



## INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

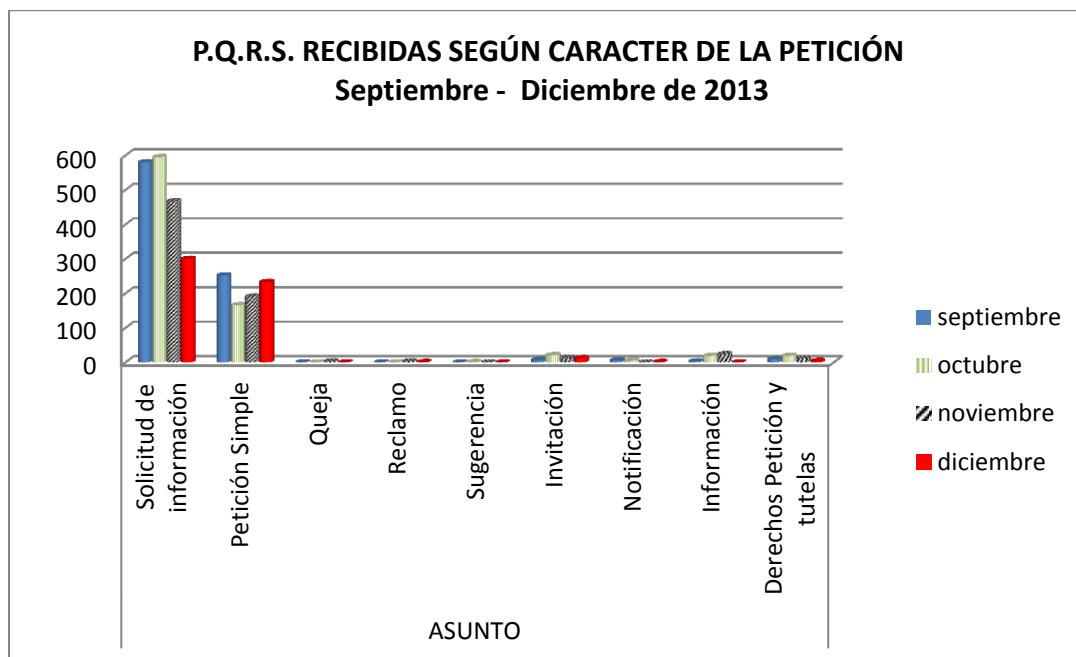
(SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2013)

(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 muestra el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre los meses de Septiembre y Diciembre de 2013, la clasificación es de la siguiente forma: Quejas, Reclamos, Información, Invitación, Solicitudes de Información, Derechos de Petición/Tutelas y Peticiones Simples, para un total de 2946.

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

MES / Tema	ASUNTO								
	Solicitud de información	Petición Simple	Queja	Reclamo	Sugerencia	Invitación	Notificación	Información	Derechos Petición y tutelas
septiembre	580	252	0	0	0	7	6	3	9
octubre	595	166	0	0	1	21	5	19	19
noviembre	467	191	3	3	0	13	0	24	11
diciembre	300	233	0	1	0	12	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>1942</b>	<b>842</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>43</b>





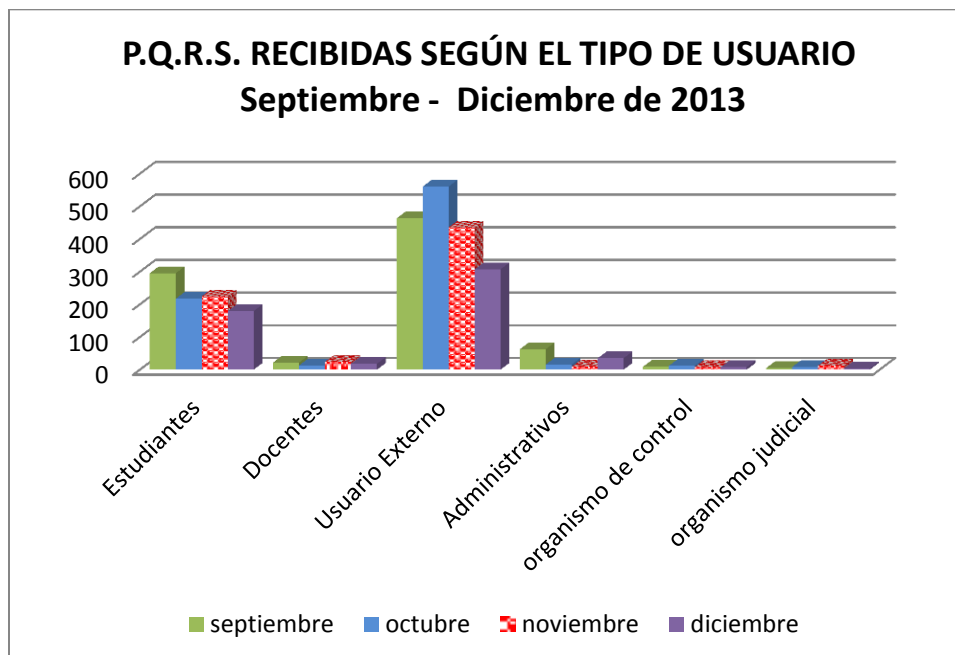
Las quejas recibidas durante el periodo Septiembre a Diciembre de 2013, fueron tres (3) y se presentaron en el mes de Noviembre: La primera es de una estudiante de la Especialización en Salud Ocupacional, quien se queja de la mala atención, dice que no le contestan el teléfono ni los correos enviados a través de internet y que recibió un mal servicio. Esta queja se radicó dos veces y fue respondida en su momento por la Dirección de la Especialización.

La última queja es de una estudiante que iba a cancelar los derechos de grado en la época en que Tesorería estaba siendo remodelada, razón por la cual no tenía sistema y la estudiante se quejó del mal servicio y la mala atención. Esta queja se remitió a Tesorería, pero no obtuvo respuesta.

### CLASIFICACIÓN DE P.Q.R.S. SEGÚN EL TIPO DE USUARIO

Mes	USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Usuario Externo	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
septiembre	295	22	463	63	9	5
octubre	217	13	560	16	12	8
noviembre	224	24	435	9	8	12
diciembre	179	18	307	35	8	4
<b>TOTAL</b>	<b>915</b>	<b>77</b>	<b>1765</b>	<b>123</b>	<b>37</b>	<b>29</b>

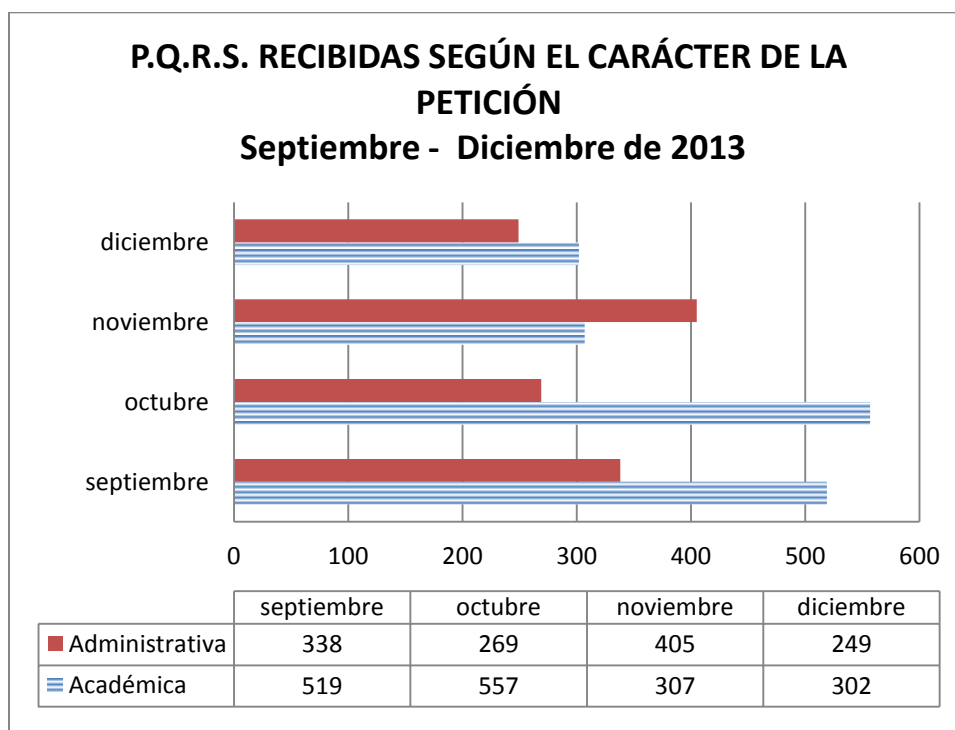
En esta grafica se observa la cantidad y tipo de usuarios de acuerdo a las PQRS entre los meses de septiembre y diciembre de 2013, es así que se atendieron: 915 Estudiantes, 77 Docentes, 1765 Usuarios Externos, 123 Administrativos, 37 Organismos de Control y 29 de Organismos Judiciales, para un Total de 2946 PQRS. La mayor población atendida en los Puntos PIAC Sede Barcelona y Sede San Antonio es la estudiantil; en la ventanilla de Correspondencia, hay mayor afluencia de la Comunidad en General.





## CARACTER DE LAS PQRS RECIBIDAS Septiembre -Diciembre 2013

Mes	CARÁCTER DE LA PETICION	
	Académica	Administrativa
septiembre	519	338
octubre	557	269
noviembre	307	405
diciembre	302	249
<b>TOTAL</b>	<b>1685</b>	<b>1261</b>

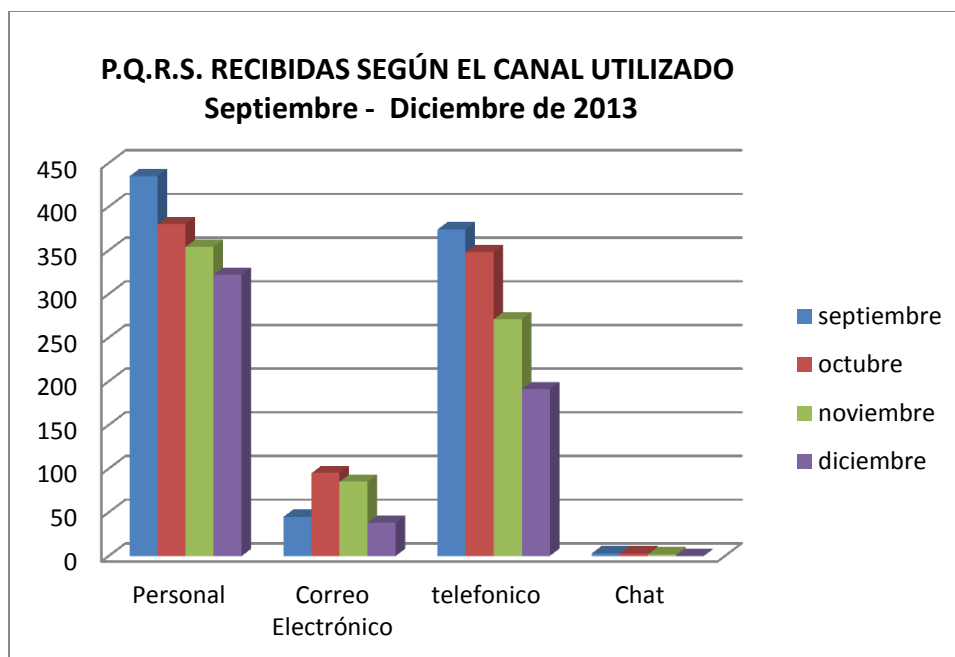


La gráfica muestra el Carácter de las PQRS recibidas, entre los meses de Septiembre a Diciembre del año 2013, así: Académico 1685 y Administrativo 1261, para un Total de 2946 PQRS atendidas. Del total de las solicitudes el 57% fueron de carácter académico.



## RECEPCIÓN DE PQR SEGÚN EL CANAL UTILIZADO

Mes	ATENDIDOS			
	Personal	Correo Electrónico	telefonico	Chat
septiembre	435	45	374	3
octubre	380	95	348	3
noviembre	354	85	271	2
diciembre	322	38	191	0
<b>TOTAL</b>	<b>1491</b>	<b>263</b>	<b>1184</b>	<b>8</b>



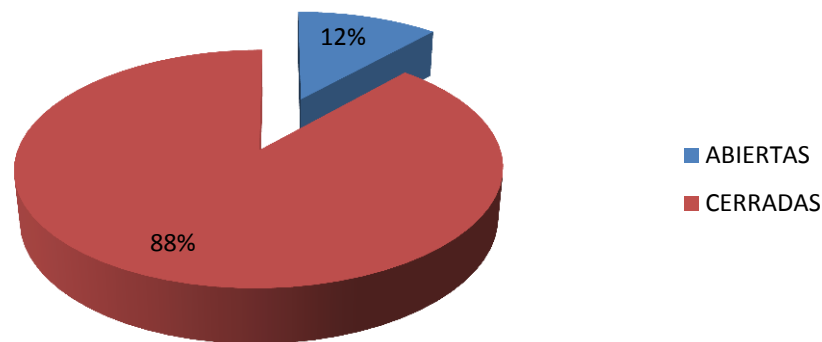
Los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQR, durante el periodo comprendido entre los meses de Septiembre a Diciembre del año 2013, así: Personal 1491, Correo Electrónico 263, Telefónico 1184, Chat 8. Para un Total de 2946 PQR. En el punto PIAC, la mayor recepción de las solicitudes fue vía telefónica, en la Ventanilla de Correspondencia, las peticiones y solicitudes se hacen personalmente mediante oficio.



**P.Q.R.S CLASIFICADAS SEGÚN EL ESTADO  
PERIODO SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2013**

Mes	ESTADO	
	ABIERTAS	CERRADAS
septiembre	39	818
octubre	63	763
noviembre	122	590
diciembre	117	434
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>2605</b>

**P.Q.R.S CLASIFICADAS SEGÚN EL ESTADO  
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013**



En esta gráfica se observa la clasificación según el estado de las PQRS atendidas durante el periodo Septiembre a Diciembre de 2013 en los diferentes puntos de la Universidad, del total de solicitudes 2946, están cerradas 2605 que representan el 88%.

Los mayores requerimientos en los Puesto de Información al Ciudadano PIAC (Sede Barcelona y Sede Urbana), son “solicitudes de información” relacionadas con información institucional, fechas de inscripciones a programas académicos de pregrado y postgrado y los diferentes cursos que ofrece la Universidad.

En el punto de Ventanilla de Correspondencia, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a “peticiones simples”, relacionadas con solicitud de reintegro, prórroga para la matrícula, solicitudes de autorización de inscripción de materias, invitaciones, cancelación de materias y solicitud aprobación de cupos, dirigido al Comité de Admisiones.



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

Adicionalmente se anexan a este informe los resultados de la ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO aplicada a estudiantes y comunidad en general, durante el mes de diciembre de 2013, para evaluar la Satisfacción del Servicio recibido por parte de funcionarios de la Universidad de los Llanos en diferentes oficinas académicas y administrativas.

La muestra tomada corresponde a 200 encuestas, teniendo en cuenta el tamaño de la población.

Informe presentado por

**LUIS EDUARDO MARÍN GÓMEZ**  
Secretario General

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena – PGI – Correspondencia y Archivo

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