



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 2015

KATHERINE ROSARIO AYA MALDONADO

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SEGUIMIENTO
VILLAVICENCIO
28 MAYO DE 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 darle cumplimiento a este objetivo es muy importante 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. 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.

Con la información recolectada se analizó la siguiente información de los meses enero, febrero, marzo y abril de 2015.

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

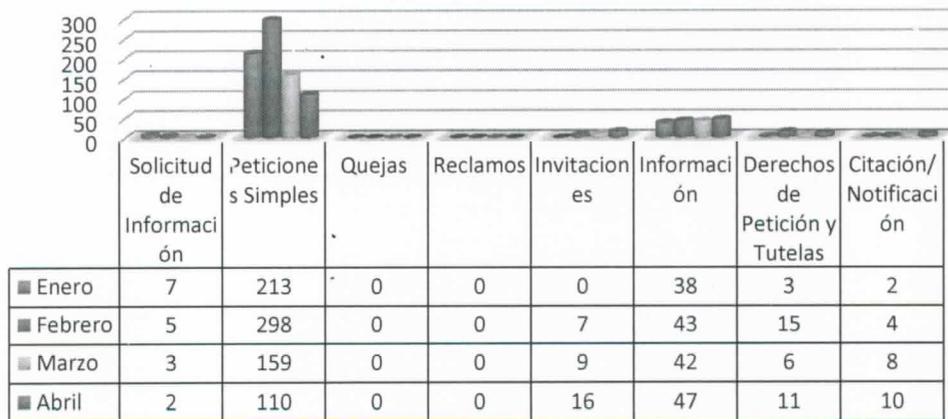
Oficina Asesora de Control Interno y Gestión
La Universidad de cara a la Sociedad

INFORME DE SEGUIMIENTO

OBSERVACIONES.

La oficina de archivo y correspondencia envió oportunamente el consolidado de los meses de enero, febrero marzo y abril de 2015 para evidenciar las PQR recibidas en el cuatrimestre del presente año.

PETICIONES



MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								TOTAL
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/Notificación	
ENERO	7	213	0	0	0	38	3	2	
TOTAL	7	213	0	0	0	38	3	2	263
FEBRERO	5	298	0	0	7	43	15	4	
TOTAL	5	298	0	0	7	43	15	4	372
MARZO	3	159	0	0	9	42	6	8	
TOTAL	3	159	0	0	9	42	6	8	227
ABRIL	2	110	0	0	16	47	11	10	
TOTAL	2	110	0	0	16	47	11	10	196



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

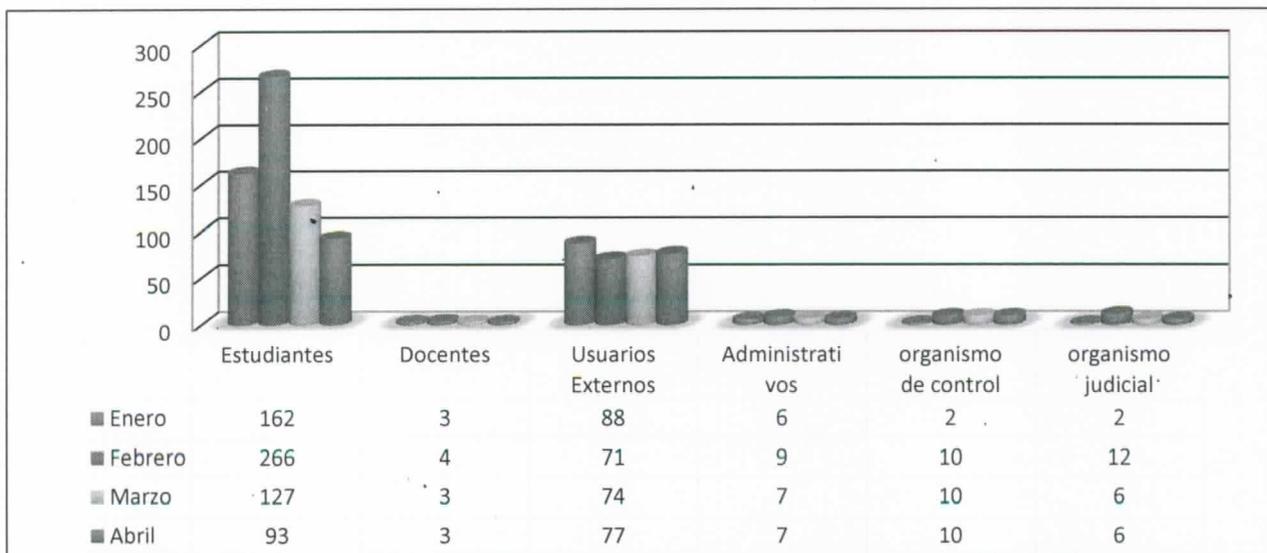
NIT 892.000757-3

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

INFORME DE SEGUIMIENTO

Para los meses de enero, febrero, marzo y abril se presentaron 1058 peticiones en las diferentes solicitudes como lo demuestra el cuadro anterior. Con relación al segundo semestre del año 2014 que fueron 937 se presentó un incremento del 11.43% de las peticiones, no se generaron peticiones de quejas y reclamos para el primer cuatrimestre del 2015.

TIPO DE USUARIO



MES / Tema	TIPO DE USUARIO						TOTAL
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial	
ENERO	162	3	88	6	2	2	
TOTAL	162	3	88	6	2	2	263
FEBRERO	266	4	71	9	10	12	
TOTAL	266	4	71	9	10	12	372
MARZO	127	3	74	7	10	6	
TOTAL	127	3	74	7	10	6	227
ABRIL	93	3	77	7	10	6	
TOTAL	93	3	77	7	10	6	196



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

El mayor número de peticiones para el primer cuatrimestre del 2015, se presentó por parte de los estudiantes con 648, siendo el mes de febrero con 266 el más alto durante el periodo mencionado.



MES / Tema	TIPO		TOTAL
	ACADEMICO	ADTIVO	
ENERO	213	50	
TOTAL	213	50	263
FEBRERO	293	79	
TOTAL	293	79	372
MARZO	156	71	
TOTAL	156	71	227
ABRIL	108	88	
TOTAL	108	88	196

El tipo de peticiones académicas fueron las más alta con un 72.7% correspondiente a los meses en mención, siendo el mes de febrero el más alto ya que se da inicio a las actividades académicas.





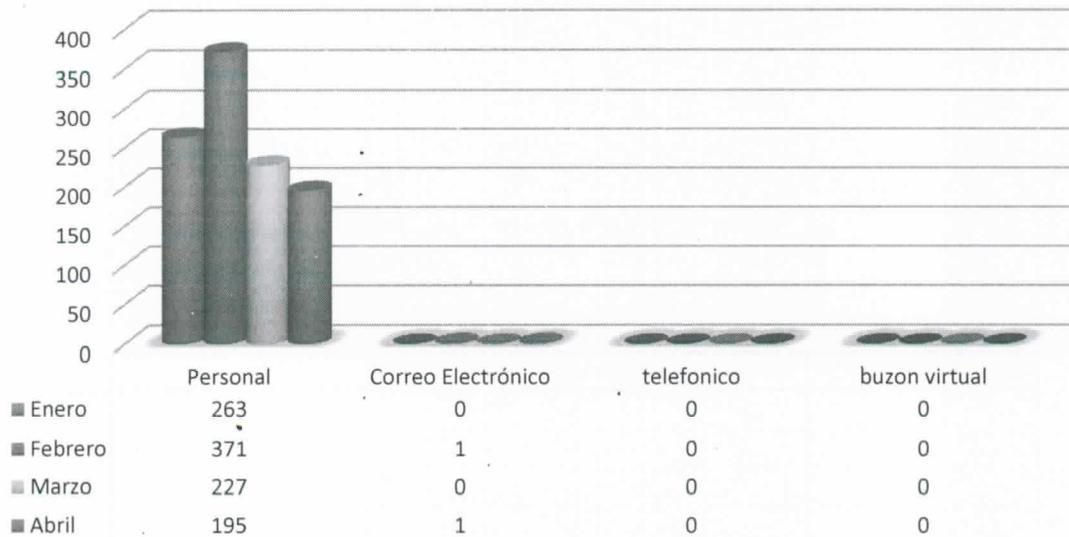
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

NIT 892.000757-3

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

INFORME DE SEGUIMIENTO

CANAL DE ATENCIÓN



MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN				TOTAL
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón virtual	
ENERO	263	0	0	0	
TOTAL	263	0	0	0	263
FEBRERO	371	1	0	0	
TOTAL	371	1	0	0	372
MARZO	227	0	0	0	
TOTAL	227	0	0	0	227
ABRIL	195	1	0	0	
TOTAL	195	1	0	0	196

Los canales de petición más usados fueron el personal y el correo electrónico, el personal con 1056 y el otro canal con 2.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Commutador 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

CARÁCTER DE LA PETICIÓN	TOTAL	DIFERENCIA %	ESTADO
ENERO	263	29,3	Incremento
FEBRERO	372		
FEBRERO	372	38,98	Reducción
MARZO	227		
MARZO	227	13,66	Reducción
ABRIL	196		

Hubo un cambio significativo en el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos durante el primer cuatrimestre del 2015, en el mes de enero a febrero se incrementaron en un 38.98% y a partir de febrero, marzo y abril se redujeron.

MES / Tema	ESTADO		TOTAL
	ABIERTO	CERRADO	
ENERO	124	139	
TOTAL	124	139	263
FEBRERO	156	216	
TOTAL	156	216	372
MARZO	95	132	
TOTAL	95	132	227
ABRIL	77	119	
TOTAL	77	119	196



Con relación al cuatrimestre del 2015 se evidencia el estado de las peticiones de la siguiente manera: peticiones abiertas 452, peticiones cerradas 606 para un total de 1058 peticiones.





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 en enero, febrero, marzo y abril de 2015 se recibieron 1058 PQR quedando 452 peticiones abiertas y 606 peticiones cerradas.

Firmas:

Katherine Aya

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
Katherine Rosario Aya Maldonado

José Isaías Peña Rodríguez

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
José Isaías Peña Rodríguez

