



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

INFORME PQRS
DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

La oficina asesora de control interno da revisión a la información proporcionada por gestión documental acerca de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información (PQRS) de diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014 y elabora el presente informe.

1. OBJETIVO

Presentar los resultados obtenidos de la revisión a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014.

2. ALCANCE

Revisión y análisis de la información referente a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014.

3. METODOLOGÍA APLICADA

El presente informe se basó en la solicitud de la información a gestión documental, posteriormente se revisó y analizó la misma y se elabora el informe producto de los resultados obtenidos.

4. MARCO NORMATIVO

- 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 gestión pública.” Artículo 76.*
- Acuerdo 060 de 2001 *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.*
- 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”.*
- Resolución rectoral 0585 de 2012 *“Por la cual se organiza el puesto de información y atención al ciudadano – PIAC y se dictan otras disposiciones”.*



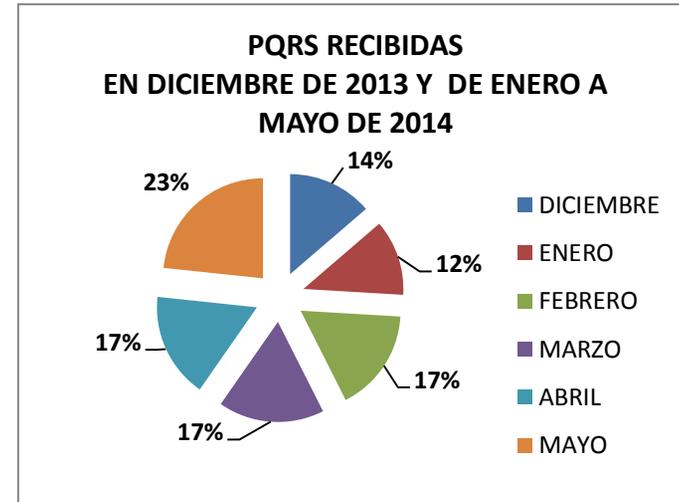
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

5. RESULTADOS

PQRS RECIBIDAS
EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

MES	PQRS	TOTAL PQRS RECIBIDAS
DICIEMBRE	551	4021
ENERO	492	
FEBRERO	668	
MARZO	689	
ABRIL	683	
MAYO	938	
PROMEDIO	670	

Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014



Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

En el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014 se recibieron 4021 PQRS, de las cuales el 23% corresponden al mes de mayo, el 17% al mes de marzo, 17% a febrero, 17% al mes de abril, 14% a diciembre de 2013 y el 12% a enero de 2014. (Ver tabla y gráfico).

CLASIFICACIÓN PQRS SEGÚN EL CARÁCTER DE LA MISMA (EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014)

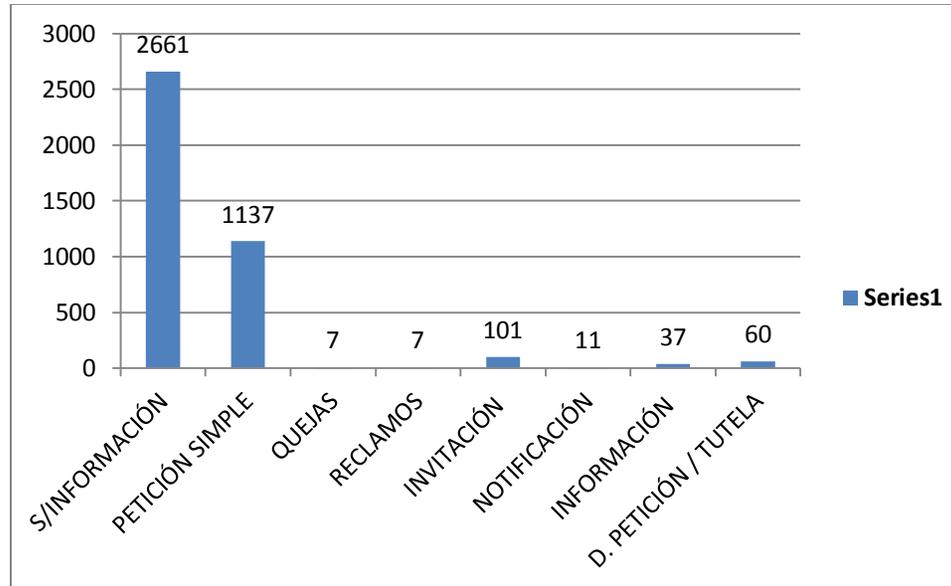
MES	S/INFORMACIÓN	PETICIÓN SIMPLE	QUEJAS	RECLAMOS	INVITACIÓN	NOTIFICACIÓN	INFORMACIÓN	D. PETICIÓN / TUTELA	TOTAL
DICIEMBRE	300	233	0	1	12	1	0	4	551
ENERO	193	273	1	1	2	1	2	19	492
FEBRERO	366	266	1	0	20	1	6	8	668
MARZO	545	100	4	1	25	1	3	10	689
ABRIL	527	107	1	0	14	1	21	12	683
MAYO	730	158	0	4	28	6	5	7	938
TOTAL	2661	1137	7	7	101	11	37	60	4021

Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014



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

CLASIFICACIÓN PQRS SEGÚN EL CARÁCTER DE LA MISMA
(EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014)



Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

En el cuadro y en la gráfica anterior, con nombres Clasificación PQRS según el carácter de la misma podemos observar el comportamiento de las PQRS en Diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014, discriminadas así: Solicitud de información, petición simple, quejas, reclamos, invitación, notificación, información y derecho de petición / tutela. El carácter que más se presentó en el periodo a estudio fue la solicitud de información con un total de 2661 solicitudes (De la cuales 730 fueron realizadas en el mes de mayo de 2014), Seguido por la petición simple con 1137 peticiones y los de menor frecuencia entre los revisados fueron las quejas y los reclamos con 7 cada uno. (Mayor información ver gráfico y tabla).



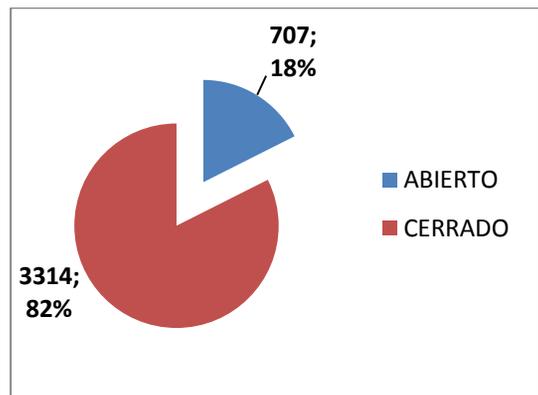
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

ESTADO DE LAS PQRS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

MES	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
DICIEMBRE	117	434	551
ENERO	137	355	492
FEBRERO	76	592	668
MARZO	111	578	689
ABRIL	127	556	683
MAYO	139	799	938
TOTAL	707	3314	4021
PROMEDIO	118	552	

Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

ESTADO DE LAS PQRS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

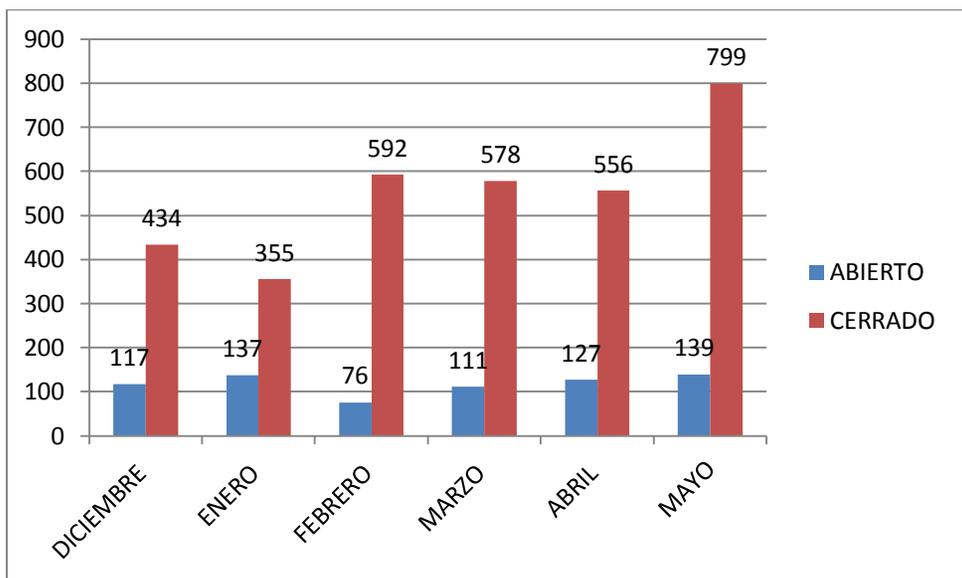
En el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014 se recibieron 4021 PQRS, de las cuales el 82% equivalente a 3314 PQRS quedaron cerradas y el 18% equivalente a 707 PQRS están abiertas.



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

Si observamos estos mismos valores para analizar su comportamiento mes a mes durante el periodo a estudio (Ver gráfico a continuación), encontramos que el mes de mayo fue en el que se recibieron más PQRS (938) de las cuales 799 quedan cerradas (85%) y 139 (15%) permanecen abiertas, seguido por el mes de marzo con 689 PQRS de las cuales 578 (84%) se cerraron y 111 (16%) están abiertas. Lo anterior, muestra la mejora en la atención al ciudadano y en la respuesta a las PQRS presentadas. (Ver en la gráfica el comportamiento mes a mes).

ESTADO DE LAS PQRS (MES A MES)
EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

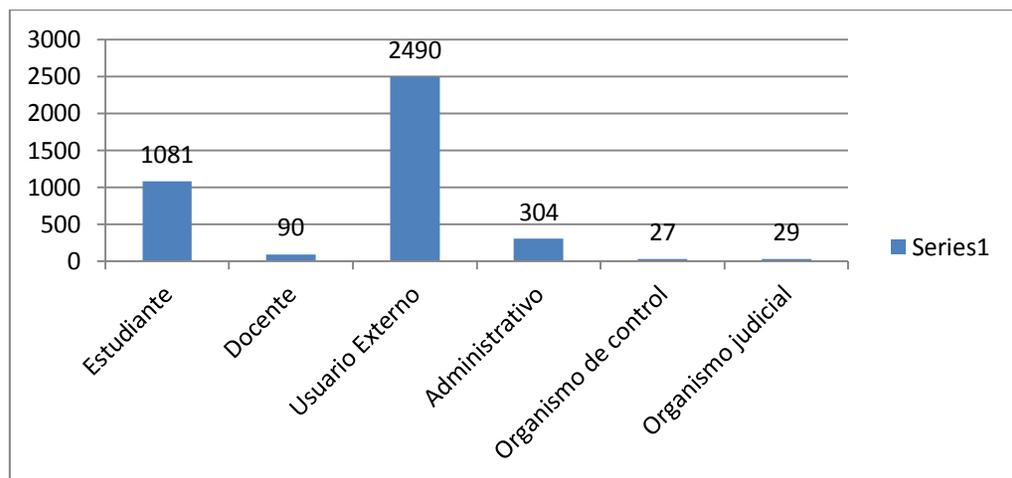


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

MES \ USUARIO	USUARIO						TOTAL
	Estudiante	Docente	Usuario Externo	Administrativo	Organismo de control	Organismo judicial	
DICIEMBRE	179	18	307	35	8	4	551
ENERO	225	30	220	8	3	6	492
FEBRERO	250	8	375	19	10	6	668
MARZO	120	19	525	23	0	2	689
ABRIL	91	8	409	167	1	7	683
MAYO	216	7	654	52	5	4	938
TOTAL	1081	90	2490	304	27	29	4021

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



Fuente de la información: Gestión Documental / 2014



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

Respecto a los usuarios de la información de PQRS recibidas en diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014, 2490 fueron usuarios externos, 1081 estudiantes, 304 administrativos, 90 docentes, 29 organismo judicial y 27 organismo de control, para un total de 4021 usuarios en el periodo a estudio; el mes con más usuarios fue mayo y el de menor usuarios fue enero. (Ver en tabla anterior el detalle del comportamiento de usuarios mes a mes).

TIPO DE LAS PQRS RECIBIDAS
EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

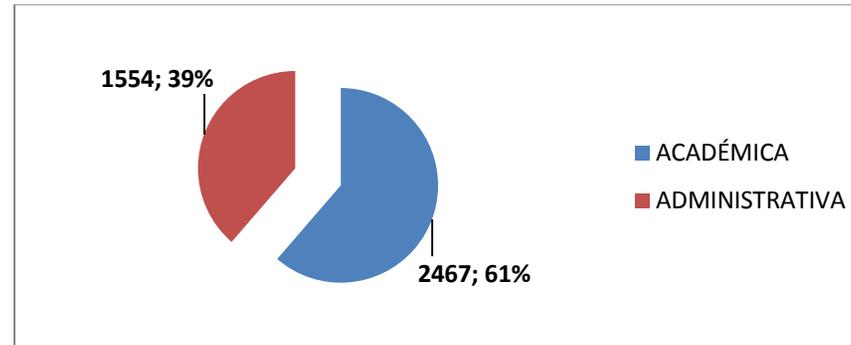
TIPO MES	ACADÉMICA	ADMINISTRATIVA	TOTAL
DICIEMBRE	302	249	551
ENERO	313	179	492
FEBRERO	419	249	668
MARZO	361	328	689
ABRIL	540	143	683
MAYO	532	406	938
TOTAL	2467	1554	4021
PROMEDIO	411	259	

Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014



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

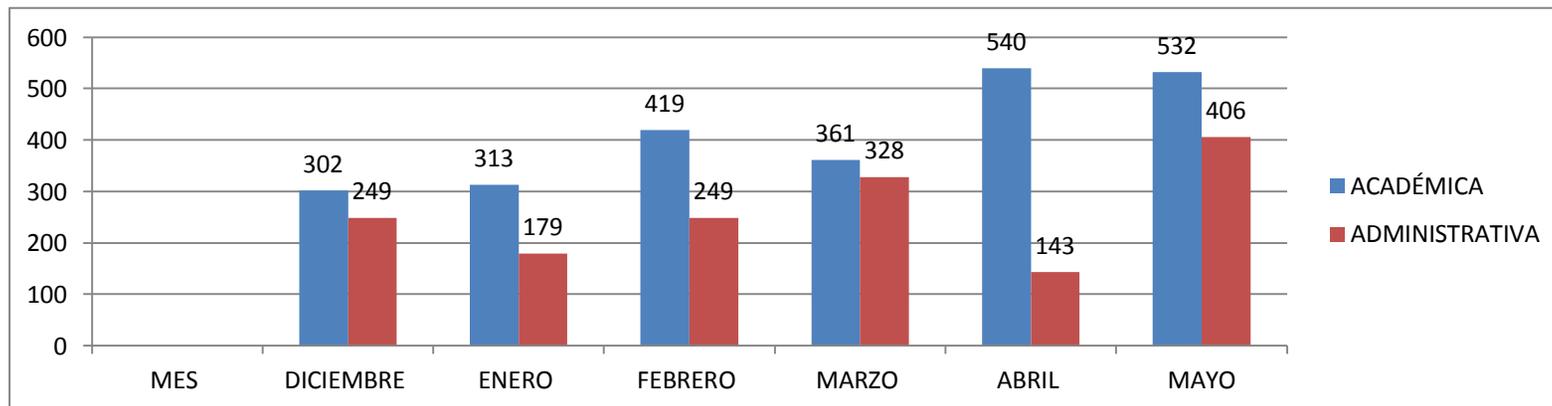
TIPO DE LAS PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



Fuente de la información: Gestión Documental / 2014

De las 4021 PQRS recibidas en el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014, 1554 PQRS fueron de tipo administrativo (39%) y 2467 fueron de tipo académico (61%). Ver el comportamiento mes a mes en el gráfico a continuación.

TIPO DE LAS PQRS RECIBIDAS (MES A MES)
EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



Fuente de la información: Gestión Documental / 2014



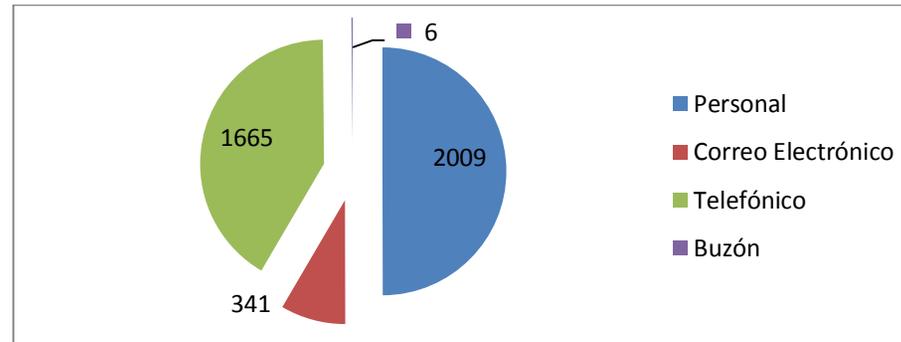
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

CANAL UTILIZADO PARA LA PQRS
EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014

MES	CANAL				
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón	TOTAL
DICIEMBRE	322	38	191	0	551
ENERO	330	23	139	0	492
FEBRERO	387	60	221	0	668
MARZO	240	55	392	2	689
ABRIL	277	45	358	3	683
MAYO	453	120	364	1	938
TOTAL	2009	341	1665	6	4021

Fuente de la Información: Gestión Documental / 2014

CANAL UTILIZADO PARA LA PQRS EN DICIEMBRE DE 2013 Y DE ENERO A MAYO DE 2014



De las 4021 PQRS recibidas en el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014, 2009 fueron personalmente, 1665 telefónicamente, 341 a través del correo electrónico y 6 mediante el buzón. Es significativo mencionar que en el mes de mayo se presentó el mayor número de PQRS a través del uso del correo electrónico y el menor número de PQRS radicadas mediante el buzón. (Ver al detalle el comportamiento mes a mes en la tabla anteriormente ilustrada).



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

6. CONCLUSIONES U OBSERVACIONES GENERALES

- Se revisó la información referente a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante el periodo comprendido entre diciembre de 2013 y de enero a mayo de 2014 y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al seguimiento; se recibieron 4021 PQRS, de las cuales el 82% equivalente a 3314 PQRS quedaron cerradas y el 18% equivalente a 707 PQRS están abiertas, se interroga a la profesional de gestión institucional PGI de Gestión Documental Luz Saida Arias, el motivo por el cual a la fecha quedaron abiertas el 18% de las PQRS recibidas.

Al respecto ella agrega que “La mayoría de las PQRS que a la fecha quedan abiertas, son consecuencia del seguimiento manual a las mismas, ya que actualmente, la alimentación y clasificación de éstas se realiza a través del programa Access el cual no permite hacer seguimiento en tiempo real a si las dependencias involucradas en dar respuesta efectúan la acción y no reportan a la oficina de gestión documental o si realmente a la fecha siguen sin contestación”.

Así mismo, Evidenció haber gestionado ante el secretario general la expedición de la circular 04 del 3 de marzo de 2014 control de respuestas a PQRS, en la cual se solicita a las dependencias: radicar a través de la oficina de correspondencia y archivo, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de nuestros usuarios o enviar copia vía e-mail al correo archivo@unillanos.edu.co referenciando el número de radicado, para efectos de descargar la base de datos y asegurar un efectivo control sobre las respuestas de las dependencias. Circular que fue enviada a la comunidad universitaria a través del correo electrónico. (Se anexa circular, 1 folio).



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

En consecuencia, se le felicita a la Dra. Luz Saida Arias por su gestión en generar consciencia a las dependencias involucradas en dar respuesta a las PQRS acerca de la necesidad e importancia de notificar a gestión documental el estado de las PQRS para así actualizar la base de datos de casos abiertos a la fecha y evitar mal entendidos al respecto y se hace mención que esta situación podría ser abordada al 100 % si se contara con un programa que permita generar alertas para el seguimiento a las respuestas o ausencia de las mismas en tiempo real, sin embargo, mientras se cuenta con este, se debe continuar con el recuento y seguimiento manual al estado de las mismas para tener un argumento y dato exacto de las PQRS abiertas a la fecha y la razón de su estado.

En constancia el presente informe se firma en Villavicencio a los 24 días del mes Junio de 2014.

MARLEN MÓJICA GARZÓN
Asesora, Oficina de Control Interno
UNILLANOS

Proyectó: Claudia M. Revisó y Aprobó: Marlen M.

El presente informe se graba en Cd en formato pdf para mejor visualización de los gráficos y convenciones a color y se archiva en carpeta con nombre: PQRS 2014



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

CIRCULAR N° 04 DE 2014

PARA: JEFES DE DEPENDENCIAS ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DE: SECRETARÍA GENERAL
ASUNTO: CONTROL DE RESPUESTAS A P.Q.R.S.
FECHA: 03 de marzo de 2014

La Secretaría General se permite recordar a todas las dependencias lo estipulado en su Manual de Correspondencia vigente, Resolución Rectoral 0579 de 2013, que a la letra dice ***"El manejo y control de la correspondencia externa (enviada y recibida) en la Universidad de los Llanos es centralizado y se halla bajo la responsabilidad exclusiva de la Oficina de Correspondencia y Archivo, la cual es la única autorizada para dar trámite a las comunicaciones externas generadas por cada unidad académica y administrativa, al igual que de toda la correspondencia externa recibida"***, con el fin de tener un estricto control sobre ésta.

Por lo anterior se solicita radicar a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo, las respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de nuestros usuarios; o enviar copia via email, al correo archivo@unillanos.edu.co referenciando el número de radicado, para efectos de descargar la base de datos y asegurar un efectivo control sobre las respuestas de las dependencias.

Atentamente,


LUIS EDUARDO MARÍN GOMEZ

Proyectó: Saida Arias M.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Computador 6616870 Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio