



**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 MAYO A AGOSTO  
DE 2016**

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

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO**  
**VILLAVICENCIO**  
**20 SEPTIEMBRE 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 mayo, junio, julio y agosto de 2016.

**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 mayo, junio, julio y agosto de 2016 se observó lo siguiente:

**CARÁCTER DE LA PETICIÓN**

De acuerdo a las peticiones presentadas durante el cuatrimestre de mayo a agosto del presente año se reportó un total de 3173 en las siguientes modalidades: solicitud de información, peticiones simples, quejas, invitaciones, información, derechos de petición y tutelas y citaciones o notificaciones.

- **Solicitud de información:** se reportó para el mes de mayo 179 peticiones, el mes de junio 213, el mes de julio 2 y en el mes de agosto 179 para un total de 573.
- **Peticiones simples:** se reportó para el mes de mayo 232, en el mes de junio 231, en el mes de julio 223 y en el mes de agosto 456 para un total de 1142.
- **Quejas:** no se reportó ninguna en el cuatrimestre.
- **Reclamos:** se reportó en el mes de junio 1 para un total de 1 reclamo.
- **Invitaciones:** para el mes de mayo se reportó 17 en el mes de junio 19, en el mes de julio 5 y en el mes de agosto 7 para un total de 48.
- **Información:** para el mes de mayo se reportó 67 peticiones, en el mes de junio 73, en el mes de julio 22 y en el mes de agosto 9 para un total de 171.
- **Derechos de petición y tutelas:** para el mes de mayo se reportó 11, en el mes de junio 20, en el mes de julio 22 y en el mes de agosto 6 para un total de 59.
- **Citaciones y notificaciones:** para el mes de mayo se reportaron 11, en el mes de junio 6, en el mes de julio 9 y para el mes de agosto 2 para un total de 28.



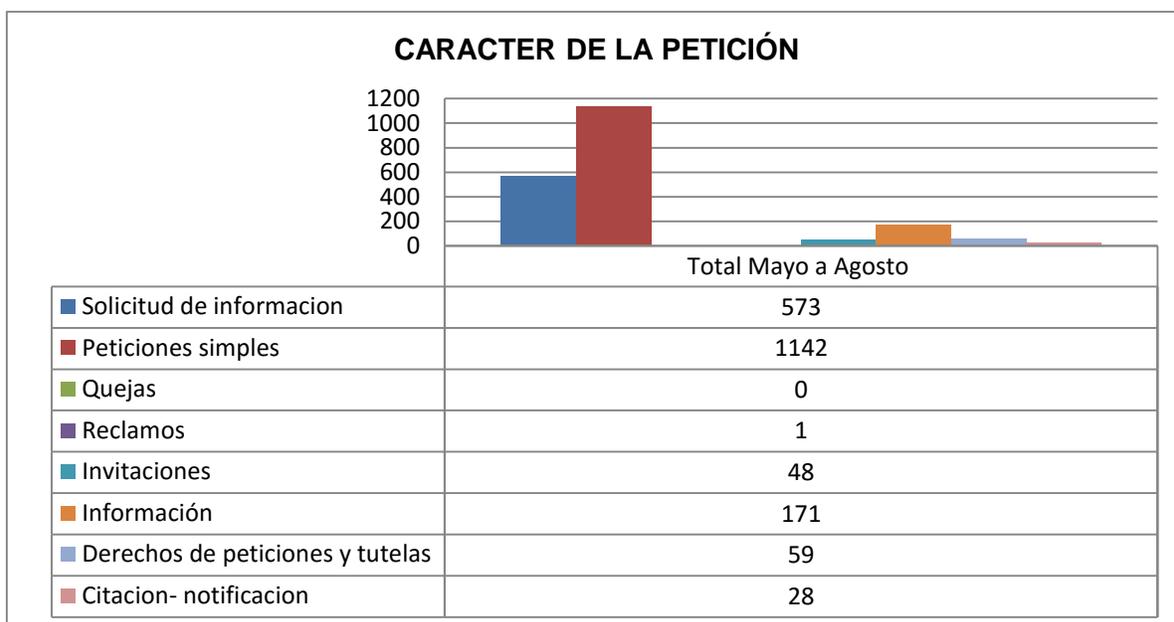


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**  
**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**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
Mayo	179	232	0	0	17	67	11	11
Junio	213	231	0	1	19	73	20	6
Julio	2	223	0	0	5	22	22	9
Agosto	179	456	0	0	7	9	6	2
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>1142</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	<b>171</b>	<b>59</b>	<b>28</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 mayo, junio, julio y agosto se recibieron PQR registradas de la siguiente manera.

- **Estudiantes:** para el mes de mayo se reportaron 123 peticiones, en el mes de junio 138, en el mes de julio 158 y en el mes de agosto 299 para un total de 718.
- **Docentes:** en el mes de mayo se reportó 3 peticiones, en el mes de junio 4, en el mes de julio 4 y en el mes de agosto 5 para un total de 16.



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



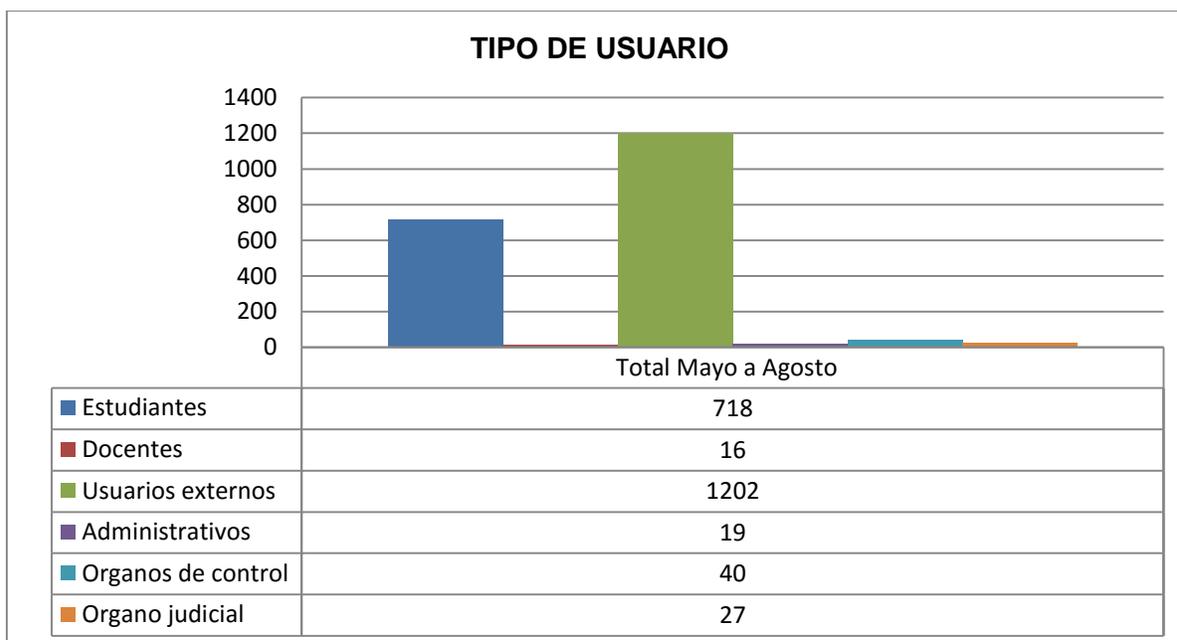
**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**  
**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

- **Usuarios externos:** se refleja un significativo reporte de peticiones para el mes de mayo con 370 peticiones, en el mes de junio 392, en el mes de julio 97 y en el mes de agosto 343 para un total de 1202.
- **Administrativos:** en el mes de mayo se reportó 7 peticiones, en el mes de junio 8, en el mes de julio 2 y en el mes de agosto 2 para un total de 19.
- **Órganos de control:** se reportaron en el mes de mayo 11, en el mes de junio 14, en el mes de julio 11 y en el mes de agosto 4 para un total de 40.
- **Órgano judicial:** se reportó para el mes de mayo 3 peticiones, en junio 7, en el mes de julio 11 y en el mes de agosto 6 para un total de 27.

TIPO DE USUARIO						
Mes	Estudiantes	Docentes	Usuarios externos	Administrativo	Órgano de control	Órgano judicial
Mayo	123	3	370	7	11	3
Junio	138	4	392	8	14	7
Julio	158	4	97	2	11	11
Agosto	299	5	343	2	4	6
<b>Total</b>	<b>718</b>	<b>16</b>	<b>1202</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>27</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**

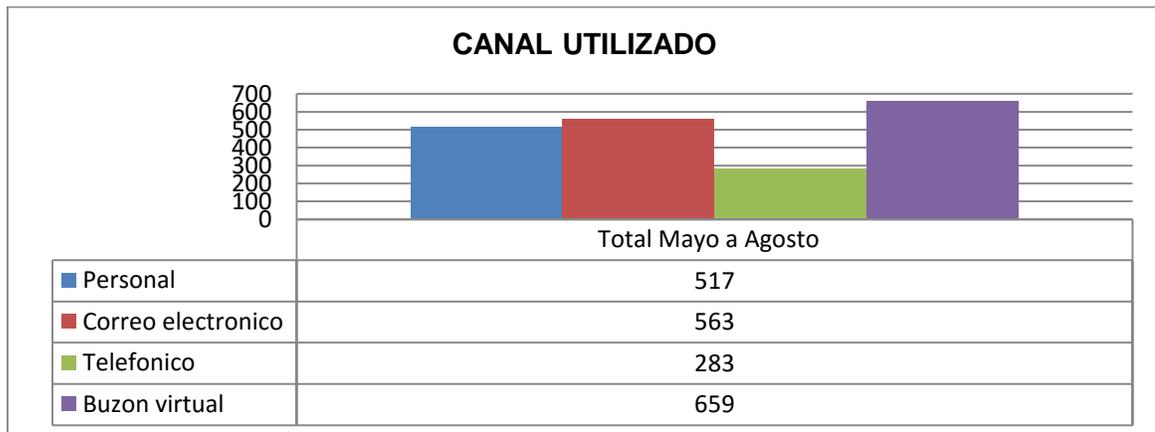
Los diferentes canales de atención que tiene la Universidad para atender las peticiones de los usuarios son: personal, correo electrónico, telefónico y el buzón virtual

- **El canal:** más utilizado por los usuarios fue el personal reportando para el mes de mayo 298 peticiones, en el mes de junio 278, en el mes de julio 283 y en agosto 440 para un total de 517.
- **Telefónico:** reportando únicamente para el mes de mayo 283.
- **Correo electrónico:** para el mes de mayo 278, en el mes de junio 29, en el mes de julio 201 y en agosto 55 para un total de 563.
- **Buzón virtual:** para los meses de mayo 104, en el mes de junio 55 en el mes de julio no se reportó ninguna petición y en el mes de agosto 104 para un total de 283.

El total de las peticiones recibidas por los canales mencionados anteriormente para el cuatrimestre fue de 659.

CANAL UTILIZADO				
Mes	Personal	Correo electrónico	Telefónico	buzón virtual
Mayo	298	278	283	440
Junio	26	29	0	26
Julio	89	201	0	89
Agosto	104	55	0	104
<b>Total</b>	<b>517</b>	<b>563</b>	<b>283</b>	<b>659</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**

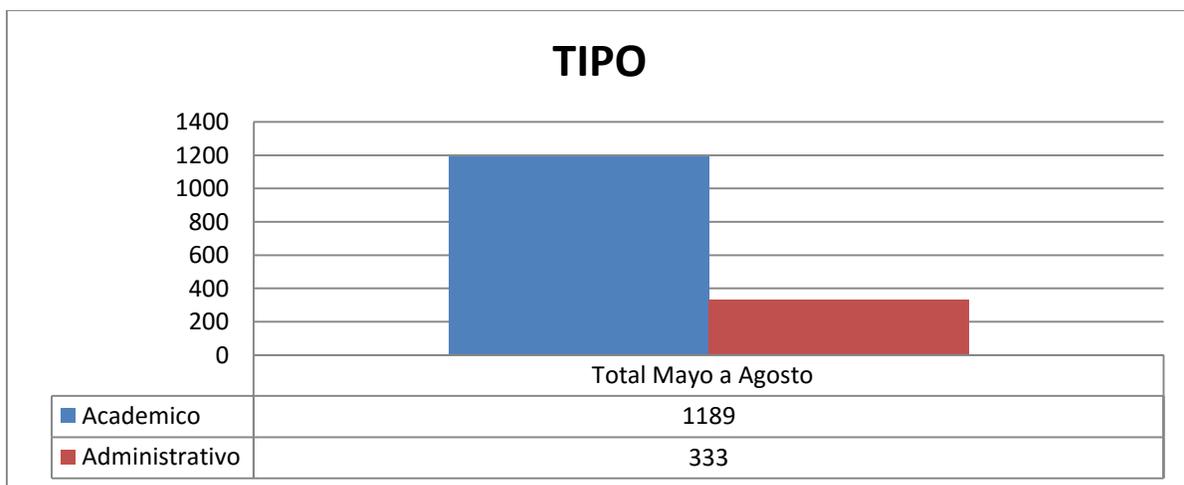
Los tipos de solicitud se dividen en académico y administrativo. Para los meses relacionados se reporta que:

- Las peticiones más recibidas fueron **académicas** registrando que para el mes de mayo se recibieron 417 en el mes de junio 465, en el mes de julio 209 y en agosto 96 para un total de 1189.
- En cuanto a las peticiones **administrativas** se reporta que para el mes de mayo se recibieron 100 peticiones, en el mes de junio 98, en julio 74 y en el mes de agosto 187 para un total de 457.

Registrando un total de peticiones académicas y administrativas.

TIPO		
Mes	Académico	Administrativo
Mayo	417	100
Junio	465	96
Julio	209	74
Agosto	98	187
<b>Total</b>	<b>1189</b>	<b>457</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**

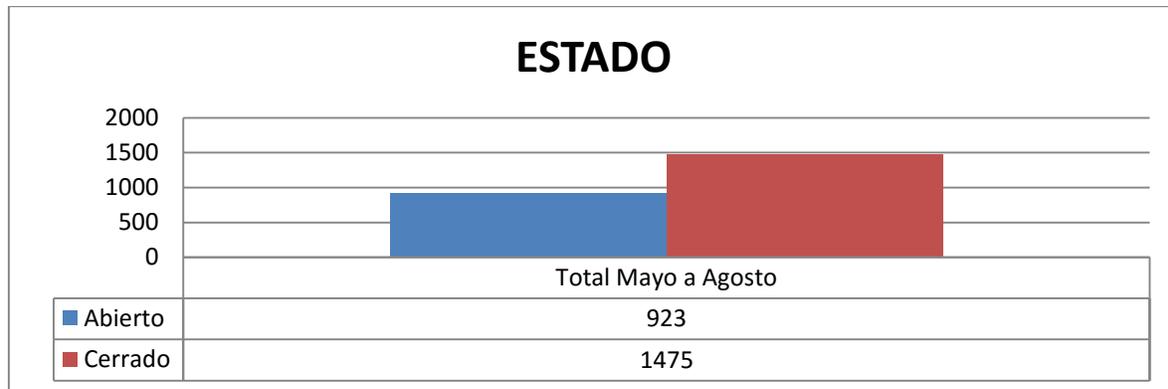
**ESTADO**

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 mayo se reportó 117 peticiones en **estado abierto**, en el mes de junio 46, en el mes de julio 539 y en agosto 221 para un total de 923
- En el mes de mayo se reportó 400 peticiones en **estado cerrado**, en el mes de junio 517, en el mes de julio 120 y en agosto 438 para un total de 1475

<b>ESTADO</b>		
<b>Mes</b>	<b>Abierto</b>	<b>Cerrado</b>
Mayo	117	400
Junio	46	517
Julio	539	120
Agosto	221	438
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>1475</b>

Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia



Fuente: Oficina Archivo y Correspondencia.

Revisada la información aportada por la oficina de archivo y correspondencia se tomó muestra aleatoria de las peticiones, quejas y reclamos, 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



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**

- 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.

**La muestra aleatoria fue tomada de la siguiente manera:**

- En el mes de mayo se tomaron 5 muestras telefónicas, 5 muestras de chat, 3 muestras personales, 5 muestra vía email y 5 muestras de la web, evidenciando el número de registro, el consecutivo, el tipo de solicitud, la fecha de ingreso, la fecha de respuesta, el canal utilizado y a quien va dirigido para un total de 23 muestras.
- En el mes de junio se tomaron 5 muestras telefónicas, 5 muestras de chat, 7 muestra vía email y 6 muestras de la web, evidenciando el número de registro, el consecutivo, el tipo de solicitud, la fecha de ingreso, la fecha de respuesta, el canal utilizado y a quien va dirigido para un total de 23 muestras..
- En el mes de julio y agosto se tomaron 10 muestras telefónicas, 3 muestras personales, 3 muestra vía email y 8 muestras de la web, evidenciando el número de registro, el consecutivo, el tipo de solicitud, la fecha de ingreso, la fecha de respuesta, el canal utilizado y a quien va dirigido para un total de 24 muestras.



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 de Mayo 2016**

Numero	Consecutivo	Tipo	Estado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Medio	Carácter
1	2020705	Solicitud Información	Cerrado	02/05/2016	05/05/2016	Telefónico	Académico
55	2020759	Petición Simple	Cerrado	06/05/2016	09/05/2016	Telefónico	Académico
62	2020769	Solicitud Información	Cerrado	09/05/2016	11/05/2016	Telefónico	Académico
136	2020799	Solicitud Información	Cerrado	17/05/2016	20/05/2016	Telefónico	Académico
202	2020910	Solicitud Información	Cerrado	26/05/2016	27/05/2016	Telefónico	Académico
2	2020706	Petición Simple	Cerrado	02/05/2016	05/05/2016	Chat	Académico
74	2020779	Petición Simple	Cerrado	10/05/2016	13/05/2016	Chat	Académico
90	2020796	Petición Simple	Cerrado	11/05/2016	13/05/2016	Chat	Académico
101	2020808	Solicitud Información	Cerrado	12/05/2016	16/05/2016	Chat	Administrativo
176	2020883	Invitación	Cerrado	24/05/2016	26/05/2016	Chat	Académico
14	2020718	Solicitud Información	Cerrado	03/05/2016	05/05/2016	Personal	Académico
28	2020733	Petición Simple	Cerrado	04/05/2016	05/05/2016	Personal	Académico
64	2020770	Solicitud Información	Cerrado	09/05/2016	11/05/2016	Personal	Académico
33	2020739	Petición Simple	Cerrado	04/05/2016	05/05/2016	Email	Académico
70	2020776	Solicitud Información	Cerrado	10/05/2016	13/05/2016	Email	Académico
76	2020782	Solicitud Información	Cerrado	10/05/2016	13/05/2016	Email	Administrativo
157	2020863	Solicitud Información	Cerrado	20/05/2016	23/05/2016	Email	Académico
200	2020909	Solicitud Información	Cerrado	26/05/2016	27/05/2016	Email	Académico
13	2020717	Solicitud Información	Cerrado	03/05/2016	05/05/2016	Web	Académico
100	2020807	Petición Simple	Cerrado	12/05/2016	16/05/2016	Web	Académico
154	2020860	Solicitud Información	Cerrado	19/05/2016	23/05/2016	Web	Académico
179	2020887	Solicitud Información	Cerrado	24/05/2016	26/05/2016	Web	Académico
191	2020900	Solicitud Información	Cerrado	26/05/2016	27/05/2016	Web	Académico



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 de Junio 2016**

Numero	Consecutivo	Tipo	Estado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Medio	Carácter
2	2020932	Solicitud Información	Cerrado	01/06/2016	03/06/2016	Web	Académico
7	2020938	Solicitud Información	Cerrado	01/06/2016	03/06/2016	Web	Académico
8	2020939	Solicitud Información	Cerrado	01/06/2016	03/06/2016	Web	Académico
69	2021001	Petición Simple	Cerrado	10/05/2016	13/05/2016	Web	Académico
97	2021029	Solicitud Información	Cerrado	25/06/2016	20/06/2016	Web	Académico
108	2021040	Solicitud Información	Cerrado	17/06/2016	22/06/2016	Web	Académico
55	2020986	Solicitud Información	Cerrado	08/06/2016	10/06/2016	Chat	Académico
81	2021012	Petición Simple	Cerrado	08/06/2016	10/06/2016	Chat	Académico
93	2021025	Petición Simple	Cerrado	15/06/2016	20/06/2016	Chat	Administrativo
109	2020883	Solicitud Información	Cerrado	17/06/2016	20/06/2016	Chat	Académico
164	2021041	Solicitud Información	Cerrado	24/06/2016	29/06/2016	Chat	Académico
105	2021037	Solicitud Información	Cerrado	16/06/2016	20/06/2016	Telefónico	Académico
117	2021049	Solicitud Información	Cerrado	20/06/2016	22/06/2016	Telefónico	Académico
139	2021049	Petición Simple	Cerrado	22/06/2016	27/06/2016	Telefónico	Académico
158	2021089	Solicitud Información	Cerrado	24/06/2016	29/06/2016	Telefónico	Académico
188	2021120	Solicitud Información	Cerrado	29/06/2016	04/07/2016	Telefónico	Administrativo
12	2020943	Solicitud Información	Cerrado	02/06/2016	02/06/2016	Email	Académico
81	2021013	Solicitud Información	Cerrado	13/06/2016	13/06/2016	Email	Académico
136	2021067	Solicitud Información	Cerrado	22/06/2016	22/06/2016	Email	Académico
169	2021110	Petición Simple	Cerrado	27/06/2016	27/06/2016	Email	Académico
193	2021125	Solicitud Información	Cerrado	30/06/2016	30/06/2016	Email	Académico
185	2021116	Solicitud Información	Cerrado	29/06/2016	04/07/2016	Email	Académico
196	2021127	Solicitud Información	Cerrado	30/06/2016	04/07/2016	Email	Académico



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 de Julio y agosto 2016**

Numero	Consecutivo	Tipo	Estado	Fecha Ingreso	Fecha Respuesta	Medio	Carácter
1	2021145	Solicitud Información	Cerrado	10/07/2016	13/07/2016	Telefónico	Académico
5	2021148	Petición Simple	Cerrado	11/07/2016	14/07/2016	Telefónico	Académico
10	2021154	Solicitud Información	Cerrado	12/07/2016	14/07/2016	Telefónico	Académico
15	2021159	Solicitud Información	Cerrado	15/07/2016	21/07/2016	Telefónico	Académico
20	2021164	Solicitud Información	Cerrado	18/07/2016	19/07/2016	Telefónico	Académico
25	2021168	Petición Simple	Cerrado	30/07/2016	02/08/2016	Telefónico	Académico
30	2021169	Petición Simple	Cerrado	30/07/2016	04/08/2016	Telefónico	Académico
35	2021175	Petición Simple	Cerrado	02/08/2016	20/08/2016	Telefónico	Académico
40	2021180	Solicitud Información	Cerrado	04/08/2016	15/08/2016	Telefónico	Administrativo
42	2021183	Solicitud Información	Cerrado	13/08/2016	14/08/2016	Telefónico	Académico
44	2021185	Solicitud Información	Cerrado	15/08/2016	17/08/2016	Telefónico	Académico
24	2021168	Petición Simple	Cerrado	11/07/2016	13/07/2016	Personal	Académico
36	2021176	Solicitud Información	Cerrado	17/07/2016	19/07/2016	Personal	Académico
37	2021177	Petición Simple	Cerrado	18/07/2016	20/07/2016	Personal	Académico
2	2021146	Solicitud Información	Cerrado	10/07/2016	11/07/2016	Email	Académico
4	2021147	Solicitud Información	Cerrado	11/07/2016	21/07/2016	Email	Administrativo
9	2021251	Solicitud Información	Cerrado	08/08/2016	10/08/2016	Email	Académico
13	2021255	Solicitud Información	Cerrado	08/08/2016	10/08/2016	Email	Académico
32	2021574	Solicitud Información	Cerrado	09/08/2016	11/08/2016	Web	Académico
39	2021281	Petición Simple	Cerrado	11/08/2016	12/05/2016	Web	Académico
46	2021288	Solicitud Información	Cerrado	05/08/2016	09/08/2016	Web	Académico
63	2021304	Solicitud Información	Cerrado	04/08/2016	07/08/2016	Web	Académico
91	2021334	Solicitud Información	Cerrado	06/08/2016	08/08/2016	Web	Académico



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 mayo, junio, julio y agosto fue de 2268 peticiones quedando 923 abiertas y 1475 peticiones cerradas.
- Con relación al tiempo estipulado para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos se pudo evidenciar con la muestra aleatoria tomada de los meses de mayo, junio, julio y agosto reportada por la oficina de archivo y correspondencia que si se cumple con el tiempo estipulado en los términos del procedimiento PD-COM-01 para el recibo de PQRS 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 de Gestión**

ORIGINAL FIRMADO

---

**GIOVANNY GARCIA BAQUERO**  
**Asesor Control Interno de Gestión**



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