



## INFORME DE LAS PQRSD TRAMITADAS DURANTE EL III TRIMESTRE DEL AÑO 2017 (JULIO- SEPTIEMBRE)

(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”)

En el marco de la implementación de procesos de calidad en la Universidad de los Llanos, el objetivo principal de este informe es convertirse en una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permita conocer el tipo de usuario, el carácter de la petición, el medio más utilizado, conocer si se están tratando temas académicos o administrativos e igualmente si se atendieron a tiempo dichas solicitudes.

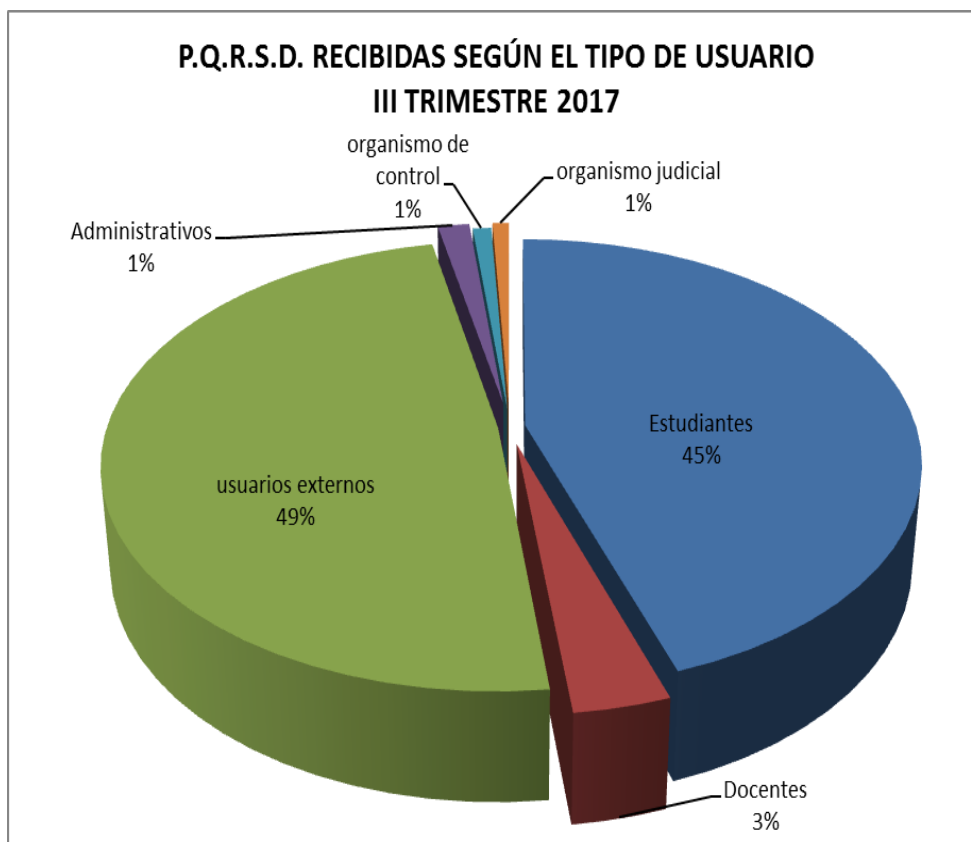
Durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2017, se recibieron 2015 P.Q.R.S.D. A continuación se presentan diferentes gráficas de las PQRSD, atendidas en la Ventanilla única y en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano “PIAC” Sede Barcelona.

### CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
JULIO	382	26	385	12	12	3
AGOSTO	352	20	293	5	2	9
SEPTIEMBRE	175	22	297	10	7	3
<b>TOTAL</b>	<b>909</b>	<b>68</b>	<b>975</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>15</b>

En esta grafica se evidencia el tipo de usuarios atendido así: Usuarios Externos 49%, Estudiantes 45%, Docentes 3%, Administrativos 1%, Organismos de Control 1%, Organismos Judiciales 1%, para un total de 2015. De este periodo se puede decir que en mayor cantidad se atendieron usuarios externos con un 49% de la población, seguido por los estudiantes, quienes representaron el 45% de la población.





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

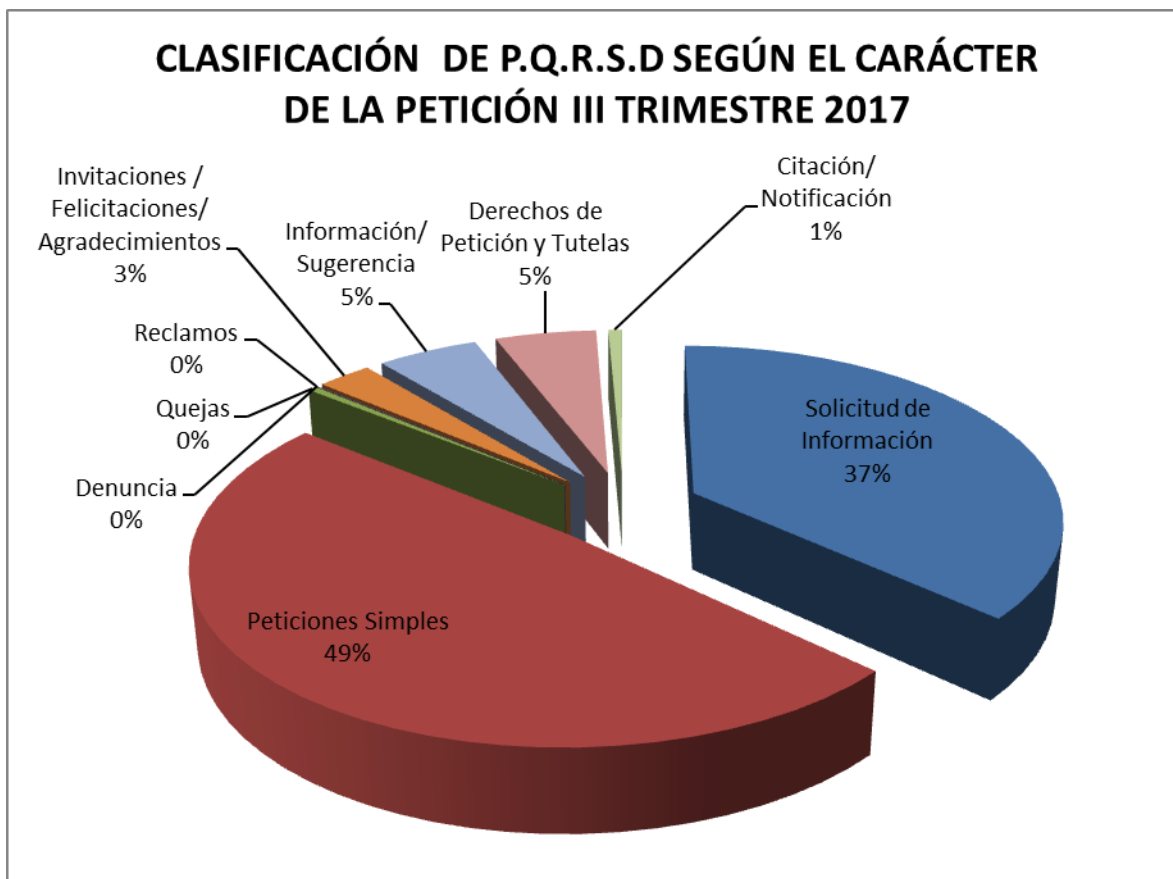
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones/ Agradecimientos	Información/ Sugerencia	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
JULIO	319	407	7	0	0	15	32	34	6
AGOSTO	211	348	5	1	0	23	52	36	5
SEPTIEMBRE	213	207	2	0	0	16	45	22	9
<b>TOTAL</b>	<b>743</b>	<b>962</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	<b>129</b>	<b>92</b>	<b>20</b>



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

*Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional*

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



En este trimestre se tramitaron en su mayoría, 49% Peticiones Simples y en segunda instancia 37% Solicitudes de Información, las cuales recibidas en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC, puesto de P.Q.R.S.D - Sede Barcelona, en su mayoría a través de teléfono y se responden de manera inmediata a través de la misma vía.

### RECEPCIÓN DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

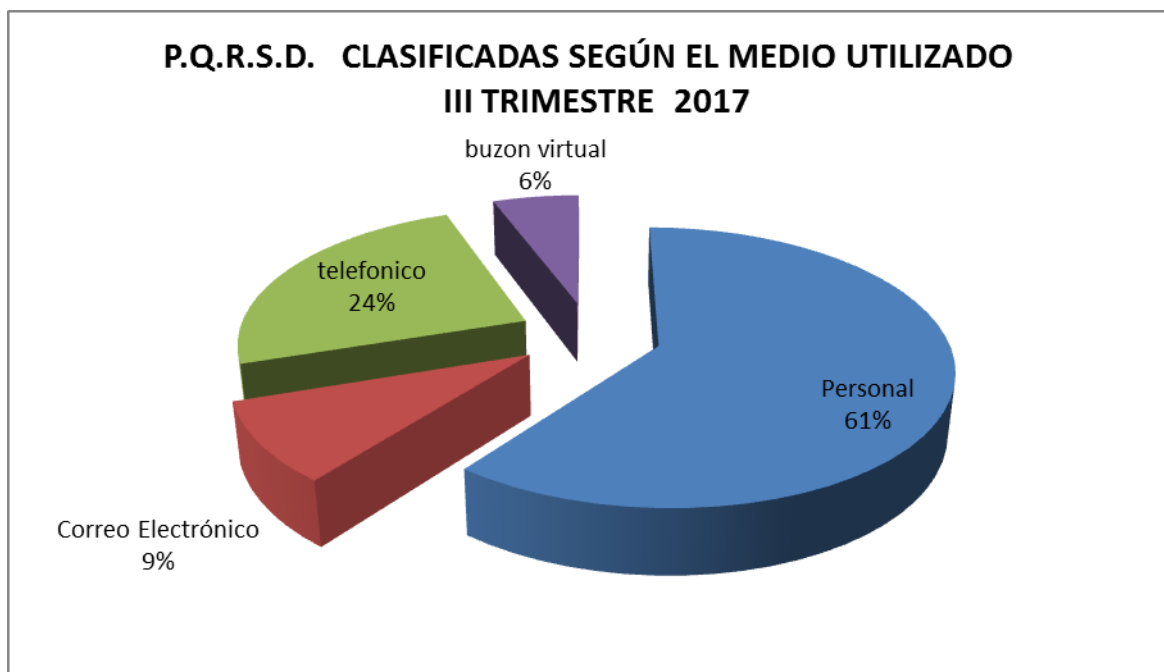
MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
<b>JULIO</b>	480	54	244	42
<b>AGOSTO</b>	448	83	101	49
<b>SEPTIEMBRE</b>	292	51	147	24
<b>TOTAL</b>	<b>1220</b>	<b>188</b>	<b>492</b>	<b>115</b>





## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Secretaría General

En esta grafica se puede apreciar los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQRSD, para el periodo comprendido entre los meses de Julio y Septiembre del 2017, así: Personal 1220, Correo Electrónico 188, Telefónico 492, Buzón Virtual 115. Para un Total de 2015 PQRSD.



### CARACTER DE LAS PQRS RECIBIDAS ENTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2017

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
JULIO	537	283
AGOSTO	456	225
SEPTIEMBRE	270	244
<b>TOTAL</b>	<b>1263</b>	<b>752</b>



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

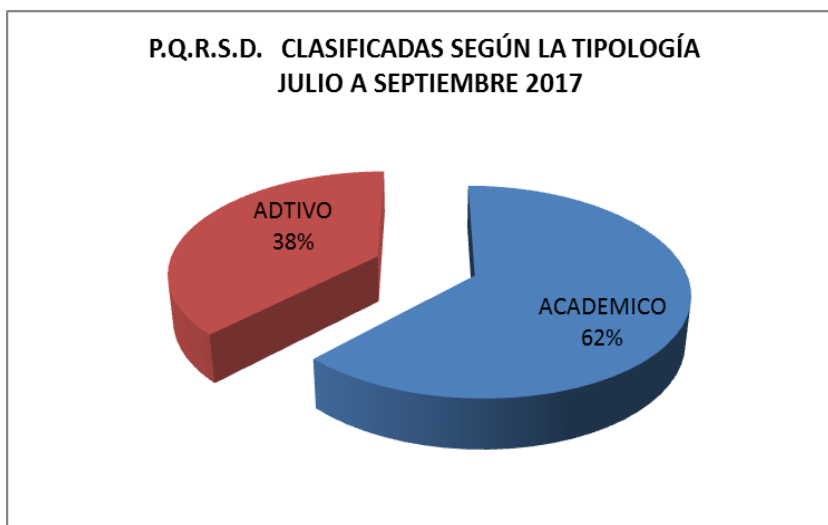
*Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional*

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



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Secretaría General

En esta gráfica se observa el carácter de las P.Q.R.S.D., en el periodo Julio a Septiembre de 2017. Del total de 2014 P.Q.R.S.D. atendidas, el 62% correspondiente a 1263, trataron temas académicos y el 38% (752), trataron temas administrativos.



### ESTADO DE LAS PQRSD PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017

En esta gráfica se observa la cantidad de beneficiarios de acuerdo al estado de las PQRSD atendidas en la Universidad entre los meses de Julio a Septiembre de 2017, del total de requerimientos 1701 están cerradas, las cuales representan el 75%.

### P.Q.R.S.D. CLASIFICADAS SEGÚN EL ESTADO III TRIMESTRE 2017

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
JULIO	119	701
AGOSTO	123	558
SEPTIEMBRE	72	442
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>1701</b>



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

*Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional*

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



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Secretaría General



En el Puesto de Información al Ciudadano PIAC (Sede Barcelona), la mayor cantidad de requerimientos obedecen a “solicitudes de información” relacionadas con información institucional, especialmente sobre los programas académicos de pregrado y postgrado y los diferentes servicios de laboratorio especialmente de suelos y de aguas, información sobre cursos ofrecidos por la Universidad, incluidos los cursos de inglés.

En el punto de Ventanilla de Correspondencia, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a “peticiones simples”, relacionadas con peticiones para la inscripción de asignaturas, de autorización de matrículas, solicitudes de cupo, reintegros, transferencias, homologaciones y pagos.

Informe presentado por

**JOSE MILTON PUERTO GAITAN**  
Secretario General

Elaborado por: SAM – Profesional Especializado, Oficina de Correspondencia y Archivo  
Revisado por: Luis Ernesto Romero Rojas, Jefe Oficina Correspondencia y Archivo

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



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

*Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional*

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