

Villavicencio, 19 de Junio de 2013

Doctor
OSCAR DOMINGUEZ GONZALEZ
Rector
Universidad de los Llanos
E.S.D

Asunto: Informesemestral de PQR.

En este informe semestral se presenta el comportamiento de las quejas, reclamos, derechos de peticiones, solicitudes y denuncias que han ingresado a la Universidad de los Llanos en los primeros seis meses del año en curso; es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria la oficina de PQR.

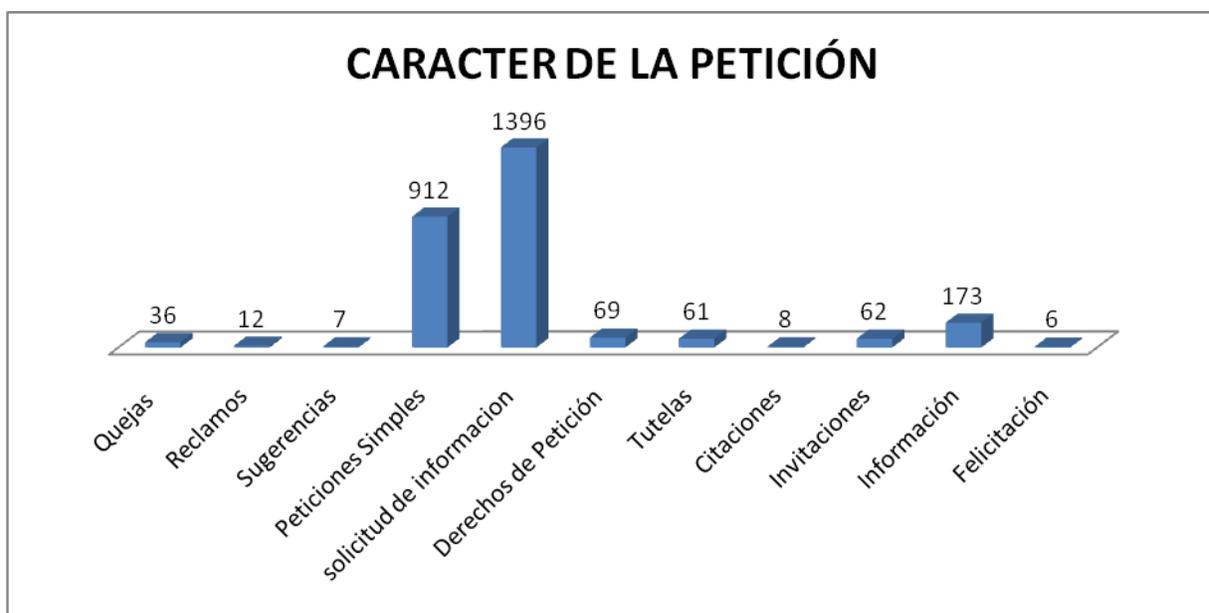
Nuestro principal objetivo es garantizar la transparencia y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias. Para darle cumplimiento a este objetivo es muy importante la participación 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 tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara, transparente y de fondo.

Hay que tener en cuenta que si se contestan a tiempo todas las peticiones tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión de la Universidad y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos por respuestas extemporáneas, lo que no va a permitir ser más eficientes, eficaces y efectivos.

CONSOLIDADO PQR DE OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y PIAC

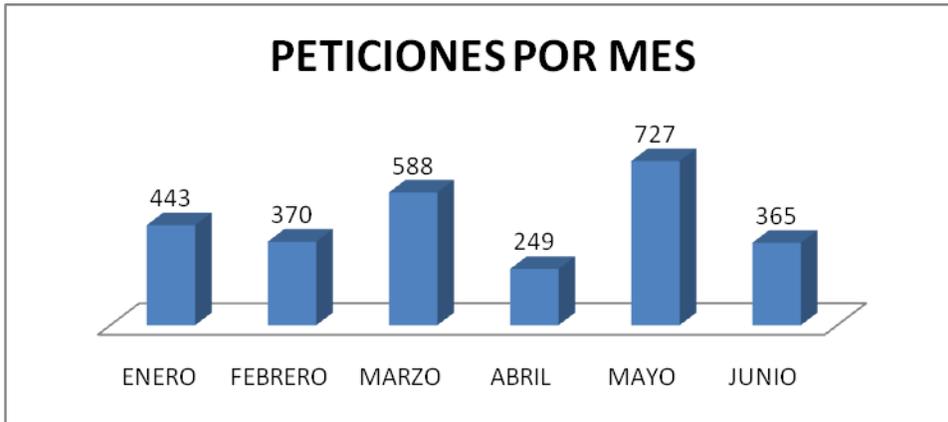
CUADRO 1.

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN										
	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Peticiones Simples	solicitud de información	Derechos de Petición	Tutelas	Citaciones	Invitaciones	Información	Felicitación
ENERO	0	0	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	418	5	1	2	4	21	2
ABRIL	1	0	1	81	135	3	1	0	10	17	0
MAYO	13	7	2	182	382	11	0	2	26	99	3
JUNIO	1	2	0	96	228	14	1	4	10	8	1
TOTAL	36	12	7	912	1396	69	61	8	62	173	6



Durante el primer semestre del 2013 se generó 2742 solicitudes distribuidas como muestra la gráfica con nombre "CARÁCTER DE LA PETICIÓN", con relación al informe del segundo semestre del 2012 se generó 741 solicitudes lo cual podemos inferir que hubo un incremento del 72,98% en las PQRs.

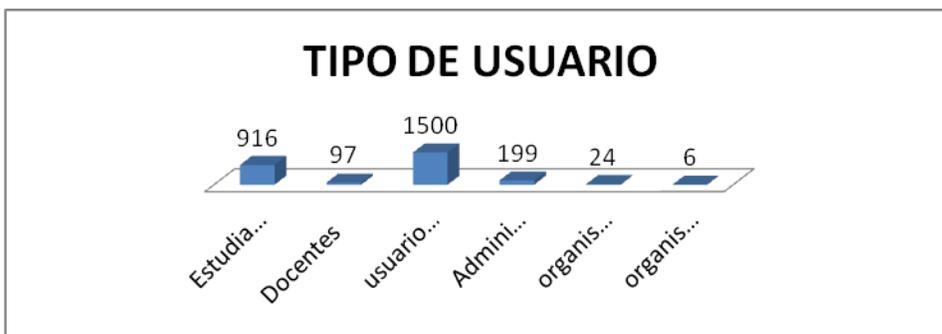
COMPARATIVO DE SOLICITUD POR MES



Cuadro 2.

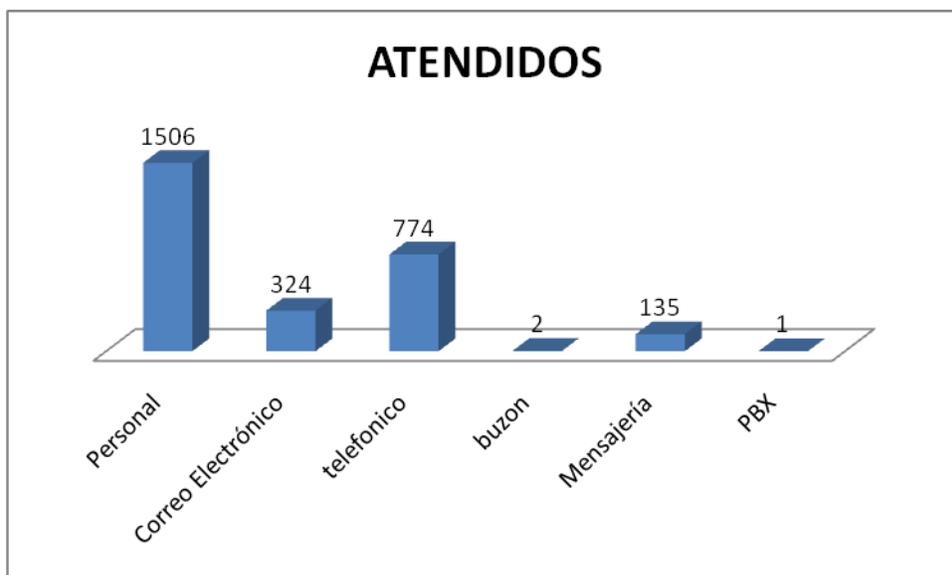
MES / Tema	TIPO DE USUARIO						TOTAL
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial	
ENERO	141	10	289	3	0	0	443
FEBRERO	256	2	106	4	2	0	370
MARZO	130	27	345	78	5	3	588
ABRIL	76	13	134	22	2	2	249
MAYO	196	26	431	60	13	1	727
JUNIO	117	19	195	32	2	0	365
TOTAL	916	97	1500	199	24	6	2742

Las solicitudes se presentaron de la siguiente manera: externas con un 54,7%, internas que corresponde a estudiantes, docentes y administrativos con el 44,2%, otras como organismo de control un 0,88% y organismos judiciales con 0,22%.



Cuadro 3.

MES / Tema	ATENDIDOS						TOTAL
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón	Mensajería	PBX	
ENERO	391	52	0	0	0	0	443
FEBRERO	328	16	25	0	0	1	370
MARZO	239	66	281	2	0	0	588
ABRIL	135	43	71	0	0	0	249
MAYO	263	112	240	0	112	0	727
JUNIO	150	35	157	0	23	0	365
TOTAL	1506	324	774	2	135	1	2742



Se recibieron las solicitudes hechas por los usuarios mediante los diferentes medios de comunicación que cuenta la universidad y garantizando el cumplimiento que enmarca las peticiones, quejas y reclamos en las entidades del estado.

Es importante tener en cuenta que cuantas de estas solicitudes se culminaron o esta pendiente para cerrarse o satisfacer las necesidades del usuario.

