



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

INFORME SEMESTRAL PQRS
II SEMESTRE DEL 2013

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) del segundo semestre del 2013 y elabora el presente informe.

Nota: Se hace la claridad que este informe hace referencia al II semestre del 2013 comprendido de julio a diciembre de 2013, sin embargo, no se incluye diciembre debido a la terminación de contratos antes del cierre del año, por lo anterior, los gastos incurridos durante ese mes, serán tenidos en cuenta en el informe del primer semestre del 2014.

1. OBJETIVO

Presentar los resultados obtenidos de la revisión a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante el segundo semestre del 2013, periodo comprendido de julio a diciembre del año en curso.

2. ALCANCE

Revisión y análisis de la información referente a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante el segundo semestre del 2013.

3. METODOLOGÍA APLICADA

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



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

4. MARCO NORMATIVO

- 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”*.

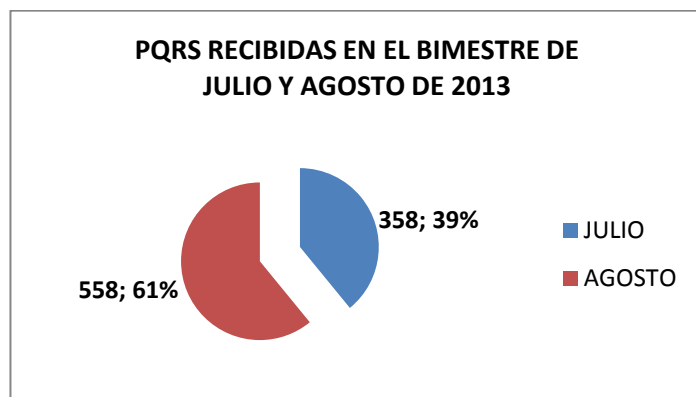
5. RESULTADOS

5.1 JULIO Y AGOSTO

PQRS RECIBIDAS EN EL BIMESTRE DE JULIO Y AGOSTO DE 2013

MES	PQRS	TOTAL PQRS RECIBIDAS
JULIO	358	916
AGOSTO	558	

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



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

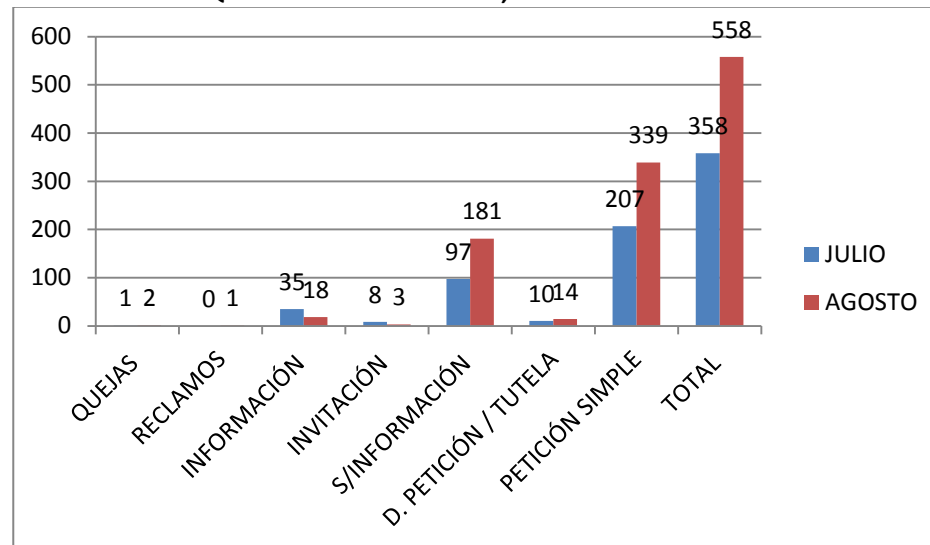
En el bimestre de julio y agosto de 2013 fueron recibidas 916 PQRS, de las cuales el 39% corresponden a julio y el 61% restante son de agosto.

CLASIFICACIÓN PQRS DE JULIO Y AGOSTO, SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

MES	QUEJAS	RECLAMOS	INFORMACIÓN	INVITACIÓN	S/INFORMACIÓN	D. PETICIÓN / TUTELA	PETICIÓN SIMPLE	TOTAL
JULIO	1	0	35	8	97	10	207	358
AGOSTO	2	1	18	3	181	14	339	558

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013

CLASIFICACIÓN PQRS DE JULIO Y AGOSTO, SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



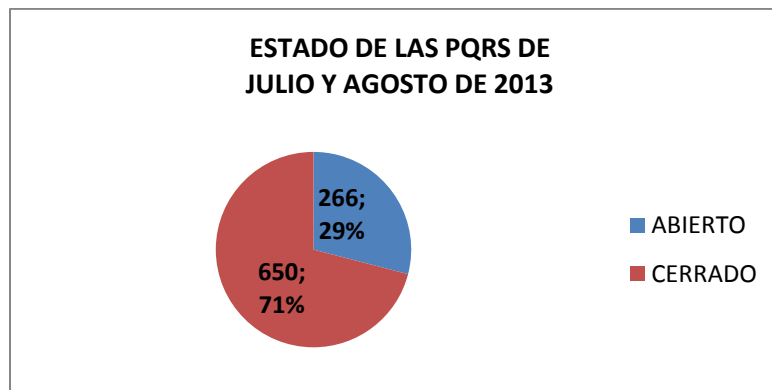
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

En el cuadro y en la gráfica anterior, con nombres Clasificación PQRS de Julio y agosto, Según el carácter de la Petición podemos observar el comportamiento de las PQRS durante los meses de julio y agosto, discriminadas según el carácter de su petición en: quejas, reclamos, información, invitación, solicitud de información, derecho de petición o tutela y petición simple.

ESTADO DE LAS PQRS DE JULIO Y AGOSTO

MES	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
JULIO	94	264	358
AGOSTO	172	386	558
TOTAL	266	650	916

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



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

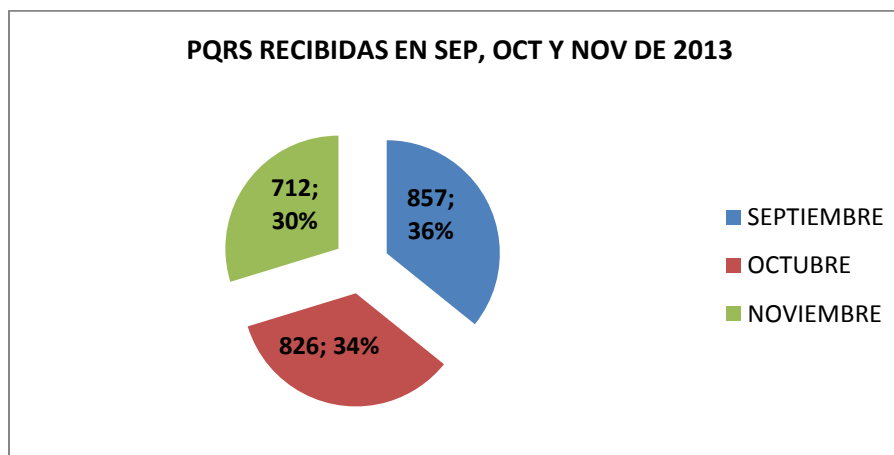
En el periodo comprendido de julio y agosto de 2013 se recibieron 916 PQRS de las cuales el 29% se encuentran abiertas y el 71% cerradas. Para más detalle ver cuadro anterior.

5.2 SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE

PQRS RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2013

MES	PQRS	TOTAL PQRS RECIBIDAS
SEPTIEMBRE	857	2395
OCTUBRE	826	
NOVIEMBRE	712	

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



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

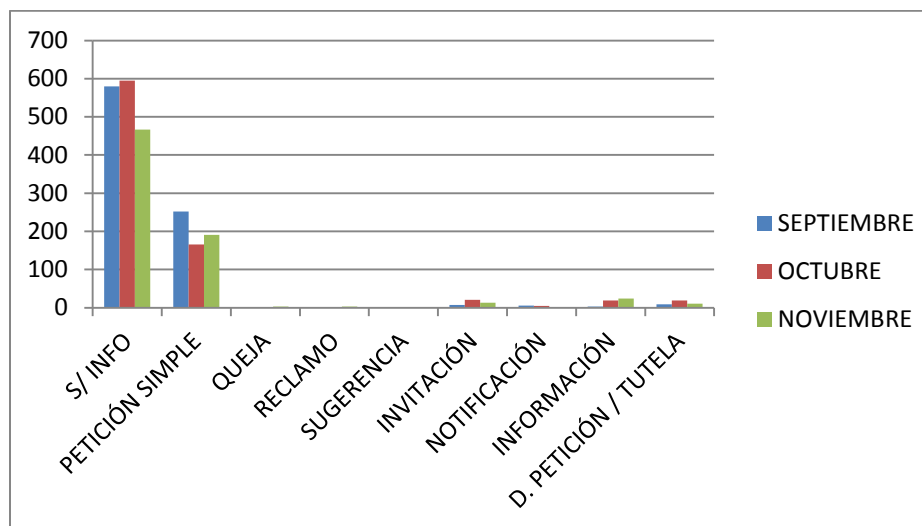
En el trimestre de septiembre, octubre y noviembre de 2013 fueron recibidas 2395 PQRs, de las cuales el 36% corresponden a septiembre, el 34% a octubre y el 30 % a noviembre.

CLASIFICACIÓN PQRs, SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

MES	S/ INFO	PETICIÓN SIMPLE	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	INVITACIÓN	NOTIFICACIÓN	INFORMACIÓN	D. PETICIÓN / TUTELA	TOTAL
SEPTIEMBR E	580	252	0	0	0	7	6	3	9	857
OCTUBRE	595	166	0	0	1	21	5	19	19	826
NOVIEMBRE	467	191	3	3	0	13	0	24	11	712

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC
12 DE 2013

CLASIFICACIÓN PQRs DE SEPT, OCT Y NOV, SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



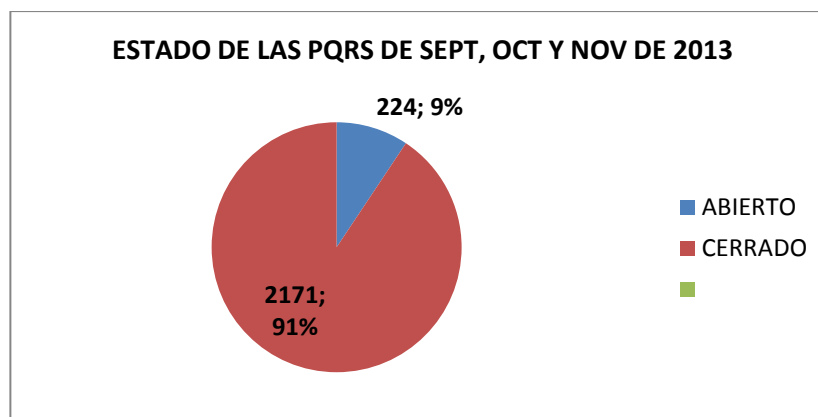
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT 892.000757-3
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

En el cuadro y en la gráfica anterior, con nombres Clasificación PQRS de septiembre, octubre y noviembre, según el carácter de la petición, podemos observar el comportamiento de las PQRS durante los meses en mención, discriminadas según el carácter de su petición en: Solicitud de información, petición simple, queja, reclamo, sugerencia, invitación, notificación, información y derecho de petición o tutela.

**ESTADO DE LAS PQRS DE SEPT, OCT Y
NOV DE 2013**

MES	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
SEPTIEMBRE	39	818	857
OCTUBRE	63	763	826
NOVIEMBRE	122	590	712
TOTAL	224	2171	2395

FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



FUENTE DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL DIC 12 DE 2013



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

En el periodo comprendido de septiembre a noviembre de 2013 se recibieron 2395 PQRS de las cuales el 91% se encuentran cerradas y el 9 % abiertas. Para más detalle ver cuadro anterior.

6. CONCLUSIONES U OBSERVACIONES GENERALES

Se revisó la información referente a las PQRS presentadas en la Universidad de los Llanos durante el segundo semestre del 2013, periodo comprendido de julio a noviembre del año en curso, encontrando que para el primer bimestre (Julio y agosto de 2013) objeto de análisis el número de PQRS abiertas era considerable ya que de 916 PQRS 266 estaban en el estado abierto, equivalentes al 29 %, mientras que para el trimestre de septiembre, octubre y noviembre, la situación cambió notablemente, encontrando que de 2395 PQRS presentadas, sólo el 9% quedan abiertas a la fecha y el 91% restantes fueron atendidas satisfactoriamente y cerradas.

Lo anterior, muestra la mejora en la atención al ciudadano y en la respuesta a las PQRS presentadas.

Al respecto la Dra. LUZ SAIDA ARIAS, Jefe de gestión documental agrega que la mayoría de las PQRS que a la fecha quedan abiertas, son consecuencia del manejo manual del seguimiento a las mismas, ya que actualmente, la alimentación y clasificación de éstas se realiza a través del programa Access el cual no permite realizar 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.

En consecuencia, se le expone a la Dra. Luz Saida Arias que se debe concientizar 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



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

mal entendidos al respecto, situación que podría ser solucionada al 100% en caso de contar con un programa que permita generar alertas para el seguimiento a las respuestas o ausencia de las mismas en tiempo real, mientras esto sucede se debe hacer el recuento y seguimiento manual al estado de las mismas.

Se espera que para la vigencia 2014 se cuente con un programa que permita generar alertas para el seguimiento a las respuestas o ausencia de las mismas en tiempo real.

En Constancia el presente informe se firma en Villavicencio el 19 de diciembre de 2013 por:

MARLEN MÓJICA GARZÓN
Asesora, Oficina de Control Interno
UNILLANOS

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