



**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 ENERO,  
FEBRERO, MARZO Y ABRIL DEL 2018**

**CLARA NATALIA ROZO FORERO**  
**Profesional de Apoyo**

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO**  
**VILLAVICENCIO**  
**MAYO 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 las PQRSD escogidas aleatoriamente allegadas a la Universidad de los Llanos a través de la oficina de archivo y correspondencia por medio de ventanilla o el punto de atención al ciudadano PIAC.

**METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO:**

Se solicitó información del consolidado de las PQRSD que llegan a la Universidad en los periodos de enero hasta abril del 2018 y se procedió a realizar el respectivo análisis de resultados estadísticos consolidados en un informe general para el primer 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 0292 de 2018** “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”





**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 DE RESULTADOS OBTENIDOS DEL CONSOLIDADO PQRSD**

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

**Clasificación PQRSD según carácter de la petición**

**Solicitud de información:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 1003 solicitudes, teniendo una mayor frecuencia el mes de abril con 387 presentadas.

**Peticiones simples:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 773 peticiones, teniendo una mayor frecuencia el mes de enero con 260 presentadas.

**Quejas:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 4 quejas, teniendo un comportamiento constante de una queja presentada para cada mes.

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

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

**Invitaciones/felicitaciones/agradecimientos:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 49 invitaciones/felicitaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de marzo con 25 presentadas.

**Información/sugerencia:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 332 sugerencias, teniendo una mayor frecuencia el mes de abril con 112 presentadas.

**Derechos de petición y tutelas:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 74 derechos de petición y tutelas, teniendo una mayor frecuencia el mes de febrero con 25 presentadas.

**Citación/notificación:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 17 notificaciones, teniendo una mayor frecuencia el mes de noviembre con 7 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**

**Tabla 01. PQRSD según carácter de petición.**

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación / Notificación
<b>ENERO</b>	142	260	1	0	0	5	68	16	2
<b>FEBRERO</b>	250	232	1	0	0	10	84	25	3
<b>MARZO</b>	224	94	1	0	0	25	68	15	5
<b>ABRIL</b>	387	187	1	0	0	9	112	18	7
<b>TOTAL</b>	1003	773	4	0	0	49	332	74	17

Fuente: Archivo y Correspondencia



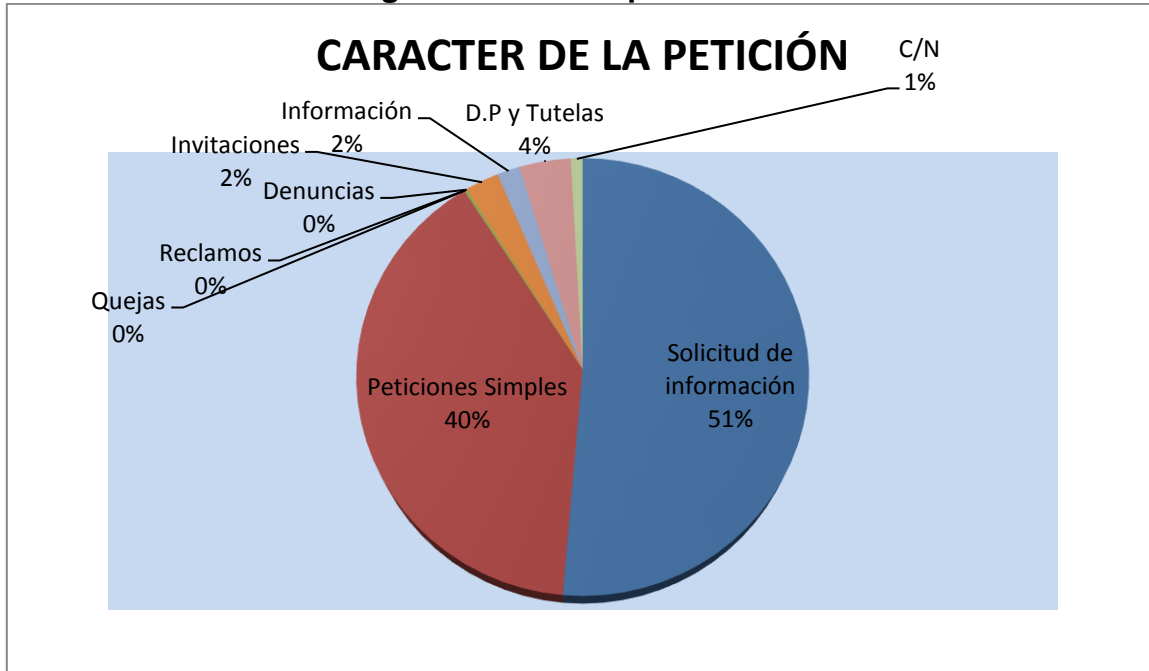
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 ext. 143 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



**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**

**01. Gráfica PQRSD según carácter de petición.**



**Fuente:** Control interno de gestión.

Se evidencia en el primer periodo cuatrimestral que el carácter de petición que tuvo mayor comportamiento fue la solicitud de información con un total de 1003 representados en un 51% seguido por las peticiones simples con un total de 773 reportadas y representan un 40%. Pero en el caso de reclamos, quejas y denuncias no hubo ningún reporte.

**Resultados de medios o canales de recepción PQRSD**

**Personal:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 1191 PQRSD presentadas de manera personal, siendo enero el mes de mayor frecuencia con 339.

**Correo electrónico:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 269 PQRSD presentadas a través de correos electrónicos, siendo el mes de abril que muestra una mayor frecuencia de 82 en total.

**Telefónico:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 625 PQRSD



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**

presentadas a través de medio telefónico, siendo el mes de abril que muestra una mayor frecuencia de 226.

**Buzón virtual:** se observó en el primer cuatrimestre un total de 178 PQRSD presentadas a través del medio de buzón virtual, siendo el mes de abril que muestra una mayor frecuencia de 101.

**Tabla 02. Medio o canal de recepción de PQRSD**

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual
<b>ENERO</b>	339	63	84	8
<b>FEBRERO</b>	332	77	172	24
<b>MARZO</b>	197	47	143	45
<b>ABRIL</b>	323	82	226	101
<b>TOTAL</b>	1191	269	625	178

Fuente: Archivo y Correspondencia

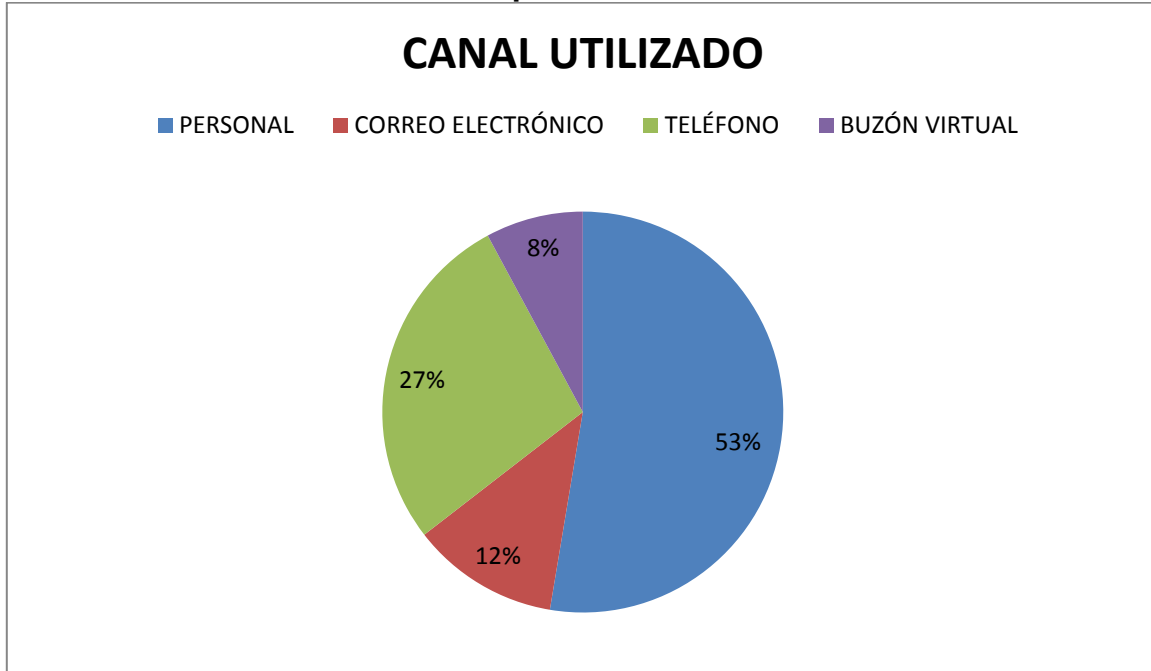




**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**NIT 892.000757-3**  
**Oficina Asesora de Control Interno y Gestión**  
**La Universidad de cara a la Sociedad**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**Gráfica 02. Medio o canal de recepción de PQRSD**



Fuente: Control interno de gestión

Se observa en la gráfica que el canal más utilizado para remitir PQRSD es de manera personal con un total de 1191 durante el primer periodo cuatrimestral representado por un 53% seguido por el medio telefónico con un total de 625 representado en un 27%



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**

**ANALISIS DE PQRSD ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**

TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE USUARIO	CONCEPTO DE LA SOLICITUD	OFICINA/PERSONA DESTINATARIA	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
Petición simple	22/01/2018	No tiene	Comunidad general	Solicitud confirmación verificación título académico	Secretaría General	4d	La oficina de archivo no encuentra evidencia sobre respuesta a esta solicitud por esta razón se le solicitó a la oficina de Secretaría General y se encuentra evidencia de respuesta el día 25/01/2018.
Solicitud de información	23/01/2018	23/01/2018	Estudiante	Carnet unillanos	Ayudas educativas	1 d	Se dio respuesta el día 23/01/2018 solicitándole datos personales para que se le entregue el carnet
Solicitud de información	23/01/2018	Ns	Comunidad general	2018-00019-00 admisión y traslado de acción de tutela	Jurídica	1d	La oficina de jurídica dio respuesta el 24 de enero a través de correo electrónico dando cumplimiento al fallo de tutela emitido.
Solicitud de información	23/01/2018	23/01/2018	Comunidad general	Inconformidad por no salir admitido en segunda opción (economía) cuando pasaron otras personas con puntaje inferior.	Admisiones	Sin Respuesta	No se le dio respuesta al solicitante por parte de la oficina de admisiones.







**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**

<b>Solicitud de información</b>	26/01/2018	26/01/2018	Comunidad general	COMUNICARSE CON LA OFICINA DE TESORERÍA	Tesorería	1 d	La solicitud fue a través de línea telefónica por tanto se le dio respuesta en ese momento.
<b>Petición simple</b>	24/01/2018	24/01/2018	Estudiante	SOLICITUD DE PRORROGA PARA EL PAGO DE MATRÍCULA	VICEACADEMICA ventanilla	2d	La oficina de viceacadémica dio respuesta el 26/01/2018 dando un plazo para el pago de matrícula extraordinaria para el día 31 de enero.
<b>Petición simple</b>	24/01/2018	24/01/2018	Estudiante	SOLICITUD DE PRORROGA PARA EL PAGO DE MATRÍCULA	VICEACADEMICA ventanilla	1d	La oficina de viceacadémica dio respuesta el 26/01/2018 dando un plazo para el pago de matrícula hasta el 26 de enero.
<b>Petición simple</b>	01/02/2018	01/02/2018	Estudiante	SOLICITUD DE PRORROGA PARA EL PAGO DE MATRÍCULA DEL PRIMER PERIODO ACADÉMICO DE 2018	CONSEJO ACADÉMICO ventanilla	13d	Se le dio respuesta el 14 de febrero aprobándole la solicitud del pago extraordinario para el 16 de febrero.



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**

<b>Petición simple</b>	02/02/2018	02/02/2018	ESTUDIANTE	SOLICITUD DE PRORROGA PARA EL PAGO DE MATRICULA DEL PRIMER PERIODO ACADEMICO DE 2018	CONSEJO ACADEMICO O ventanilla	12d	Se le dio respuesta el 14 de febrero aprobándole la solicitud del pago extraordinario para el 16 de febrero.
<b>Solicitud de Información</b>	22/02/2018	22/02/2018	Comunidad en general	Comunicarse con la oficina de control interno	Control interno PIAC	1d	Se dio respuesta en el momento a través de llamada telefónica.
<b>Solicitud de Información</b>	27/02/2018	27/02/2018	Comunidad Gral	Solicitud para el trámite de intercambio de México Universidad Autónoma de Chapingo a Colombia	Internacionalización PIAC	50d	No se dio respuesta dentro de los términos establecidos, ya que se dio respuesta hasta el día 17 de mayo.
<b>Solicitud de Información</b>	05/03/2018	05/03/2018	Comunidad Gral	COMUNICARSE CON LA OFICINA DE TESORERIA	Tesorería PIAC	1d	Se dio respuesta en el momento a través de llamada telefónica.
<b>Solicitud de Información</b>	06/03/2018	06/03/2018	Comunidad Gral	Comunicarse con la oficina de acreditación	Acreditación PIAC	1d	Se dio respuesta en el momento a través de llamada telefónica.



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**

<b>Solicitud de Información</b>	2018-03-07	2018-03-07	Comunidad Gral	Solicitud aplazamiento de semestre, Harold Andrés Cifuentes	Consejo Académico PIAC	7d	Se le dio aplazamiento temporal el 14 de marzo por respuesta de la oficina de admisiones
<b>Solicitud de Información</b>	2018-03-12	2018-03-12	Comunidad Gral	COMUNICARSE CON LA OFICINA DE TESORERÍA	Oficina de veterinaria PIAC	1d	Se dio respuesta en el momento a través de llamada telefónica.
<b>Solicitud de Información</b>	23/03/2018	23/03/2018	Comunidad Gral	Conocimiento de inscripciones segundo semestre	Admisiones PIAC	1d	Se dio respuesta el 23 de marzo donde se le dio fecha, de inscripción, valor y como ver la oferta académica.
<b>Derecho de Petición</b>	01/03/2018	01/03/2018	Comunidad Gral	DERECHO DE PETICION	Centro de idiomas y viceacadémica Ventanilla	12d	A través de documento número 40.10.50.12.073 emitido por la Universidad de los Llanos se dio la respectiva respuesta el día 15 de marzo
<b>Petición simple</b>	08/03/2018	08/03/2018	Comunidad Gral	Solicitud de verificación de título Profesional María Alejandra González Castro	Secretaria general Ventanilla	59d	No se dio respuesta dentro de los términos establecidos, ya que se dio respuesta hasta el día 07/05/2018.



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**

<b>Petición simple</b>	21/03/2018	21/03/2018	Comunidad Gral	Solicitud de verificación de título profesional DE ROGER ALEXANDER Sanabria CALDERON	Secretaria General	57d	No se dio respuesta dentro de los terminos establecidos, ya que se dio respuesta hasta el día 18 de mayo.
<b>Tramite</b>	23/03/2018	23/03/2018	Comunidad Gral	REMISION DE LA FACTURA N° 33438764	Archivo/VIC ERRECURSOS PIAC	Sin respuesta	No se le da respuesta debido a que es una factura para pagar por parte de la universidad.
<b>Solicitud de Información</b>	10/04/2018	10/04/2018	Comunidad Gral	Comunicarse con la oficina de archivo	Archivo PIAC	1d	Se dio respuesta en el momento a través de llamada telefónica.
<b>petición simple</b>	13/04/2018	13/04/2018	Comunidad Gral	Validacion titulo	Secretaria General	2d	Se validó título a través de correo electrónico el día 15 de abril



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**

<b>Solicitud de Información</b>	03/04/2018	03/04/2018	ORG. CONTROL	REMISION DE DIAGNOSTICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS CITADAS FUNCIONES EN EL COMITÉ DE MEJORAMIENTO CON EL FIN DE CORREGIR LAS DEFICIENCIAS IDENTIFICADAS EN EL DIAGNOSTICO ESTABLECIDO UN PLAZO PARA SU EJECUCION	Rectoría Ventanilla	1d	Para este tipo de solicitudes no hay necesidad de dar respuesta.
<b>Solicitud de Información</b>	16/04/2018	16/04/2018	EMMERMÉDICA	REMISION DE LA FACTURA N° BOJC-617120	VICERRECTORIOS Ventanilla	1d	No se le da respuesta debido que es una factura para pagar por parte de la universidad.

**SEGUIMIENTO AL PROTOCOLO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se establece como uno de los canales de atención al ciudadano a través de la vía telefónica de la cual se establecen las siguientes directrices:

**Protocolo atención telefónica**

- Es necesario contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Se debe saludar a quien llama de la siguiente forma: “Oficina XX, Universidad de los Llanos”, “buenos días/tardes. La persona que está atendiendo la



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**

llamada deberá pronunciar de manera clara el nombre y apellido, acto seguido preguntar el nombre del ciudadano y escuchar atentamente el objeto de la solicitud.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Es necesario que el funcionario o colaborador de la entidad hable con nitidez con buena articulación y vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- La solicitud será atendida y resuelta en la misma forma, es decir de manera verbal. No obstante, lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención le indicará la manera de presentar la solicitud. Finalizada la llamada, despedirse amablemente, llamándolo por su nombre anteponiendo la palabra “Señor”, “Señora” o “Señorita”.
- Esperar primero a que el ciudadano cuelgue el teléfono.

Eventos que pueden presentarse en la llamada telefónica:

a. Solicitud de espera de llamada

- Cuando el funcionario no conozca la respuesta y deba consultar la información a otro funcionario, se deberá explicar la razón y el tiempo aproximado que utilizará para la consulta.
- Agradecer al ciudadano por la espera imprimir este documento se convierte en copia no controlada del SIG y su uso es responsabilidad directa del usuario

b. Cuando hay necesidad de transferir la llamada:

- Explicar las razones por las cuales va a transferir la llamada.
- El funcionario destinatario de la llamada en ningún momento deberá evadir la consulta, toda vez que dichas respuestas van encaminadas a resolver la inquietud al ciudadano.

c. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.

- Permita que el ciudadano sea el primero en colgar la llamada.
- Haga seguimiento de la respuesta al ciudadano.

d. Llamadas Personales

- No se deberán tomar llamadas personales, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano. Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

**ANÁLISIS DEL RESULTADOS OBTENIDOS**

Se hace revisión de una muestra aleatoria de 24 PQRSD allegadas a la oficina



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**

de archivo y correspondencia a través del PIAC o ventanilla y se evidenciaron los siguientes resultados:

Se verifica en ventanilla 9 PQRSD allegadas a este lugar y se evidenció en dos casos que no se reportó respuesta a la oficina de archivo, por parte de las dependencias de centro de idiomas, Viceacadémica y secretaría general. En el primer caso tiene que ver sobre un derecho de petición recibido el 01 de marzo del 2018, por el cual se realizó visita en sitio y se solicita a la oficina de Viceacadémica qué tramite se le dio a este derecho de petición y a través de documento número 40.10.50.12.073 emitido por la Universidad de los Llanos se dio la respectiva respuesta el día 15 de marzo, con el tema referente al por qué se ofertaron programas técnicos laborales. Y en el segundo caso fue una solicitud allegada el día 21 de marzo con el fin de verificar el título del señor Roger Alexander Sanabria pero se argumenta que no encuentran soporte emitido por la oficina de secretaría general donde daban respuesta a esta solicitud, por esta razón se le hace la solicitud a través del correo electrónico a secretaría general enviar respuesta y a través de documento número 30.30.000612 se hace la contestación el 18 de mayo generando una respuesta tardía al solicitante por más de los 15 días reglamentados.

Como segundo aspecto se le pregunta a la oficina de archivo por el protocolo de atención al ciudadano sobre el canal de comunicación telefónico con referencia a la manera de cómo hacen control a las solicitudes que llegan por ese medio para medir la satisfacción del cliente, y se argumentó que utilizan una herramienta general denominada encuesta para todos los canales que reciben las PQRSD, también se pregunta qué clase de solicitudes reciben por teléfono y se argumentó que es para saber sobre las respuestas a las PQRSD allegadas con anterioridad. Se realiza visita al punto de atención al ciudadano y se verifican 15 PQRSD allegadas a ese lugar, de los cuales 4 no reportaron las respuestas por parte de la oficina de secretaria general, internacionalización y admisiones a la oficina de archivo, por tal razón se realizó visita en sitio a estas oficinas y se solicitó evidencia de cuándo se les dio respuesta a los solicitantes. En el primer caso se encontró que la oficina de admisiones no dio respuesta al señor Carlos Zapata del porqué no fue admitido en la segunda opción, y para el segundo caso allegado a la oficina de internacionalización no se respondió solicitud del señor Oscar Pérez para realizar proceso de intercambio de México a Colombia bajo los términos reglamentados ya que se le contestó hasta el día 17 de mayo. Y en el caso de la oficina de secretaria general no se había dado respuesta de confirmación de título del señor Roger Sanabria hasta el día 18 de mayo representando una contestación tardía ya que se tomaron más de los 15 días hábiles reglamentarios, además que no se reporta a la oficina



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**

de archivo cuándo se dio el aplazamiento de semestre al estudiante Harold Andrés Cifuentes.

**CONCLUSIONES**

- Se evidenció que de las 24 PQRSD escogidas aleatoriamente, 3 no se envió respuesta de trámite por parte de las dependencias de Jurídica, Internacionalización, admisiones y secretaría general a la oficina de archivo y correspondencia, 3 de éstas se respondieron por fuera de los términos reglamentarios que son 15 días hábiles (validación de títulos por parte de la oficina de Secretaría General y trámite de intercambio por parte de la oficina de internacionalización) y 1 no se le respondió al usuario que solicitó información (oficina de Admisiones Registro y Control).
- La ley 474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, artículo 76, especifica que la oficina de archivo y correspondencia es la encargada de tramitar y resolver las PQRSD, pero se ha evidenciado dificultad en consolidar todas las respuestas que son emitidas a otras dependencias ya que muchas de ellas no les envían copia del resultado de los trámites que hacen sobre las PQRSD.
- Se observó que durante el primer periodo cuatrimestral el tipo de petición más presentada fue solicitud de información con un total de 1003, siendo abril el mes que tuvo mayor comportamiento con 387 presentadas.
- Se observó que durante el primer periodo cuatrimestral el canal más utilizado para el reporte de PQRSD fue de manera personal con un total de 1191, siendo el mes de enero que presentó un mayor comportamiento con 339 presentadas.

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