



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 PQRSD CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE MAYO, JUNIO,
JULIO Y AGOSTO DEL 2017**

CLARA NATALIA ROZO FORERO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
SEPTIEMBRE DE 2017



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:

Realizar el seguimiento y análisis de los resultados obtenidos sobre la recepción, trámite y direccionamiento que se les dan a todas las PQRSD que llegan a la Universidad de los Llanos.

METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:

Se solicitó información del consolidado de las PQRSD que llegan a la Universidad en los periodos de mayo hasta agosto del 2017 y se procedió a realizar el respectivo análisis de resultados estadísticos consolidados en un informe general para el segundo periodo cuatrimestral.

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 0585 de 2012** “Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano PIAC y se dictan otras disposiciones”

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

Revisada y analizada la información comprendida en los periodos de mayo, junio, julio y agosto se pudo determinar lo siguiente:

Clasificación PQRSD según carácter de la petición

Solicitud de información: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1278 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de junio con 383 presentadas.





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

Peticiones simples: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1330 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de julio con 393 presentadas.

Quejas: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 13 quejas, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 5 presentadas.

Reclamos: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 5 reclamos, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 3 presentadas.

Denuncia: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1 denuncia, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 1 presentada.

Invitaciones/felicitaciones/agradecimientos: se observó en el segundo cuatrimestre presentó un total de 80 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 27 presentadas.

Información/sugerencia: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 183 sugerencias, teniendo una mayor frecuencia el mes de agosto con 55 presentadas.

Derechos de petición y tutelas: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 219 derechos de petición y tutelas, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 75 presentadas.

Citación/notificación: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 23 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de mayo con 12 presentadas.

Tabla 01. PQRSD según carácter de petición.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones / Agradecimientos	Información/ Sugerencia	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
MAYO	367	282	2	3	1	27	40	75	12
JUNIO	383	305	4	1	0	13	50	63	4
JULIO	319	393	2	0	0	17	38	47	4
AGOSTO	209	350	5	1	0	23	55	34	3
TOTAL	1278	1330	13	5	1	80	183	219	23



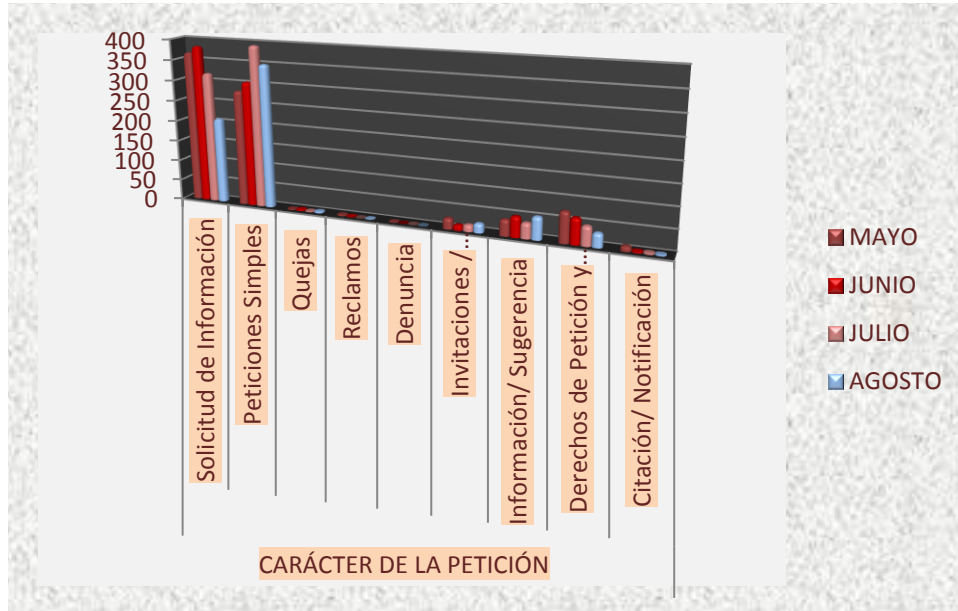
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



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

01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.



Según muestra la gráfica dentro del segundo cuatrimestre, el mes de mayo presenta mayor frecuencia de 118 citación/notificación, derechos de petición/tutelas, invitaciones/felicitaciones, denuncias y reclamos presentados.

Análisis de resultados según el tipo de usuario

Estudiantes: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1191 Estudiantes que presentaron PQRSD, siendo julio el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 375.

Docentes: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 172 docentes, siendo mayo el mes que presenta mayor frecuencia con una participación 69 PQRSD presentadas.

Usuarios externos: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 888 usuarios, siendo julio el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 394 PQRSD presentadas.



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

Administrativos: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 39 administrativos siendo mayo y junio los meses que presentaron mayor frecuencia con una participación de 11 PQRSD presentadas.

Organismos de control: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 22 organismo de control siendo mayo el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 11 PQRSD presentadas.

Organismo judicial: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 20 organismo judicial, siendo agosto el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 9 PQRSD presentadas.

Tabla 02. Clasificación según el tipo de usuario.

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
MAYO	224	69	98	11	11	6
JUNIO	240	57	102	11	2	1
JULIO	375	26	394	12	9	4
AGOSTO	352	20	294	5	0	9
TOTAL	1191	172	888	39	22	20

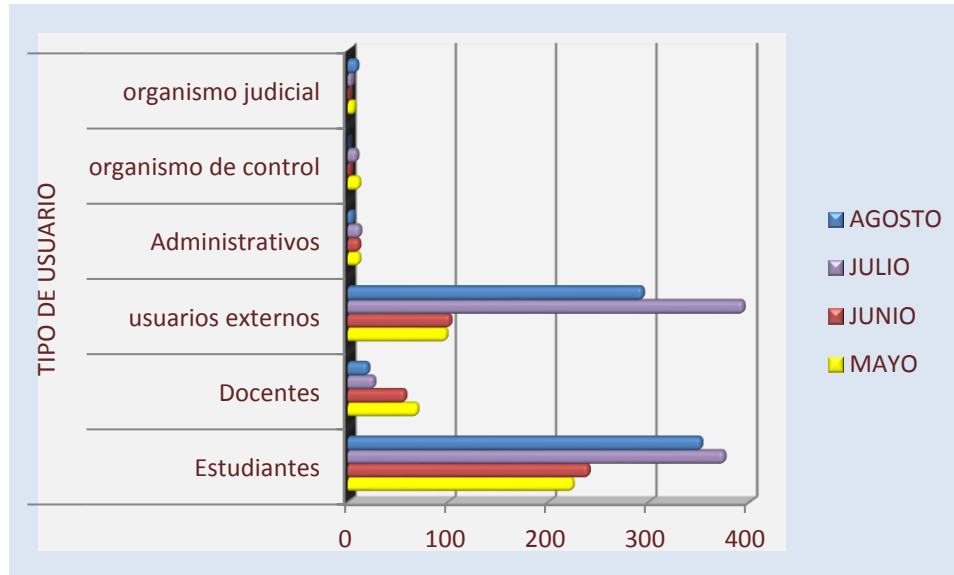




UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

GRÁFICA 02. Clasificación según el tipo de usuario.



Según muestra la gráfica dentro del segundo cuatrimestre se presenta mayor frecuencia de docentes, administrativos y organismos de control que en el mes de mayo presentaron un total de 91 PQRSD.

Resultados de medios o canales de recepción PQRSD

Personal: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1783 PQRSD presentadas de manera personal, siendo julio el mes de mayor frecuencia con 480.

Correo electrónico: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 255 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 83 en total.

Telefónico: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 917 PQRSD presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de junio que muestra una mayor frecuencia de 301.

Buzón virtual: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 177 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de agosto que muestra una mayor frecuencia de 49.





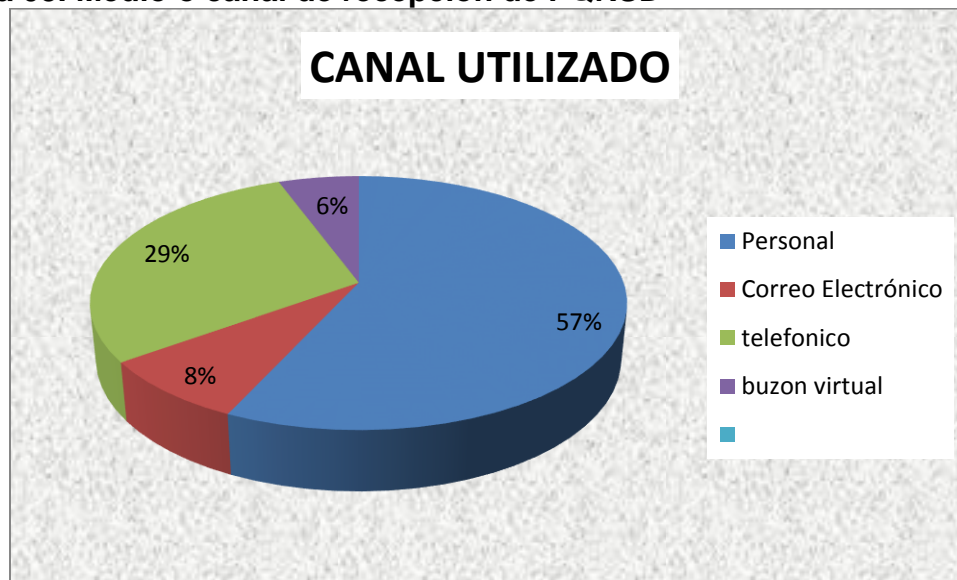
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

Tabla 03. Medio o canal de recepción de PQRSD

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual
MAYO	431	65	271	42
JUNIO	425	53	301	44
JULIO	480	54	244	42
AGOSTO	447	83	101	49
TOTAL	1783	255	917	177

Gráfica 03. Medio o canal de recepción de PQRSD



Según muestra la gráfica dentro del segundo cuatrimestre se presentó una frecuencia del 57% en PQRSD presentadas de forma personal, siendo este canal el más usado por los usuarios en general.

Análisis de resultado según el tipo de PQRSD

Académico: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 2007 PQRSD correspondientes a asuntos de tipo académico, siendo



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

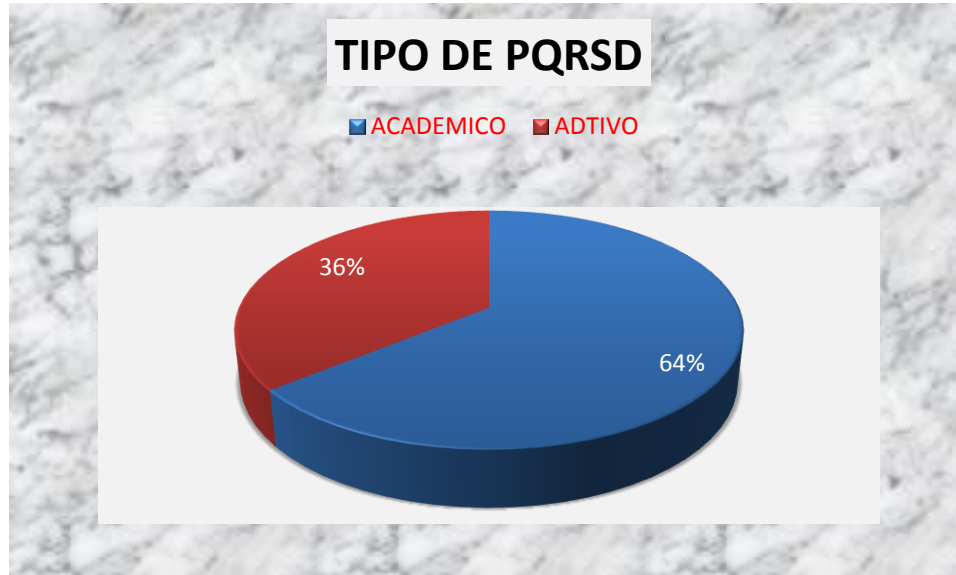
el mes de julio donde se presenta mayor frecuencia con un total de 529.

Administrativo: se observó en el segundo cuatrimestre un total de 1125 PQRSD correspondientes a asuntos de tipo administrativos, siendo el mes de mayo donde se presenta mayor frecuencia con un total de 310.

TABLA 04. Según el tipo de PQRSD

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
MAYO	499	310
JUNIO	523	300
JULIO	529	291
AGOSTO	456	224
TOTAL	2007	1125

Gráfica 04. Según el tipo de PQRSD



Se muestra un resultado de 64% de PQRSD correspondientes a asuntos de tipo académicos y un 36% correspondientes a temas administrativos.





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

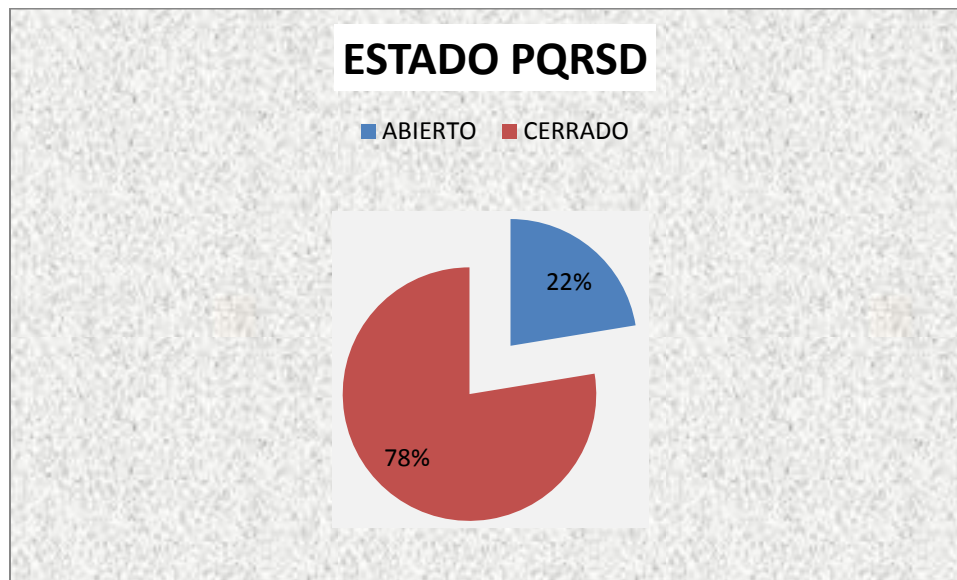
INFORME DE SEGUIMIENTO

TABLA 05. Estado PQRSD

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
MAYO	172	637
JUNIO	113	710
JULIO	129	691
AGOSTO	288	392
TOTAL	702	2430

De 3132 PQRSD presentadas para el segundo cuatrimestre; 702 PQRSD se encuentran en estado abierto (sin resolver) y 2430 PQRSD se encuentran en estado cerrado (resueltas).

Gráfica 05. Estado PQRSD



La grafica representa un 78% de PQRSD que se resolvieron y un 22% que están pendientes por resolver en el segundo periodo cuatrimestral.





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

ANALISIS DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO AL PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Protocolo atención virtual

A continuación se determinan cómo debe ser el servicio de atención virtual.

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la Universidad; de lo contrario, remitir a la entidad competente e informar de ello al ciudadano.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
 - Ser conciso. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
 - El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda ponerse en contacto en caso de necesitarlo, ejemplo: Cargo, Teléfono, Correo Electrónico, nombre y dirección Web institucional.
 - Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de quien recibe el correo electrónico.

Chat virtual de la Universidad de los Llanos.

El funcionario encargado del Chat debe seguir el siguiente protocolo de atención.



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

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a internet); tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.
- Empezar el servicio al ciudadano lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera injustificados. Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano con el siguiente guión: “Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Protocolo redes sociales

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
 - Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos. UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS CÓDIGO: PT-COM-01 VERSIÓN: 01 PÁGINA: 10 de 16 PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL FECHA: 29/06/2016 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA: 2016 Al imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- Se puede sugerir al ciudadano o usuario consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.



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 la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata: Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.
- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Buzones de Sugerencia

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuánto tiempo se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario. 3.6.3. Recepción.

Resultado de seguimiento a los puntos de atención virtual, chat, redes sociales y buzón de sugerencia.

Según el seguimiento en sitio realizado el día 06 de septiembre del 2017 se evidenciaron los siguientes aspectos:

- Se verificó que el horario de atención del chat virtual se realiza en horarios de 9:00 am a 4:00 pm, pero esta herramienta tiene mayor uso y recepción de quejas, reclamos o consultas en los periodos de matrículas e inscripción de materias.
- Se pregunta por el uso de la página del Facebook: <https://www.facebook.com/UnillanosOficial> y twitter <https://twitter.com/unillanos>, pero en la oficina de punto y atención al ciudadano no manejan estos dos medios virtuales, se argumenta que es competencia de la oficina de comunicaciones, a lo que ellos argumentan que se le están dando más uso para promocionar temas institucionales que para recepcionar PQRSD y contestarlas.
- Se pregunta por la frecuencia del uso del buzón de sugerencias, y se evidencia que los usuarios no remiten PQRSD a través de esta herramienta ya que no se encuentra en buenas condiciones y no tienen un formato establecido para promover su uso.





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

De la información suministrada por la oficina de archivo y correspondencia se evidenciaron los siguientes aspectos:

- En la tabla 01 se identificó según el carácter de la petición y se observó una mayor frecuencia de uso en la solicitud de información con un total de 1278, siendo el mes de junio el periodo con mayor solicitudes presentadas con un total de 383.
- Se evidenció que el canal más utilizado para allegar las PQRSD es de manera personal con un total de 1783 representado en un 57%, siendo julio el mes que presentó una mayor frecuencia con 480 solicitudes.
- Se observó que de un total de 3132 PQRSD presentadas en el segundo periodo cuatrimestral, el 78% fueron resueltas y el 22% quedaron pendientes por resolver.
- Se revisó en el protocolo de atención al ciudadano, con respecto a los puntos de atención virtual, chat virtual y buzón de sugerencias, que sólo se le está dando uso para la remisión de PQRSD a través del chat virtual, y con respecto a las redes sociales no se ha presentado ninguna consulta al igual que el buzón de sugerencias que no se encuentra en buenas condiciones y tampoco dispone de un formato específico para remitir la solicitud.

Firmas:

Clara Natalia Rozo Forero
Profesional Control Interno

GIOVANNY GARCÍA 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