



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

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

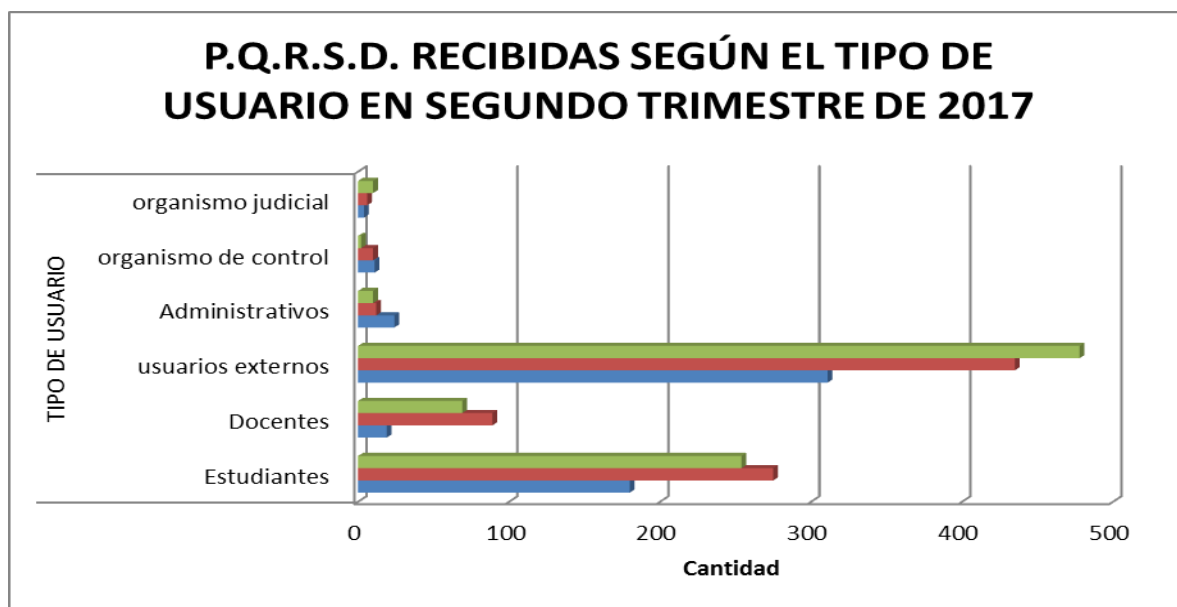
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

El presente informe consolida información de los puntos habilitados para interponer una P.Q.R.S.D., en la Universidad de los Llanos, de la Ventanilla Única y el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC en la Sede Barcelona.

En este periodo (segundo trimestre de 2017), se recibieron en total **2.199** 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 |
| ABRIL | 180 | 19 | 311 | 24 | 11 | 4 |
| MAYO | 275 | 89 | 435 | 12 | 10 | 6 |
| JUNIO | 254 | 69 | 478 | 10 | 2 | 10 |
| TOTAL | 709 | 177 | 1224 | 46 | 23 | 20 |



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

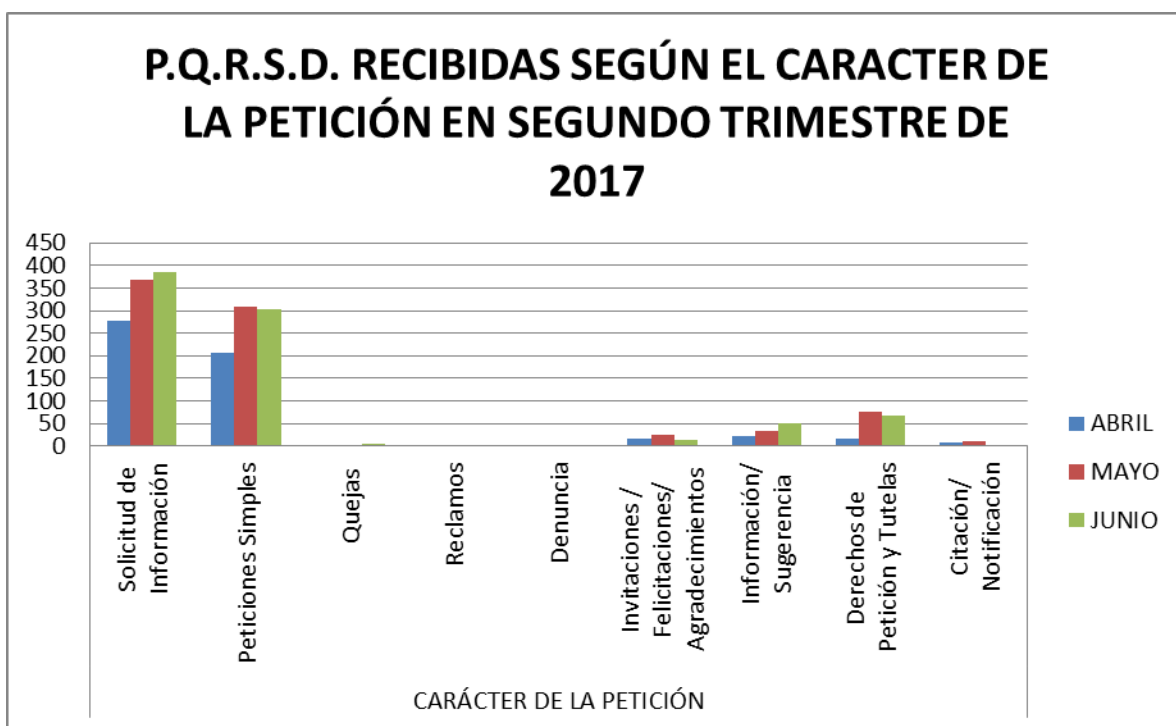
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



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, Denuncia, Invitaciones, Informaciones, Derechos de Petición/Tutelas y Citaciones y notificaciones, para un total de 2199 P.Q.R.S.D., desglosadas de la siguiente manera por mes:

| 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 |
| ABRIL | 277 | 207 | 3 | 0 | 0 | 17 | 22 | 15 | 8 |
| MAYO | 368 | 308 | 2 | 3 | 1 | 25 | 34 | 75 | 11 |
| JUNIO | 385 | 302 | 5 | 1 | 0 | 12 | 49 | 66 | 3 |
| TOTAL | 1030 | 817 | 10 | 4 | 1 | 54 | 105 | 156 | 22 |

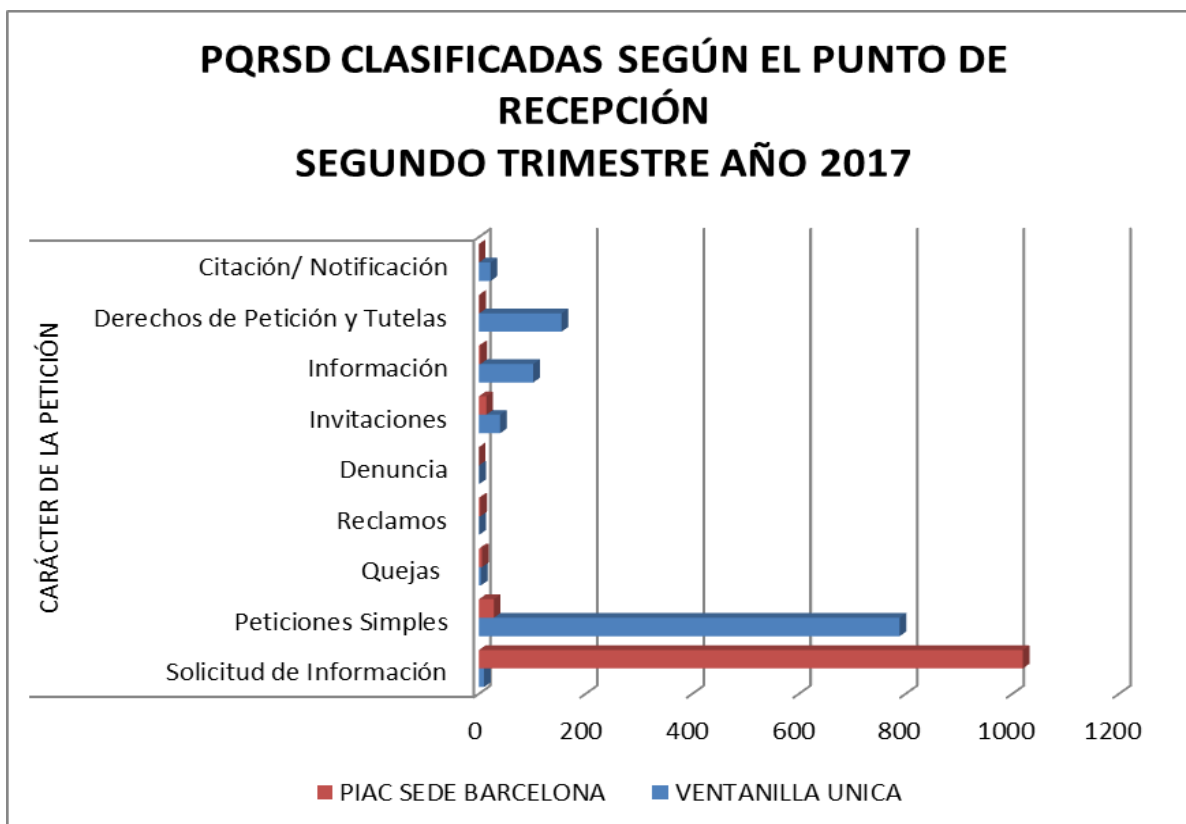




UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

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 | 10 | 789 | 4 | 1 | 1 | 40 | 102 | 155 | 22 |
| PIAC SEDE BARCELONA | 1020 | 28 | 6 | 3 | 0 | 14 | 3 | 1 | 0 |
| TOTAL | 1030 | 817 | 10 | 4 | 1 | 54 | 105 | 156 | 22 |



De las 2.199 P.Q.R.S.D. recibidas en el segundo trimestre de 2017, en la Ventanilla única se atendieron 1.124 y en el Puesto PIAC 1.075.



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

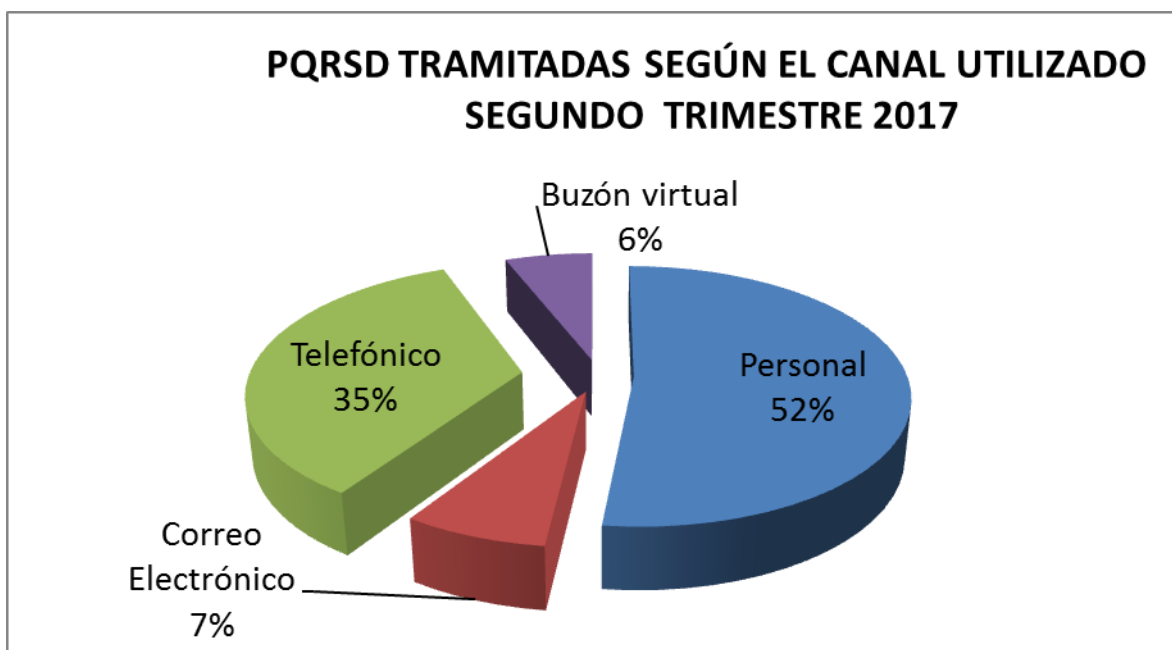


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

Del total de usuarios atendidos durante este periodo (Abril – Junio de 2017), al igual que en el periodo anterior, hubo preferencia por el servicio Personal, atendiendo a 1141 usuarios, los cuales representan un 52%; en segunda instancia el medio más utilizado fue el telefónico, con 766 usuarios (35%), seguido Correo Electrónico y el Buzón Virtual, con 7% y 6% respectivamente.

| MES / Tema | CANAL UTILIZADO | | | |
|--------------|-----------------|--------------------|------------|---------------|
| | Personal | Correo Electrónico | Telefónico | Buzón virtual |
| ABRIL | 266 | 43 | 194 | 46 |
| MAYO | 449 | 65 | 271 | 42 |
| JUNIO | 426 | 52 | 301 | 44 |
| TOTAL | 1141 | 160 | 766 | 132 |



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

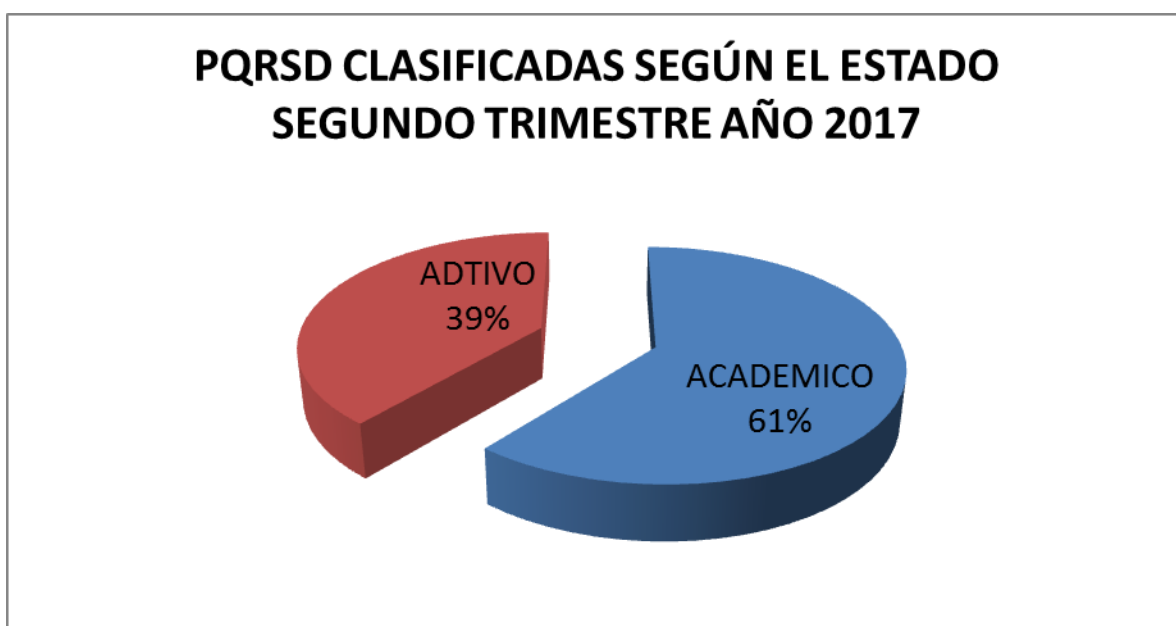


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

| MES / Tema | TIPO | |
|--------------|-------------|------------|
| | ACADEMICO | ADTIVO |
| ABRIL | 308 | 241 |
| MAYO | 511 | 316 |
| JUNIO | 523 | 300 |
| TOTAL | 1342 | 857 |

Como se observa en el recuadro, de las P.Q.R.S.D. atendidas durante el segundo trimestre del año 2017, 1342 correspondieron a asuntos de tipo académico, que representan un 61% y las situaciones de carácter administrativo fueron 857, lo que corresponde a un 39%.



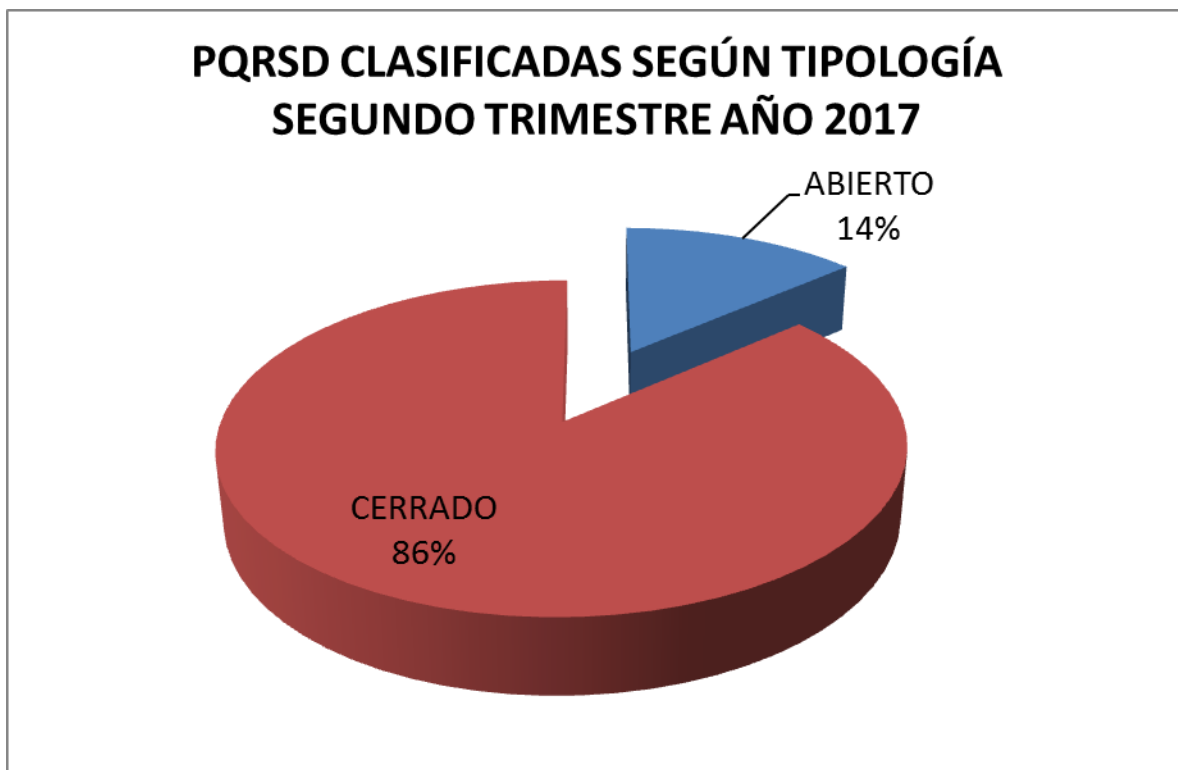
Igualmente se pudo establecer que en el segundo trimestre del año 2017, el 86% de requerimientos se cerraron y un 14% quedaron pendientes de resolver.

| MES / Tema | ESTADO | |
|--------------|------------|-------------|
| | ABIERTO | CERRADO |
| ABRIL | 67 | 482 |
| MAYO | 122 | 705 |
| JUNIO | 110 | 713 |
| TOTAL | 299 | 1900 |



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



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, en su mayoría se recibieron Peticiones simples, 789 en total, relacionadas con peticiones de reintegro, de autorización de inscripción o adición de asignaturas en fecha extemporánea, de autorización de pago de matrículas, peticiones de prórroga para entrega de documentos, solicitud prórroga para pago del semestre, solicitudes de cupo.

De 239 oficios recibidos a estudiantes, 121 se dirigieron al Consejo Académico solicitando cancelación de semestre, reintegro, inscripción de materias, cambio de jornada, 94 dirigidas a Admisiones, solicitando cupo, ser tenido en cuenta como desplazado o como víctima de la violencia, plazo para diligenciar el formulario de inscripción y solicitando reintegro a la institución. El resto de peticiones simples se dirigieron a varias dependencias entre ellas a Bienestar, Vicerrectoría de Recursos, Personal y algunas Facultades y programas como Biología.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atendieron 1020 “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.



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Secretaría General

Respeto a las **Quejas** se recibieron Dos en la **Ventanilla única**, una en Abril por mala la atención del personal de Ayudas Educativas y otra en el mes de Mayo por contaminación auditiva y violación al código de policía. **En el Puesto de Atención e Información al Ciudadano PIAC Sede Barcelona**, se recibieron Seis Quejas, Una en Abril por el proceso de inscripciones, en Mayo por que no se ha dado respuesta a una Verificación de Título, en el mes de Junio se recibieron cuatro quejas, dos por una funcionaria, una por fallas en la página Web y una última por inconvenientes en una Convocatoria de Cátedra.

Informe presentado por,

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN
Secretario General

Elaborado por: LSAM, Profesional Especializado

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