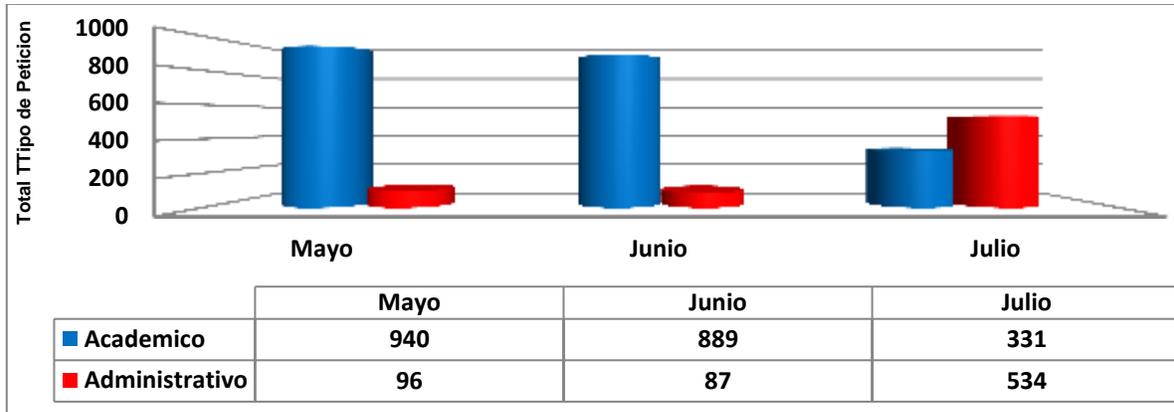
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión

La Universidad de cara a la Sociedad

## INFORME DE SEGUIMIENTO

En el mes de Julio de 2015, se hicieron **865** solicitudes, y el tipo de petición más representativa para este mes fue de carácter tipo **Administrativo** que corresponde a un total de **534** solicitudes con un porcentaje del **61.73%** y la solicitudes carácter **Académico** con un total de **331** lo que equivale **38.27 %**.

### TIPO DE SOLICITUD DE PETICIÓN ACADEMICO-ADMINISTRATIVO



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

### TIPO DE SOLICITUD DE PETICIÓN ACADEMICO Y ADMINISTRATIVO

MES	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO	TOTAL
MAYO	940	96	1036
JUNIO	889	87	976
JULIO	331	534	865
<b>TOTAL</b>	<b>2160</b>	<b>717</b>	<b>2877</b>

Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

En el primer cuatrimestre de 2015 se registraron **1058** solicitudes, siendo las de carácter académico las más representativas con **770** solicitudes que corresponde a un **72,78%** y **288** peticiones de tipo **Administrativo** equivalen a **27.22%**.

El segundo trimestre de 2015, hubo incremento de solicitudes pasaron de 1058 a 2877 solicitudes las cuales se reflejan así: de tipo **Académico** se destaca con un total de **2160** que corresponde a un porcentaje del **75.08%** y el **Administrativo** con un total de **717** que equivalen a un porcentaje del **24.92 %**.





**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**

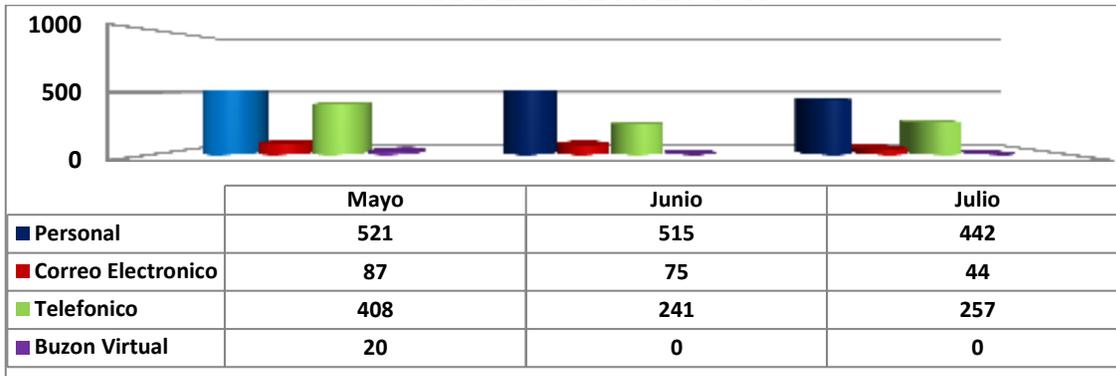
**4. CANALES DE ATENCIÓN**

Para el mes de Mayo de 2015, canal de petición más utilizado por los usuarios fue el de manera personal con **521** atenciones atendidas por las funcionarias encargadas en los puntos de PQRS de la sede de San Antonio y Barcelona, que equivale a un porcentaje del **50.29%**, para el canal por medio telefónico se recibieron **408** solicitudes que corresponde a un porcentaje del **39.38%**, por medio de correo electrónico se obtuvieron **87** solicitudes que equivalen a **8.40%** y el canal de buzón virtual con **20** solicitudes que representa un **1.93%**.

Junio el canal de atención más utilizado por los usuarios fue el de manera personal con **515 peticiones** que corresponde a un **52.77%**, así mismo se destacan las los siguientes canales de atención, medio telefónico con total de **241** requerimientos lo que equivale a un porcentaje del **24.69%**, correo electrónico con un total de **75** solicitudes para un **7,68%** y el buzón virtual con un total de 0 solicitudes lo que corresponde al **0%**.

En el mes de julio el canal de atención más utilizado por los usuarios fue de la solicitudes realizada de manera personal con un total de **442** con un **51.10%**, así mismo se destacan las solicitudes realizada mediante medio telefónico con **257** lo que equivale a un porcentaje del **29.71%**, seguido del correo electrónico con un total de **44** solicitudes, buzón virtual **0**.

**CANALES DE ATENCIÓN**



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

CANALES DE ATENCIÓN					
MES / TEMA	PERSONAL	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICO	BUZON VIRTUAL	TOTAL
MAYO	521	87	408	20	1036
JUNIO	515	75	241	0	976
JULIO	442	44	257	0	743
TOTAL	1478	206	906	20	2755

Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)



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

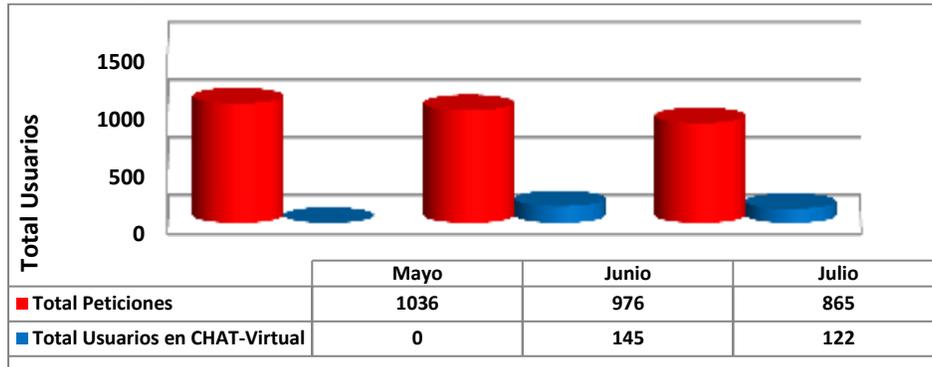
En comparación al primer cuatrimestre de 2015, se evidencia que el canal de atención más utilizado fue el de carácter Personal con un total de **1056** solicitudes lo que equivale a un porcentaje del **99.81%**, y el canal referenciado como correo electrónico registra **2** solicitudes lo que equivale a un **0.19%**, para el segundo trimestre de 2015 se recibieron un total de **2755** peticiones y el canal de atención más relevante fue realizado de manera personal con un total de **1478** solicitudes lo que corresponde al **53.65%**, seguido canal de atención por medio telefónico con un total de **906** solicitudes lo que corresponde al **32.89 %**.

### 4.1 CANAL DE ATENCIÓN - CHAT VIRTUAL EN LINEA

De acuerdo al reporte enviado de las PQR correspondiente a los meses de Mayo, Junio y Julio de 2015, podemos evidenciar que el canal de petición que se destaca para este trimestre es el implementado mediante la modalidad de **CHAT VIRTUAL** en línea, el cual se encuentra dispuesto en la página web de la Universidad de los Llanos, y esta la nueva herramienta por medio de la cual los usuarios pueden realizar las diferentes solicitudes de información y/o PQR requeridas, Para el mes de Junio de 2015, se destaca el **CHAT VIRTUAL**, en Línea, que demostró un incremento significativo con un total de **145** usuarios en el **CHAT** en línea lo que representa un **14.86%**, En el mes de julio de 2015 se destaca **CHAT VIRTUAL**, que evidencia un incremento Significativo con un total de **122** usuarios en el **CHAT** lo que representa **14.10%**

Se evidencia que para el primer cuatrimestre de 2015, para los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril de 2015, no se refleja la utilización de este canal de atención Chat Virtual, debido a que no había sido implementado y/o habilitada dicha herramienta tecnológica en la página web.

### CANAL DE ATENCIÓN - CHAT VIRTUAL EN LINEA



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

MES	TOTAL PETICIONES	TOTAL USUARIOS CHAT VIRTUAL EN LINEA
MAYO	1036	0
JUNIO	976	145
JULIO	865	122
<b>TOTAL</b>	<b>2877</b>	<b>267</b>

Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)





**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**

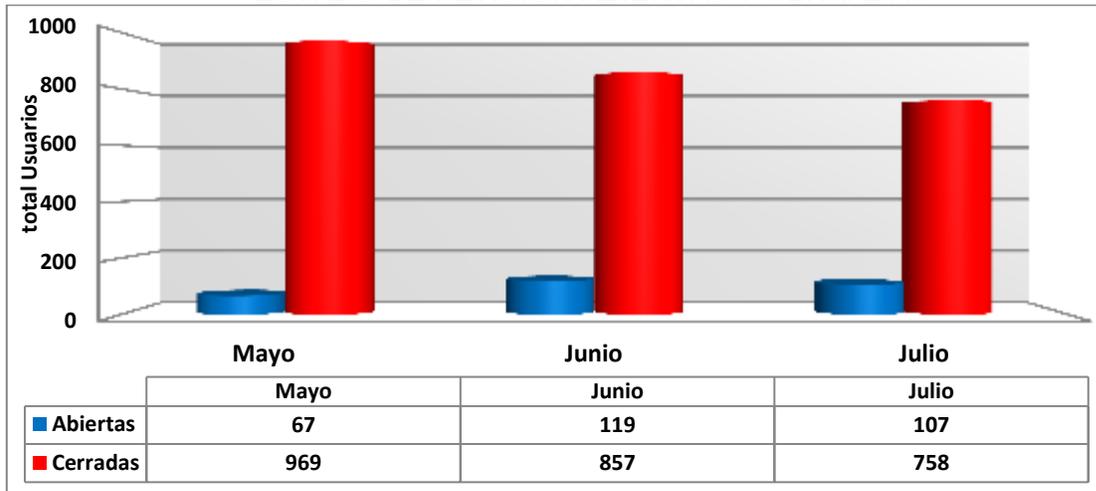
**5. ESTADO DE PETICIÓN:**

En lo que compete a segundo trimestre de 2015 se evidencia lo siguiente:

Del total de **1036** peticiones recibidas durante el mes de mayo de 2015, las peticiones registran el siguiente estado: existen **67** peticiones abiertas lo que corresponde a un **6.47%** y las peticiones cerradas son **969** lo que equivale a un **93.53%**, Para el mes de Junio se recibieron un total de **976** peticiones las cuales están descritas así: **119** peticiones abiertas lo que corresponde a un **12.19%** y cerradas **857** lo que equivale a un **87.81%**, En el mes Julio **865** peticiones de las cuales **107** registran abiertas lo que corresponde a un **12.37%** y **758** cerradas con un porcentaje representativo de **87.63%** .

Con relación al Primer cuatrimestre de 2015, se recibieron un total de **1058** peticiones las cuales registraron el siguiente estado: **452** peticiones abiertas lo que corresponde a un **42.72%** y **606** cerradas lo que representa un **57.28%**, para el segundo trimestre de 2015 se evidencia un total de **2877** peticiones de las cuales se reflejan así: peticiones abiertas **293** para un porcentaje del **10.18%** y peticiones cerradas **2584** lo que equivale a un **89.92%**.

**ESTADO DE PETICIÓN ABIERTAS Y CERRADAS**



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

MES//TEMA	ESTADO PETICIÓN		TOTAL
	ABIERTAS	CERRADAS	
MAYO	67	969	1036
JUNIO	119	857	976
JULIO	107	758	865
TOTAL	293	2584	2877

Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)





**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**

**Observación: Estado de Peticiones,**

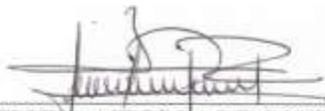
De acuerdo al informe de PQR, correspondiente a los meses de Mayo, Junio y julio de 2015, reportado por la Oficina de correspondencia y archivo, Se evidencian que, aparecen peticiones Abiertas las cuales son las que se reciben en la ventanilla única de la oficina de correspondencia y archivo de la sede Barcelona, y corresponde a las siguientes ítems, las cuales no registran mayor relevancia debido al carácter del Asunto como son: las visitas de personal que desea información sobre los programas académicos, solicitud de información sobre disponibilidad de cupos estudiantiles cuando ya han pasado las inscripciones y dicha información está dispuesta en la página web de la universidad, envió de invitaciones a eventos en general y recepción de invitaciones, citaciones y notificaciones, dichas peticiones ya se encuentran cerradas, como se pudo evidenciar en el informe consolidado suministrado por la oficina de correspondencia y Archivo PQR.

**6. CONCLUSIONES.**

- La oficina de Control Interno de la Universidad de los Llanos, a la fecha se reportaron un total **2877** PQR por parte de los usuarios correspondientes a los meses de Mayo, Junio y Julio de 2015.
- Se evidencia que para los meses de mayo, junio y julio de 2015 se recibieron un total de **2877**, PQR donde se registran que existen **293** peticiones abiertas y **2584** peticiones cerradas.
- Analizada la Información reportada por parte de la Oficina de correspondencia y archivo (PQR) para el mes de Mayo de 2015, se establece como producto no conforme el servicio que presta el Instituto de Idiomas de acuerdo a las quejas reportadas por los usuarios.
- Para el mes de Junio de 2015, se evidencio un incremento significativo del canal de atención del chat –virtual en línea el cual consta de **267** usuarios atendidos lo que represento un porcentaje del **28.96%**.

El presente Informe se firma en Villavicencio, a los 5 días del mes de Agosto de 2015.

Firmas:

  
\_\_\_\_\_  
**JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
José Isaías Peña Rodríguez

Proyecto: Ana Carolina Santiago R.



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