



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 PQR SEGUNDO SEMESTRE DEL 2014

KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
5 DE FEBRERO 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:

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 hacer efectivo el cumplimiento del objetivo es necesaria 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. Como de llevar el registro y control de las peticiones generadas en la universidad.

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.

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"





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.

El carácter de la petición se centra en la información que desea el peticionario en su solicitud y la eficiente respuesta por parte de los funcionarios encargados en dar respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								TOTAL
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación	
JULIO	64	193	0	0	4	3	12	2	
TOTAL	64	193	0	0	4	3	12	2	278
AGOSTO	40	281	1	0	7	1	8	6	
TOTAL	40	281	1	0	7	1	8	6	344
SEPTIEMBRE	57	291	0	0	9	20	41	2	
TOTAL	57	291	0	0	9	20	41	2	420
OCTUBRE	39	147	0	0	14	29	8	9	
TOTAL	39	147	0	0	14	29	8	9	246
NOVIEMBRE	172	13	5	3	12	0	0	0	
TOTAL	172	13	5	3	12	0	0	0	205
DICIEMBRE	60	12	3	6	1	0	0	0	
TOTAL	60	12	3	6	1	0	0	0	82



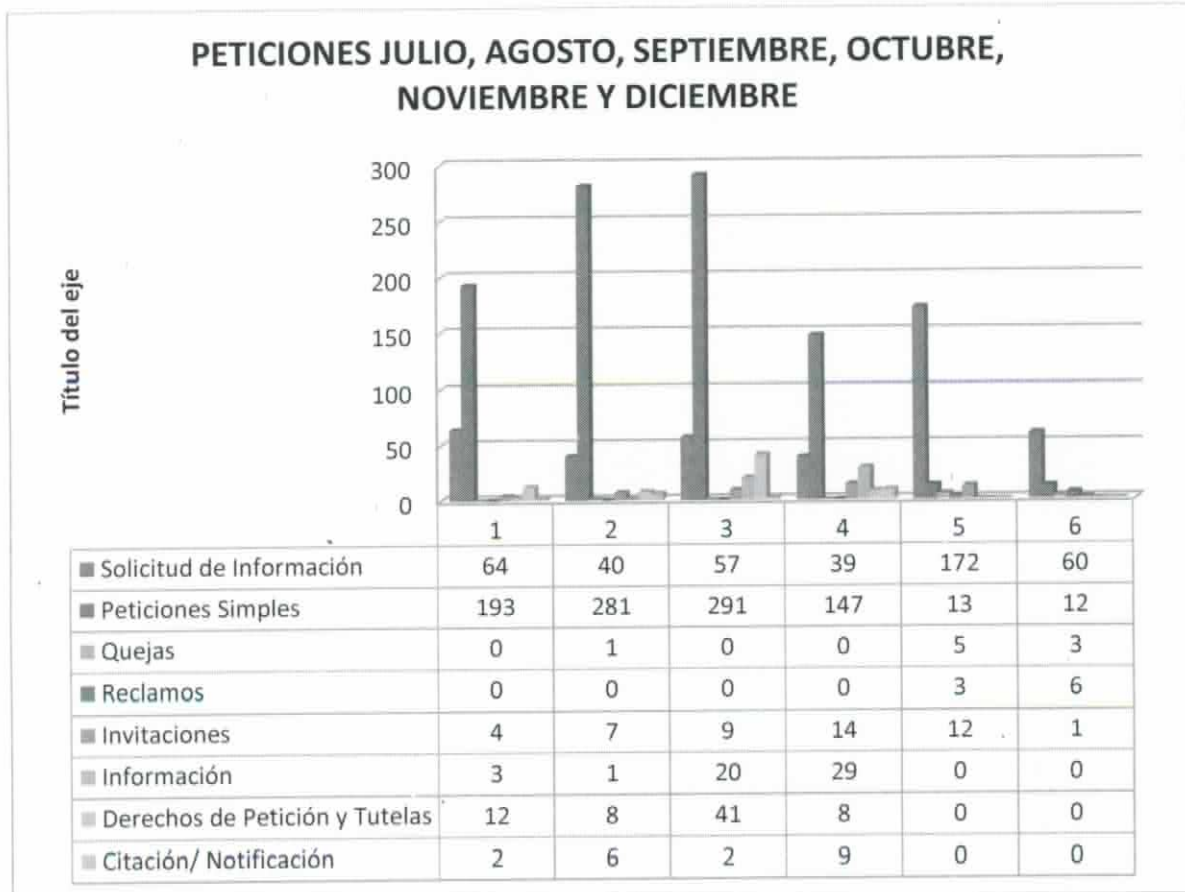


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

NIT 892.000757-3

Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO



- 1: Hace referencia a las peticiones del mes de julio
- 2: Hace referencia a las peticiones del mes de agosto
- 3: Hace referencia a las peticiones del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia a las peticiones del mes de Octubre
- 5: Hace referencia a las peticiones del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia a las peticiones del mes de Diciembre

Se evidencia que las peticiones simples durante el segundo semestre fueron las más altas con 937, y no se generaron reclamos.



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

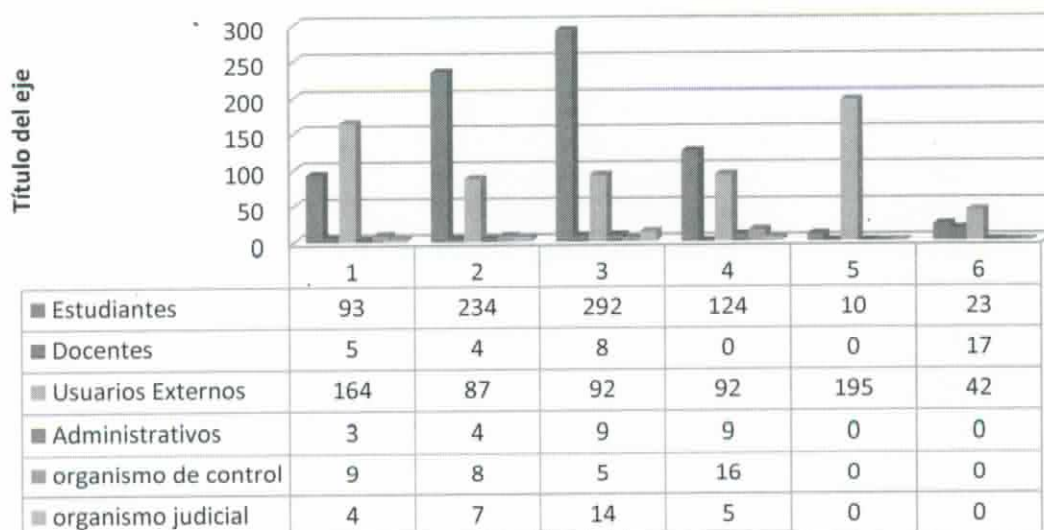
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

MES / Tema	TIPO DE USUARIO						TOTAL
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial	
JULIO	93	5	164	3	9	4	
TOTAL	93	5	164	3	9	4	278
AGOSTO	234	4	87	4	8	7	
TOTAL	234	4	87	4	8	7	344
SEPTIEMBRE	292	8	92	9	5	14	
TOTAL	292	8	92	9	5	14	420
OCTUBRE	124	0	92	9	16	5	
TOTAL	124	0	92	9	16	5	246
NOVIEMBRE	10	0	195	0	0	0	
TOTAL	10	0	195	0	0	0	205
DICIEMBRE	23	17	42	0	0	0	
TOTAL	23	17	42	0	0	0	82

Las peticiones más altas son efectuadas por los estudiantes con 743, durante el segundo semestre.

TIPO DE USUARIO JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



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

- 1: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Julio
- 2: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Agosto.
- 3: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Octubre
- 5: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia a los tipos de usuarios del mes de Diciembre

Se evidencia un incremento de peticiones hechas por los estudiantes de 292 en el mes de septiembre a diferencia de los otros meses, debido a la actividad académica para este segundo semestre.

MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN				TOTAL
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual	
JULIO	278	0	0	0	
TOTAL	278	0	0	0	278
AGOSTO	344	0	0	0	
TOTAL	344	0	0	0	344
SEPTIEMBRE	420	0	0	0	
TOTAL	420	0	0	0	420
OCTUBRE	246	0	0	0	
TOTAL	246	0	0	0	246
NOVIEMBRE	11	72	114	8	
TOTAL	11	72	114	8	205
DICIEMBRE	0	58	15	9	
TOTAL	0	58	15	9	82



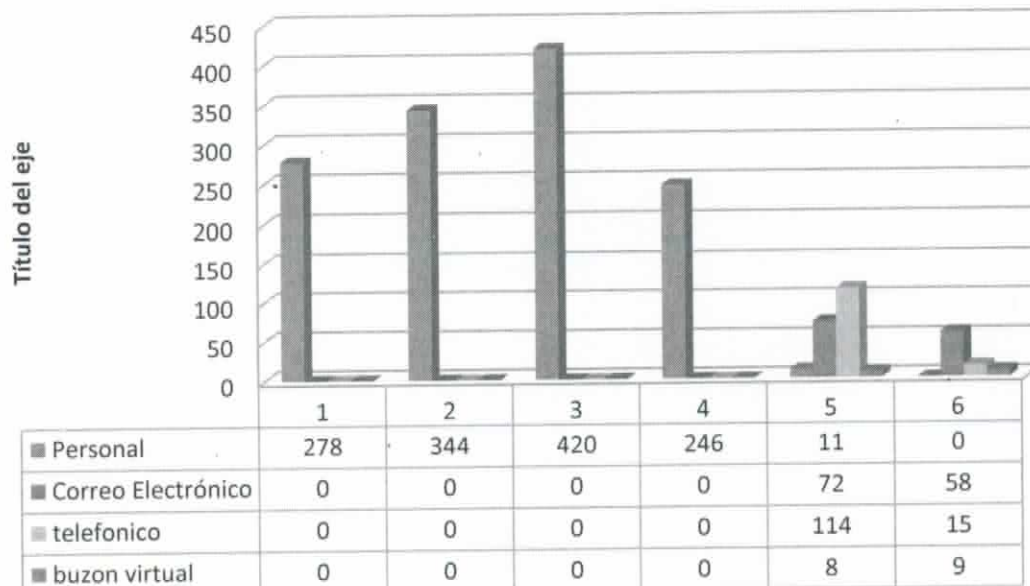


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3

Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

**CANAL DE ATENCIÓN JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE,
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**



- 1: Hace referencia al canal de atención del mes de Julio
- 2: Hace referencia al canal de atención del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al canal de atención del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al canal de atención del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al canal de atención del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al canal de atención del mes de Diciembre

Se evidencia que el canal de atención más utilizado por los usuarios es el personal con 1299 peticiones que equivale el 100% para el segundo semestre.





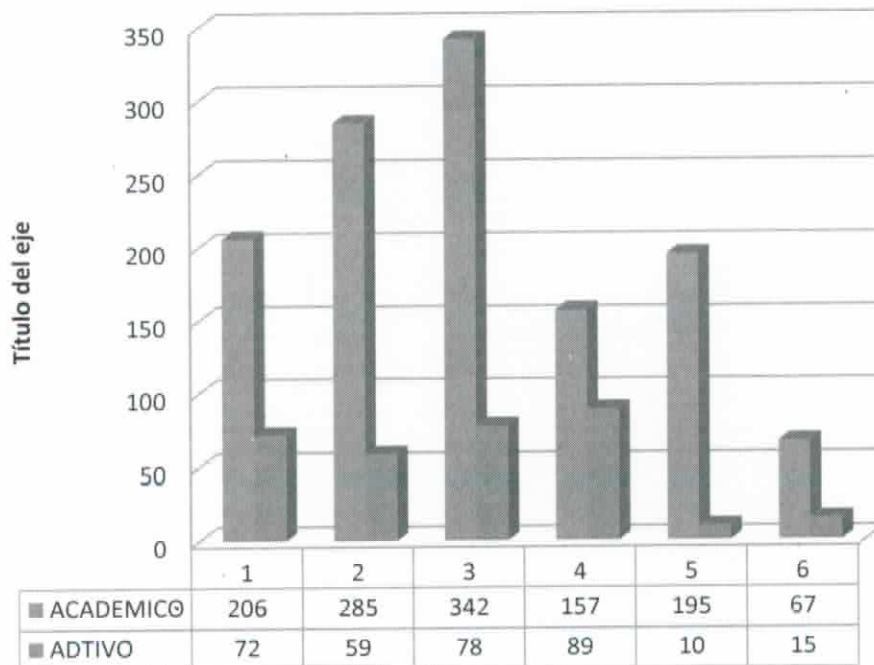
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3

Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

MES / Tema	TIPO		TOTAL
	ACADEMICO	ADTIVO	
JULIO	206	72	
TOTAL	206	72	278
AGOSTO	285	59	
TOTAL	285	59	344
SEPTIEMBRE	342	78	
TOTAL	342	78	420
OCTUBRE	157	89	
TOTAL	157	89	246
NOVIEMBRE	195	10	
TOTAL	195	10	205
DICIEMBRE	67	15	
TOTAL	67	15	82

TIPO DE PETICIÓN JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



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



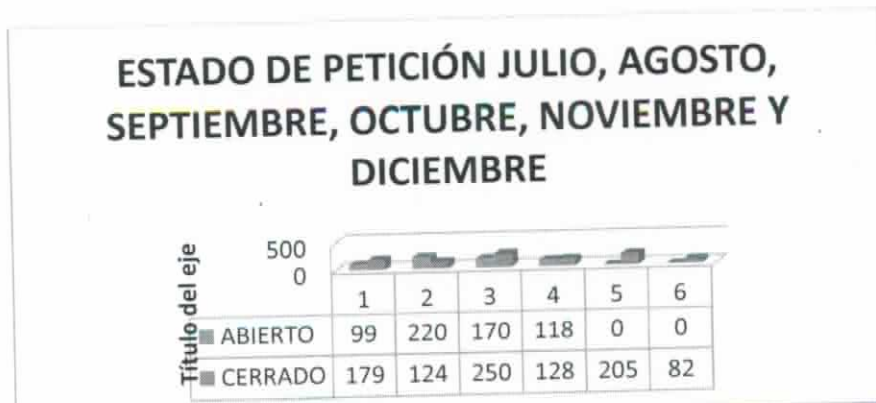
INFORME DE SEGUIMIENTO

- 1: Hace referencia al tipo de petición del mes de Julio
- 2: Hace referencia al tipo de petición del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al tipo de petición del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al tipo de petición del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al tipo de petición del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al tipo de petición del mes de Diciembre

Se evidencia que las peticiones académicas fueron de 990 con relación a las administrativas de 298 correspondientes al segundo semestre.

MES / Tema	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
JULIO	99	179	
TOTAL	99	179	278
AGOSTO	220	124	
TOTAL	220	124	344
SEPTIEMBRE	170	250	
TOTAL	170	250	420
OCTUBRE	118	128	
TOTAL	118	128	246
NOVIEMBRE		205	
TOTAL	0	205	205
DICIEMBRE	0	82	
TOTAL	0	82	82

Para el segundo semestre el estado abierto de las peticiones son de 607 y el estado de las peticiones cerradas fue de 681, con una diferencia de 74 peticiones por cerrarse.





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

- 1: Hace referencia al estado de petición del mes de Julio
- 2: Hace referencia al estado de petición del mes de Agosto
- 3: Hace referencia al estado de petición del mes de Septiembre
- 4: Hace referencia al estado de petición del mes de Octubre
- 5: Hace referencia al estado de petición del mes de Noviembre
- 6: Hace referencia al estado de petición del mes de Diciembre

Se evidencia que el estado de peticiones en el mes de agosto se encuentra en su mayoría cerrado.

CARÁCTER DE LA PETICIÓN	TOTAL	DIFERENCIA %	ESTADO
JULIO	278	16,17	Incremento
AGOSTO	334		
AGOSTO	334	20,47	Incremento
SEPTIEMBRE	420		
SEPTIEMBRE	420	41,42	Reducción
OCTUBRE	246		
NOVIEMBRE	205	60	Reducción
DICIEMBRE	82		

Hubo un cambio significativo en el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos durante el semestre, en el mes de agosto a septiembre se presentó una diferencia en el incremento de las pqr del 20.47% con relación a los otros meses, y a partir del mes de septiembre a octubre se generó una reducción del 41.42%.

TIPO DE USUARIO	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
JULIO	93	5	164	3	9	4
AGOSTO	234	4	87	4	8	7
SEPTIEMBRE	292	8	92	9	5	14
OCTUBRE	124	0	92	9	16	5
NOVIEMBRE	10	0	195	0	0	0
DICIEMBRE	23	17	42	0	0	0
DIFERENCIA JULIO-AGOSTO %	60,26	20	46,95	25	11,11	42,86
DIFERENCIA AGOSTO-SEPTIEMBRE%	19,86	50	5,43	55,56	37,5	50
DIFERENCIA SEPTIEMBRE-OCTUBRE%	57,53	100	0	0	68,75	64,29
DIFERENCIA OCTUBRE-NOVIEMBRE%	91,94	0	52,82	100	100	100
DIFERENCIA NOVIEMBRE-DICIEMBRE%	56,52	100	78,46	0	0	0





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.

La Oficina de Control Interno de la Universidad de los Llanos evidencio que los meses comprendidos de julio y octubre de 2014 se recibieron 1288 PQR quedando 607 abiertas y 681 cerradas.

El 3 de febrero del 2015 por correo electrónico enviado de la Oficina de Archivo y Correspondencia se adjuntó la información faltante del tercer cuatrimestre de P.Q.R relacionado con los meses de noviembre y diciembre del año anterior, motivo por el cual se modificó el informe de PQR de vigencia 2014 anexando lo relacionado con los meses en mención.

Es de anotar que para los meses de noviembre y diciembre hubo una reducción en el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos durante los dos meses evidenciando que los meses comprendidos de julio y diciembre se recibieron 1575 PQR quedando 607 abiertas y 968 cerradas.

ANEXOS.

- Informe de PQR segundo semestre del 2014 de fecha 16 de septiembre del año en mención

Firmas:

Katherine Aya

KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO

Jose Isaias Peña Rodriguez

JOSE ISAIAS PEÑA RODRIGUEZ

