



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 SEPTIEMBRE,
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DEL 2017**

CLARA NATALIA ROZO FORERO
Profesional de Apoyo

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
ENERO DE 2018



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 septiembre hasta diciembre 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”

RESULTADO DE MUESTRA ALEATORIA POR DEPENDENCIAS

Revisada la información reportada por la oficina de Archivo y Correspondencia de los meses de septiembre a diciembre del 2017, se escogió una muestra aleatoria de 40 PQRSD reportadas por ventanilla de las cuatro dependencias donde más fueron remitidas. Tal muestra fue distribuida en 10 PQRSD para cada una de ellas.





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

Oficina de Admisiones, Registro y control Académico

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RADICACION	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
004230	04/12/2017	04/12/2017	ESTUDIANTE	NESTOR FABIAN BRAVO MONTES	OFICINA DE ADMISIONES	15DH	Se responde bajo los términos normativos
004234	04/12/2017	04/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	JANNY CAMILA CAICEDO MOLANO	OFICINA DE ADMISIONES	15DH	Se responde bajo los términos normativos
004241	04/12/2017	04/12/2017	ESTUDIANTE	RODMAN SMITH RUIZ LOPEZ	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004264	06/12/2017	06/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	JUAN CAMILLO RODRIGUEZ CALDERON	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004266	06/12/2017	06/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	JUAN FELIPE FIERRO GUAYARA	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004268	06/12/2017	06/12/2017	ESTUDIANTE	ANDRES FELIPE CALDERON GORDILLO	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004269	06/12/2017	06/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	PAULA ANDREA CRUZ BAQUERO	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004284	06/12/2017	07/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	EFREN FELIPE RIVERA SANCHEZ	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004285	06/12/2017	07/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	LAURA TATIANA VALENCIA ALVAREZ	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo



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

004287	06/12/2017	07/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	MAYRA LIZETH PEDRAZA ESLAVA	OFICINA DE ADMISIONES	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
--------	------------	------------	----------------------	-----------------------------	-----------------------	----	---

Oficina de Vicerrectoría Académica

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RADICACION	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
003311	05/09/2017	05/09/2017	ESTUDIANTE	CARLOS DANIEL GUEVARA	VECADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003469	21/09/2017	21/09/2017	ESTUDIANTE	ANDREA CAROLINA PERDOMO ARIAS	VICE ACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003620	06/10/2017	06/10/2017	ESTUDIANTE	SERGIO DARIO AGUIRRE DAZA	VICE ACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003286	01/09/2017	01/09/2017	ESTUDIANTE	JUAN PABLO LOZANO VILLANUEVA	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003312	05/09/2017	05/09/2017	ESTUDIANTE	GONZALO JIMENEZ TAMARA	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003342	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	MARIA CLAUDIA APONTE GONZALEZ	VICEACADEMICA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003343	06/09/2017	06/09/2017	ESTUDIANTE	JOIMER FARLEY PEREZ	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003356	11/09/2017	11/09/2017	ESTUDIANTE	ADDIE ALFONSO TRESPALACIOS GARCIA	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos



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

003380	13/09/2017	13/09/2017	ESTUDIANTE	ANGIE LIZETH TIRDO TABARES	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003472	21/09/2017	21/09/2017	ESTUDIANTE	DEISSY LORENA RIAÑO CASTRO	VICEACADEMICA	15DH	Se responde bajo los términos normativos

Oficina de Rectoría

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RADICACION	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
003291	04/09/2017	04/09/2017	COM GRAL	CESAR RIQUI OLIVEROS CARDENAS	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003294	04/09/2017	04/09/2017	ADMINISTRATIVO	CLAUDIA GANTIVA ORTEGON	RECTORIA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003302	04/09/2017	04/09/2017	COM GRAL	BELTSY GIOVANA BARRERA	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003325	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	ALEXANRA NIÑO TRASLAVIÑA	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003326	06/09/2017	06/09/2017	ADMINISTRATIVO	CLAUDIA C. GANTIVA ORTEGON	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003329	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	NANCY ELIZABETH VALCARCEL MOJICA	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003336	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	NATALIA RUIZ RODGERS	RECTORIA	15DH	Se responde bajo los términos normativos



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

003337	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	VICTOR ALEJANDRO VENEGAS	RECTORIA	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003338	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	OLGA LUCIA GOMEZ FONTECHA	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003346	11/09/2017	11/09/2017	COM GRAL	CESAR RIQUI OLIVERO CARDENAS	RECTORIA	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo

Oficina de Vicerrectoría de Recursos

NUMERO DE RADICADO	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RADICACION	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
004302	07/12/2017	07/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	EL TIEMPO	VICERRECURSO	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
004337	11/12/2017	11/12/2017	COMUNIDAD EN GENERAL	UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	VICERRECURSO	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003287	01/09/2017	01/09/2017	COM GRAL	ROSA EMILIA RIAÑO FERNANDEZ	VICERRECURSOS	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003303	04/09/2017	04/09/2017	COM GRAL	CAMACHO Y COMPAÑÍA S. EN C	VICERRECURSOS	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003331	06/09/2017	06/09/2017	COM GRAL	ORLANDO MURILLO	VICERRECURSOS	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo



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

003354	11/09/2017	11/09/2017	COM GRAL	YEIMI MILENA ROJAS GARCIA	VICERRECURSOS	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003367	12/09/2017	12/09/2017	COM GRAL	EL ESPECTADOR	VICERRECURSOS	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo
003381	13/09/2017	13/09/2017	ESTUDIANTE	ANGIE LIZETH TIRADO TABARES	VICERRECURSOS	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003387	13/09/2017	13/09/2017	COM GRAL	JOSE DANIEL CHISBA ORTIZ	VICERRECURSOS	15DH	Se responde bajo los términos normativos
003393	13/09/2017	13/09/2017	COM GRAL	SANITAS	VICERRECURSOS	SR	No se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo

Fuente: Archivo y correspondencia

Según la muestra de 40 PQRDS de las dependencias que más presentaron radicación, se observa que 17 PQRSD recibieron respuesta en los términos estipulados, mientras que 23 PQRSD presentadas no se encuentra evidencia de respuesta en la oficina de archivo y correspondencia, argumentando que la mayoría de dependencias no reportan a archivo el resultado porque las PQRSD en muchas ocasiones se les hace traslado de respuesta a otras dependencias o simplemente son invitaciones que llegan.

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONSOLIDADO PQRSD

Revisada y analizada la información comprendida en los periodos de septiembre a diciembre se pudo determinar lo siguiente:

Clasificación PQRSD según carácter de la petición

Solicitud de información: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 778 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 295 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

Peticiones simples: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 914 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 338 presentadas.

Quejas: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 11 quejas, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 6 presentadas.

Reclamos: se observó en el tercer cuatrimestre no se presentó ningún tipo de reclamos.

Denuncia: se observó en el tercer cuatrimestre no se presentó ningún tipo de reclamos.

Invitaciones/felicitaciones/agradecimientos: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 58 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 19 presentadas.

Información/sugerencia: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 179 sugerencias, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 67 presentadas.

Derechos de petición y tutelas: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 41 derechos de petición y tutelas, teniendo una mayor frecuencia el mes de septiembre con 22 presentadas.

Citación/notificación: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 36 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre 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	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
SEPTIEMBRE	213	207	2	0	0	16	45	22	9
OCTUBRE	230	162	2	0	0	14	25	9	10
NOVIEMBRE	295	338	6	0	0	19	67	7	12
DICIEMBRE	40	207	1	0	0	9	42	3	5
TOTAL	778	914	11	0	0	58	179	41	36

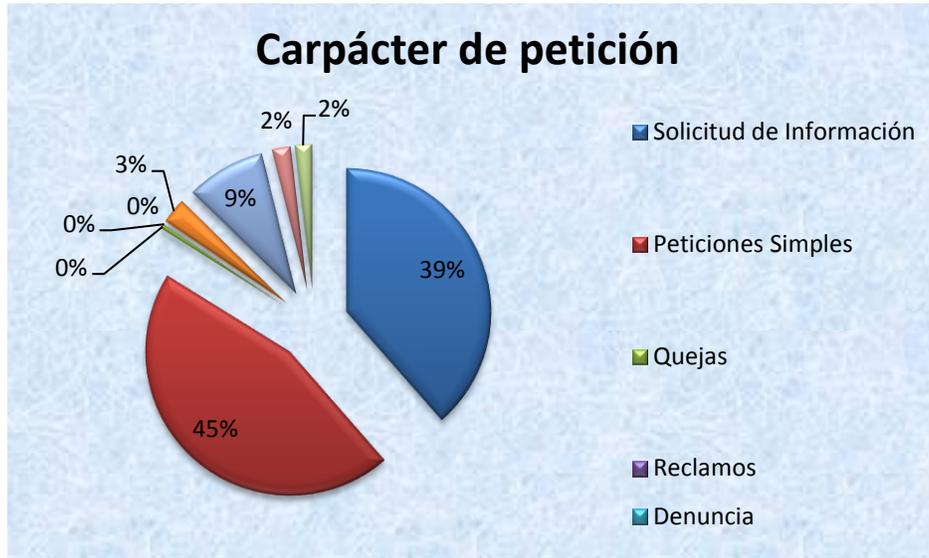
Fuente: Archivo y Correspondencia





INFORME DE SEGUIMIENTO

01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.



Fuente: Control interno de gestión

Se observa en la gráfica que durante el tercer periodo cuatrimestral el carácter de petición con mayor frecuencia presentada fue peticiones simples con un 45%, mientras que no hubo reportes de reclamos o denuncias en todo este periodo.

Análisis de resultados según el tipo de usuario

Estudiantes: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 743 Estudiantes que presentaron PQRSD, siendo noviembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 265.

Docentes: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 65 docentes, siendo septiembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación 22 PQRSD presentadas.

Usuarios externos: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 1137 usuarios, siendo noviembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 437 PQRSD 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

Administrativos: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 42 administrativos siendo noviembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 16 PQRSD presentadas.

Organismos de control: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 18 organismos de control siendo septiembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 7 PQRSD presentadas.

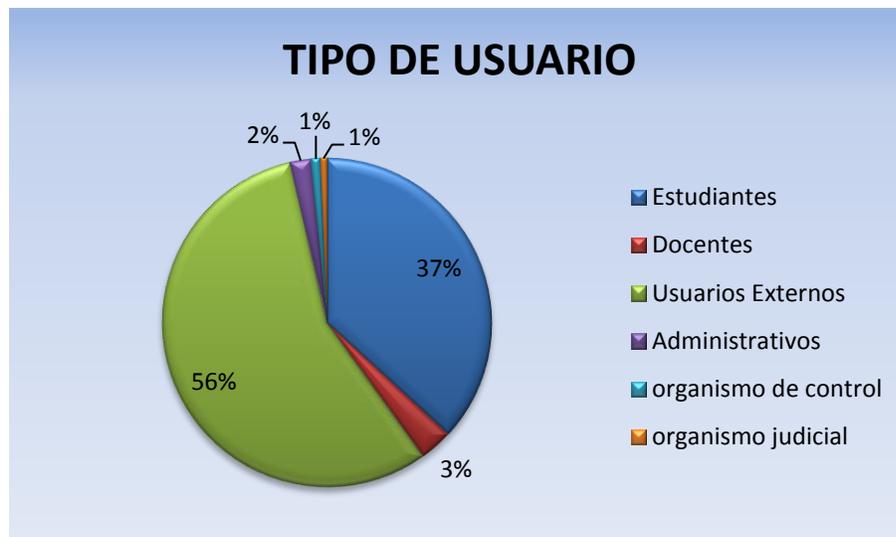
Organismo judicial: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 12 organismo judicial, siendo noviembre el mes que presenta mayor frecuencia con una participación de 5 PQRSD presentadas.

Tabla 02. Clasificación según el tipo de usuario.

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
SEPTIEMBRE	175	22	297	10	7	3
OCTUBRE	144	12	281	13	0	2
NOVIEMBRE	265	15	437	16	6	5
DICIEMBRE	159	16	122	3	5	2
TOTAL	743	65	1137	42	18	12

Fuente: Archivo y Correspondencia

Gráfica 02. Tipo de usuario



Fuente: 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



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

Se observa en la gráfica que en el tercer periodo cuatrimestral un mayor comportamiento de usuarios externos que presentaron PQRSD con una participación del 56% seguido por estudiantes con un 37%, siendo los organismos de control y judiciales con una menor participación del 1%.

Resultados de medios o canales de recepción PQRSD

Personal: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 1204 PQRSD presentadas de manera personal, siendo noviembre el mes de mayor frecuencia con 436.

Correo electrónico: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 264 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 94 en total.

Telefónico: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 454 PQRSD presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 174.

Buzón virtual: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 95 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de noviembre que muestra una mayor frecuencia de 40.

Tabla 03. Medio o canal de recepción de PQRSD

MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN			
	Personal	Correo Electrónico	telefonico	buzon virtual/ Chat
SEPTIEMBRE	292	51	147	24
OCTUBRE	219	81	133	19
NOVIEMBRE	436	94	174	40
DICIEMBRE	257	38	0	12
TOTAL	1204	264	454	95

Fuente: Archivo y Correspondencia

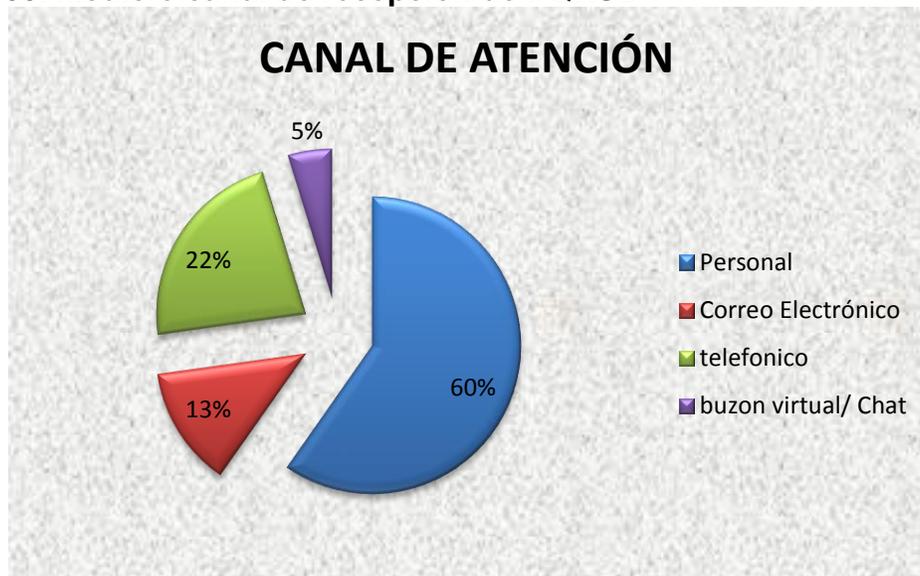




UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

Gráfica 03. Medio o canal de recepción de PQRSD



Fuente: Control interno de gestión

En la gráfica se observa una mayor frecuencia en el uso de canal de recepción personal con un porcentaje de participación del 60% para el tercer periodo cuatrimestral seguido por el medio telefónico con un porcentaje de 22% y siendo el buzón virtual el menos utilizado con un 5% de uso.

Análisis de resultado según el tipo de PQRSD

Académico: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 1252 PQRSD correspondientes a asuntos de tipo académico, siendo el mes de noviembre donde se presenta mayor frecuencia con un total de 479.

Administrativo: se observó en el tercer cuatrimestre un total de 766 PQRSD correspondientes a asuntos de tipo administrativos, siendo el mes de noviembre donde se presenta mayor frecuencia con un total de 265.



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

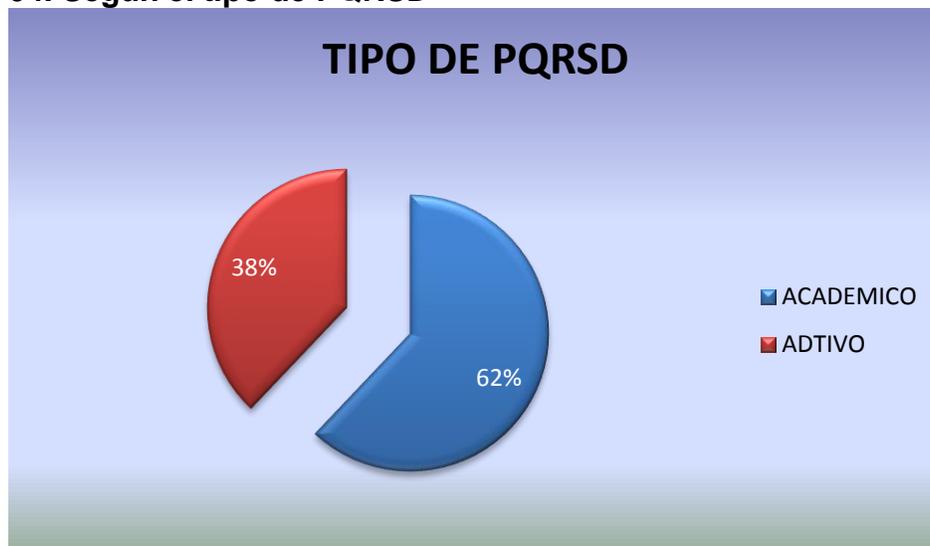
INFORME DE SEGUIMIENTO

TABLA 04. Según el tipo de PQRSD

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
SEPTIEMBRE	270	244
OCTUBRE	274	178
NOVIEMBRE	479	265
DICIEMBRE	229	79
TOTAL	1252	766

Fuente: Archivo y Correspondencia

Gráfica 04. Según el tipo de PQRSD



Fuente: Control interno de gestión

Según se observa en la gráfica en el tercer periodo cuatrimestral se reportaron 62% de PQRSD de tipo académico seguido por un porcentaje de 38% de tipo administrativo.



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

TABLA 05. Estado PQRSD

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
SEPTIEMBRE	772	442
OCTUBRE	44	408
NOVIEMBRE	216	528
DICIEMBRE	210	97
TOTAL	1242	1475

Fuente: Archivo y Correspondencia

De 2717 PQRSD presentadas para el segundo cuatrimestre; 1242 PQRSD se encuentran en estado abierto (sin resolver) y 1475 PQRSD se encuentran en estado cerrado (resueltas).

Gráfica 05. Estado PQRSD



Fuente: Control interno de gestión

Se observa en la gráfica que en el tercer periodo cuatrimestral se lograron cerrar un 54% de PQRSD, y quedaron abiertas un 46% de PQRSD.





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

ANÁLISIS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nivel de satisfacción del ciudadano

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad del servicio, calidad de la información, efectiva, respetuosa y oportuna.

Se verifica a través de visita en sitio a la oficina de archivo y correspondencia que herramientas usan para medir el nivel de satisfacción del usuario, y se argumenta que se aplica una encuesta cada semestre evaluando la calidad del servicio que sea oportuna y efectiva de acuerdo al tratamiento que dan las dependencias a las PQRSD reportadas. También se pregunta qué medio informativo se usa para dar a conocer la encuesta de satisfacción del usuario y sea fácil de aplicar y se explica que a través de la página principal de la Universidad se publica una nota informativa de la encuesta con el fin de que ésta sea visible.



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

- Se evidenció que durante el tercer periodo cuatrimestral se presentaron 737 PQRSD en noviembre siendo este mes el de mayor frecuencia.
- Se evidenció que durante el tercer periodo cuatrimestral los usuarios que más participación tuvieron en la recepción de PQRSD fueron “usuarios externos”.
- Se evidenció que el canal más utilizado para la recepción de PQRSD es el personal, siendo el buzón virtual el menos usado por los usuarios.
- Se determinó que en el tercer cuatrimestre se lograron cerrar 1475 PQRSD, pero queda un número representativo de PQRSD abiertas de 1242 representadas en un 46%.
- Se evidencia que aún no existe un control efectivo que registre una trazabilidad de las PQRSD reportadas y que todas las dependencias notifiquen si se les dio respuesta o no, por tal razón se está implementando un sistema documental llamado ORFEO que permitirá identificar en que proceso de respuesta están las PRQSD y enviar alertas con el fin de que se le de tratamiento en los tiempos estipulados.

Firmas:

Original Firmado

Clara Natalia Rozo Forero
Profesional Control Interno

Original Firmado

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