



## INFORME DE LAS PQRSD TRAMITADAS DURANTE EL IV TRIMESTRE DEL AÑO 2017

(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 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 Enero a Diciembre de 2017,

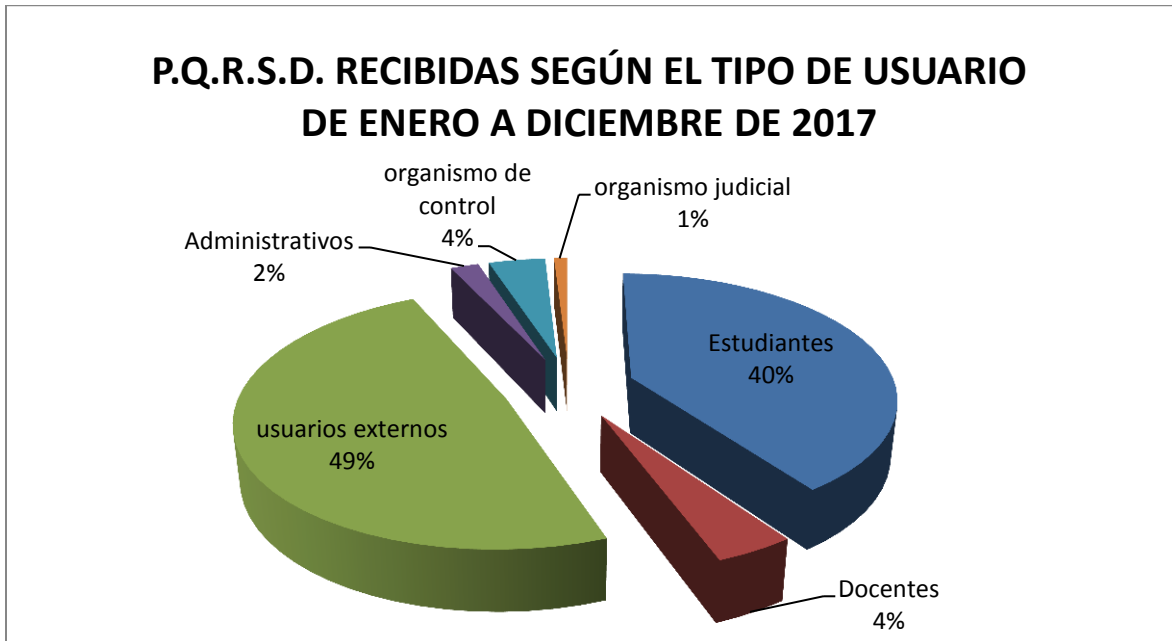
En este año se recibieron en total 7.849 P.Q.R.S.D. A continuación se presentan diferentes gráficas de las PQRSD, atendidas en la Ventanilla única y en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano “PIAC” Sede Barcelona.

### CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	363	5	93	14	256	10
FEBRERO	341	15	299	23	5	6
MARZO	265	13	387	18	5	14
ABRIL	180	19	311	24	11	4
MAYO	275	89	435	12	10	6
JUNIO	254	69	478	10	2	10
JULIO	382	26	385	12	12	3
AGOSTO	352	20	293	5	2	9
SEPTIEMBRE	175	22	297	10	7	3
OCTUBRE	144	12	281	13	0	2
NOVIEMBRE	265	15	437	16	6	5
DICIEMBRE	159	16	122	3	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>3155</b>	<b>321</b>	<b>3818</b>	<b>160</b>	<b>321</b>	<b>74</b>



De este periodo se puede decir que se atendieron en mayor cantidad usuarios externos con un 49% de la población, seguido por los estudiantes, quienes representaron el 40% de la población.

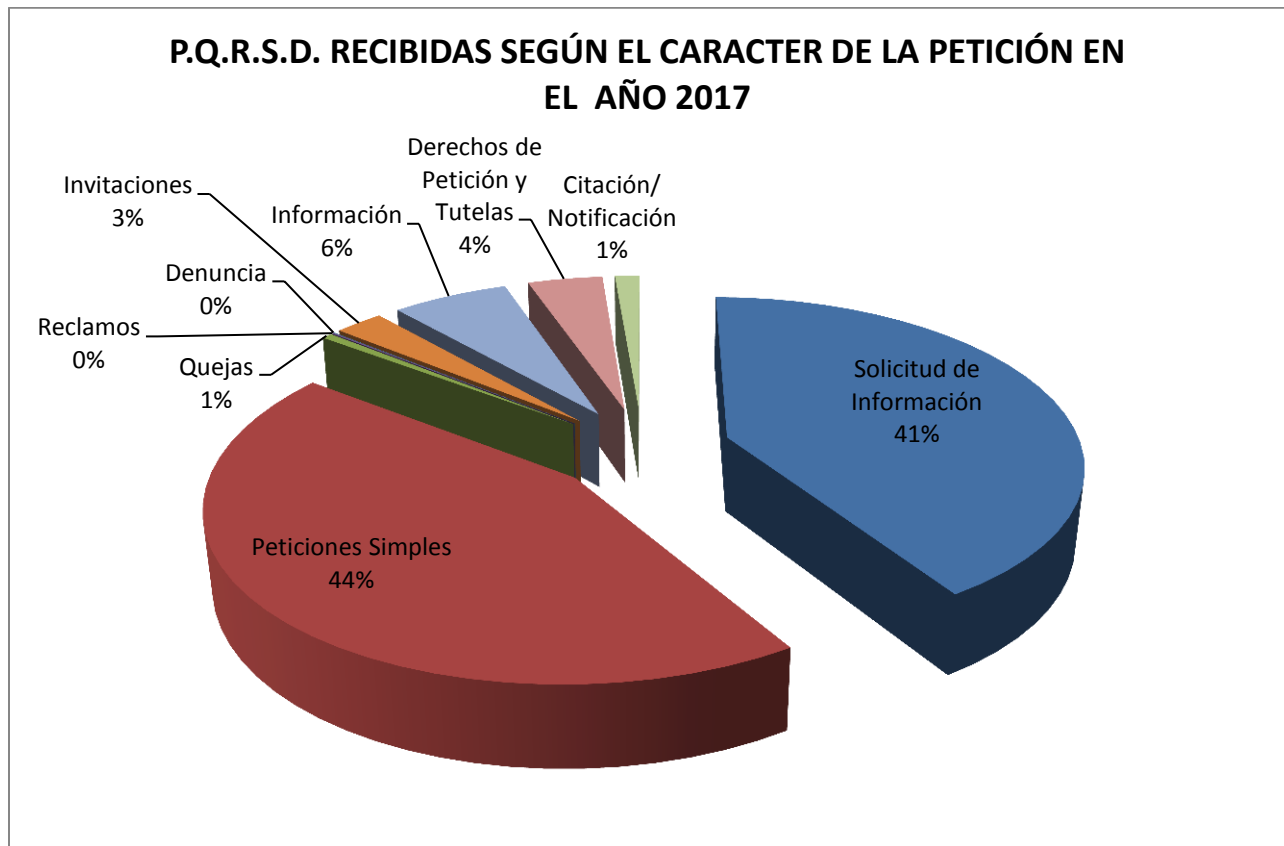


### CLASIFICACIÓN SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones/ Agradecimientos	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
<b>ENERO</b>	256	406	4	0	0	9	32	19	15
<b>FEBRERO</b>	336	273	3	1	1	21	37	9	8
<b>MARZO</b>	290	302	3	3	0	23	51	20	10
<b>ABRIL</b>	277	207	3	0	0	17	22	15	8
<b>MAYO</b>	368	308	2	3	1	25	34	75	11
<b>JUNIO</b>	385	302	5	1	0	12	49	66	3
<b>JULIO</b>	319	407	7	0	0	15	32	34	6
<b>AGOSTO</b>	211	348	5	1	0	23	52	36	5
<b>SEPTIEMBRE</b>	213	207	2	0	0	16	45	22	9
<b>OCTUBRE</b>	230	162	2	0	0	14	25	9	10
<b>NOVIEMBRE</b>	295	338	6	0	0	19	67	7	12
<b>DICIEMBRE</b>	40	207	1	0	0	9	42	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>3220</b>	<b>3467</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>203</b>	<b>488</b>	<b>315</b>	<b>102</b>



En el año 2017 se tramitaron en su mayoría Peticiones Simples (44%) y en segunda instancia, Solicitudes de Información (41%), las cuales fueron recibidas en su mayoría en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC, puesto de P.Q.R.S.D - Sede Barcelona y se responden de manera inmediata a través de la misma vía.



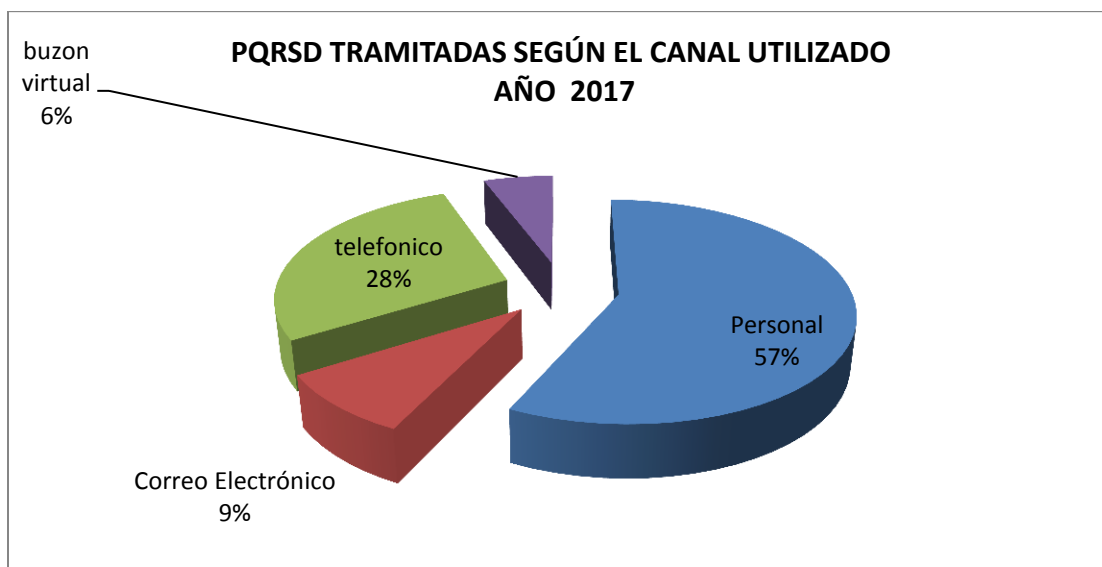
### RECEPCIÓN DE PQRSD SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

Las P.Q.R.S.D. recibidas en 2017 se presentaron en mayor cantidad a través de la Ventanilla única, de manera personal (57%), a través de medio telefónico (28%), por Correo Electrónico (9%), y por Buzón Virtual (6%).



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Secretaría General

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
<b>ENERO</b>	490	38	199	14
<b>FEBRERO</b>	345	37	254	53
<b>MARZO</b>	380	64	195	63
<b>ABRIL</b>	266	43	194	46
<b>MAYO</b>	449	65	271	42
<b>JUNIO</b>	426	52	301	44
<b>JULIO</b>	480	54	244	42
<b>AGOSTO</b>	448	83	101	49
<b>SEPTIEMBRE</b>	292	51	147	24
<b>OCTUBRE</b>	219	81	133	19
<b>NOVIEMBRE</b>	436	94	174	40
<b>DICIEMBRE</b>	257	38	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>4488</b>	<b>700</b>	<b>2213</b>	<b>448</b>





## TIPOLOGÍA DE LAS P.Q.R.S.D. RECIBIDAS EN AÑO 2017

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
ENERO	619	122
FEBRERO	523	166
MARZO	399	303
ABRIL	308	241
MAYO	511	316
JUNIO	523	300
JULIO	537	283
AGOSTO	456	225
SEPTIEMBRE	270	244
OCTUBRE	274	178
NOVIEMBRE	479	265
DICIEMBRE	228	79
<b>TOTAL</b>	<b>5127</b>	<b>2722</b>

En esta gráfica se observa el carácter de las P.Q.R.S.D., en el año 2017, del total de 7849 P.Q.R.S.D. atendidas, el 65% corresponden a temas académicos y el 35%, trataron temas administrativos.





### ESTADO DE LAS PQRSD AÑO 2017

Respecto al estado de las PQRSD atendidas en la Universidad en el año 2017, del total de requerimientos 1576 están cerradas, las cuales representan el 80%.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	181	560
FEBRERO	211	478
MARZO	101	601
ABRIL	67	482
MAYO	122	705
JUNIO	110	713
JULIO	119	701
AGOSTO	123	558
SEPTIEMBRE	72	442
OCTUBRE	44	408
NOVIEMBRE	216	528
DICIEMBRE	210	97
<b>TOTAL</b>	<b>1576</b>	<b>6273</b>





**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

**GIOVANNY QUINTERO REYES**  
Secretario General

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

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