



INFORME DE LAS PQRS TRAMITADAS DURANTE EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2014

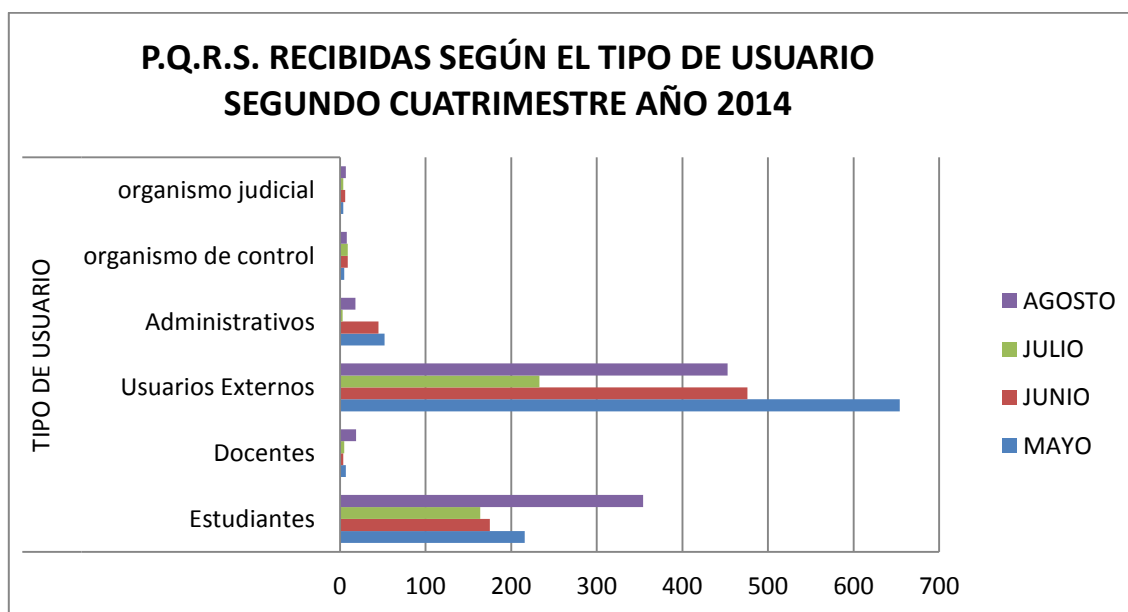
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5° de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012
“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

En el presente informe se presenta un resumen detallado de las 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 los meses de mayo y agosto de 2014.

La siguiente tabla clasifica las P.Q.R.S. según el tipo de usuario como: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

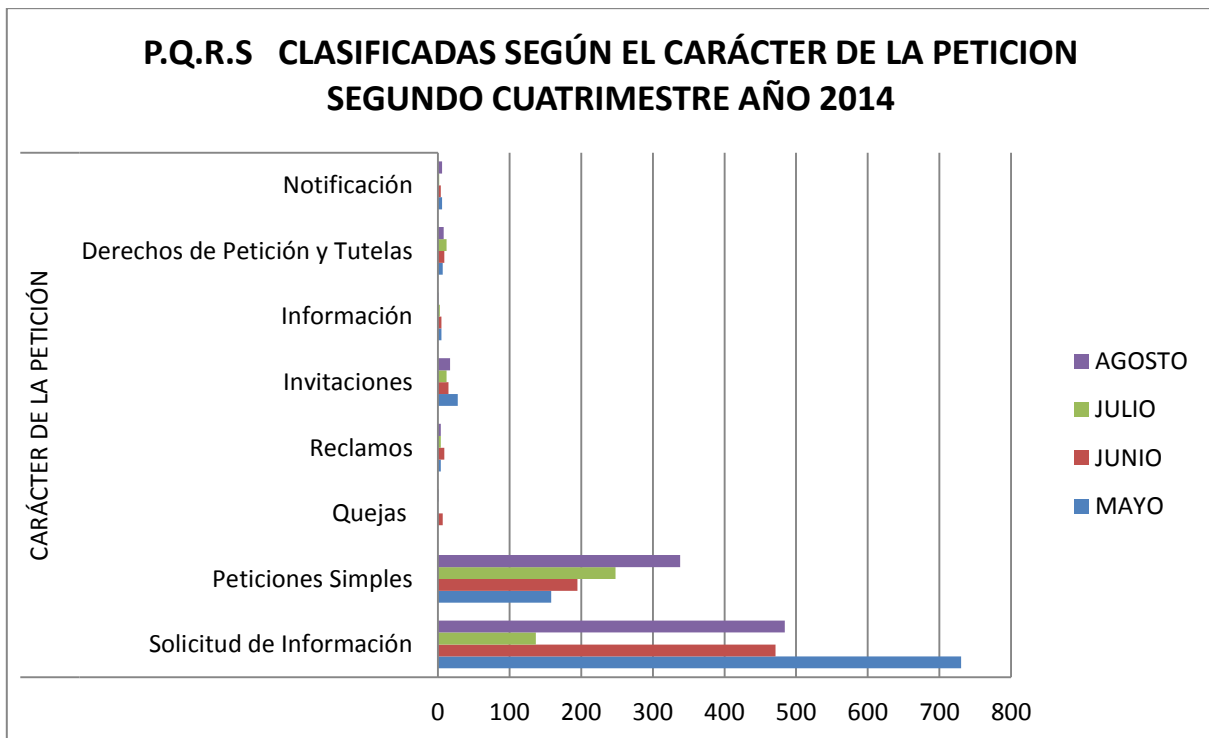
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
MAYO	216	7	654	52	5	4
JUNIO	175	4	476	45	9	6
JULIO	164	5	233	3	9	4
AGOSTO	354	19	453	18	8	7
TOTAL	909	35	1816	118	31	21





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

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Notificación
MAYO	730	158	0	4	28	5	7	6
JUNIO	471	196	7	9	15	5	10	4
JULIO	137	248	0	4	12	3	12	2
AGOSTO	484	338	1	4	17	1	8	6
TOTAL	1822	938	8	21	72	14	37	18



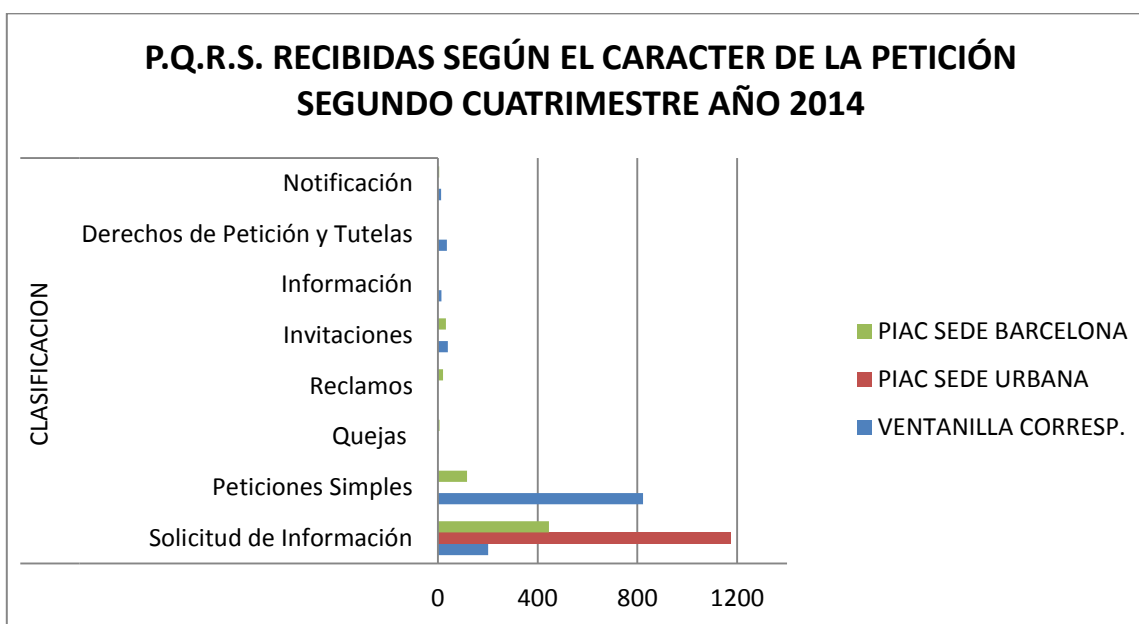


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

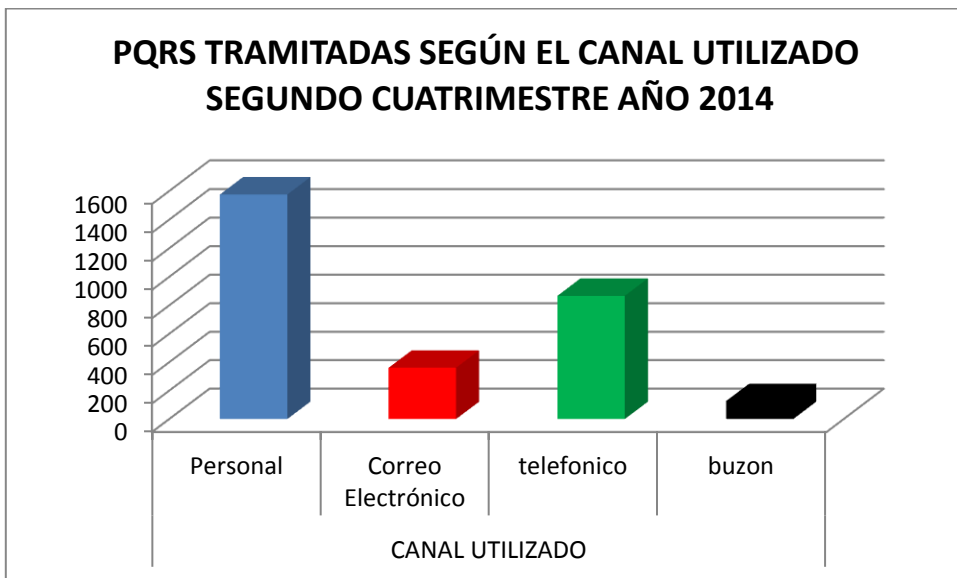
MES / Tema	CLASIFICACION							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Notificación
VENTANILLA CORRESP.	202	822	1	0	40	14	36	13
PIAC SEDE URBANA	1175	0	0	0	0	0	0	0
PIAC SEDE BARCELONA	445	117	7	21	32	0	0	5

* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano.



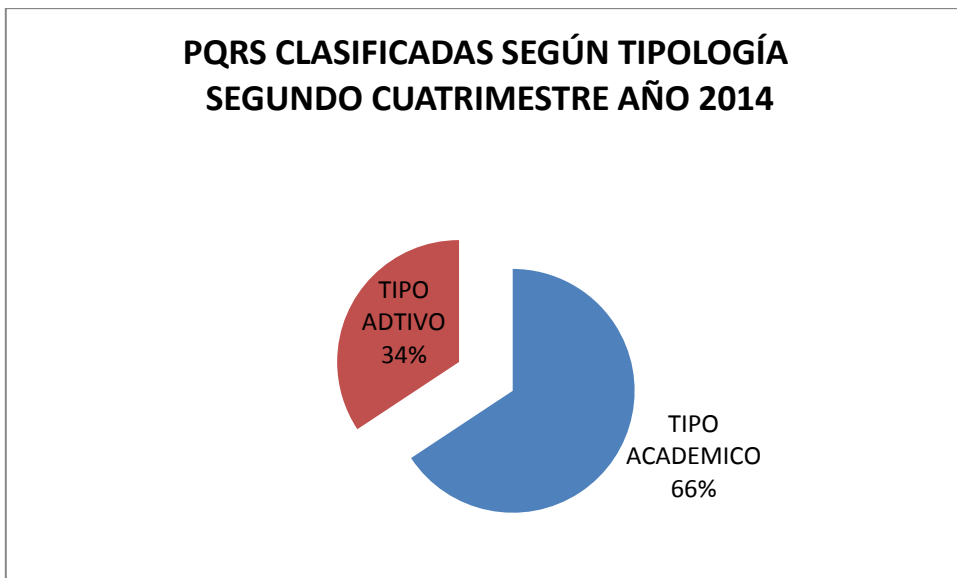
Respecto al canal utilizado para interponer una PQRS en la Universidad de los Llanos durante el periodo mayo– agosto de 2014, el 54% prefiere el canal personal, el 30% prefiere el medio telefónico. El correo electrónico lo utiliza el 12%, en tanto que un 4% utiliza el buzón virtual.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	buzón
TOTAL	1575	361	867	127



De las PQRS tramitadas durante el segundo cuatrimestre del año 2014, 1925 tratan temas académicos, equivalentes al 66% y 1005 temas administrativos, equivalentes al 34%.

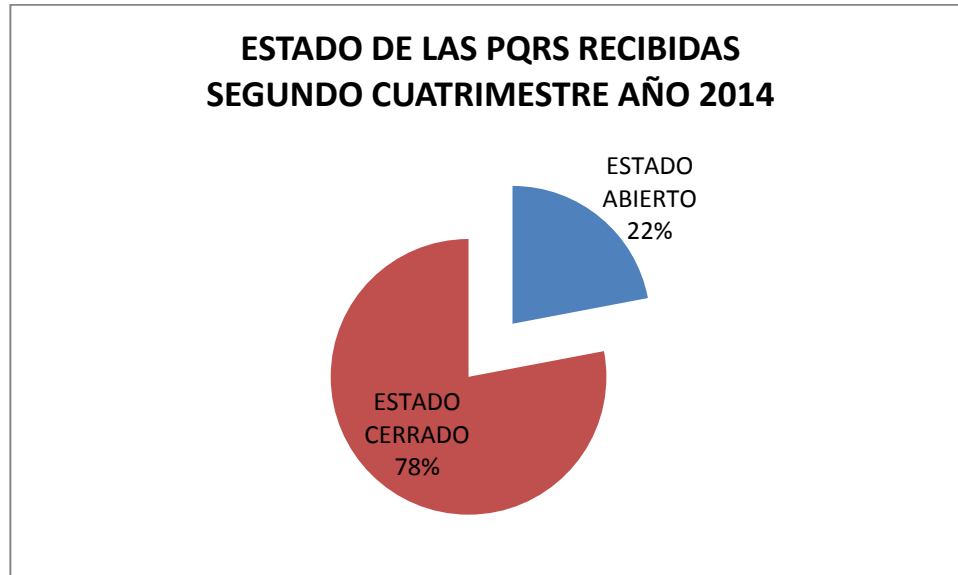
MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
TOTAL	1925	1005





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

Frente al estado de las PQRS recibidas durante el segundo cuatrimestre del año 2014 (Mayo – Agosto), están cerradas 2285 que corresponden al 78% y abiertas 645, equivalentes al 22%, en éste último caso, generalmente se trata de solicitudes de información pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.



En el **punto de atención de Correspondencia**, se recibieron en mayor cantidad “peticiones simples”, solicitando cupo, reintegro y autorización para sentar matrícula entre otros. Adicionalmente, se recibió una “queja”, por negación de reintegro al II P.A. 2014 en el programa de Contaduría.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, las “solicitudes de información” tienen mayor demanda, generalmente se solicita información institucional, datos de programas académicos de pregrado, postgrado, cursos de inglés, fechas de inscripción, dificultades para comunicarse con alguna dependencia, entre otros. En el puesto de Información al Ciudadano PIAC, se responde inmediatamente a los requerimientos por lo cual las solicitudes de P.Q.R.S. se cierran.

En resumen en el período Mayo – Agosto de 2014, se recibieron: En Mayo: 6 Derechos de Petición (4 de tipo administrativo y 2 de tipo académico) y Una tutela (administrativa); en Junio 5 Derechos de Petición, de los cuales son 4 son de tipo académico y uno Administrativo) y 5 Tutelas (4 Administrativas y Una Académica); en Julio 11 Derechos de Petición, de los cuales 5 son académicos y 6 administrativos y una tutela de índole administrativo; en Agosto: se recibieron 4 derechos de petición (2 de tipo administrativo y 2 de tipo académico) y 4 tutelas (2 de tipo administrativo y 2 de tipo académico). Los temas son: Derecho a la Igualdad, contratación y solicitudes de información.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

En el **puesto PIAC**, en el periodo mayo – agosto se recibieron 28 quejas y reclamos relacionados con fallas en la plataforma para realizar el proceso de inscripción, inconvenientes página institucional, dificultades para realizar el proceso de inscripción, quejas respecto al valor de la liquidación y una queja recibida de los vecinos de Unillanos, quienes de ven afectados por el consumo de sustancias alucinógenas por parte de algunos estudiantes de la Institución.

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
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