



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS P.Q.R.S.

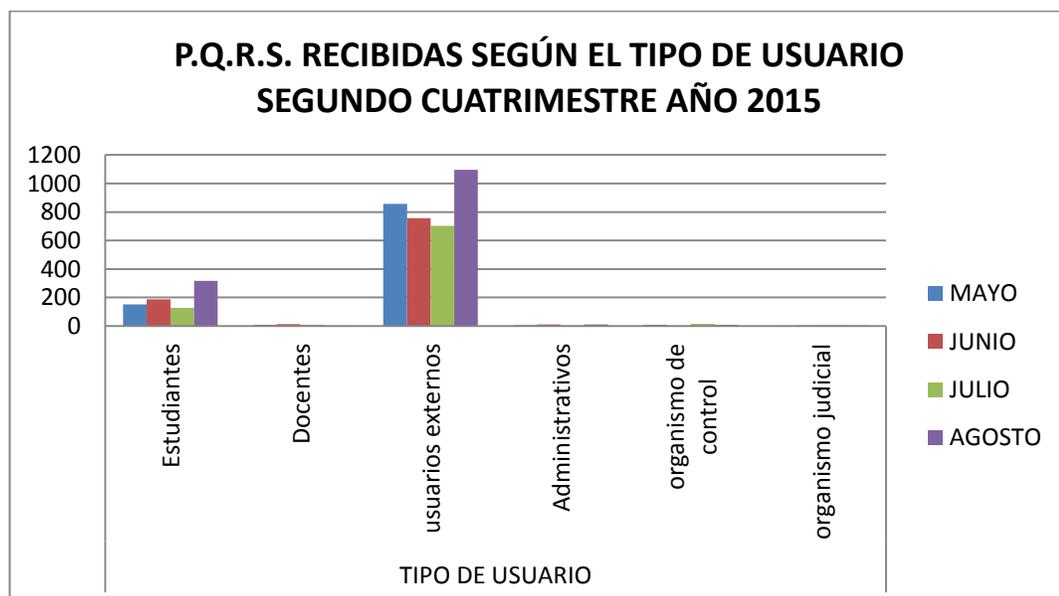
### TRAMITADAS EN EL SEGUNDOTRIMESTRE DEL AÑO 2015

(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”)

La Universidad de los Llanos en el periodo mayo, junio, julio y agosto de 2015 recibió en total 4318 P.Q.R.S. , en la Ventanilla Única y en los puestos de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de las Sedes Barcelona y San Antonio. Realizando la clasificación por tipo de usuario se tiene en resumen la siguiente tabla así:

#### CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

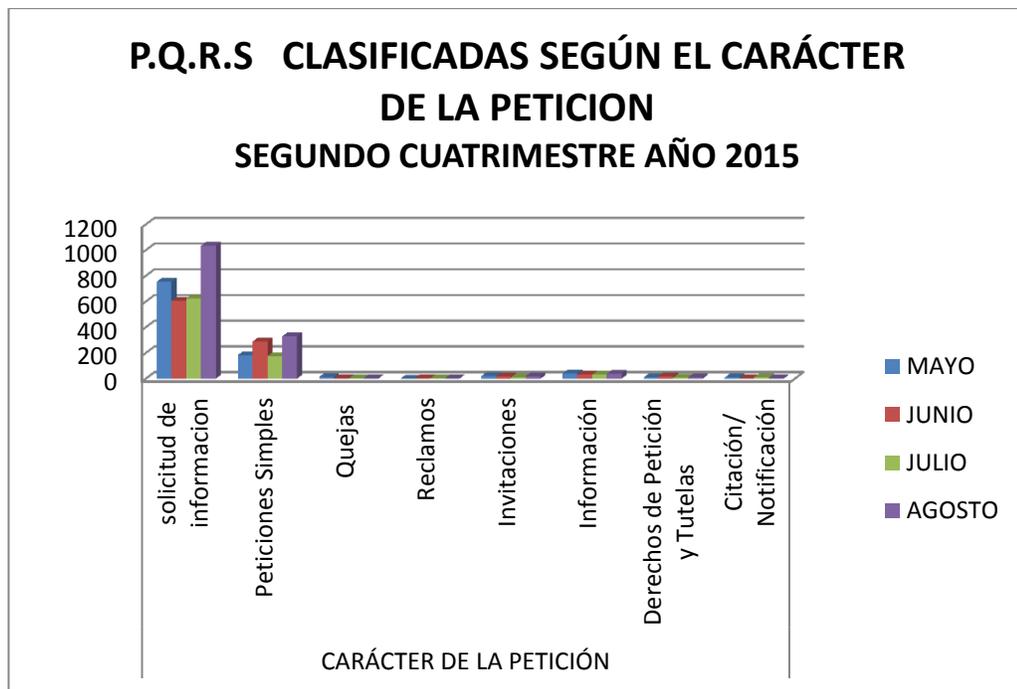
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
MAYO	151	9	857	6	10	3
JUNIO	188	14	756	11	3	4
JULIO	127	8	704	5	15	6
AGOSTO	318	1	1097	12	9	4
<b>TOTAL</b>	<b>784</b>	<b>32</b>	<b>3414</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>17</b>





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

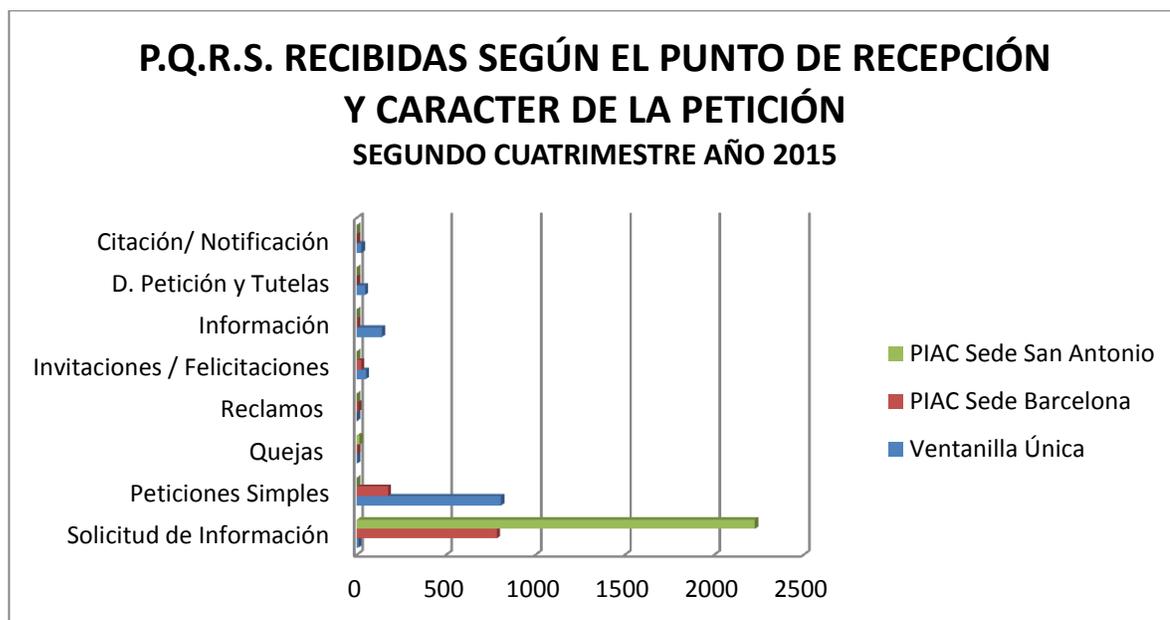
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/Notificación
<b>MAYO</b>	755	185	14	0	22	41	10	9
<b>JUNIO</b>	604	290	4	4	20	32	19	3
<b>JULIO</b>	625	176	1	1	12	31	8	11
<b>AGOSTO</b>	1035	330	3	1	21	38	9	4
<b>TOTAL</b>	<b>3019</b>	<b>981</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>142</b>	<b>46</b>	<b>27</b>





### CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
Ventanilla Única	8	807	3	0	50	140	46	27
PIAC Sede Barcelona	784	174	4	6	25	2	0	0
PIAC Sede San Antonio	2227	0	15	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3019</b>	<b>981</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>142</b>	<b>46</b>	<b>27</b>

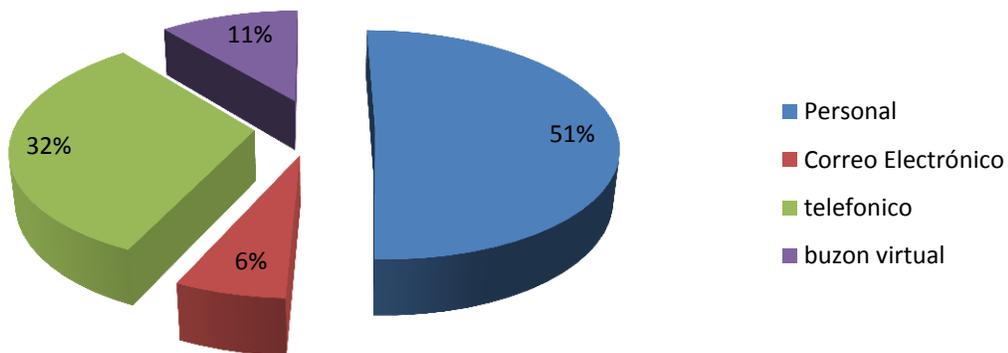


En el periodo Mayo – Agosto de 2015, nuestros usuarios tienen preferencia por el canal personal, seguramente porque no conocen que pueden acceder a nuestros servicios sin necesidad de desplazarse físicamente; otro medio muy utilizado es el telefónico, como se observa en la siguiente tabla. Frente a este tema ya se está trabajando con el área de Comunicaciones para difundir la utilización del Buzón Virtual, no solo para nuestros estudiantes sino para la Comunidad en General.



CANAL UTILIZADO	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>87</b>	<b>408</b>	<b>20</b>

**PQRS TRAMITADAS SEGÚN EL CANAL UTILIZADO  
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2015**

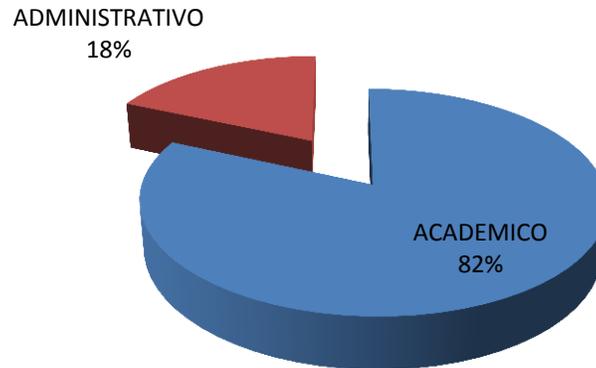


De las P.Q.R.S. tramitadas durante el Segundo Cuatrimestre del año 2015, 3525 correspondieron a temas académicos, equivalentes al 82% y 793 a temas administrativos, equivalentes al 18%.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
<b>MAYO</b>	940	96
<b>JUNIO</b>	889	87
<b>JULIO</b>	331	534
<b>AGOSTO</b>	1365	76
<b>TOTAL</b>	<b>3525</b>	<b>793</b>



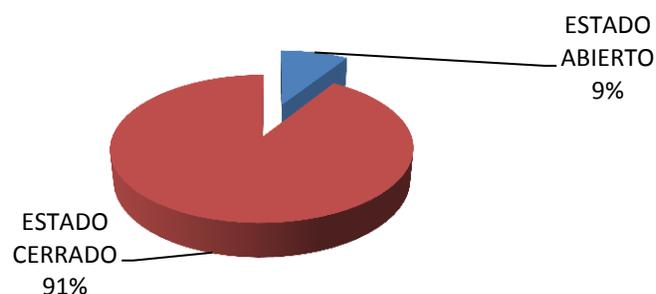
### PQRS CLASIFICADAS SEGÚN TIPOLOGÍA SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2015



Respecto al estado de las P.Q.R.S. recibidas durante el Segundo Cuatrimestre del año 2015, correspondiente a los meses de Mayo – Agosto, están cerradas 3931 que corresponden al 91% y abiertas 387, equivalentes al 9%. En comparación con el Primer Cuatrimestre se mejoró el indicador, pues las P.Q.R.S. abiertas se redujeron en 3%.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>3931</b>

### ESTADO DE LAS PQRS RECIBIDAS PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2015



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.



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**Secretaría General**

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.

Según el carácter de petición, lo que más se atiende son Solicitudes de Información, relacionadas con Programas Académicos de Pregrado y Postgrado, cuales son los programas, costos, horarios, sedes, fechas de apertura de inscripciones, entre otros; este tipo de requerimiento se atiende inmediatamente, la información se entrega de manera oportuna y se cierra la solicitud.

En segundo lugar están las Peticiones Simples, las cuales en un 55% son presentadas por estudiantes que no han legalizado su matrícula y solicitan al Consejo Académico la autorización legalizar la matrícula, para realizar el pago del semestre de manera extraordinaria, así como registrar asignaturas. En otros casos se trata de solicitudes de reintegro, los cuales se presentan a las diferentes Secretarías Académicas de las Facultades.

Al iniciar el cuatrimestre, en el mes de mayo, de 185 peticiones hubo 34 solicitando autorización de matrícula extemporánea, 26 solicitando cupo, 26 solicitando reintegro, 18 solicitando legalizar matrícula; las demás corresponden a motivos diversos.

Al cierre del cuatrimestre, en el mes de agosto de 2015, de 330 peticiones simples, 74 solicitaron plazo para legalizar la matrícula, 30 corresponden a solicitudes de reintegro, 23 solicitan prórroga o ampliación del plazo para el pago de la matrícula, 24 solicitan autorización para inscripción de curso, 22 solicitan autorización para inscripción de materias, entre otros.

En este cuatrimestre (mayo – agosto) se recibieron entre tutelas y derechos de petición 46, correspondiendo 25 a temas académicos y 21 a temas administrativos. Las Tutelas propiamente dichas fueron 1 en mayo, 1 en junio, 1 en julio y 2 en agosto, sobre temas administrativos y solo 1 tutela en el mes de agosto respecto a tema académico.

En lo referente a Quejas, en el puesto PIAC de la Sede San Antonio, se recibieron en el mes de mayo 14 Quejas del Instituto de Idiomas, sobre mal servicio. En la Sede Barcelona, se recibieron cuatro quejas, dos en el mes de junio y dos en el mes de Agosto.

La Universidad de los Llanos tiene un procedimiento establecido para atender P.Q.R.S., acorde a ello, inicialmente el caso se da a conocer a la dependencia involucrada; adicionalmente, en forma mensual se envía el reporte consolidado de P.Q.R.S. a la Oficina de Control Interno, para efectos de conocimiento, seguimiento y control respectivo.

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