



**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 SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL DE PQR ENERO A ABRIL  
DE 2016**

**KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO**  
**Profesional Control Interno**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO**  
**VILLAVICENCIO**  
**MAYO 25 DE 2016**



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 darle cumplimiento a este objetivo es muy importante 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. 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.

Con la información recolectada se analizó la siguiente información de los meses enero, febrero, marzo y abril de 2015.

**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”



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**

**OBSERVACIONES.**

Revisada la información reportada por la oficina de archivo de PQR recibidas durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2016 se observó lo siguiente:

**CARÁCTER DE LA PETICIÓN**

De acuerdo a las peticiones presentadas durante el cuatrimestre de enero- abril del presente año se reportó un total de 2268 en las siguientes modalidades: solicitud de información, peticiones simples, quejas, invitaciones, información, derechos de petición y tutelas y citaciones o notificaciones.

- En cuanto a la solicitud de información se reportó para el mes de enero 454 peticiones, el mes de febrero 104, el mes de marzo 137 y en el mes de abril 213 para un total de 908
- En cuanto a peticiones simples se reportó para el mes de enero 278, en el mes de febrero 346, en el mes de marzo 175 y en el mes de abril 231 para un total de 1030
- En cuanto a las quejas no se reportaron para los meses de enero, febrero y abril. En el mes de marzo solo se reportó 1 para un total de 1 queja
- En la cuanto a los reclamos para el trimestre no se reportó ninguna petición, en el mes de abril 1 para un total de 1 reclamo.
- En la modalidad de invitaciones para el mes de enero se reportó 1 en el mes de febrero 2, en el mes de marzo 18 y en el mes de abril 19 para un total de 40
- En cuanto a la modalidad de información, para el mes de enero se reportó 39 peticiones, en el mes de febrero 38, en el mes de marzo 56 y en el mes de abril 73 para un total de 206
- En cuanto a los derechos de petición y tutelas, para el mes de enero se reportó 9, en el mes de febrero 14, en el mes de marzo 9 y en el mes de abril 20 para un total de 52
- En cuanto a las citaciones y notificaciones, para el mes de enero se reportaron 6, en el mes de febrero 7, en el mes de marzo 11 y para el mes de abril 6 para un total de 30



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



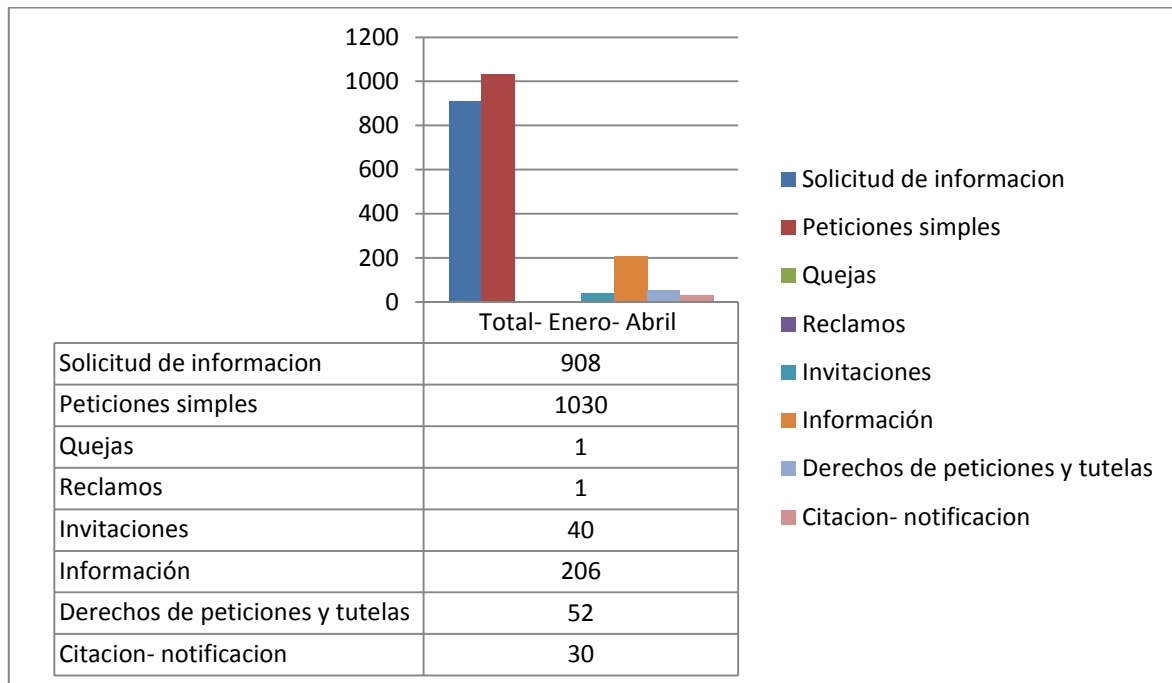
**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**  
**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**Consolidado de carácter de la petición**

Mes	Solicitud de información	Peticiones simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derecho de petición y tutelas	Citación y notificación
Enero	454	278	0	0	1	39	9	6
Febrero	104	346	0	0	2	38	14	7
Marzo	137	175	1	0	18	56	9	11
Abril	213	231	0	1	19	73	20	6
<b>Total</b>	<b>908</b>	<b>1030</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>206</b>	<b>52</b>	<b>30</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia

**TIPO DE USUARIO**

Las peticiones realizadas por los tipos de usuarios tales como: estudiantes, docentes, usuarios externos, administrativos, órganos de control y órgano judicial evidencia que para los meses de enero, febrero, marzo y abril se recibieron PQR registradas de la siguiente manera.

- En cuanto a estudiantes para el mes de enero se reportaron 197 peticiones, en el mes de febrero 298, en el mes de marzo 125 y en el mes de abril 138 para un total de 758



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



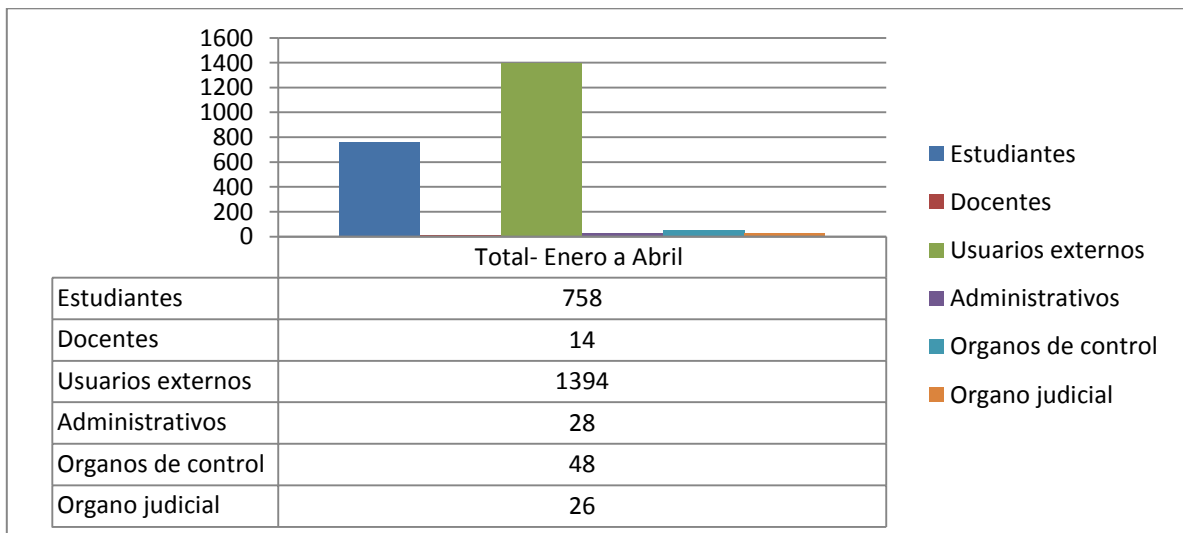
**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**  
**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

- En cuanto a docentes en el mes de enero se reportó 1 petición, en el mes de febrero 8, en el mes de marzo 1 y en el mes de abril 4 para un total de 14
- En cuanto a usuarios externos se refleja un significativo reporte de peticiones para el mes de enero con 576 peticiones, en el mes de febrero 175, en el mes de marzo 251 y en el mes de abril de 392 para un total de 1394
- En cuanto a administrativos en el mes de enero se reportó 1 petición, en el mes de febrero 11, en el mes de marzo 8 y en el mes de abril 8 para un total de 28
- En cuanto a los órganos de control se reportaron 5 peticiones en el mes de enero, en el mes de febrero 14, en marzo 15 y en el mes de abril 14 para un total de 48
- En cuanto al órgano judicial se reportó para el mes de enero 7 peticiones, en febrero 5, en el mes de marzo 7 y en el mes de abril 7 para un total de 26

TIPO DE USUARIO						
Mes	Estudiantes	Docentes	Usuarios externos	Administrativo	Órgano de control	Órgano judicial
Enero	197	1	576	1	5	7
Febrero	298	8	175	11	14	5
Marzo	125	1	251	8	15	7
Abril	138	4	392	8	14	7
<b>Total</b>	<b>758</b>	<b>14</b>	<b>1394</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>26</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



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**  
**CANAL UTILIZADO**

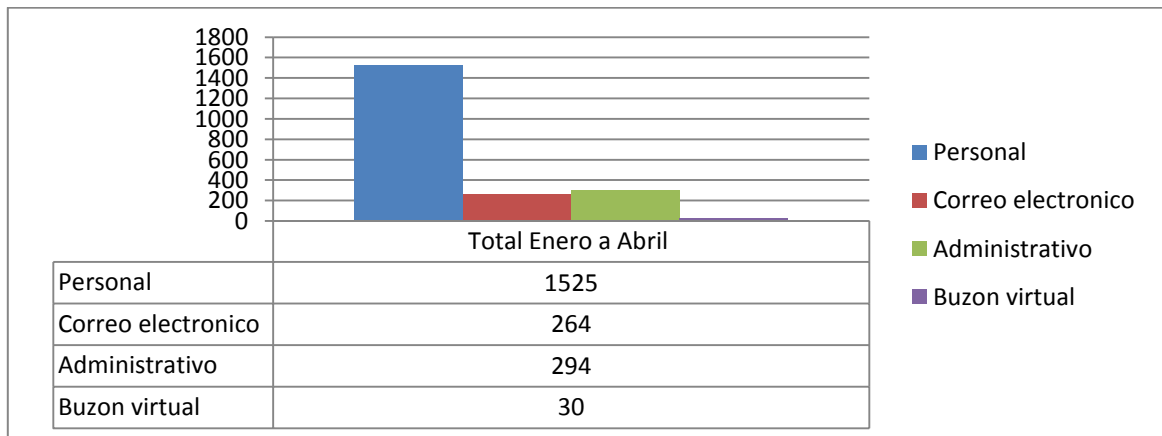
Los diferentes canales de atención que tiene la Universidad para atender las peticiones de los usuarios son: personal, correo electrónico, telefónico y el buzón virtual

- El canal más utilizado por los usuarios fue el personal reportando para el mes de enero 605 peticiones, en el mes de febrero 417, en el mes de marzo 225 y en abril 278 para un total de 1525
- Seguimiento de canal telefónico reportando para el mes de enero 182 peticiones, en febrero 61, en el mes de marzo 122 y en el mes de abril de 29 para un total de 294
- En cuanto al correo electrónico para el mes de enero no se reportaron peticiones, en el mes de febrero 33, en el mes de marzo 30 y en abril 201 para un total de 264
- En cuanto al buzón virtual para los meses de enero y febrero no se reportaron peticiones, en el mes de marzo 30 y en el mes de abril 55 para un total de 88

El total de las peticiones recibidas por los canales mencionados anteriormente para el cuatrimestre fue de 2171

CANAL UTILIZADO				
Mes	Personal	Correo electrónico	Telefónico	buzón virtual
Enero	605	0	182	0
Febrero	417	33	61	0
Marzo	225	30	122	30
Abril	278	201	29	55
<b>Total</b>	<b>1525</b>	<b>264</b>	<b>294</b>	<b>88</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



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**  
**TIPO DE SOLICITUD**

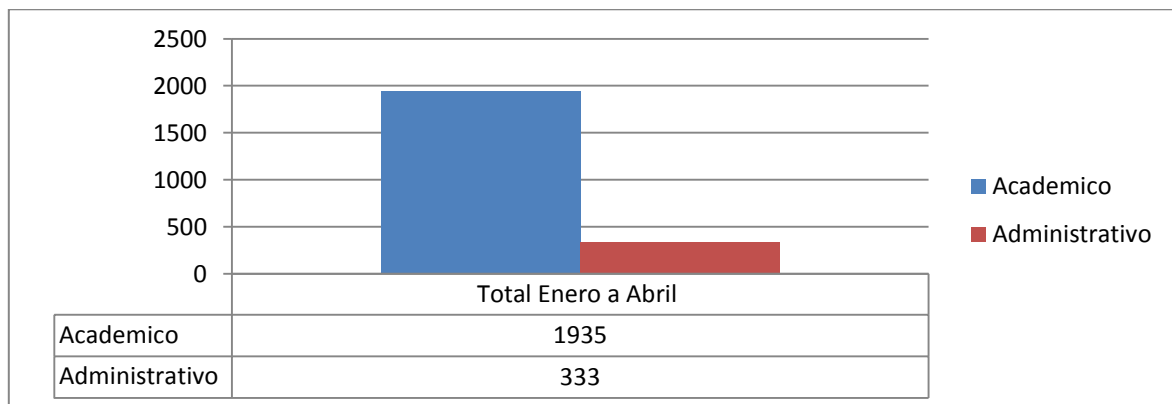
Los tipos de solicitud se dividen en académico y administrativo. Para los meses relacionados se reporta que:

- Las peticiones más recibidas fueron académicas registrando que para el mes de enero se recibieron 722 en el mes de febrero 424, en el mes de marzo 324 y en abril 465 para un total de 1935
- En cuanto a las peticiones administrativas se reporta que para el mes de enero se recibieron 65 peticiones, en el mes de febrero 87, en marzo 83 y en el mes de abril 98 para un total de 333

Registrando un total 2268 de peticiones académicas y administrativas.

TIPO		
Mes	Académico	Administrativo
Enero	722	65
Febrero	424	87
Marzo	324	83
Abril	465	98
<b>Total</b>	<b>1935</b>	<b>333</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia





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

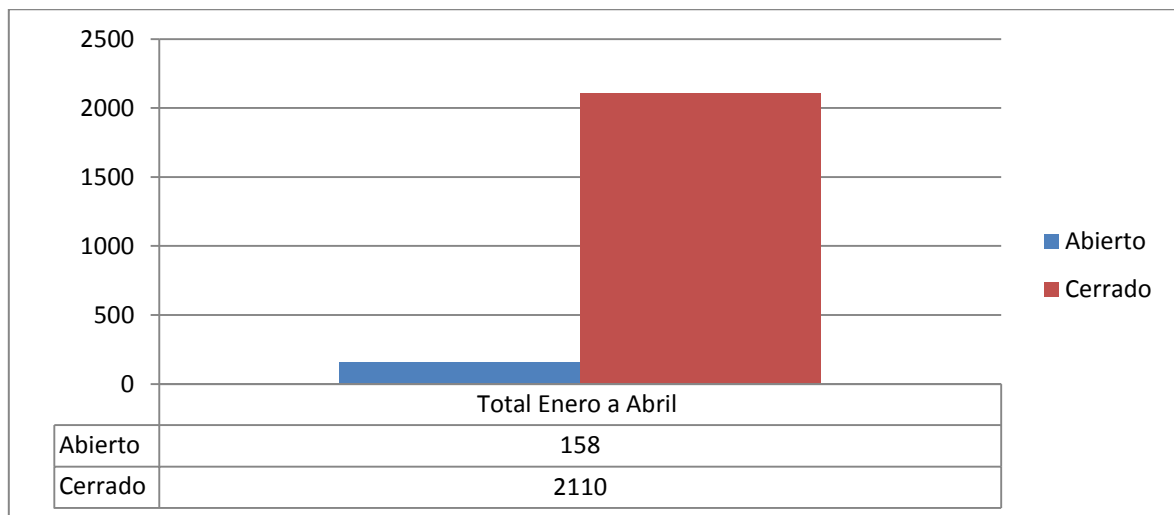
**INFORME DE SEGUIMIENTO**  
**ESTADO**

Analizada la información reportada por la oficina de archivo y correspondencia de la Universidad se reporta que el estado de las peticiones es el siguiente:

- En el mes de enero se reportó 40 peticiones en estado abierto, en el mes de febrero 38, en el mes de marzo 34 y en abril 46 para un total de 158
- En el mes de enero se reportó 747 peticiones en estado cerrado, en el mes de febrero 573, en el mes de marzo 373 y en abril 417 para un total de 2110

Mes	ESTADO	
	Abierto	Cerrado
Enero	40	747
Febrero	38	573
Marzo	34	373
Abril	46	417
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>2110</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia







**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**

El día 9 de mayo a las 9:30 a.m. se tomó muestra aleatoria de las peticiones, quejas y reclamos en la oficina de archivo y correspondencia, evidenciando el cumplimiento de los términos establecidos en el procedimiento para recibo de PQRS y atención al ciudadano. Los términos son los siguientes:

- El derecho de petición en interés general o particular. Quince (15) días hábiles, contados a partir del siguiente día de su recibo. Art. 6 C.C.A y 23 C.P.C
- El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos que no hagan parte de expedientes, se deberá resolver en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles. Art. 29 de C.C.A
- Si el derecho de petición implica una formulación de consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, se deberá resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.
- Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de los documentos a que se refiere el artículo 12 de la ley 57 de 1985 y los artículos 17 al 24 del C.C.A, así como la expedición de copias procederá en horas de despacho al público, en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto. El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para efecto por la Universidad.

**Resultado de muestra aleatoria en la oficina de archivo y correspondencia.**

Mes	Canal utilizado	Recepción	Respuesta
Enero	Correspondencia recibida	22-01-2016	26-01-2016
Enero	Correspondencia recibida	19-01-2016	20-01-2016
Enero	Personal	21-01-2016	22-01-2016
Enero	Correspondencia recibida	24-01-2016	9-02-2016
Enero	Personal	26-01-2016	03-02-2016
Febrero	Personal	22-02-2016	10-03-2016
Febrero	Personal	2-02-2016	08-03-2016
Marzo	Derecho de petición	31-03-2016	07-04-2016
Marzo	Derecho de petición	29-03-2016	12-04-2016
Abril	Derecho de petición	01-04-2016	12-04-2016



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**

**CONCLUSIONES.**

Realizado el análisis de la información recolectada se puede concluir lo siguiente:

- El total de las peticiones recibidas en los meses de enero, febrero, marzo y abril fue de 2268 quedando 158 abiertas y 2110 cerradas. Se evidencia un porcentaje alto en las peticiones cerradas con respecto a las peticiones abiertas.
- Con relación al tiempo estipulado para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos se pudo evidenciar con la muestra aleatoria tomada el 9 de mayo en la oficina de archivo y correspondencia que si cumplen con lo establecido en los términos del procedimiento PD-COM-01 para el recibo de PQR y atención al ciudadano.
- 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. 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.

Firmas:

ORIGINAL FIRMADO

---

**KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO**  
**Profesional Control Interno**

ORIGINAL FIRMADO

---

**GIOVANNY GARCIA BAQUERO**  
**Asesor Control Interno**



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