



## INFORME DE P.Q.R.S.D

### TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

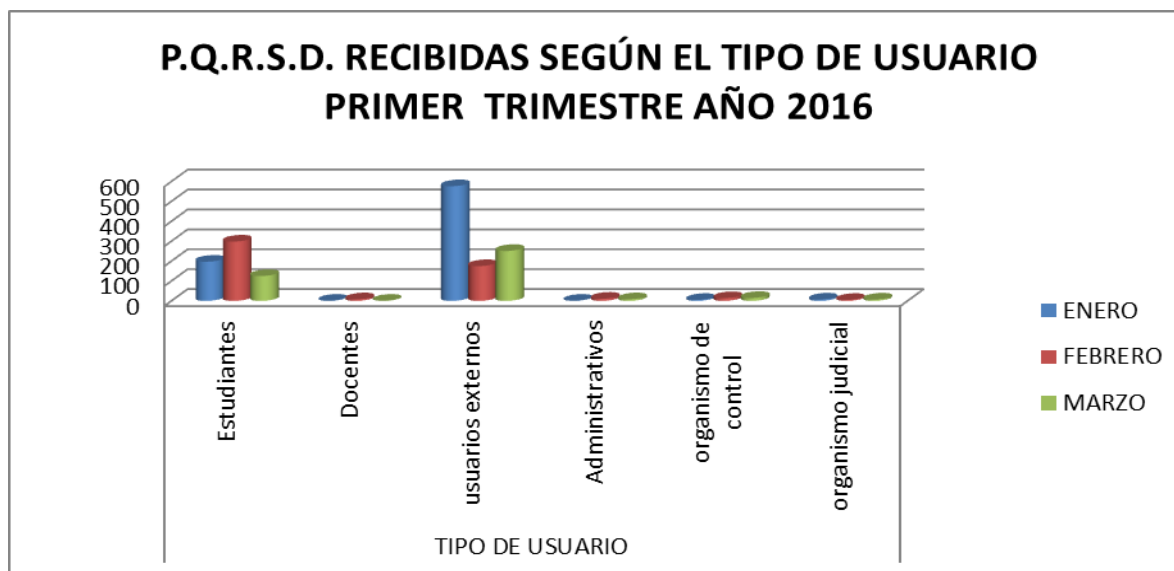
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”)

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

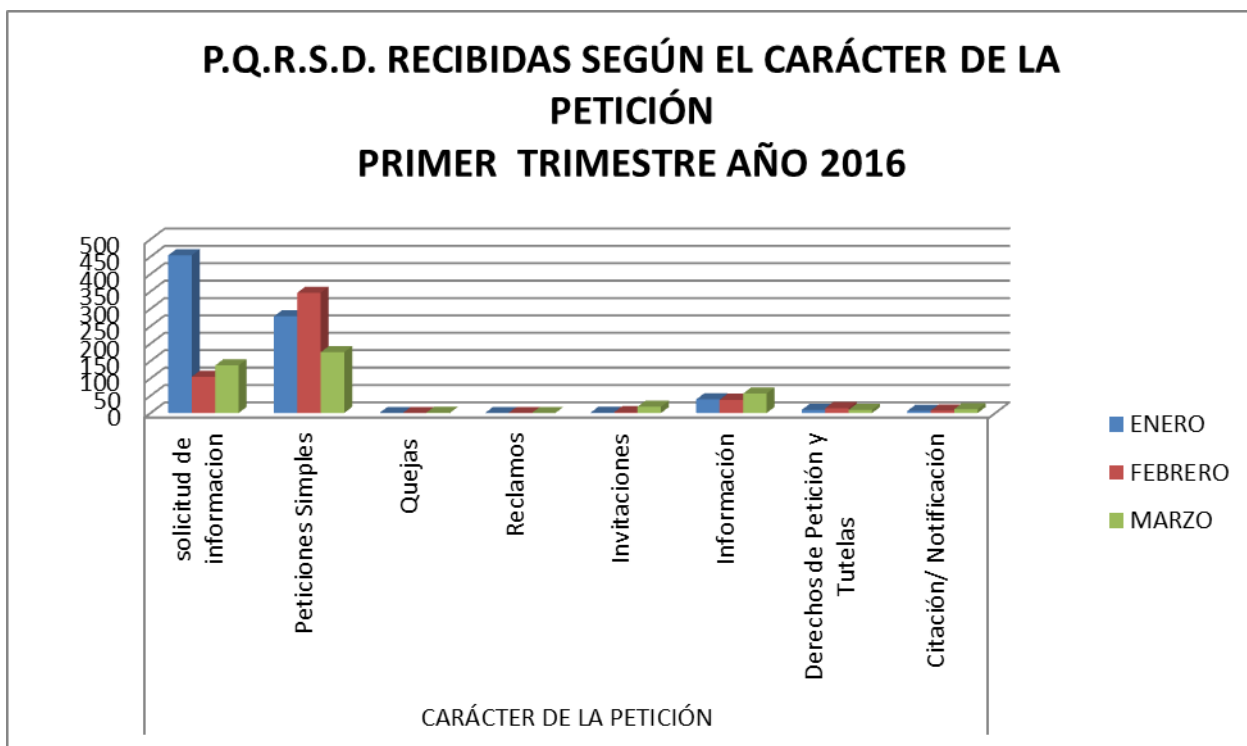
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	197	1	576	1	5	7
FEBRERO	298	8	175	11	14	5
MARZO	125	1	251	8	15	7
<b>TOTAL</b>	<b>620</b>	<b>10</b>	<b>1002</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>19</b>





**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
<b>ENERO</b>	454	278	0	0	1	39	9	6
<b>FEBRERO</b>	104	346	0	0	2	38	14	7
<b>MARZO</b>	137	175	1	0	18	56	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>799</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>133</b>	<b>32</b>	<b>24</b>



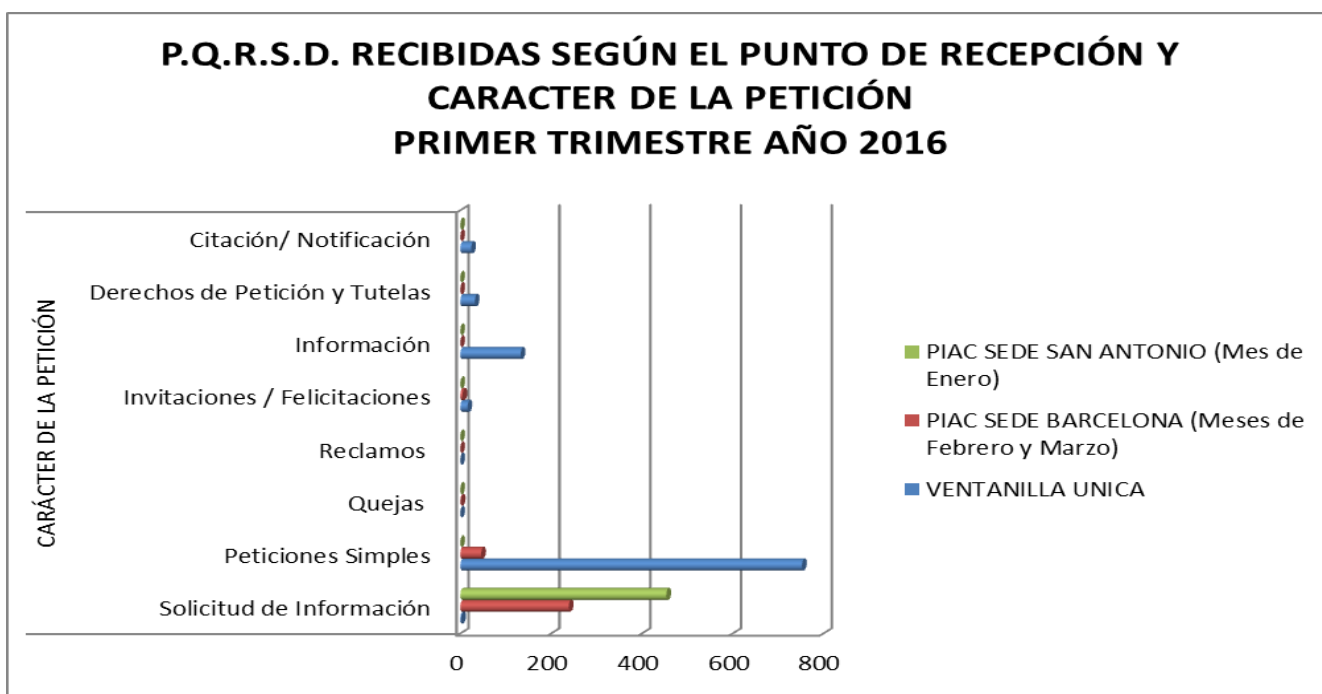


**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Secretaría General

**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
<b>VENTANILLA UNICA</b>	2	753	0	0	16	133	32	24
<b>PIAC SEDE BARCELONA</b> (Meses de Febrero y Marzo)	239	46	1	0	5	0	0	0
<b>PIAC SEDE SAN ANTONIO</b> (Mes de Enero)	454	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	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](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)

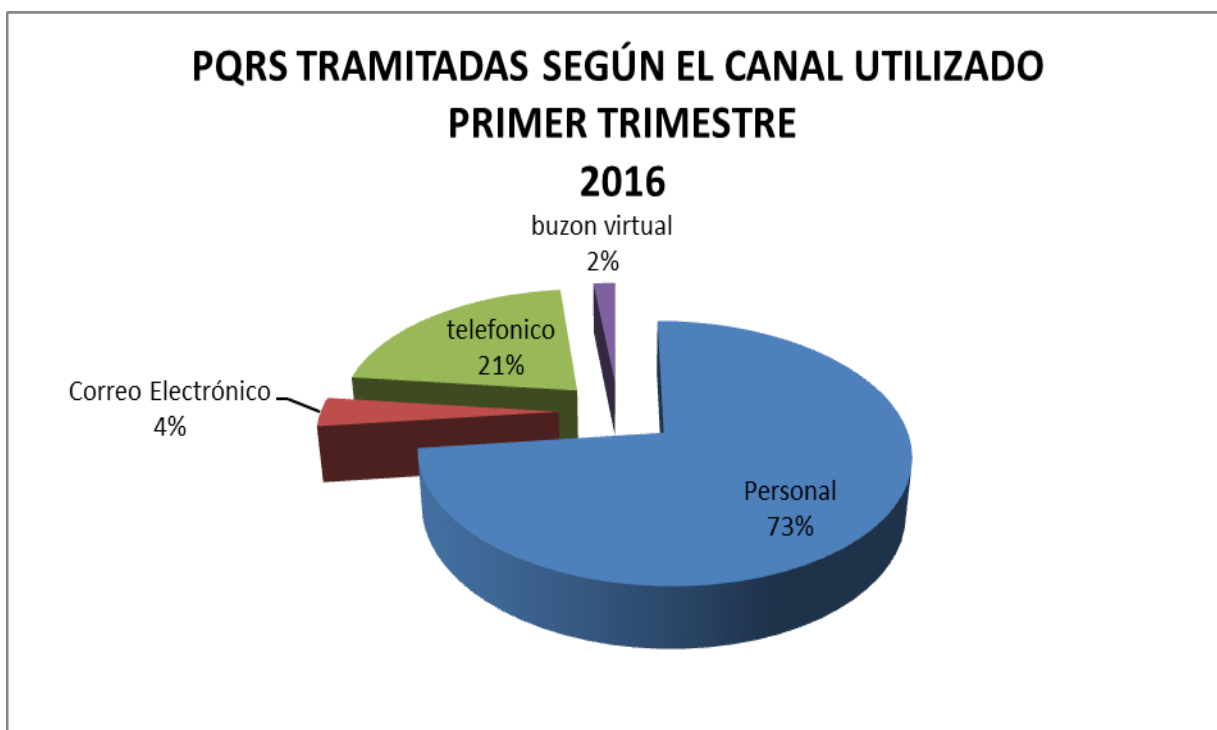


# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

## 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
<b>ENERO</b>	605	0	182	0
<b>FEBRERO</b>	417	33	61	0
<b>MARZO</b>	225	30	122	30
<b>TOTAL</b>	<b>1247</b>	<b>63</b>	<b>365</b>	<b>30</b>



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

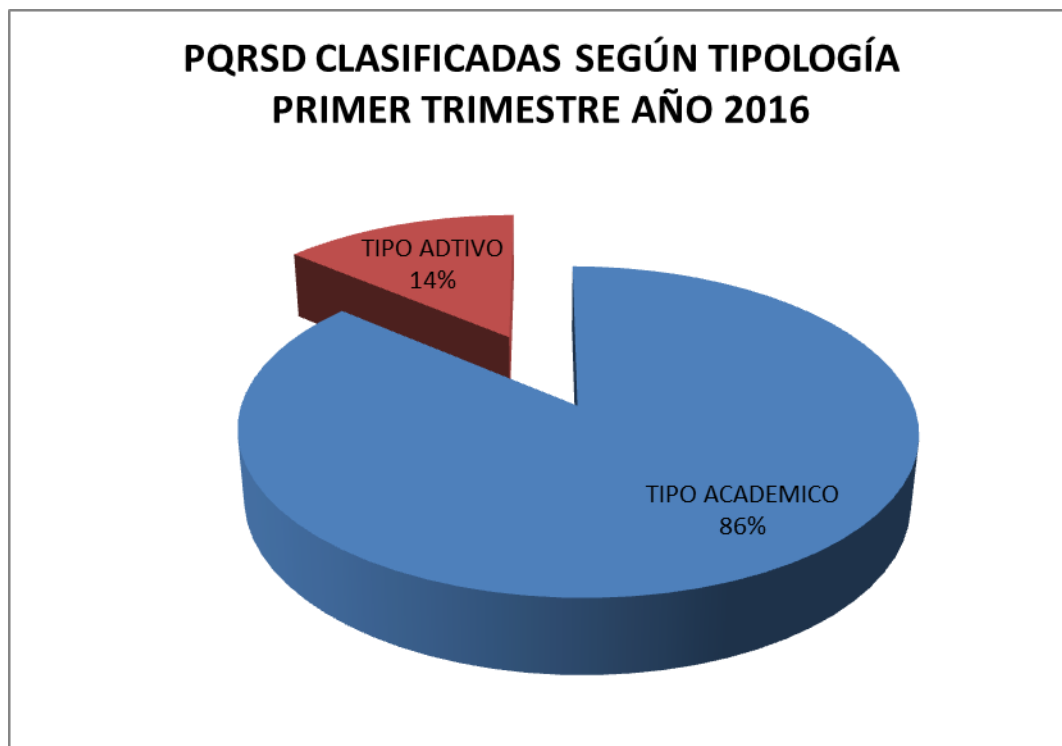
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Secretaría General

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
<b>ENERO</b>	722	65
<b>FEBRERO</b>	424	87
<b>MARZO</b>	324	83
<b>TOTAL</b>	<b>1470</b>	<b>235</b>

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](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)

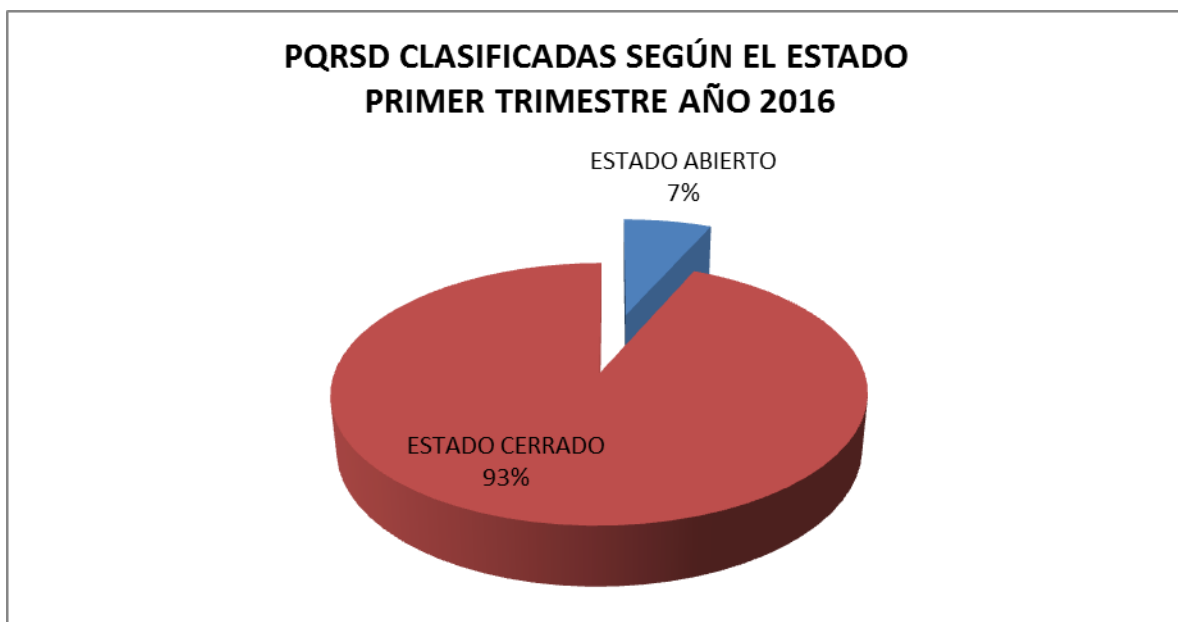


## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

### 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
<b>ENERO</b>	40	747
<b>FEBRERO</b>	38	473
<b>MARZO</b>	34	373
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>1593</b>



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](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto: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](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)