



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

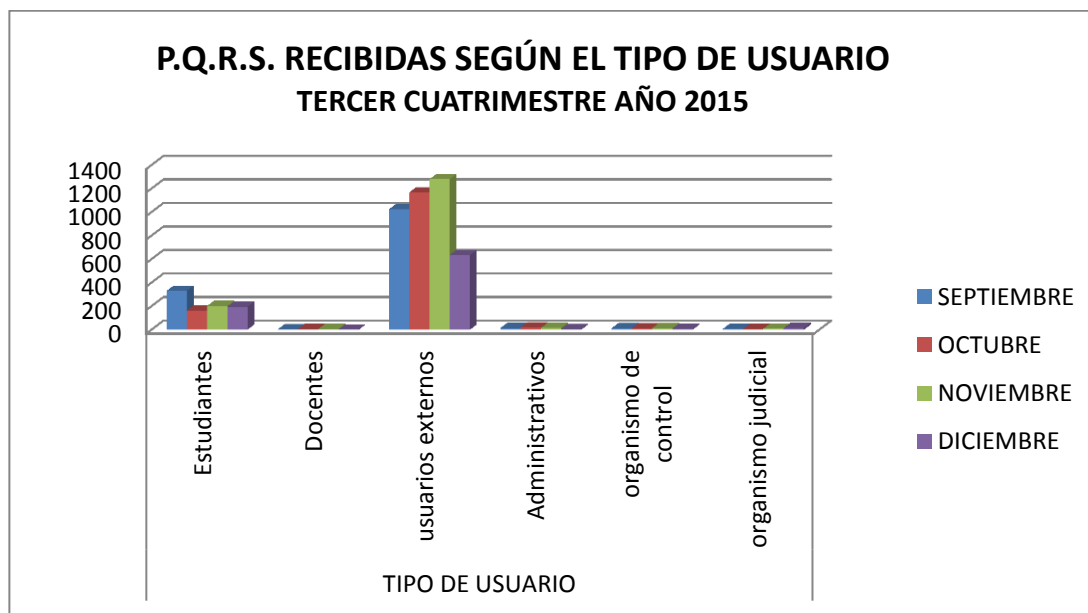
TRAMITADAS EN EL PERIODO SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DEL AÑO 2015

(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 este periodo (último cuatrimestre del año), la Universidad de los Llanos recibió en total 5518 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

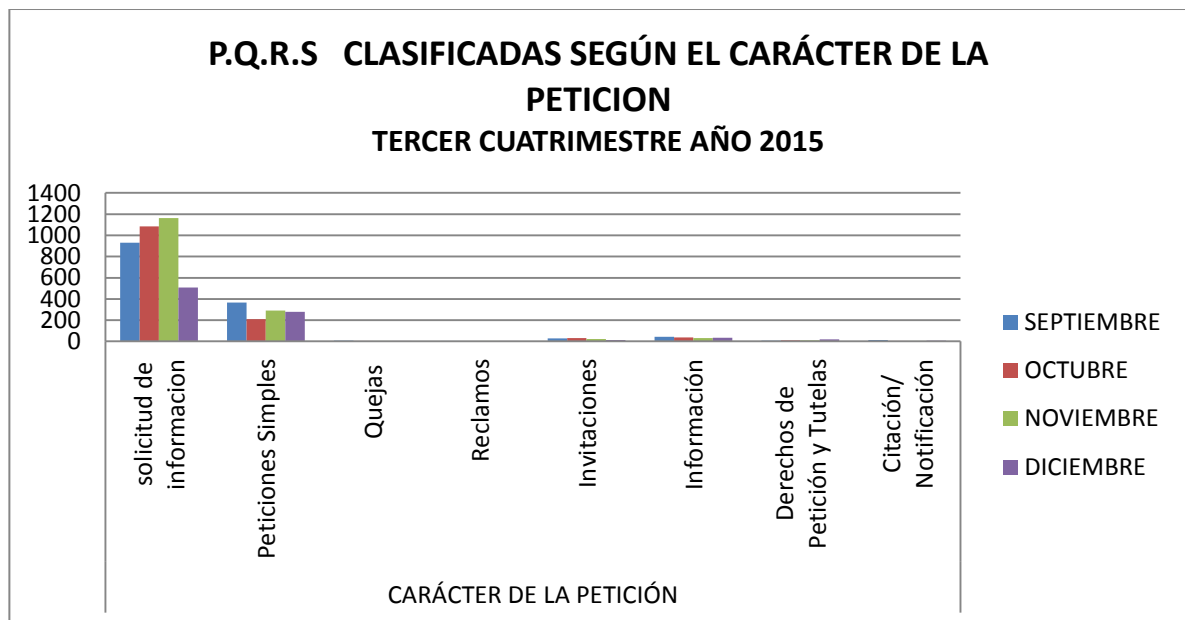
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
SEPTIEMBRE	331	4	1025	14	13	8
OCTUBRE	163	6	1168	20	12	7
NOVIEMBRE	202	6	1280	16	13	9
DICIEMBRE	195	3	635	5	8	15
TOTAL	891	19	4108	55	46	39





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

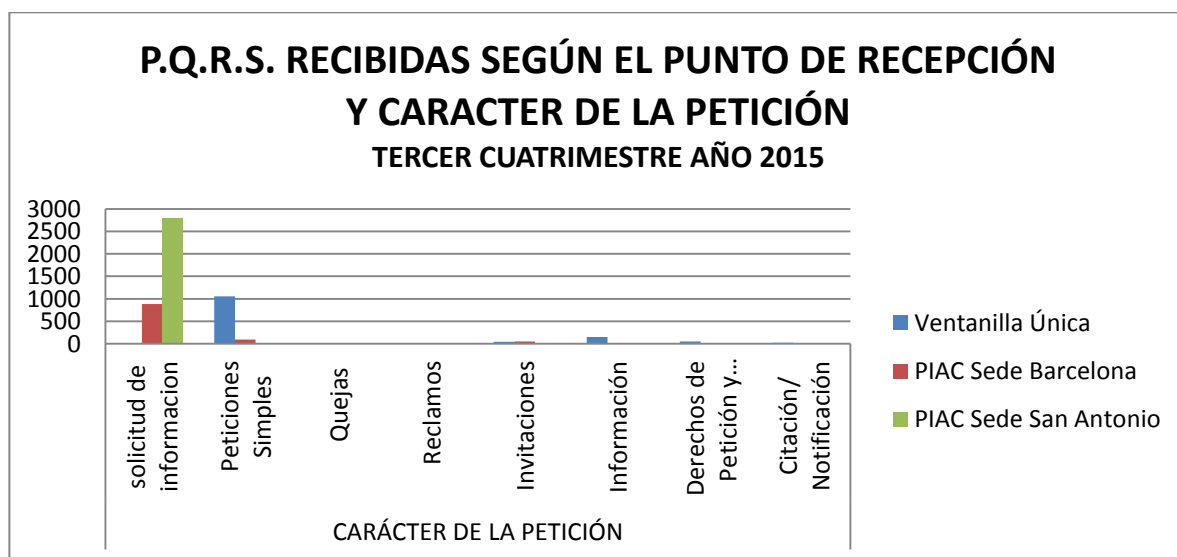
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
SEPTIEMBRE	930	365	8	2	29	43	6	12
OCTUBRE	1084	209	2	0	30	38	10	3
NOVIEMBRE	1164	291	2	1	23	32	10	3
DICIEMBRE	507	278	3	2	12	33	20	6
TOTAL	3685	1143	15	5	94	146	46	24





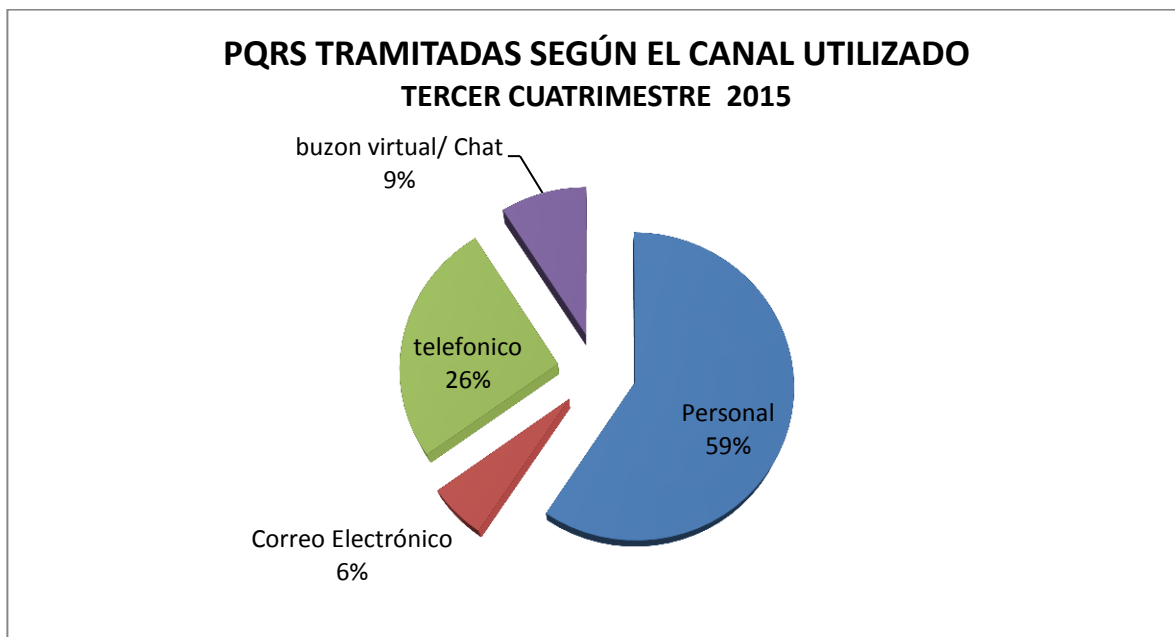
CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION

Punto de Recepción	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/Notificación
Ventanilla Única	3	1051	3	0	45	146	46	24
PIAC Sede Barcelona	882	92	12	5	49	0	0	0
PIAC Sede San Antonio	2800	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3685	1143	15	5	94	146	46	24



Se sigue la tendencia de los periodos anteriores respecto al canal utilizado, en el periodo Septiembre – Diciembre de 2015 los usuarios prefirieron el canal personal, otro medio muy utilizado es el telefónico, como se observa en la siguiente tabla. Así mismo, en virtud que se instaló en la página principal el link de Acceso directo al Chat, muchos usuarios están utilizando este servicio, ya que por este medio una funcionaria de P.Q.R.S. atiende en tiempo real las inquietudes tanto a estudiantes como a la Comunidad en General.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Chat/ Buzón virtual
TOTAL	3060	297	1332	469

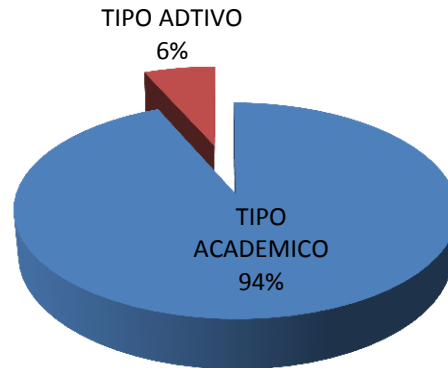


De las P.Q.R.S. tramitadas durante el Tercer Cuatrimestre del año 2015, 4823 correspondieron a temas académicos, equivalentes al 94% y 335 a temas administrativos, equivalentes al 6%.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
SEPTIEMBRE	1302	93
OCTUBRE	1295	81
NOVIEMBRE	1438	88
DICIEMBRE	788	73
TOTAL	4823	335



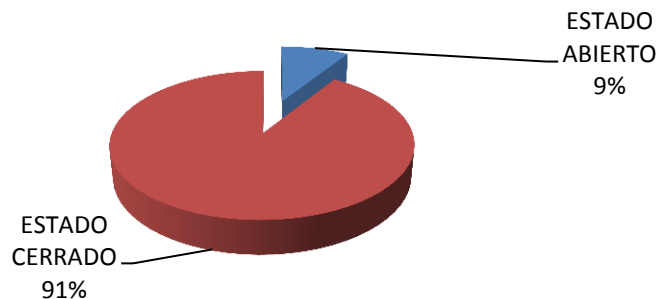
PQRS CLASIFICADAS SEGÚN TIPOLOGÍA TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2015



Respecto al estado de las P.Q.R.S. recibidas durante el Tercer Cuatrimestre del año 2015, correspondiente a los meses de Septiembre – Diciembre, están cerradas 4647 que corresponden al 91% y abiertas 511, equivalentes al 9%. En comparación con el Segundo Cuatrimestre del año 2015 el indicador se mantiene igual.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
TOTAL	511	4647

ESTADO DE LAS PQRS RECIBIDAS TERCER CUATRIMESTRE AÑO 2015





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, las “peticiones simples” ocupan el primer lugar de los requerimientos, la mayoría se refiere a 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, entre otras.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atienden por lo general “solicitudes de información”, en su mayoría relacionadas con información institucional, oferta académica en Pregrado y Postgrado, datos específicos de los programas académicos de pregrado, postgrado o cursos de inglés, se indaga por fechas de inscripción, fechas de pago, valor de los cursos, entre otras. Este tipo de requerimiento resuelve inmediatamente por las funcionarias de los puntos P.Q.R.S. en la Sede Barcelona o Barzal por el mismo medio en que se recibe y de inmediato se da cierre a la solicitud.

En este cuatrimestre (Septiembre – Diciembre) se aumentaron las P.Q.R.S. recibidas, en razón a que se habilitaron dos nuevos métodos para interponer P.Q.R.S. como son: **Chat virtual y Acceso al portal por medio de celular**. De esta manera se llega más rápidamente a los usuarios y se les atiende en tiempo real sus inquietudes sin necesidad de desplazarse a las instalaciones físicamente.

En cuanto a quejas de este periodo, la mayor cantidad se recibió en el mes de septiembre en el puesto P.I.A.C. sede Barcelona, las cuales manifiestan inconformidad por fallas en los cursos de inglés, en la clínica veterinaria, en el servicio de acceso a internet y en los buses que hacen los recorridos de American Tour.

Atendiendo el procedimiento establecido para atender P.Q.R.S., en el caso de las quejas, inicialmente se dan a conocer a la dependencia involucrada y si se reitera es enviada a la Oficina de Control Interno para que allí procedan; 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.

En el mes de diciembre, se recibieron en mayor cantidad los Derechos de Petición y Tutelas. En total 20, todas por la Ventanilla única, 10 derechos de petición y 10 tutelas, la mayoría se refieren al mismo caso interpuesto por una persona que tutela el derecho a la igualdad.

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