



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

INFORME DE P.Q.R.S.D PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017

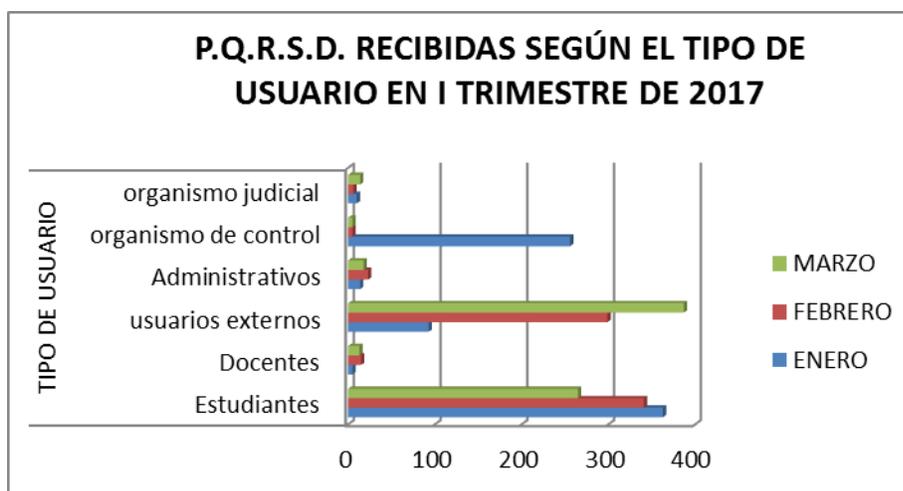
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

La Universidad de los Llanos tiene habilitado dos puntos de atención, la Ventanilla Única y el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC Sede Barcelona.

En el primer trimestre de 2017 se recibieron en total 2132 P.Q.R.S.D., entre Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales (Ver tabla).

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

| MES / Tema | TIPO DE USUARIO | | | | | |
|--------------|-----------------|-----------|-------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| | Estudiantes | Docentes | usuarios externos | Administrativos | organismo de control | organismo judicial |
| ENERO | 363 | 5 | 93 | 14 | 256 | 10 |
| FEBRERO | 341 | 15 | 299 | 23 | 5 | 6 |
| MARZO | 265 | 13 | 387 | 18 | 5 | 14 |
| TOTAL | 969 | 33 | 779 | 55 | 266 | 30 |



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

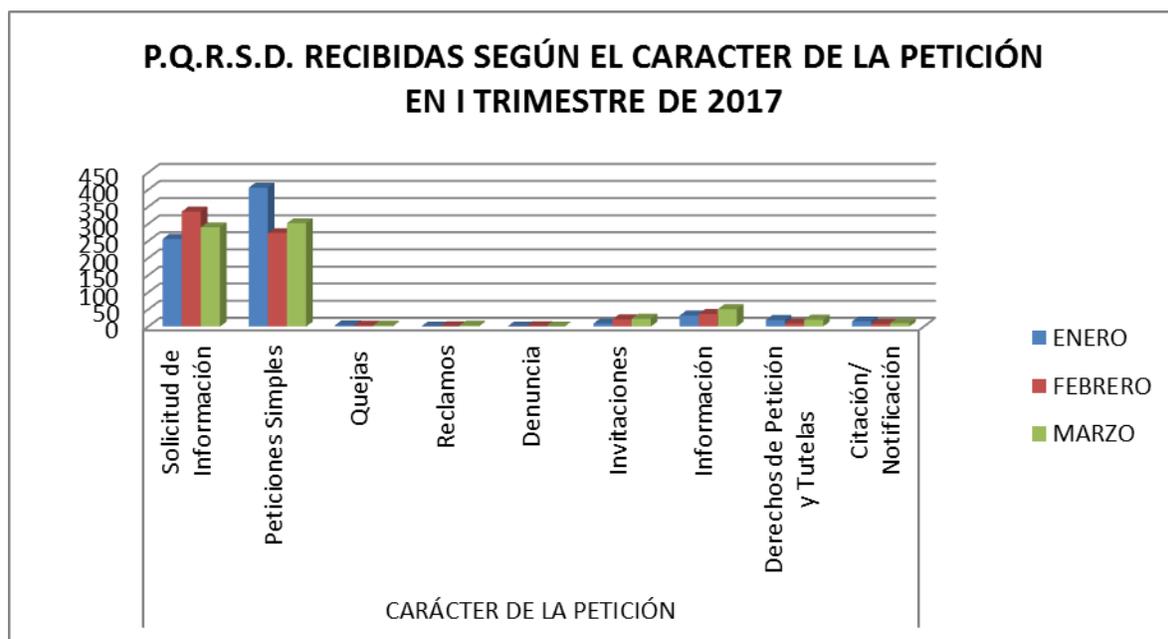
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



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

Según el carácter de la petición entre enero y marzo de 2017 se recibieron: Solicitudes de información, Peticiones Simples, Quejas, Reclamos, Invitaciones, Informaciones, Derechos de Petición/ Tutelas y Citaciones/ notificaciones, desglosadas de la siguiente manera por mes:

| MES / Tema | CARÁCTER DE LA PETICIÓN | | | | | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------|-----------|----------|----------|--------------|-------------|--------------------------------|------------------------|
| | Solicitud de Información | Peticiones Simples | Quejas | Reclamos | Denuncia | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| ENERO | 256 | 406 | 4 | 0 | 0 | 9 | 32 | 19 | 15 |
| FEBRERO | 336 | 273 | 3 | 1 | 1 | 21 | 37 | 9 | 8 |
| MARZO | 290 | 302 | 3 | 3 | 0 | 23 | 51 | 20 | 10 |
| TOTAL | 882 | 981 | 10 | 4 | 1 | 53 | 120 | 48 | 33 |

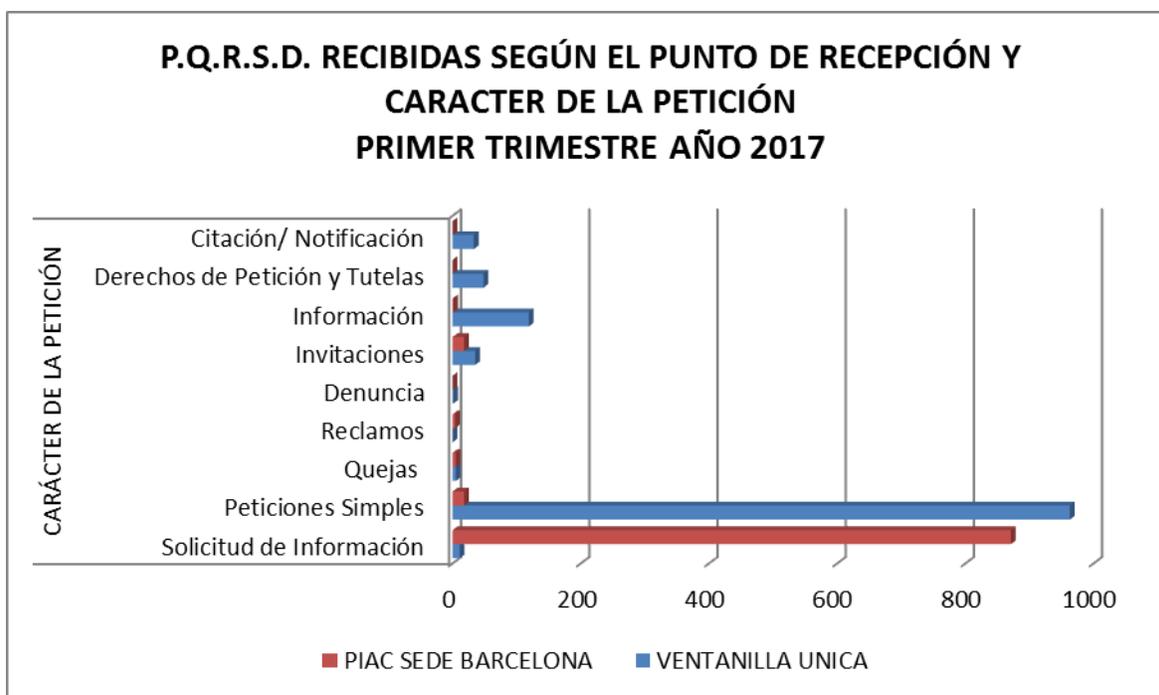




UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION DE LA P.Q.R.S.D.

| PUNTO DE RECEPCIÓN | CARÁCTER DE LA PETICIÓN | | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------|-----------|----------|----------|--------------|-------------|--------------------------------|------------------------|
| | Solicitud de Información | Peticiones Simples | Quejas | Reclamos | Denuncia | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| VENTANILLA UNICA | 11 | 963 | 5 | 0 | 1 | 35 | 119 | 48 | 33 |
| PIAC SEDE BARCELONA | 871 | 18 | 5 | 4 | 0 | 18 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 882 | 981 | 10 | 4 | 1 | 53 | 120 | 48 | 33 |



En el primer trimestre de 2017 la Universidad de los Llanos se recibieron 2132 P.Q.R.S.D., 1215 en la Ventanilla única y 917 en el Puesto PIAC.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

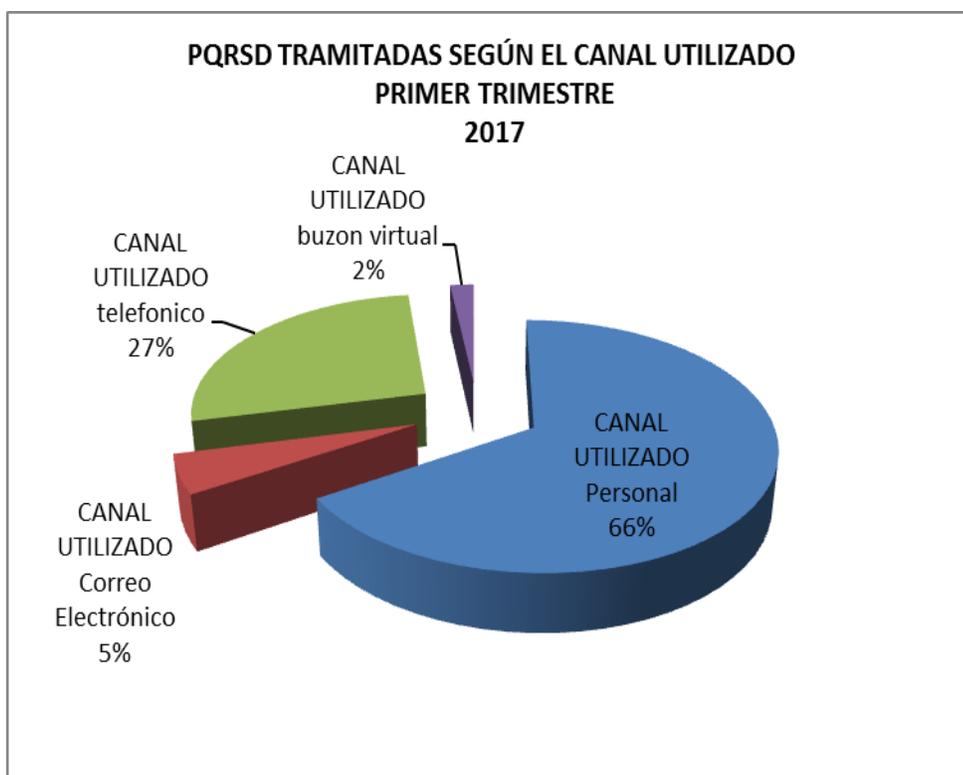
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Secretaría General

Del total de usuarios atendidos durante este periodo (Enero – Marzo de 2017), hubo mayor preferencia por el servicio Personal, el cual ascendió a 1215 usuarios (66%), en segunda instancia el medio más utilizado fue el telefónico con 648 usuarios (27%), seguido del Correo Electrónico y por último Buzón Virtual.

| MES / Tema | CANAL UTILIZADO | | | |
|----------------|-----------------|--------------------|------------|---------------|
| | Personal | Correo Electrónico | telefónico | buzón virtual |
| ENERO | 490 | 38 | 199 | 14 |
| FEBRERO | 345 | 37 | 254 | 53 |
| MARZO | 380 | 64 | 195 | 63 |
| TOTAL | 1215 | 139 | 648 | 130 |



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

| MES / Tema | TIPO | |
|--------------|-------------|------------|
| | ACADEMICO | ADTIVO |
| ENERO | 852 | 43 |
| FEBRERO | 686 | 51 |
| MARZO | 645 | 77 |
| TOTAL | 2183 | 171 |

Según se observa en el presente recuadro, las P.Q.R.S.D. atendidas durante el primer trimestre del año 2017 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 72%, las situaciones de carácter administrativo correspondieron a un 28%.



Según el estado de P.Q.R.S.D., se pudo establecer que en el primer trimestre del año 2017, el 77% de requerimientos se cerraron y un 23% quedaron pendientes de resolver.

| MES / Tema | ESTADO | |
|--------------|------------|-------------|
| | ABIERTO | CERRADO |
| ENERO | 181 | 560 |
| FEBRERO | 211 | 478 |
| MARZO | 101 | 601 |
| TOTAL | 493 | 1639 |



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
 Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Secretaría General



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, se recibieron 963 peticiones simples, relacionadas con solicitudes de reintegro, solicitudes de autorización de inscripción o cancelación de asignaturas, solicitudes de autorización de pago de matrículas, solicitud de prórroga para entrega de documentos, solicitud prórroga para pago del semestre, solicitudes de cupo.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atendieron 871 “solicitudes de información”, relacionadas con información institucional sobre oferta académica en los programas de Pregrado y Postgrado, fechas de inscripción, costos; así como de los Cursos de Inglés, las cuales se respondieron en forma inmediata.

Respeto a las **Quejas** se recibieron cinco en la Ventanilla única y cinco en el Puesto de Atención e Información al Ciudadano. En el caso de las quejas recibidas en la **ventanilla 4** de ellas son del mes de enero, del Ministerio de Educación sobre el caso de una estudiante, de un Estudiante sobre el personal administrativo, dice que están dando información a terceros y dos quejas de un funcionario solicitando a la administración intervención para que un contratista retornara un cable y solucionara un problema de drenajes. En el mes de febrero se recibió queja por inconformidad sobre el proceso académico de los estudiantes del Primer Semestre de MVZ.

Del total de cinco quejas recibidas en el **puesto PIAC Sede Barcelona** dos se recibieron en febrero y tres en marzo, por la mala planeación del calendario académico, inconformidad con el paro estudiantil, queja de un padre de familia por la cafetería frente a la Universidad y queja porque su nombre aparece publicado en la web página de egresados.

Informe presentado por,

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN
Secretario General

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena, Prof. Esp.

Revisado por: LERR, Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

Fuente: Estadísticas Puesto de Atención PQRS y Base de Datos Oficina de Correspondencia y Archivo



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co