



INFORME DE P.Q.R.S.

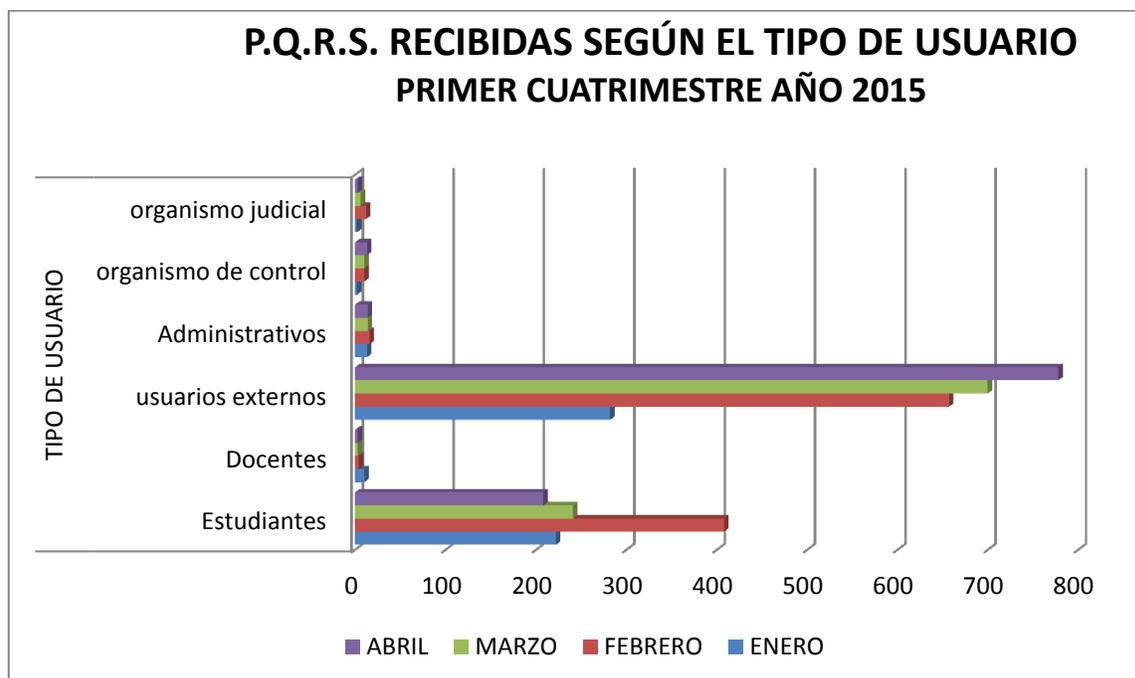
TRAMITADAS EN EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2015

(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 la siguiente tabla se muestra el total de P.Q.R.S. recibidas en la Universidad de los Llanos en Ventanilla Única y en los puestos de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de las Sedes Barcelona y San Antonio, durante el período Enero - Abril de 2015. Se clasificó según el tipo de usuario así: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

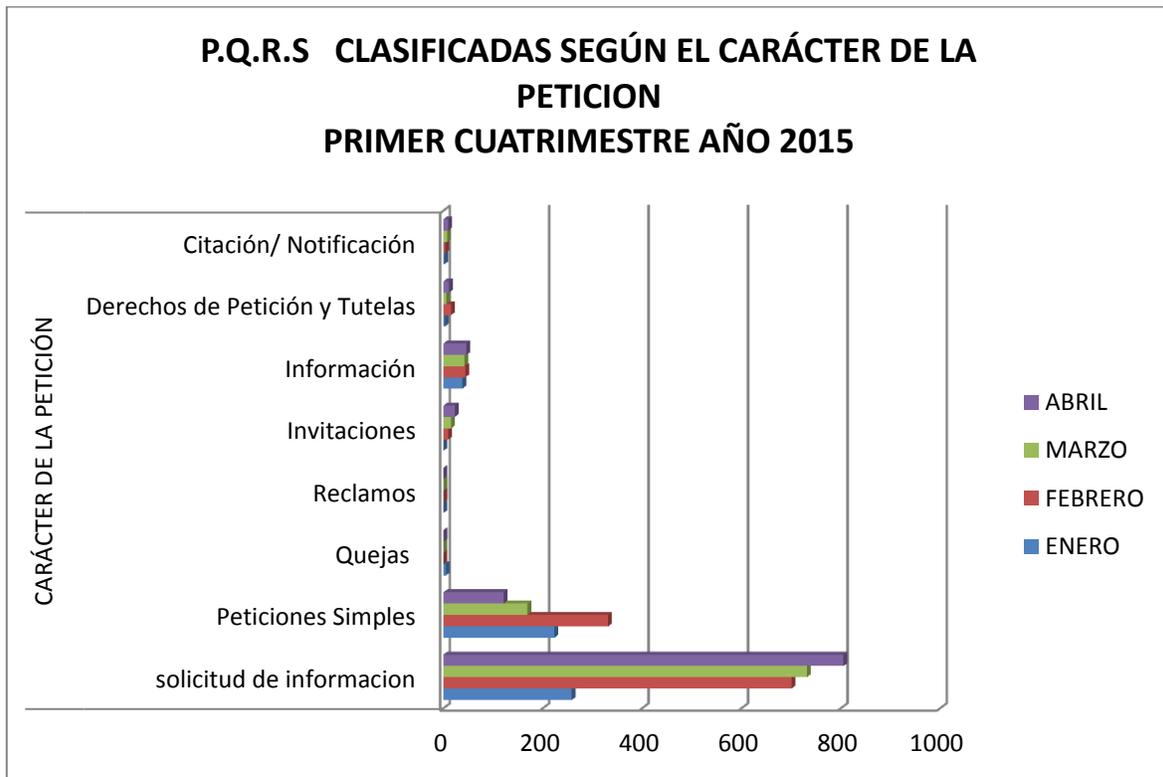
| MES / Tema | TIPO DE USUARIO | | | | | |
|--------------|-----------------|-----------|-------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| | Estudiantes | Docentes | usuarios externos | Administrativos | organismo de control | organismo judicial |
| ENERO | 222 | 10 | 282 | 13 | 2 | 2 |
| FEBRERO | 408 | 4 | 657 | 16 | 10 | 12 |
| MARZO | 241 | 3 | 700 | 14 | 10 | 6 |
| ABRIL | 208 | 3 | 778 | 14 | 13 | 3 |
| TOTAL | 1079 | 20 | 2417 | 57 | 35 | 23 |





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 |
| ENERO | 259 | 224 | 5 | 0 | 0 | 38 | 3 | 2 |
| FEBRERO | 701 | 332 | 0 | 1 | 10 | 44 | 15 | 4 |
| MARZO | 732 | 169 | 0 | 1 | 16 | 42 | 6 | 8 |
| ABRIL | 806 | 121 | 1 | 0 | 23 | 47 | 11 | 10 |
| TOTAL | 2498 | 846 | 6 | 2 | 49 | 171 | 35 | 24 |

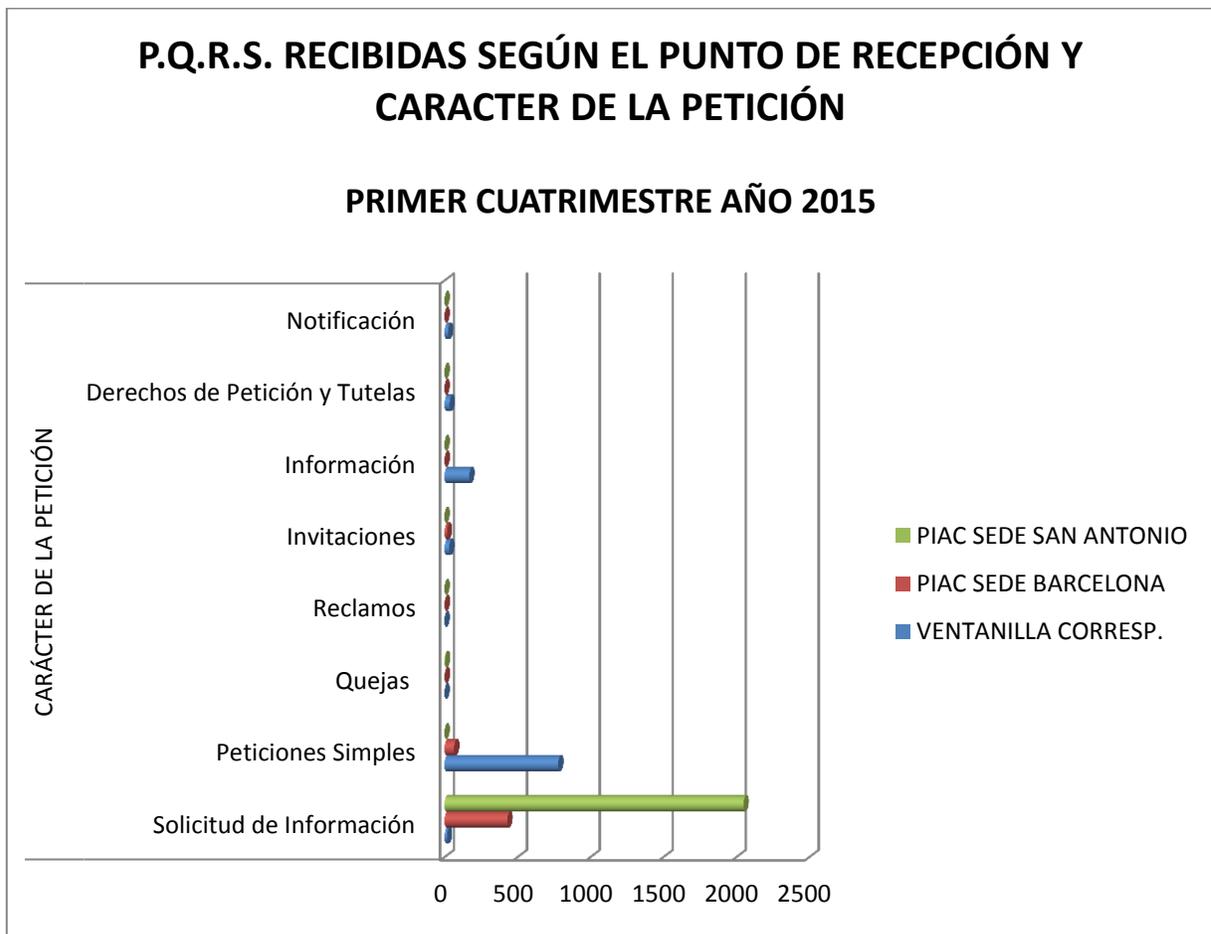




CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

| Punto de Recepción | CARÁCTER DE LA PETICIÓN | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------|--------|----------|--------------|-------------|--------------------------------|--------------|
| | Solicitud de Información | Peticiones Simples | Quejas | Reclamos | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Notificación |
| VENTANILLA CORRESP. | 17 | 780 | 0 | 0 | 32 | 170 | 35 | 24 |
| PIAC SEDE BARCELONA | 431 | 66 | 2 | 2 | 17 | 1 | 0 | 0 |
| PIAC SEDE SAN ANTONIO | 2050 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano





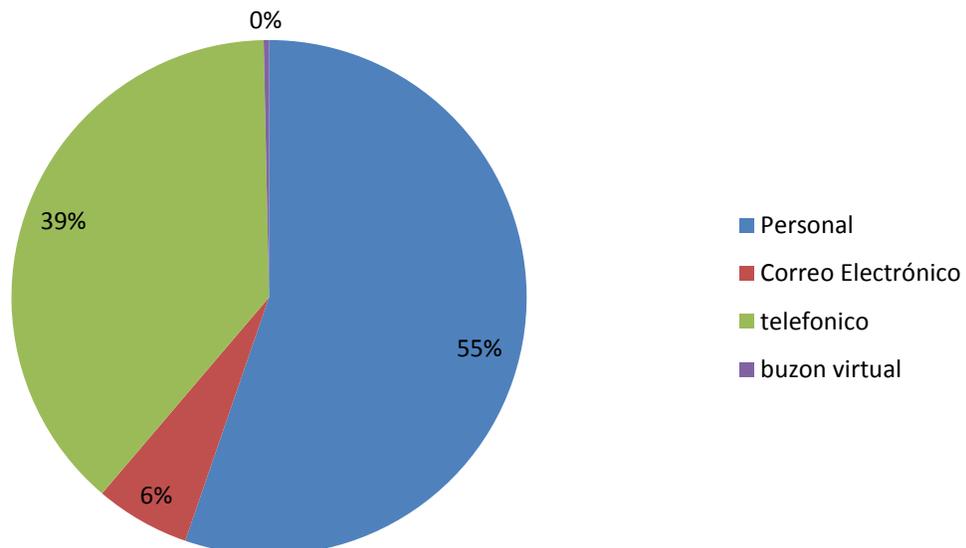
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

Respecto al canal utilizado para interponer una P.Q.R.S. en la Universidad de los Llanos durante este primer cuatrimestre periodo Enero – Abril de 2015, hay preferencia por el canal personal, seguido por el medio telefónico, como se observa, se hace necesario adelantar una campaña publicitaria para difundir la utilización del Buzón Virtual.

| | CANAL UTILIZADO | | | |
|-------|-----------------|--------------------|------------|---------------|
| | Personal | Correo Electrónico | Telefónico | Buzón virtual |
| TOTAL | 2007 | 216 | 1396 | 12 |

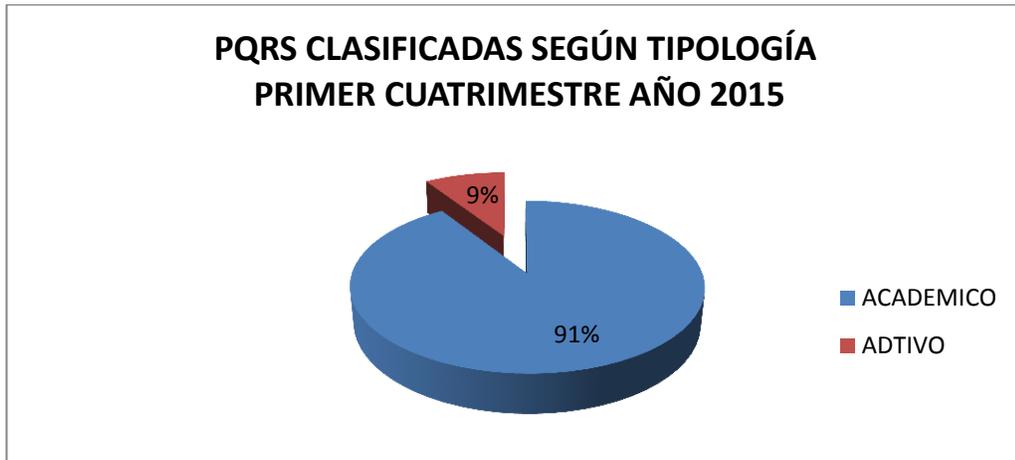
PQRS TRAMITADAS SEGÚN EL CANAL UTILIZADO

**PRIMER CUATRIMESTRE
2015**





De las P.Q.R.S. tramitadas durante el primer cuatrimestre del año 2015, 3.300 correspondieron a temas académicos, equivalentes al 91% y 331 a temas administrativos, equivalentes al 9%.



Respecto al estado de las P.Q.R.S. recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2015 (Enero – Abril), están cerradas 3179 que corresponden al 88% y abiertas 452, equivalentes al 12%. Por lo general, se trata de peticiones simples o solicitudes de información, pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, se recibieron en mayor cantidad “peticiones simples”, relacionadas con solicitudes de reintegro, solicitudes de autorización de inscripción de asignaturas, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo y solicitudes de prórrogas para pago de matrícula.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atendieron en mayor cantidad “solicitudes de información”, generalmente relacionadas con información institucional, oferta académica en Pregrado y Postgrado, datos específicos de los programas académicos de pregrado y postgrado como fechas de inscripción, dificultades para comunicarse con alguna dependencia o dificultades con algún funcionario. La totalidad de solicitudes de información recibidas por este medio se respondieron en forma inmediata.

En este cuatrimestre (enero – abril) se recibieron entre tutelas y derechos de petición 35, 14 menos que en el mismo periodo del año anterior, correspondiendo 13 a temas académicos y 22 a temas administrativos, que representan el 62% del total.

Referente a quejas, todas se recibieron en el **puesto PIAC**, en la San Antonio, por el Instituto de Idiomas se recibieron en enero 4 quejas porque no estaban enviando a tiempo los correos informando a las personas nuevas cuando era su fecha de presentación y tampoco estaba publicado en carteleras. En la Sede Barcelona, se recibieron dos quejas, una en el mes de Enero y otra en el mes de Abril, ambas relacionadas con la mala atención recibida por parte de los funcionarios hacia los estudiantes.

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