



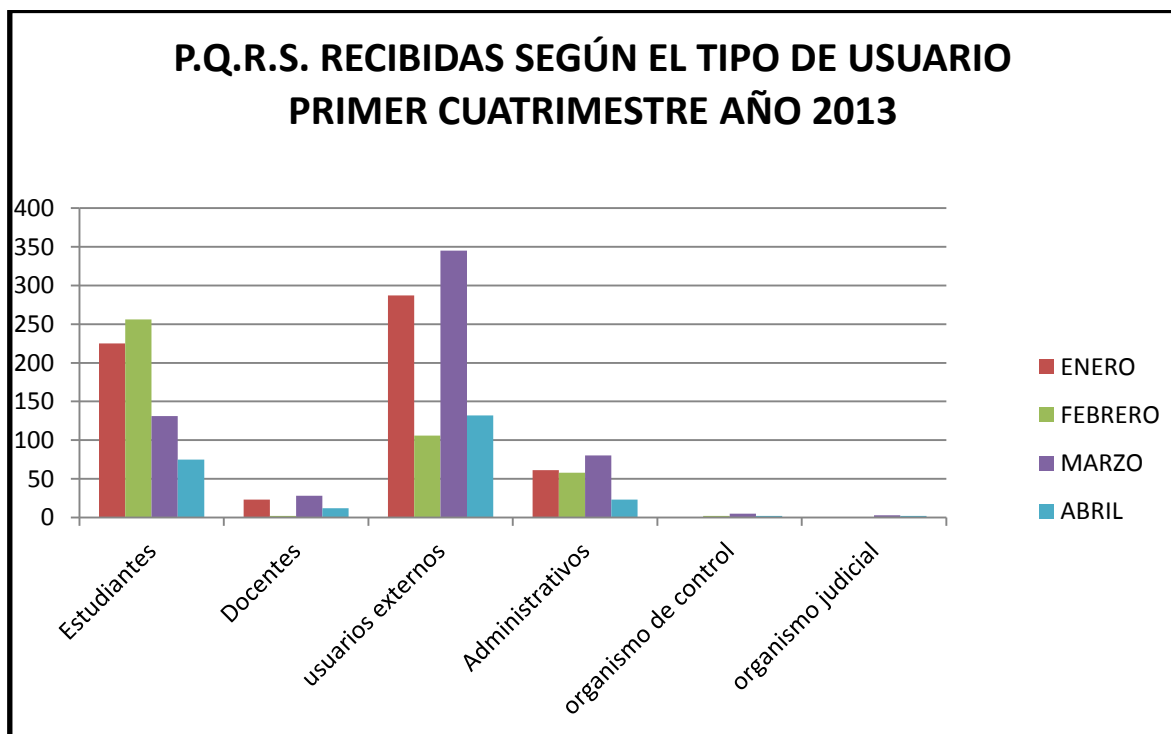
**INFORME DE LAS PQRS TRAMITADAS
DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2013**

(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5° de la Resolución Rectoral No. 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”)

La siguiente tabla muestra el total de PQRS recibidas en el puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. y en la Oficina de Correspondencia durante el período comprendido entre enero y abril de 2013 clasificadas en: Solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

MES	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	225	23	287	61	0	0
FEBRERO	256	2	106	58	2	0
MARZO	131	28	345	80	5	3
ABRIL	75	12	132	23	2	2
TOTAL	687	65	870	222	9	5

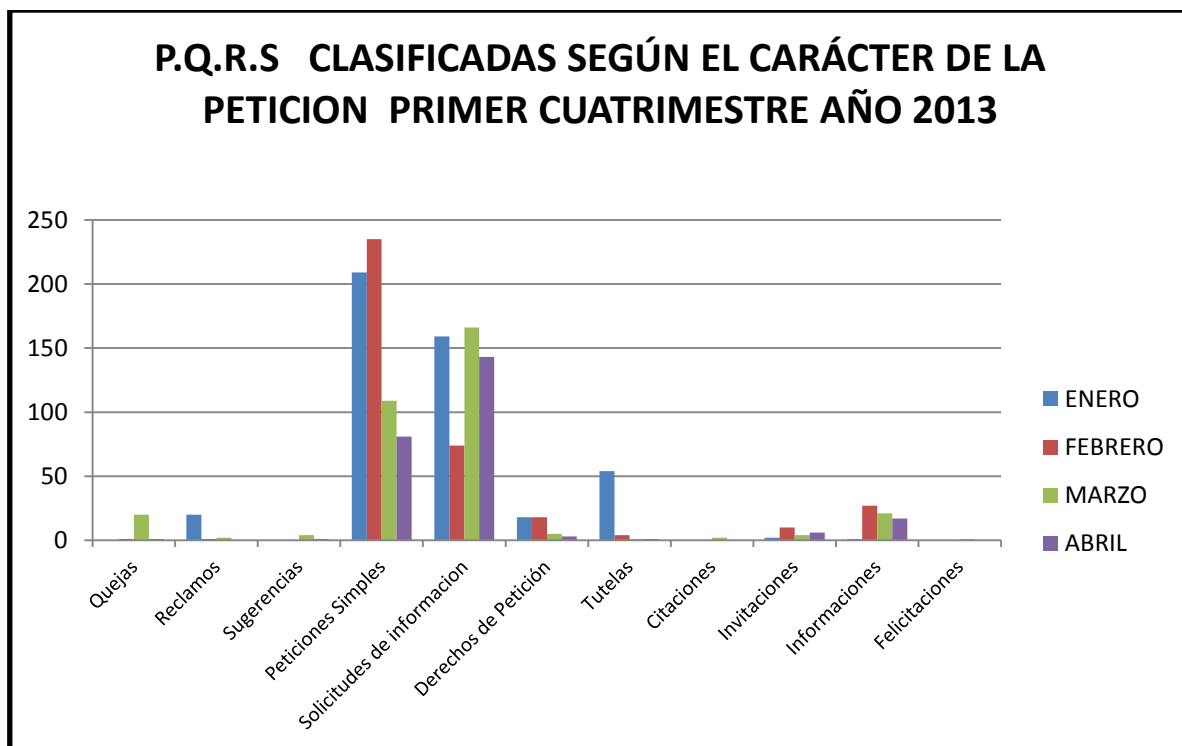




CLASIFICACIÓN DE P.Q.R.S. SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

CARÁCTER DE LA PETICIÓN

MES	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Peticiones Simples	Solicitudes de informacion	Derechos de Petición	Tutelas	Citaciones	Invitaciones	Informaciones	Felicitaciones
ENERO	0	20	0	209	159	18	54	0	2	1	0
FEBRERO	1	1	0	235	74	18	4	0	10	27	0
MARZO	20	2	4	109	166	5	1	2	4	21	1
ABRIL	1	0	1	81	143	3	1	0	6	17	0
TOTAL	22	23	5	634	542	44	60	2	22	66	1

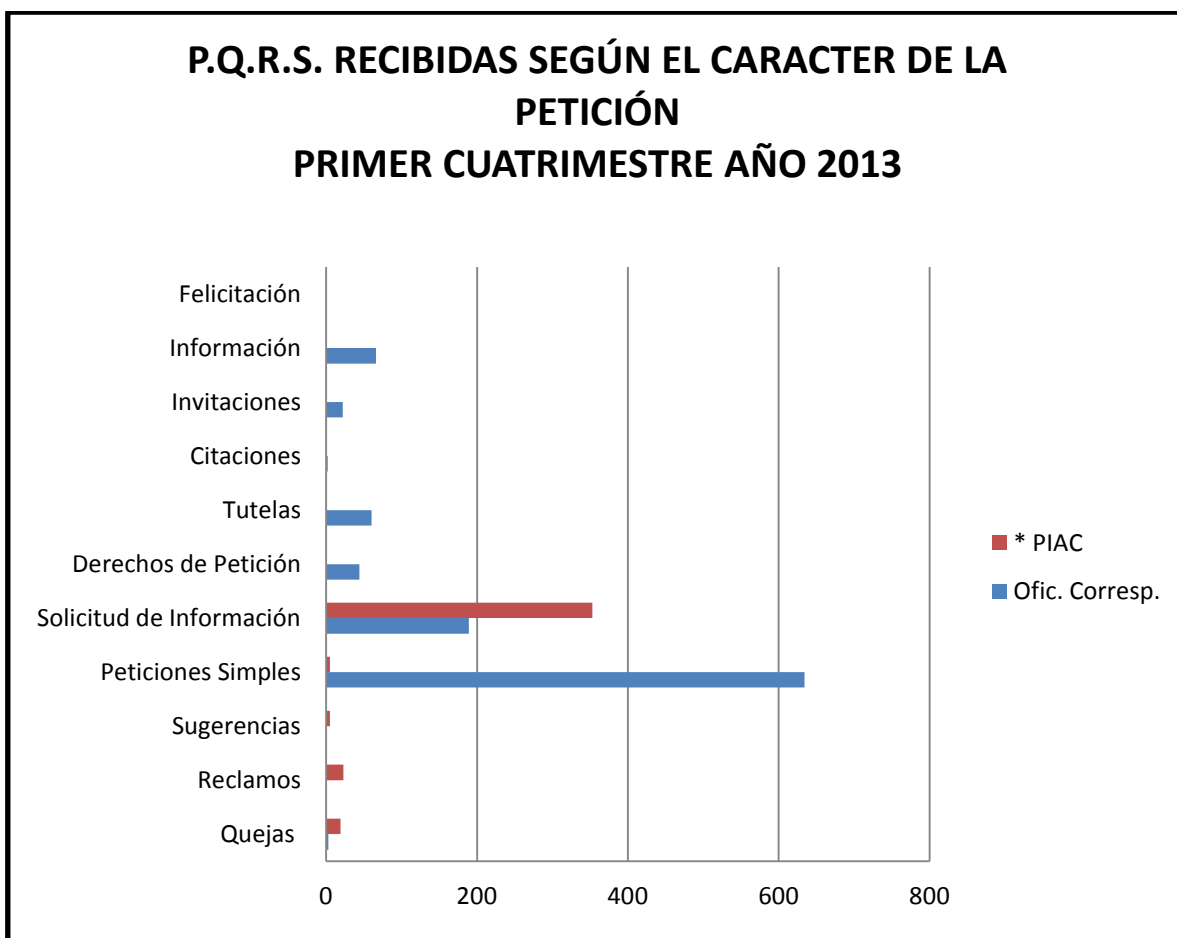




CLASIFICACION SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

PUNTO DE RECEPCIÓN	Quejas	Reclamos	Sugere- ncias	Peticiones Simples	Solicitud de Información	Derechos de Petición	Tutelas	Citacio nes	Invitacio nes	Informac ión	Felicita ción
Oficina Corresp. y Archivo	3	0	0	634	189	44	60	2	22	66	1
*PIAC	19	23	5	5	353	0	0	0	0	0	0

* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

De las PQRS recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2013, se observa que:

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, la mayor cantidad corresponde a “solicitudes de información” relacionadas con información general institucional, especialmente sobre los programas académicos de pregrado y postgrado y los diferentes cursos que ofrece la Universidad.

En el **punto de atención de Correspondencia**, la mayor cantidad recepcionada corresponde a “peticiones simples”, relacionadas con dificultades para la inscripción de una asignatura, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo, reintegros, transferencias y homologaciones.

Durante el período informado se presentaron 60 tutelas de las cuales 54 corresponden al mes de enero, todas tutelando el Debido proceso electoral, contra el Consejo Superior Universitario, el Consejo Electoral y la Universidad de los Llanos frente al proceso de elección del Representante de los Estudiantes ante el Consejo Superior Universitario.

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

Finalmente, respecto a las quejas presentadas en el **punto de correspondencia** se recibieron tres: Una (por presunto acoso laboral), otra (por posibles irregularidades en devolución de dineros por concepto de matrícula) y otra de un pensionado (por posible mal liquidación de su retroactivo y pensión de vejez).

En el **puesto PIAC** se presentaron 19 quejas, relacionadas con los problemas para que se atiendan las llamadas telefónicas, interpuesta en su mayoría por docentes de Hora Cátedra, quienes se quejan porque en muchas ocasiones los teléfonos no sirven y cuando sirven en las oficinas no contestan y cuando contestan levantan el teléfono y luego cuelgan, impidiendo acceder a la información y a que se atiendan sus inquietudes. Otra queja se refiere al incumplimiento de los horarios por parte de Tesorería, lo cual interfiere con los tiempos disponibles de los usuarios, haciendo que se congestione el sitio y se perjudiquen con los rayos de sol, pues es la única opción para pagar los exámenes de la clínica veterinaria.

Informe presentado por

LUIS EDUARDO MARÍN GÓMEZ
Secretario General

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena – PGI – Correspondencia y Archivo
Fuente: Estadísticas Puesto de Atención PQRS y Base de Datos Oficina de Correspondencia y Archivo