



INFORME DE LAS PQRS TRAMITADAS DURANTE EL II CUATRIMESTRE MAYO ó AGOSTO DE 2013

(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5° de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 ñ 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 Universidadö)

En el marco de la implementación de procesos de calidad en la Universidad de los Llanos, el objetivo principal de este informe es convertirse en una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, pues permite conocer la percepción y el grado de satisfacción que la Comunidad Unillanista y Comunidad en General tiene acerca de los servicios.

El siguiente Informe muestra el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre los 01 de Mayo al 30 de Agosto del 2013, clasificadas de la siguiente forma: Quejas, Reclamos, Información, Invitación, Solicitudes de Información, Derechos de Petición/Tutelas y Peticiones Simples el cual fue de 2310 solicitudes.

A continuación se presentan diferentes gráficas de los estados de las PQRS, atendidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano %PIAC+ Sede Barcelona y Urbana, así como en la Ventanilla de Correspondencia de la Universidad de los Llanos, durante el período comprendido mencionado.

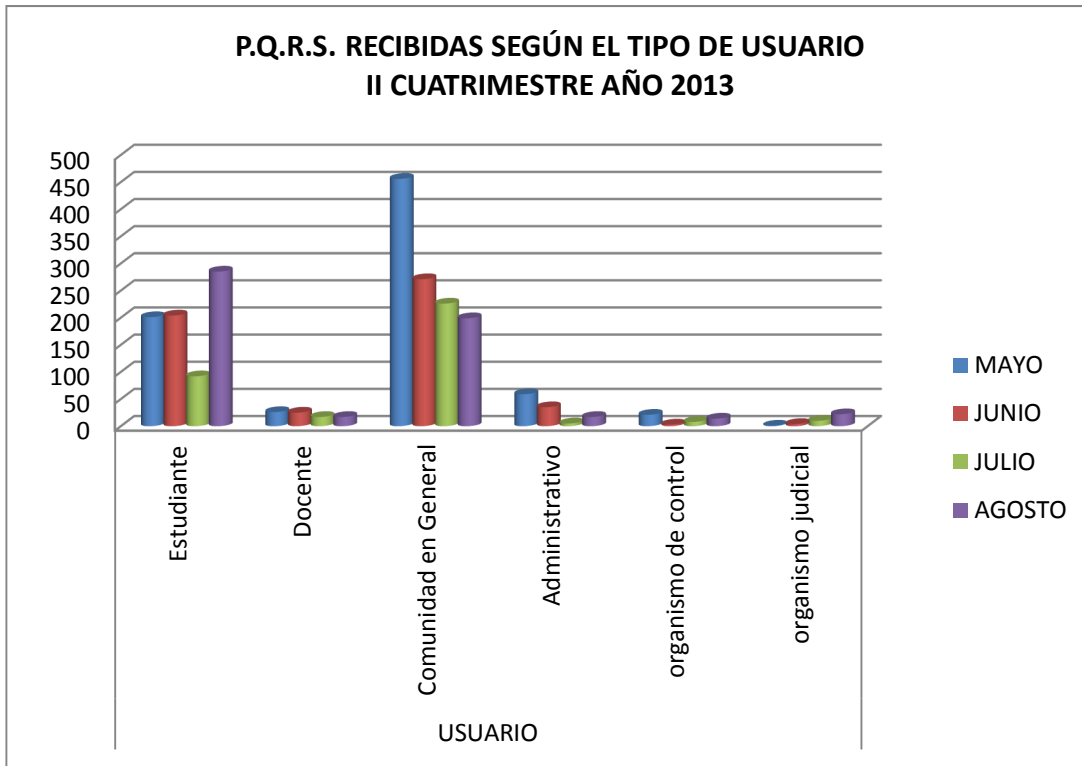
CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

MES / Tema	USUARIO					
	Estudiante	Docente	Comunidad en General	Administrativo	organismo de control	organismo judicial
MAYO	201	26	456	59	21	1
JUNIO	204	25	271	35	3	4
JULIO	92	17	226	5	8	10
AGOSTO	285	17	199	17	14	22
TOTAL	782	85	1244	116	46	37

En esta grafica se evidencia la cantidad y tipo de usuarios de acuerdo a las PQRS, atendidas entre los meses de mayo y agosto del 2013, tenemos: 782 Estudiantes, 85 Docentes, 1244 Comunidad en General, 116 Personal Administrativo, 46 Organismos de Control y 37 de Organismos Judiciales, para un Total de 2310 PQRS. En los Puntos PIAC la mayor población atendida es la estudiantil, en la ventanilla de Correspondencia, hay mayor afluencia de la Comunidad en General.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

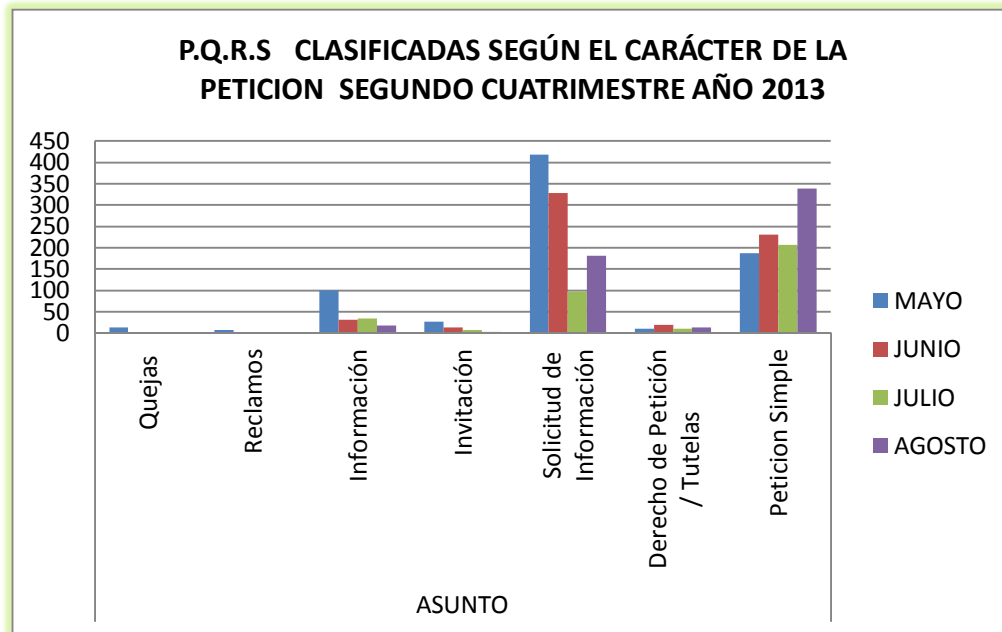


CLASIFICACIÓN DE P.Q.R.S. SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

MES / Tema	ASUNTO						
	Quejas	Reclamos	Información	Invitación	Solicitud de Información	Derecho de Petición / Tutelas	Peticion Simple
MAYO	13	7	101	27	418	11	187
JUNIO	2	2	32	14	329	20	231
JULIO	1	0	35	8	97	10	207
AGOSTO	2	1	18	3	181	14	339
TOTAL	18	10	186	52	1025	55	964



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General



Las quejas recibidas durante este periodo Mayo . Agosto de 2013, están relacionadas con problemas para acceder a la plataforma de la Universidad a realizar el proceso de inscripción o de matrícula, falta de equipos en los laboratorios, mala atención por parte de los servidores, que no se contesta el teléfono y por ende no se facilita el acceso a la información.

La totalidad de las solicitudes de información recibidas telefónicamente son respondidas de manera inmediata a través de la misma vía.

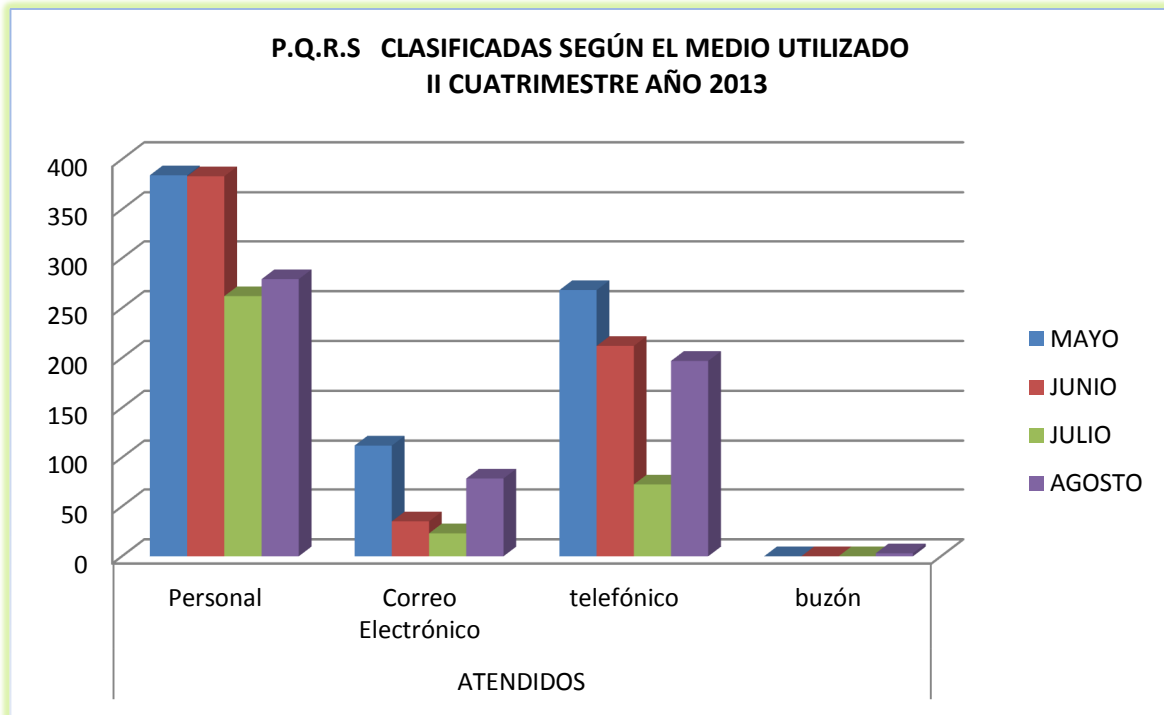
RECEPCIÓN DE PQR SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

MES / Tema	MEDIO UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón
MAYO	384	112	268	0
JUNIO	383	35	212	0
JULIO	262	23	73	0
AGOSTO	279	79	197	3
TOTAL	1308	249	750	3



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

En esta grafica se puede apreciar los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQRS, para el periodo comprendido entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, así: Personal 1308, Correo Electrónico 249, Telefónico 750, Buzón 3. Para un Total de 2310 PQRS. En el punto PIAC, la mayor recepción de las solicitudes fue vía telefónica, en la Ventanilla de Correspondencia, las peticiones y solicitudes se hacen personalmente mediante oficios generalmente.



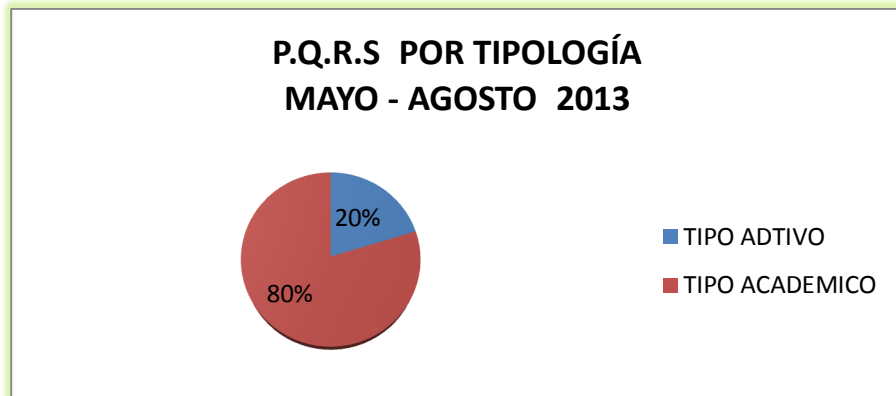
**CARACTER DE LAS PQRS RECIBIDAS ENTRE
MAYO Y AGOSTO -2013**

MES / Tema	TIPO	
	ADTIVO	ACADEMICO
MAYO	119	645
JUNIO	111	519
JULIO	119	239
AGOSTO	119	439
TOTAL	468	1842



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

En esta gráfica se observa el Carácter de las PQRS, entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, así: Académico 1842 y Administrativo 468, para un Total de 2310 PQRS atendidas. El 80% de las solicitudes fueron de carácter académico.



ESTADO DE LAS PQRS PERIODO MAYO - AGOSTO -2013

En esta gráfica se observa la cantidad de beneficiarios de acuerdo al estado de las PQRS atendidas en los diferentes puntos de la Universidad entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, del total de solicitudes 1876 están cerradas, las cuales representan el 81%.

**P.Q.R.S CLASIFICADAS SEGÚN EL ESTADO
II CUATRIMESTRE AÑO 2013**

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
MAYO	82	682
JUNIO	86	544
JULIO	94	264
AGOSTO	172	386
TOTAL	434	1876



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General



En los Puesto de Información al Ciudadano PIAC (Sede Barcelona y Sede Urbana), la mayor cantidad de requerimientos obedecen a solicitudes de información+ relacionadas con información institucional, especialmente sobre los programas académicos de pregrado y postgrado y los diferentes cursos que ofrece la Universidad.

En el punto de Ventanilla de Correspondencia, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a peticiones simples+, relacionadas con dificultades para la inscripción de una asignatura, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo, reintegros, transferencias y homologaciones.

Adicionalmente se anexa a este informe una prueba piloto de una ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO aplicada a estudiantes y comunidad en general, con el propósito de evaluar la satisfacción del servicio recibido por parte de funcionarios adscritos a diferentes oficinas académicas y administrativas de la Institución. Los resultados de este primer ejercicio se proyectó aplicar 200 encuestas de acuerdo al tamaño de la población, pero solo se recibieron 123 correctamente diligenciadas y 2 que no se pudieron tabular por errores en el diligenciamiento de la misma.

Es de anotar que ha habido cierta renuencia tanto por parte de algunos funcionarios en las dependencias, como en los estudiantes para el diligenciamiento de dichas encuestas, razón por la cual sería conveniente contar con el acompañamiento por parte de las Oficinas de Control Interno y el SIG para adelantar de la mejor forma posible los objetivos propuestos en cuanto a mejorar y renovar **la Calidad del Servicio**.

Informe presentado por

LUIS EDUARDO MARÍN GÓMEZ
Secretario General

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena ó PGI ó Correspondencia y Archivo

Fuente: Estadísticas Puesto de Atención PQRS Sede Barcelona y Sede Urbana y Base de Datos Oficina de Correspondencia y Archivo



INFORME ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

	UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	CÓDIGO: FO-COM-03	
	PROCESO DE COMUNICACIONES	VERSIÓN: 01	PAGINA: 7 de 1
	FORMATO ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO	FECHA: 15/02/2013	
		VIGENCIA: 2013	

Señor usuario, agradecemos su tiempo para diligenciar esta encuesta. Su colaboración será de gran ayuda para la mejora de nuestros servicios.

*** TIPO DE USUARIO/CLIENTE**

Estudiante <input type="checkbox"/>	Docente <input type="checkbox"/>	Administrativo <input type="checkbox"/>	Externo <input type="checkbox"/>	Org. de Control <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	----------------------------------	---	----------------------------------	--

*** UNIDAD O PROCESO AL QUE VA DIRIGIDO LA ENCUESTA**

Oficina de Admisiones <input type="checkbox"/>	Bienestar Universitario <input type="checkbox"/>
Asuntos Docentes <input type="checkbox"/>	Oficina de Sistemas <input type="checkbox"/>
Of. de Correspondencia <input type="checkbox"/>	Tesorería <input type="checkbox"/>
Rectoría <input type="checkbox"/>	PQRS <input type="checkbox"/>
Otro (cual) _____	

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo a lo siguiente:

- | | | |
|-----------------|--------------------|----------------------------|
| 1. Insatisfecho | 2. Poco satisfecho | 3. Medianamente satisfecho |
| 4. Satisfecho | 5. Complacido | NS/NC No Sabe/No Responde |

* Campos obligatorios

	1	2	3	4	5	NS/NR
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	O	O	O	O	O	O
2. La Unidad o Proceso realizó la labor esperada	O	O	O	O	O	O
3. El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudarlo.	O	O	O	O	O	O
4. Recibió un trato amable y considerado de parte del personal	O	O	O	O	O	O
5. El personal demuestra tener las aptitudes y conocimientos para las tareas que tiene que realizar.	O	O	O	O	O	O

Si desea realizar alguna observación sobre el servicio/unidad puede utilizar el BUZÓN DE SUGERENCIAS activado en el PORTAL de la Universidad <http://web.unillanos.edu.co/index.php/pqr.html>



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESULTADO ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO POR PREGUNTA Y TOTAL

PREGUNTAS	ADMISIONES	TESORERIA	PREU	P.Q.R.S	SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CORRESPONDENCIA	BIENESTAR UNIVERSITARIO	BIBLIOTECA	OFICINA DE SISTEMAS	PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	FAC. CIENCIAS ECONÓMICAS
1	2,40	3,60	4,40	4,66	5,00	4,25	3,14	4,67	1,00	5,00	5,00
2	3,07	3,80	4,67	4,66	5,00	4,00	3,29	4,33	1,00	5,00	4,40
3	2,77	3,60	4,87	4,66	5,00	4,25	4,43	4,67	1,00	5,00	5,00
4	2,53	3,60	4,87	4,68	5,00	4,00	4,43	5,00	1,33	5,00	5,00
5	3,03	3,80	4,67	4,66	5,00	4,25	3,57	5,00	1,33	5,00	5,00
	2,76	3,68	4,69	4,66	5,00	4,15	3,77	4,73	1,13	5,00	4,88

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a Estudiantes en el mes de agosto 2013



**RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
APLICADO A ESTUDIANTES Y COMUNIDAD EN GRAL
AGOSTO DE 2013**

UNIDAD U OFICINA	RESULTADO
OFICINA DE SISTEMAS	1,13
ADMISIONES	2,77
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3,77
TESORERÍA	3,68
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,15
P.Q.R.S.	4,66
PREU	4,69
BIBLIOTECA SEDE URBANA	4,73
FAC. CIENCIAS ECONÓMICAS	4,88
SECRETARIA GRAL	5,00
PROG. ADMÓN DE EMPRESAS	5,00

