



INFORME DE P.Q.R.S.D

TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

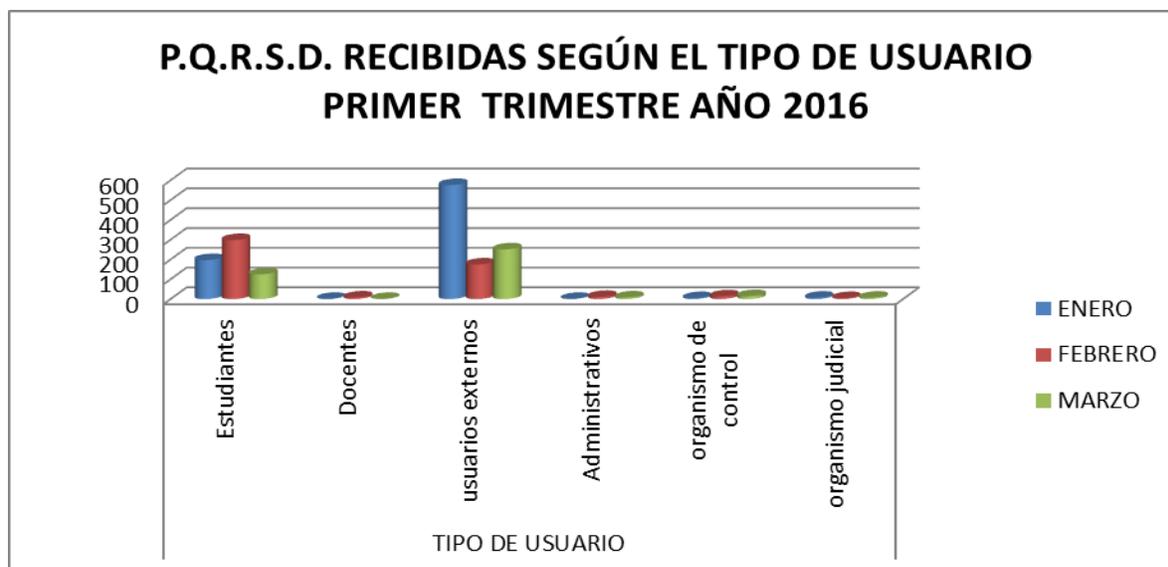
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

En la siguiente tabla se muestra el total de P.Q.R.S.D recibidas en la Universidad de los Llanos en Ventanilla Única y en los puestos de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de las Sedes Barcelona y San Antonio, durante el período Enero - Marzo de 2016.

Se clasifica según el tipo de usuario así: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

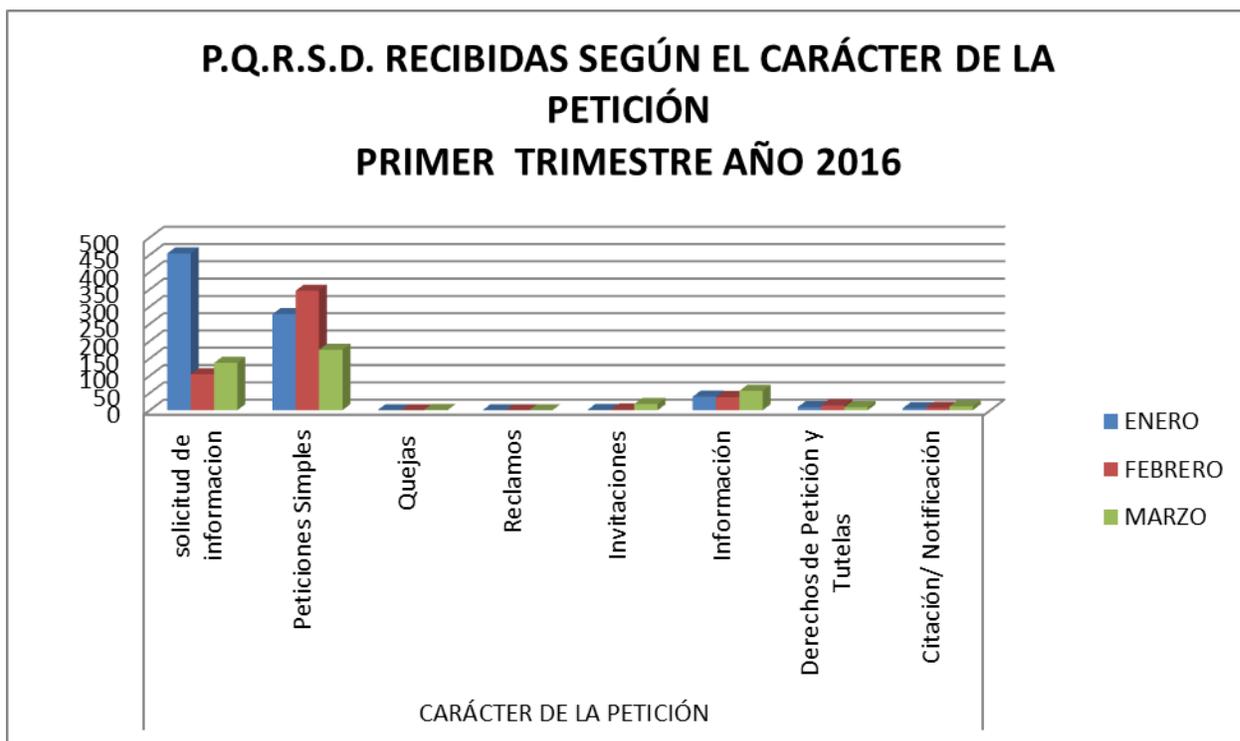
| MES / Tema | TIPO DE USUARIO | | | | | |
|--------------|-----------------|-----------|-------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| | Estudiantes | Docentes | usuarios externos | Administrativos | organismo de control | organismo judicial |
| ENERO | 197 | 1 | 576 | 1 | 5 | 7 |
| FEBRERO | 298 | 8 | 175 | 11 | 14 | 5 |
| MARZO | 125 | 1 | 251 | 8 | 15 | 7 |
| TOTAL | 620 | 10 | 1002 | 20 | 34 | 19 |





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 | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| ENERO | 454 | 278 | 0 | 0 | 1 | 39 | 9 | 6 |
| FEBRERO | 104 | 346 | 0 | 0 | 2 | 38 | 14 | 7 |
| MARZO | 137 | 175 | 1 | 0 | 18 | 56 | 9 | 11 |
| TOTAL | 695 | 799 | 1 | 0 | 21 | 133 | 32 | 24 |



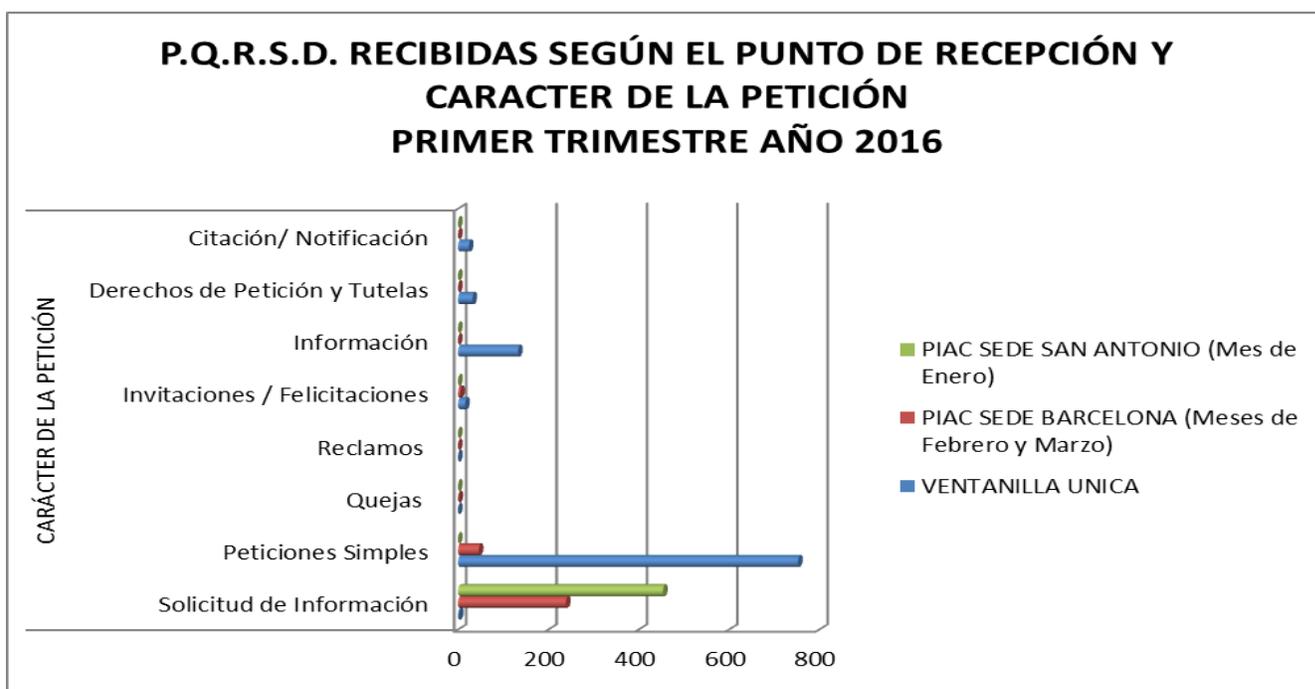


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

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 | Invitaciones / Felicitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| VENTANILLA UNICA | 2 | 753 | 0 | 0 | 16 | 133 | 32 | 24 |
| PIAC SEDE BARCELONA (Meses de Febrero y Marzo) | 239 | 46 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| PIAC SEDE SAN ANTONIO (Mes de Enero) | 454 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 695 | 799 | 1 | 0 | 21 | 133 | 32 | 24 |

* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano



Debido a motivos de recorte presupuestal hubo necesidad de trasladar hacia la Sede Barcelona (Sede Principal), la funcionaria que atendía en el Puesto P.I.A.C. de la Sede San Antonio, por ello el recuadro de esta Sede solo presentan datos del mes de enero de 2016.



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

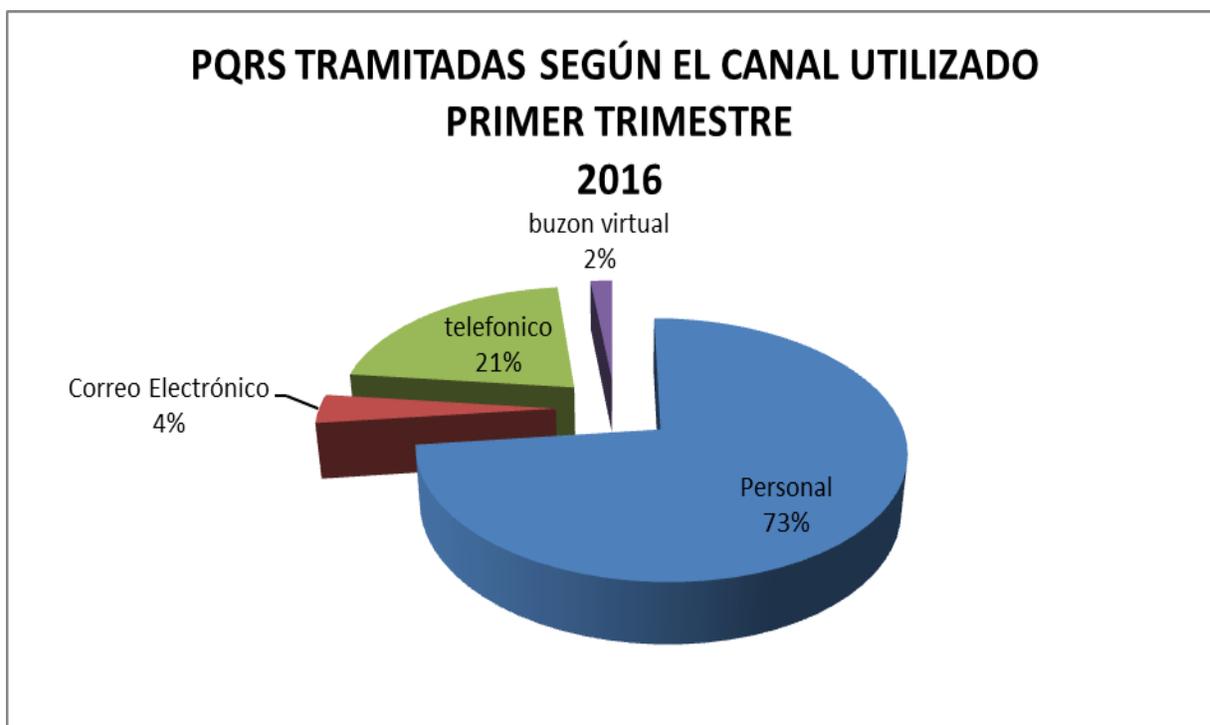


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

Durante el primer trimestre del año (periodo Enero – Marzo de 2016), se observó que los usuarios tienen preferencia por el canal “Personal”, el cual en suma tuvo 1247 usuarios. En segunda instancia, el medio más utilizado es el telefónico, con 365 usuarios y finalmente se tienen los datos de Buzón Virtual y Correo Electrónico.

| MES / Tema | CANAL UTILIZADO | | | |
|----------------|-----------------|--------------------|------------|---------------|
| | Personal | Correo Electrónico | Telefónico | Buzón virtual |
| ENERO | 605 | 0 | 182 | 0 |
| FEBRERO | 417 | 33 | 61 | 0 |
| MARZO | 225 | 30 | 122 | 30 |
| TOTAL | 1247 | 63 | 365 | 30 |



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

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

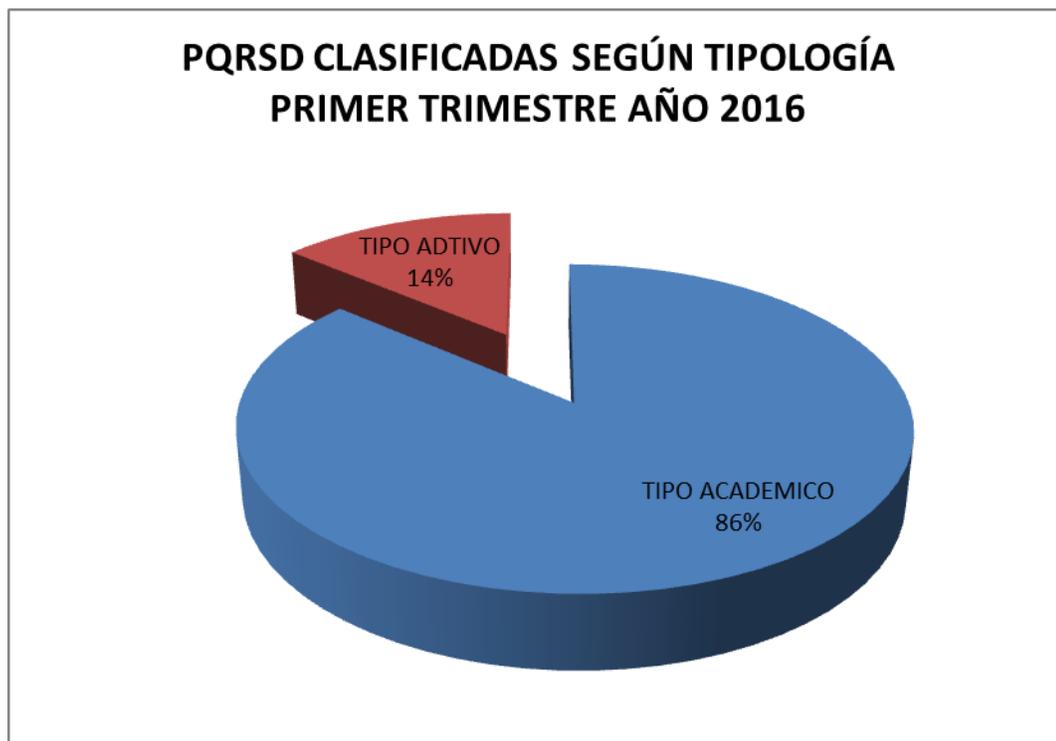


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

| MES / Tema | TIPO | |
|--------------|-------------|------------|
| | ACADEMICO | ADTIVO |
| ENERO | 722 | 65 |
| FEBRERO | 424 | 87 |
| MARZO | 324 | 83 |
| TOTAL | 1470 | 235 |

Según se observa en el resumen del recuadro, las situaciones atendidas durante el primer trimestre del año 2016 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 86%, las situaciones de carácter administrativo correspondieron a un 14%.



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

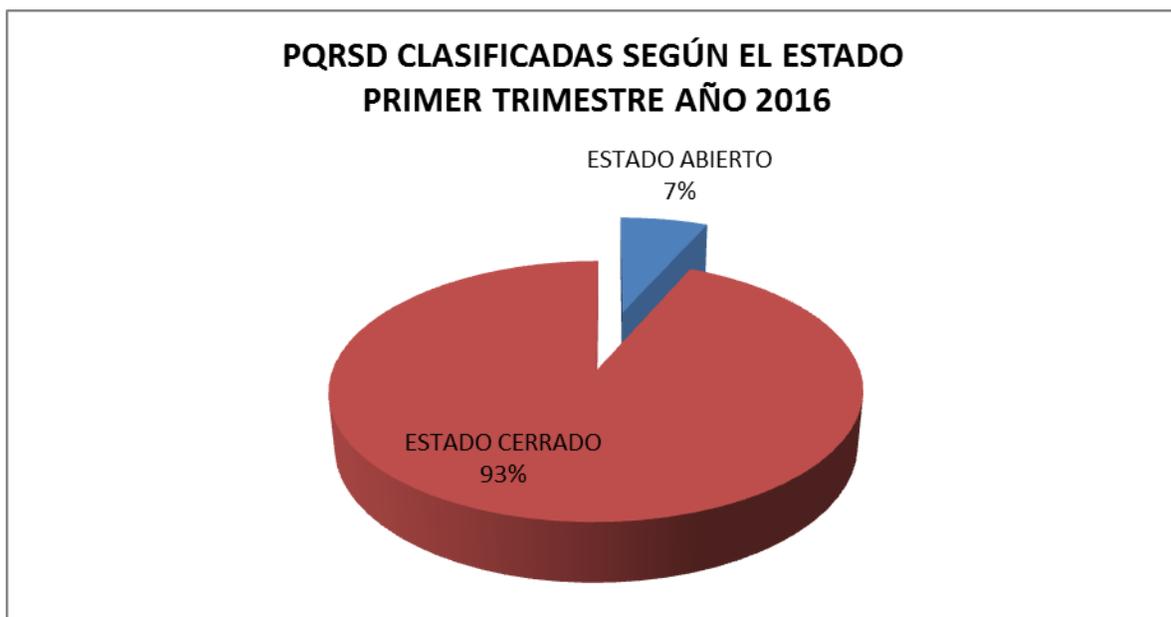


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

Según el estado de P.Q.R.S.D., se pudo establecer que en el primer trimestre del año 2016, el 93% de requerimientos fueron resueltos y un 7% quedaron pendientes de resolver.

| MES / Tema | ESTADO | |
|----------------|------------|-------------|
| | ABIERTO | CERRADO |
| ENERO | 40 | 747 |
| FEBRERO | 38 | 473 |
| MARZO | 34 | 373 |
| TOTAL | 112 | 1593 |



En este aspecto se está trabajando para disponer de un Software que facilite ejercer el control de respuestas, ya que actualmente el control se hace en forma manual. Las P.Q.R.S.D. abiertas, se refieren a por lo general a peticiones simples o solicitudes de información, pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.



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 en mayor cantidad “peticiones simples”, relacionadas con solicitudes de reintegro, solicitudes de autorización de inscripción o cancelación de asignaturas, solicitudes de autorización de pago de matrículas o de prórrogas para pago del semestre.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atendieron en mayor cantidad “solicitudes de información”, relacionadas con información 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. En el mes de marzo se presentó una **queja**, relacionada con la falla del datafono, lo cual se corrigió oportunamente.

En este trimestre (enero – marzo) por la Ventanilla Única se recibieron entre tutelas y derechos de petición 32, desglosadas así: 9 en enero, 14 en febrero y 9 en marzo. De las recibidas en Enero tan solo una era de tipo Académico, las restantes eran de asuntos Administrativos. Del mes de Febrero, dos corresponden a temas de tipo Académico y 12 a temas Administrativos. En el mes de Marzo, 1 trataba tema Académico y 8 8 trataron temas Administrativos. En este orden de ideas, el 87.5% de Derechos de Petición y Tutelas recibidos en este periodo, correspondieron a temas administrativos.

Referente a quejas, solo se recibió una en el **puesto PIAC Sede Barcelona**, porque una usuaria no había podido utilizar el datafono para hacer un pago, pues no disponía de efectivo. Este problema se resolvió rápidamente y la usuaria finalmente pudo realizar la transacción.

Informe presentado por,

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN
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



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