



INFORME DE P.Q.R.S. TRAMITADAS DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2014

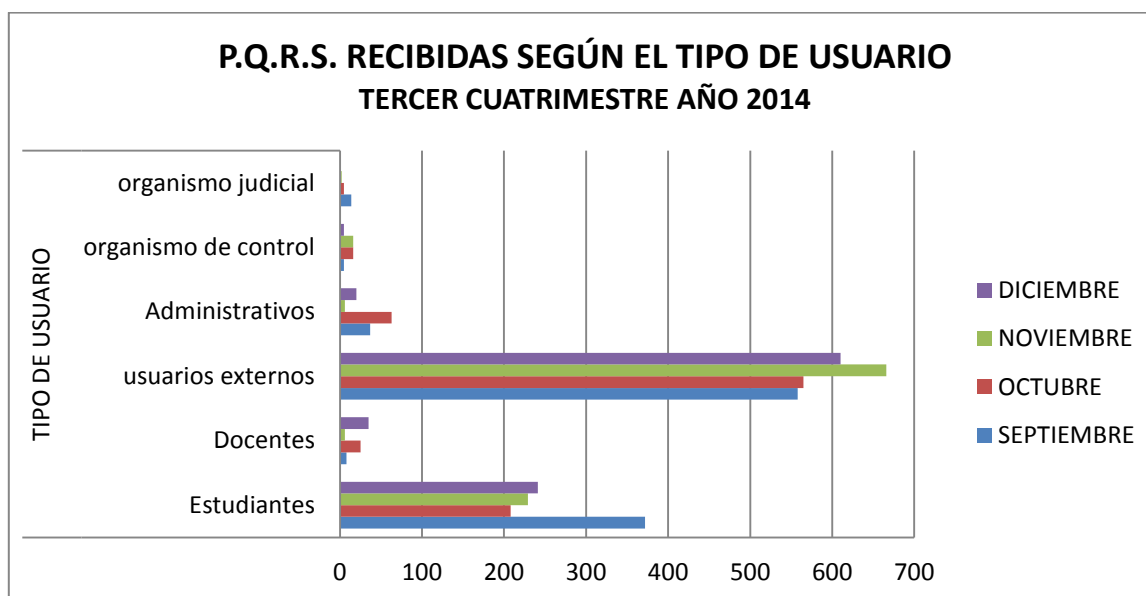
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5° de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

En el presente informe se presenta un resumen detallado de las P.Q.R.S recibidas en el puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C de las Sedes San Antonio y Barcelona, así como en la Ventanilla de Correspondencia de la Oficina de Correspondencia y Archivo de la Universidad de los Llanos, durante el período que comprende los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2014.

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

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

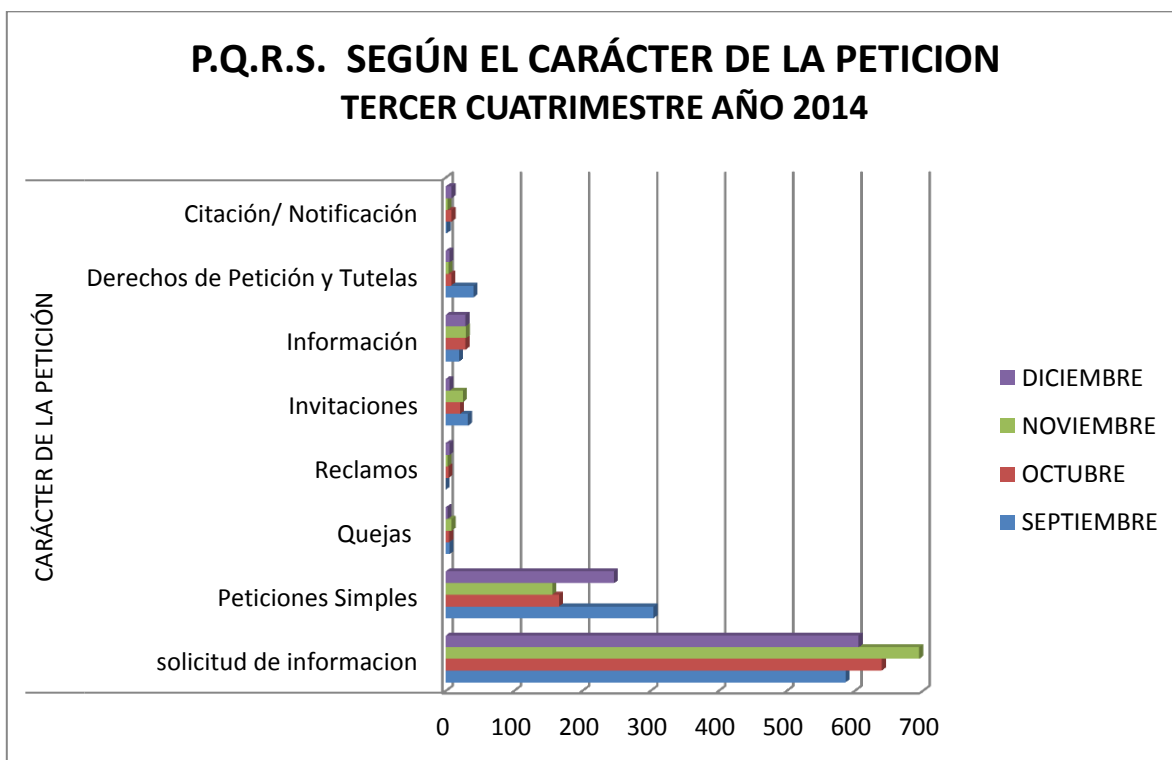
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
SEPTIEMBRE	372	8	558	37	5	14
OCTUBRE	208	25	565	63	16	5
NOVIEMBRE	229	6	666	6	16	2
DICIEMBRE	241	35	610	20	5	1
TOTAL	1050	74	2399	126	42	22





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

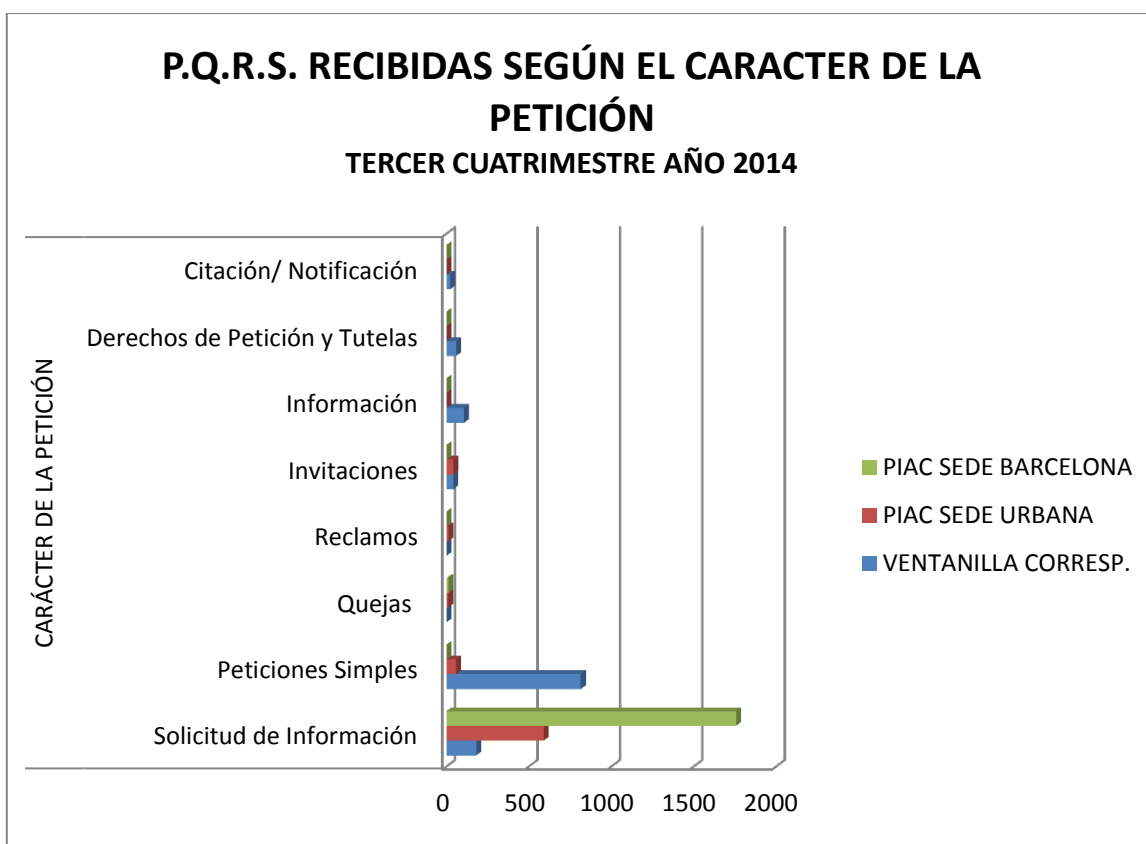
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
SEPTIEMBRE	587	305	6	0	33	20	41	2
OCTUBRE	640	166	5	4	21	29	8	9
NOVIEMBRE	695	156	9	3	25	30	4	3
DICIEMBRE	606	247	3	6	6	29	6	9
TOTAL	2528	874	23	13	85	108	59	23





CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

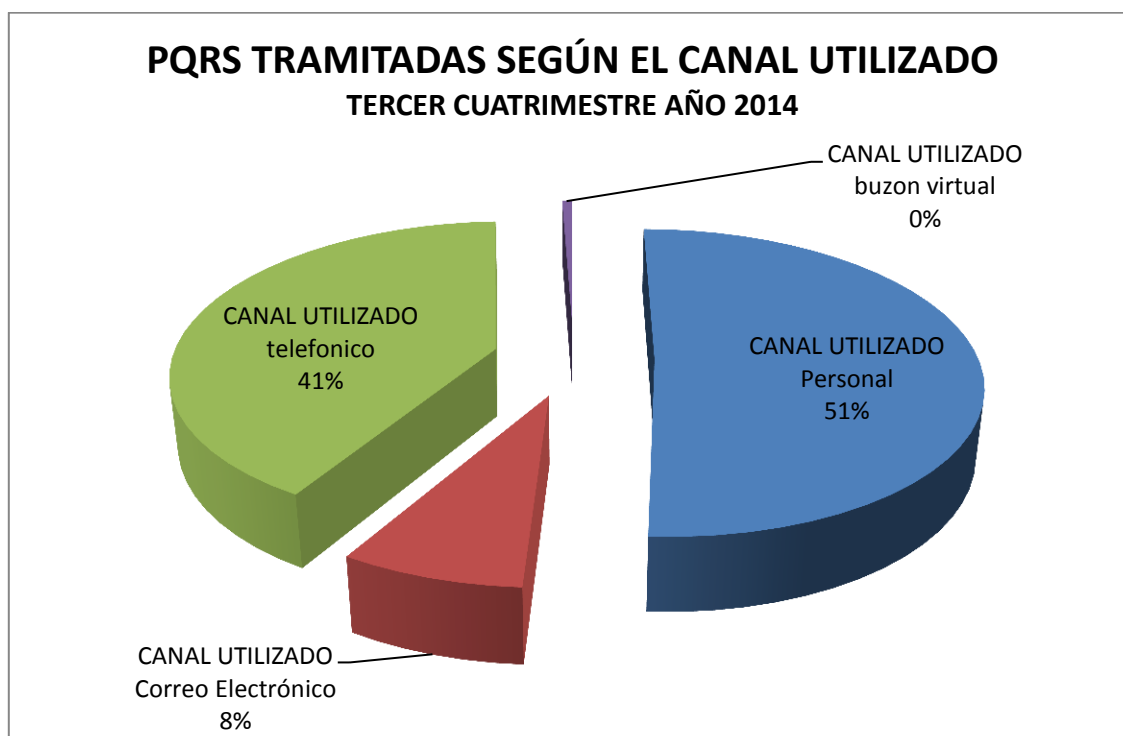
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
VENTANILLA CORRESP.	181	816	0	0	41	108	59	23
PIAC SEDE URBANA	590	58	11	13	44	0	0	0
PIAC SEDE BARCELONA	1757	0	12	0	0	0	0	0





El canal más utilizado para interponer una P.Q.R.S. en la Universidad de los Llanos durante el periodo Septiembre – diciembre de 2014, es el canal personal con un 51%, seguido por el medio telefónico con un 41%, el correo electrónico lo utiliza el 8% y el último medio utilizado es el buzón virtual.

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

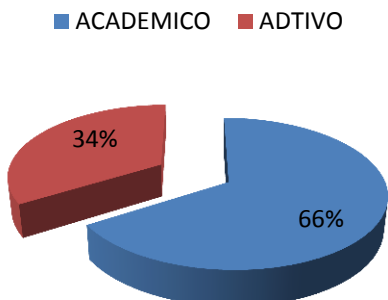


De las PQRS tramitadas durante el tercer cuatrimestre del año 2014, 2454 tratan temas académicos, equivalentes al 66% y 1259 tratan temas administrativos, equivalentes al 34%.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
TOTAL	2454	1259

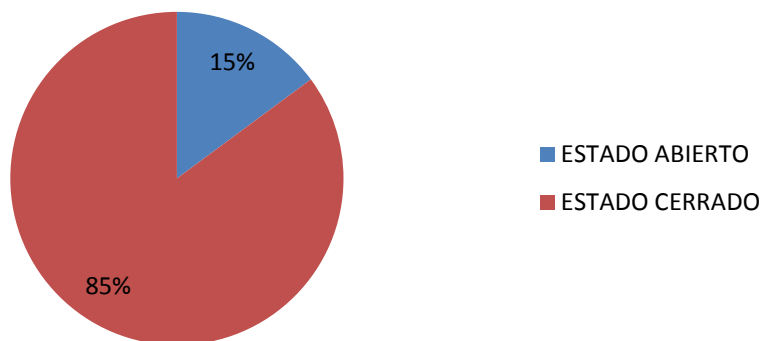


PQRS CLASIFICADAS SEGÚN TIPOLOGÍA TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2014



De las P.Q.R.S. recibidas durante el tercer cuatrimestre del año 2014 (Septiembre – Diciembre), están cerradas 3161 que corresponden al 85% y abiertas 552, equivalentes al 15%. Generalmente las P.Q.R.S. abiertas, corresponden a solicitudes de información pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.

ESTADO DE LAS PQRS RECIBIDAS TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2014



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, se recibieron en mayor cantidad “peticiones simples”, solicitando cupo, reintegro, autorización para sentar matrícula, entre otros.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

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 a cursos, entre otros.

Durante este periodo se recibieron 11 Quejas en la Sede Barcelona, relacionadas solicitud de arreglo de las vías vereda Barcelona, parqueo de buses, demoras en la expedición de certificados por parte de los funcionarios, malas condiciones físicas del Edificio Emporio, teléfonos dañados o sin personal que conteste, problemas para inscripción en línea, lentitud en los procesos de pago de contratistas y 12 Quejas en la Sede Urbana, relacionadas con fallas en la prestación del servicio por parte del Instituto de Idiomas. En estos puestos de Información al Ciudadano PIAC, se responden inmediatamente a los requerimientos de P.Q.R.S.

En resumen en el período Septiembre – Diciembre de 2014, se recibieron 59 entre Derechos de Petición y Tutelas. Se ha venido utilizando la figura de Derechos de Petición para solicitar documentos, fotocopias o respuesta sobre algún tema, por ejemplo sólo en el mes de septiembre se recibieron 25 Derechos de Petición por parte de los estudiantes, para solicitar mejoramiento en el Sistema de rutas de Buses.

Informe presentado por,

LUZ SAIDA ARIAS MENA
P.G.I. Correspondencia y Archivo

Fuente: Estadísticas Puesto de Atención P.Q.R.S. y Base de Datos Oficina de Correspondencia y Archivo