



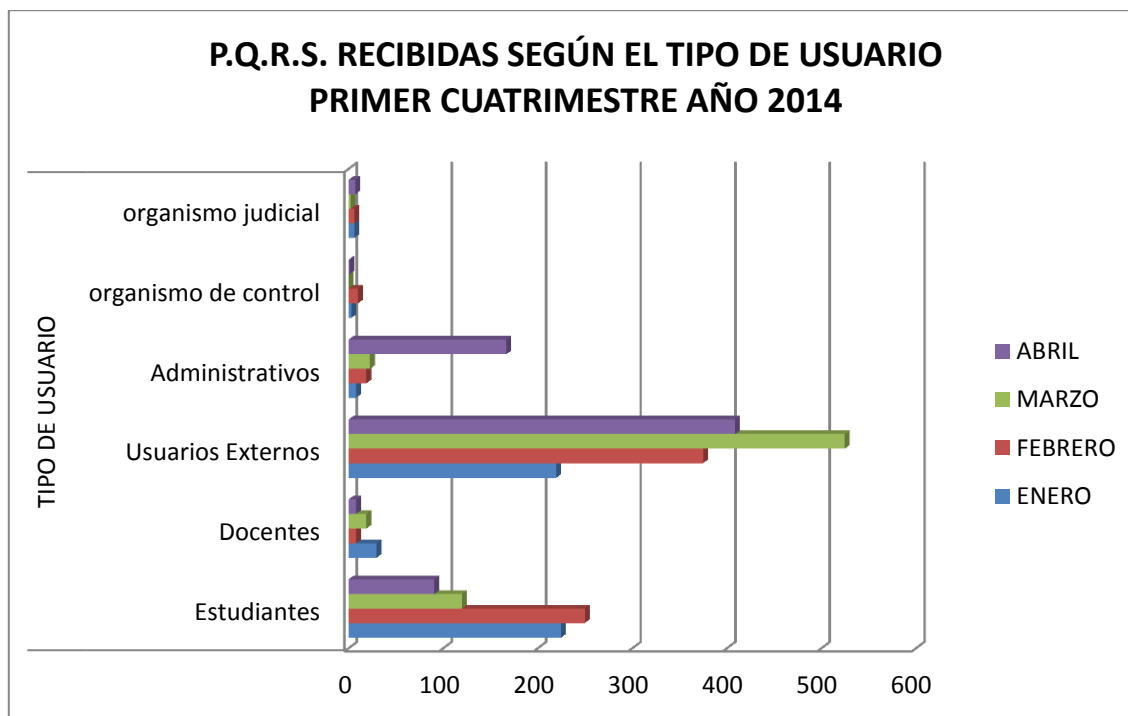
**INFORME DE LAS PQRS TRAMITADAS  
DURANTE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2014**

(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”)

La siguiente tabla muestra el total de PQRS recibidas en el puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. y en la Oficina de Correspondencia durante el período comprendido entre enero y abril de 2014 clasificadas según el tipo de usuario como: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales.

**CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO**

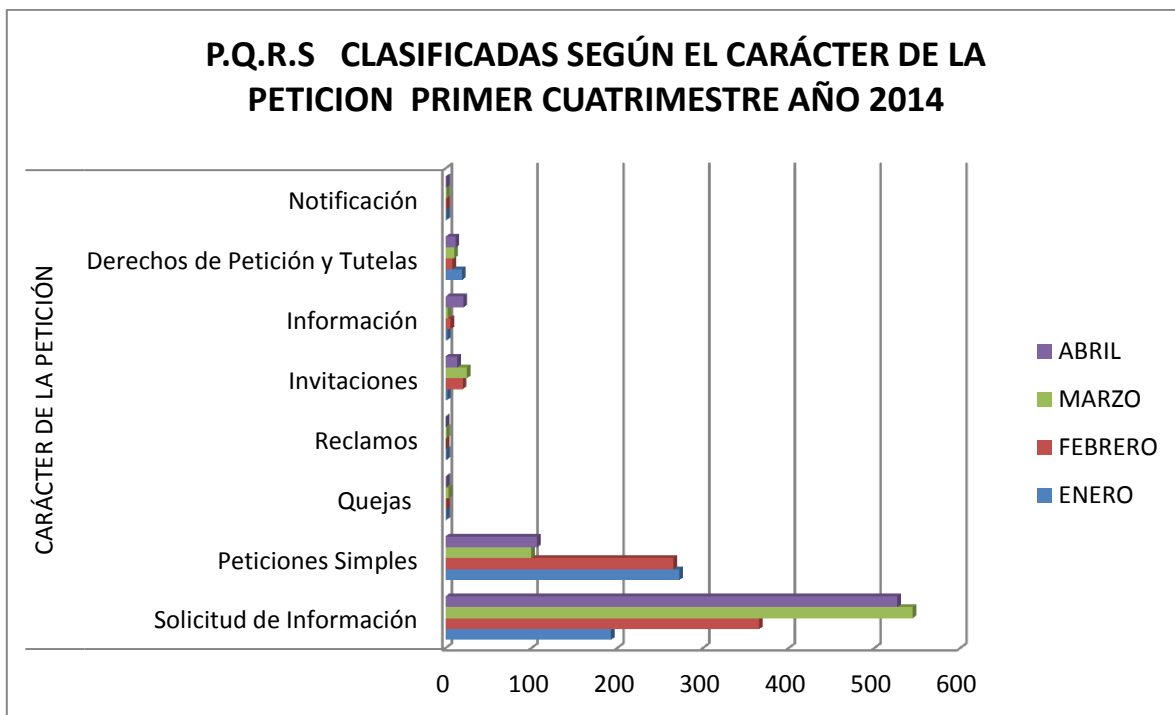
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	151	26	106	2	3	6
FEBRERO	175	7	83	0	10	6
MARZO	70	6	88	13	0	2
ABRIL	82	7	76	7	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>478</b>	<b>46</b>	<b>353</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>21</b>





**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	Notificación
ENERO	193	273	1	1	2	2	19	1
FEBRERO	366	266	1	0	20	6	8	1
MARZO	545	100	4	1	25	3	10	1
ABRIL	527	107	1	0	14	21	12	1
<b>TOTAL</b>	<b>1631</b>	<b>746</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>4</b>



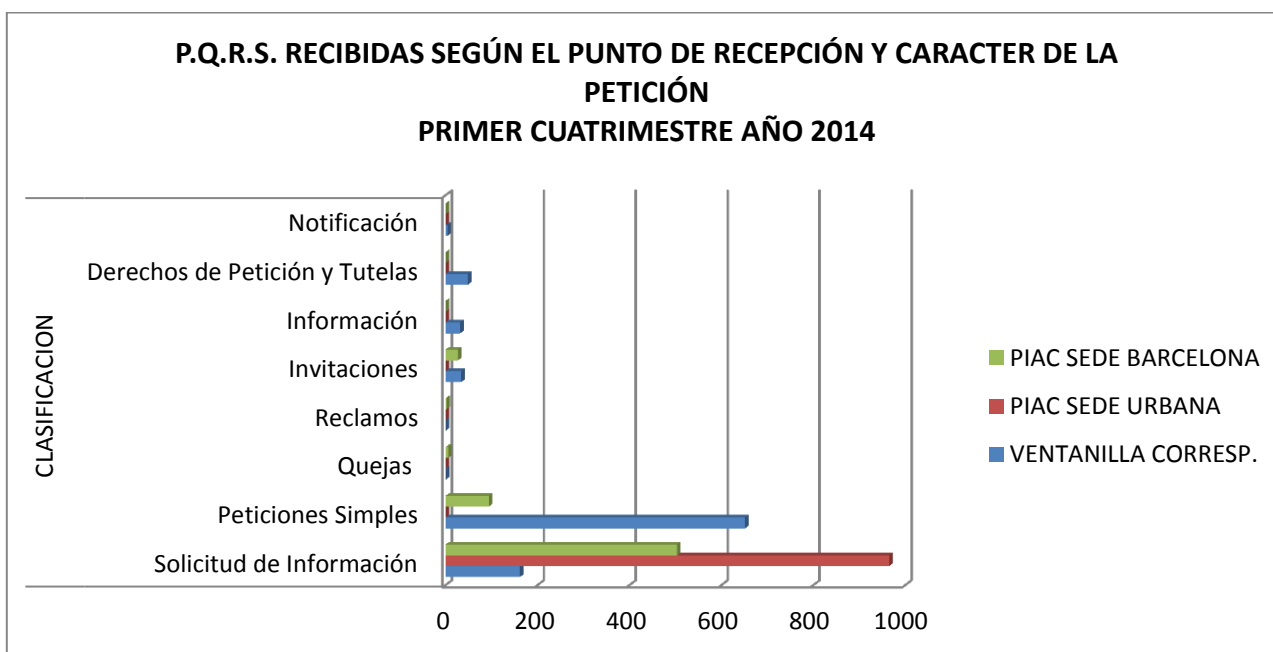


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Secretaría General

**CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION**

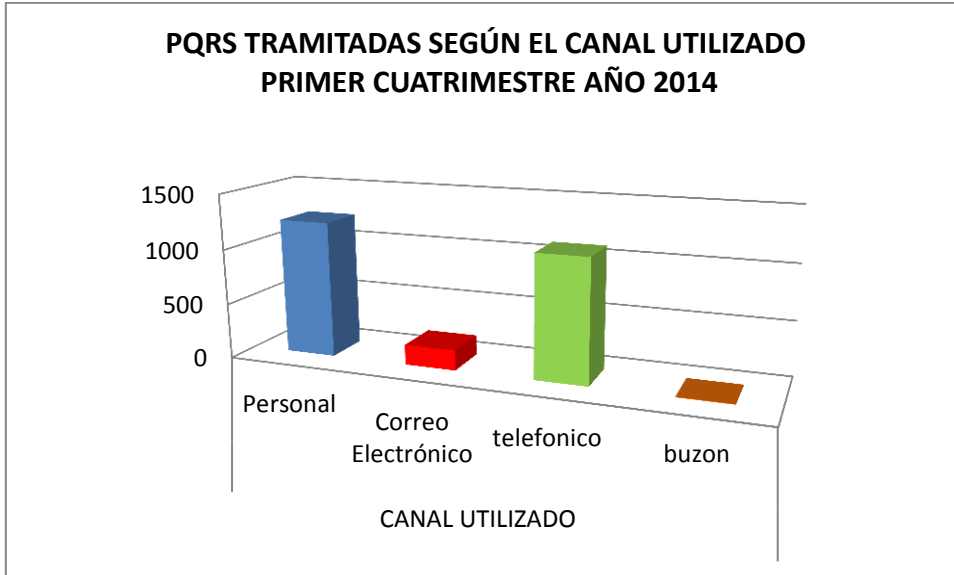
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Notificación
VENTANILLA CORRESP.	162	652	1	0	34	32	49	4
PIAC SEDE URBANA	965	0	0	0	0	0	0	0
PIAC SEDE BARCELONA	504	94	6	2	27	0	0	0

\* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano.

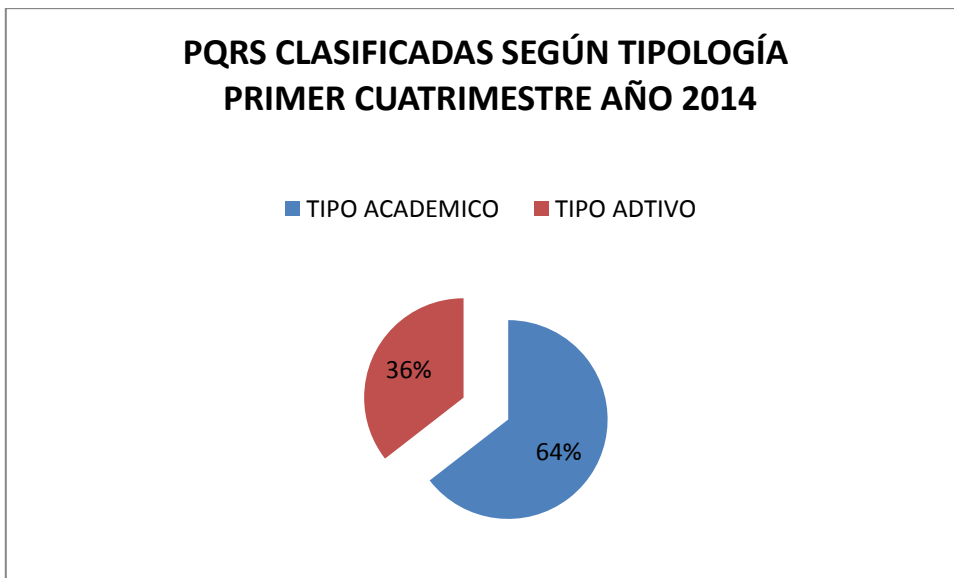


Respecto al canal utilizado para interponer una PQRS en la Universidad de los Llanos durante el periodo Enero – Abril de 2014, hay preferencia por el canal personal, seguido por el medio telefónico. El correo electrónico ni el buzón virtual, a pesar que ofrecen tanta facilidad al usuario no se utilizan tanto.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	telefónico	Buzón virtual
<b>TOTAL</b>	<b>1234</b>	<b>183</b>	<b>1110</b>	<b>5</b>



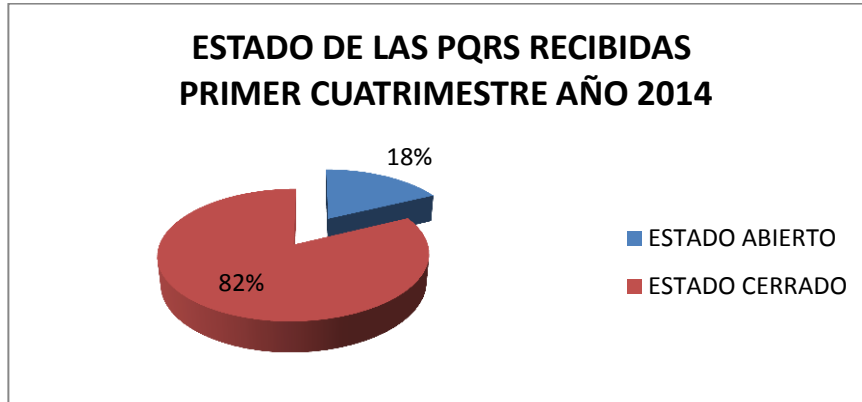
De las PQRS tramitadas durante el primer cuatrimestre del año 2014, 1633 tratan temas académicos, equivalentes al 64% y 899 temas administrativos, equivalentes al 36%.





**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Secretaría General

Frente al estado de las PQRS recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2014 (Enero – Abril), están cerradas 2081 que corresponden al 82% y abiertas 451, equivalentes al 18%, las cuales generalmente son solicitudes de información, que están pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.



En el **punto de atención de Correspondencia**, se recibieron en mayor cantidad “peticiones simples”, relacionadas con dificultades para la inscripción de una asignatura, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo, reintegros, transferencias y homologaciones.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, las “solicitudes de información” son las que tienen mayor demanda, generalmente relacionadas con información institucional, datos de programas académicos de pregrado y postgrado, fechas de inscripción, dificultades para comunicarse con alguna dependencia, entre otros. La totalidad de solicitudes de información recibidas por este medio se responden inmediatamente.

Durante el período informado se recibieron entre tutelas y derechos de petición 49, en el mes de enero un mismo docente interpuso 11 de estos derechos de petición, clasificados todos de tipo administrativo. Del total de tutelas y derechos de petición, 39 corresponden a temas administrativos y 10 a temas académicos. Tutelas de tipo académico se presentaron 4, de una misma persona tutelando el derecho a la educación y a la igualdad.

Finalmente, respecto a las quejas presentadas en el **puesto PIAC**, se recibieron por fallas del Sistema, por presunto acoso a una estudiante, por demora en los pagos, porque no se encuentran los funcionarios en su puesto de trabajo.

Informe presentado por,

**LUIS EDUARDO MARÍN GÓMEZ**  
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