# INFORME DE P.Q.R.S.D PRIMER PERIODO ACADÉMICO DEL AÑO 2018

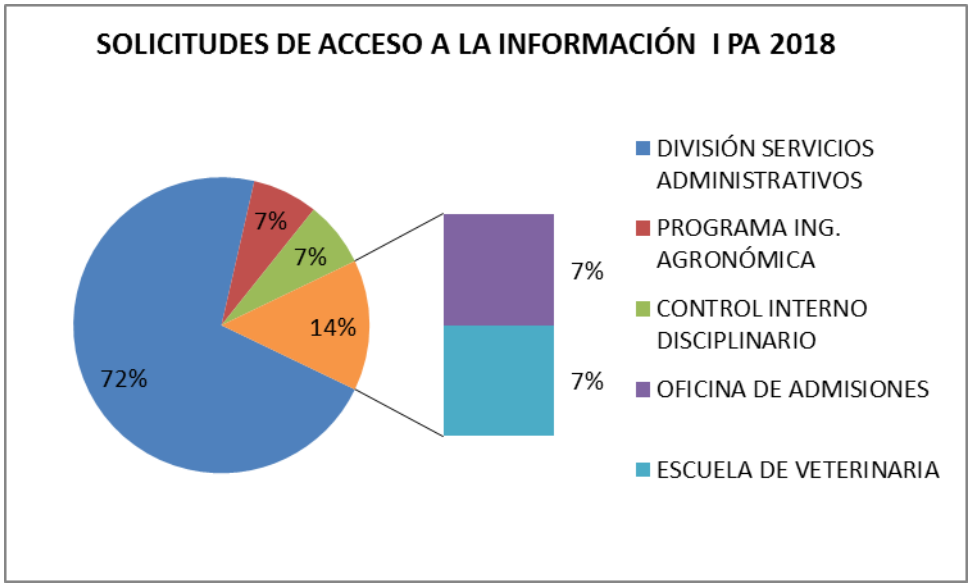
**(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0292 de 2018 "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad")**

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Universidad de los Llanos y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.unillanos.edu.co, se cuenta con acceso al link: https://www.unillanos.edu.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion, en donde los usuarios podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer periodo académico del año 2018, se recibieron 14 solicitudes de acceso a la información, todas relacionadas con solicitud de acceso a la información en el Archivo Central, las cuales se atendieron inmediatamente.

En la siguiente tabla se muestran las solicitudes de acceso a la información en el Primer Periodo Académico del año 2018, por parte de las diferentes dependencias de la institución.

| DEPENDENCIAS QUE HACEN LA CONSULTA | I PA 2018 | | TOTAL |
|---|---|---|---|
| | 1 TRIMESTRE | 2 TRIMESTRE | |
| DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 7 | 3 | 10 |
| PROGRAMA ING. AGRONÓMICA | | 1 | 1 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 1 | 1 |
| OFICINA DE ADMISIONES | | 1 | 1 |
| ESCUELA DE VETERINARIA | | 1 | 1 |
| **TOTAL DE CONSULTAS** | **7** | **7** | **14** |

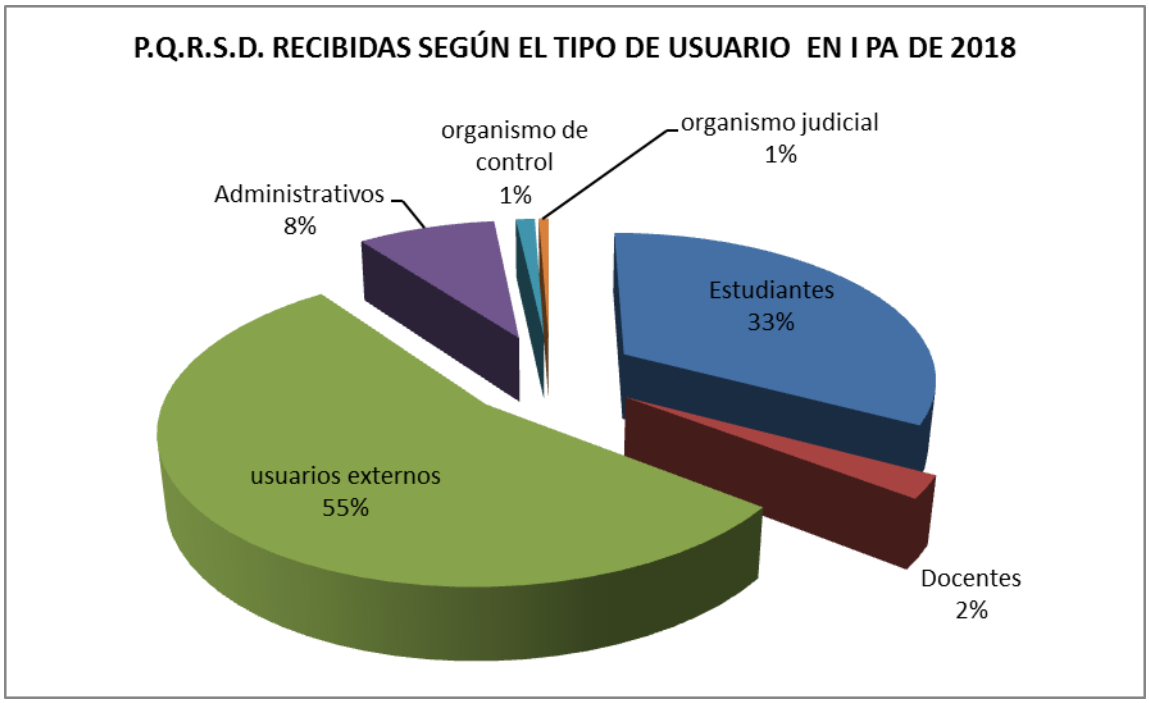



En la Universidad de los Llanos se tienen habilitados dos puntos de atención al ciudadano, la Ventanilla Única y el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC, ubicados en la Sede Barcelona.

En el primer período académico de 2018 se recibieron en total 3373 P.Q.R.S.D., entre Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales, según tabla.

## CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

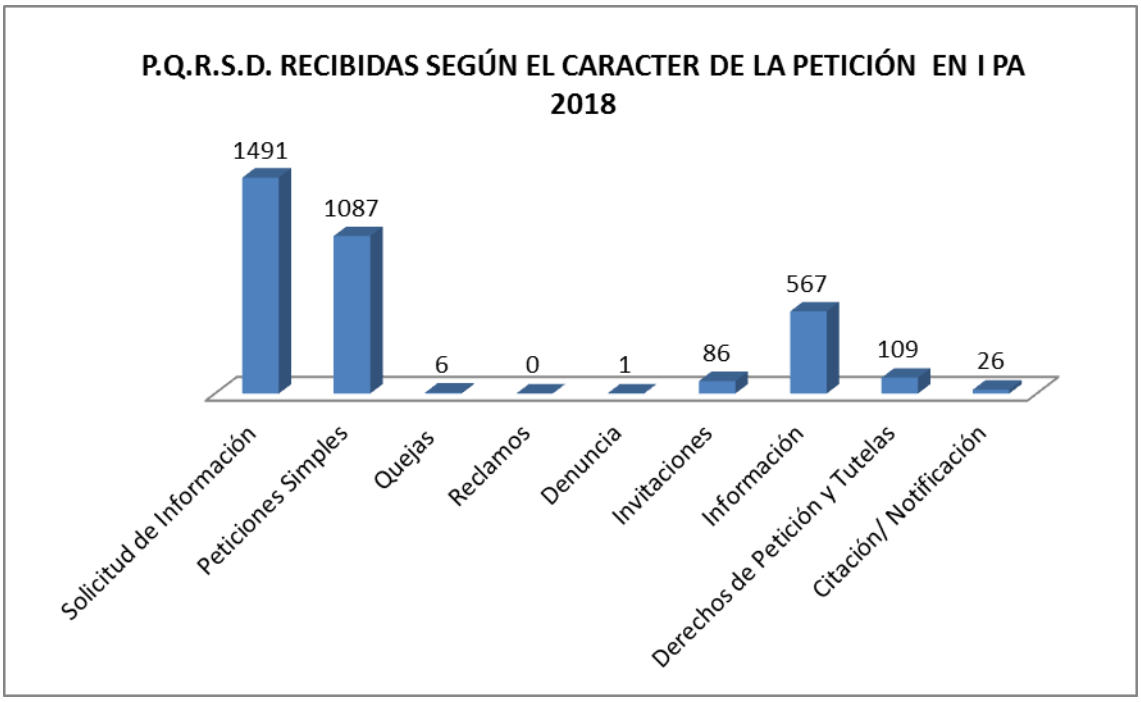
| MES / Tema | TIPO DE USUARIO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estudiantes | Docentes | usuarios externos | Administrativos | organismo de control | organismo judicial |
| ENERO | 268 | 2 | 207 | 5 | 8 | 4 |
| FEBRERO | 250 | 13 | 316 | 10 | 8 | 8 |
| MARZO | 105 | 13 | 95 | 210 | 6 | 3 |
| ABRIL | 181 | 22 | 502 | 17 | 8 | 2 |
| MAYO | 169 | 15 | 464 | 21 | 6 | 3 |
| JUNIO | 136 | 18 | 254 | 21 | 3 | 0 |
| **TOTAL** | **1109** | **83** | **1838** | **284** | **39** | **20** |




## CLASIFICACIÓN DE P.Q.R.S.D SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

Según el carácter de la petición entre enero y junio de 2018 se recibieron: Solicitudes de información, Peticiones Simples, Quejas, Reclamos, Invitaciones, Informaciones, Derechos de Petición/ Tutelas y Citaciones/ notificaciones, desglosadas de la siguiente manera por mes:

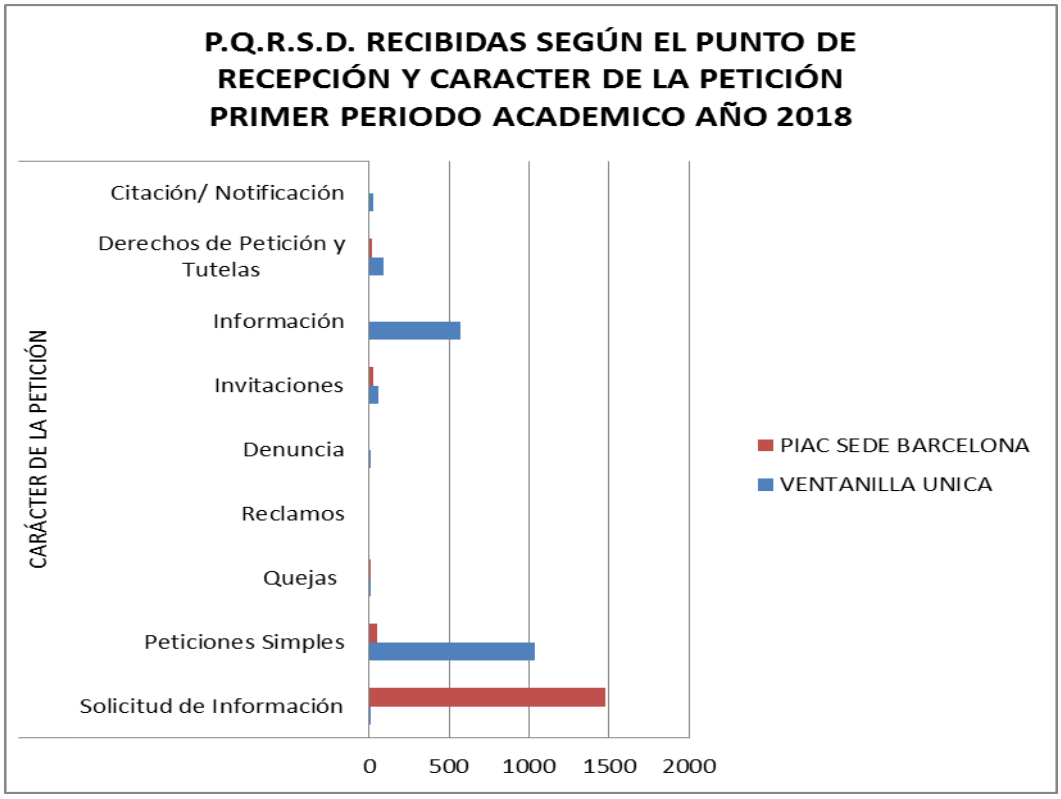
| MES / Tema | CARÁCTER DE LA PETICIÓN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Solicitud de Información | Peticiones Simples | Quejas | Reclamos | Denuncia | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| **ENERO** | 142 | 260 | 1 | 0 | 0 | 5 | 68 | 16 | 2 |
| **FEBRERO** | 250 | 232 | 1 | 0 | 0 | 10 | 84 | 25 | 3 |
| **MARZO** | 224 | 94 | 1 | 0 | 0 | 25 | 68 | 15 | 5 |
| **ABRIL** | 387 | 187 | 1 | 0 | 0 | 17 | 112 | 21 | 7 |
| **MAYO** | 325 | 165 | 1 | 0 | 1 | 21 | 142 | 17 | 6 |
| **JUNIO** | 163 | 149 | 1 | 0 | 0 | 8 | 93 | 15 | 3 |
| **TOTAL** | **1491** | **1087** | **6** | **0** | **1** | **86** | **567** | **109** | **26** |




## CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION DE LA P.Q.R.S.D.

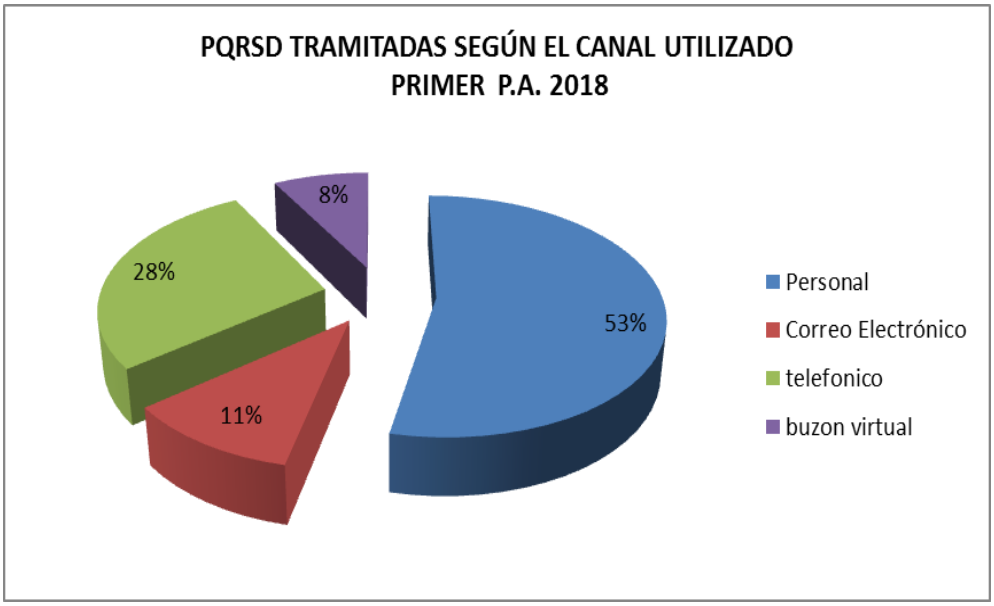
| PUNTO DE RECEPCIÓN | CARÁCTER DE LA PETICIÓN | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Solicitud de Información | Peticiones Simples | Quejas | Reclamos | Denuncia | Invitaciones | Información | Derechos de Petición y Tutelas | Citación/ Notificación |
| VENTANILLA UNICA | 11 | 1040 | 1 | 0 | 1 | 58 | 567 | 89 | 26 |
| PIAC SEDE BARCELONA | 1480 | 47 | 5 | 0 | 0 | 28 | 0 | 20 | 0 |
| **TOTAL** | **1491** | **1087** | **6** | **0** | **1** | **86** | **567** | **109** | **26** |

En el primer periodo académico de 2018 la Universidad de los Llanos se recibieron 3373 P.Q.R.S.D., 1793 en la Ventanilla única y 1580 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC.



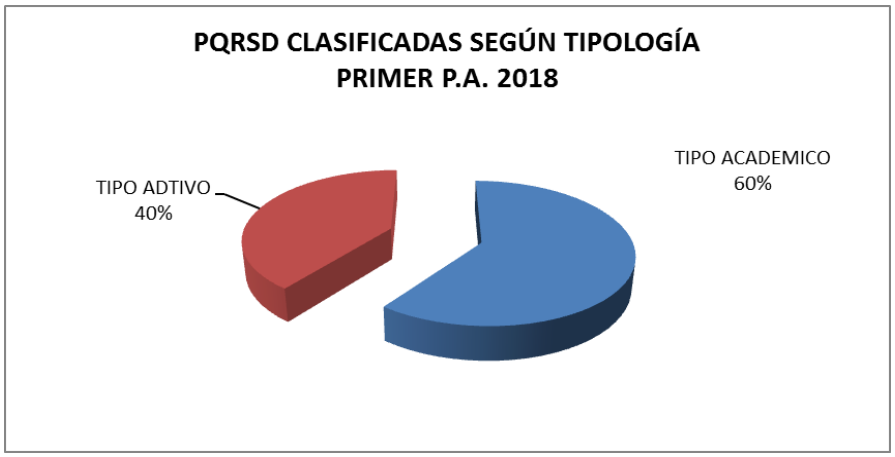

Del total de usuarios atendidos durante el Primer Periodo Académico (Enero – Junio de 2018), hubo mayor preferencia por el servicio Personal, el cual ascendió a 1802 usuarios (53%), en segunda instancia el medio más utilizado fue el telefónico con 936 usuarios (28%), seguido del Correo Electrónico 11% y por último Buzón Virtual con 8%.

| MES / Tema | CANAL UTILIZADO | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Personal | Correo Electrónico | Telefónico | Buzón virtual |
| **ENERO** | 339 | 63 | 84 | 8 |
| **FEBRERO** | 332 | 77 | 172 | 24 |
| **MARZO** | 197 | 47 | 143 | 45 |
| **ABRIL** | 323 | 82 | 226 | 101 |
| **MAYO** | 345 | 61 | 200 | 72 |
| **JUNIO** | 266 | 33 | 111 | 22 |
| **TOTAL** | **1802** | **363** | **936** | **272** |



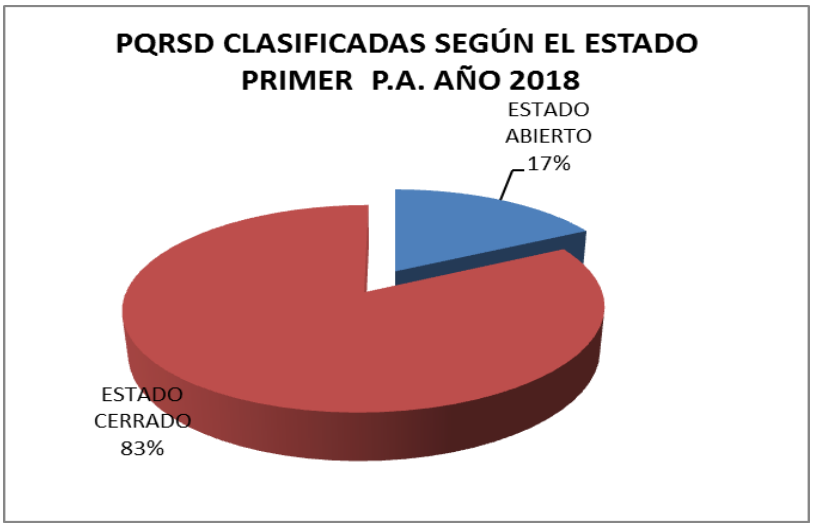

Según se observa en el presente recuadro, las P.Q.R.S.D. atendidas durante el primer periodo académico del año 2018 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 60% y un 40% a asuntos de carácter administrativo.

| MES / Tema | TIPO | |
|---|---|---|
| | ACADEMICO | ADTIVO |
| ENERO | 349 | 145 |
| FEBRERO | 376 | 229 |
| MARZO | 204 | 228 |
| ABRIL | 435 | 297 |
| MAYO | 402 | 276 |
| JUNIO | 270 | 162 |
| **TOTAL** | **2036** | **1337** |




Se pudo establecer que según el estado de P.Q.R.S.D., en el primer periodo académico del año del año 2018, el 83% de requerimientos se cerraron y un 17% quedaron pendientes de resolver.

| MES / Tema | ESTADO | |
|---|---|---|
| | ABIERTO | CERRADO |
| ENERO | 100 | 394 |
| FEBRERO | 134 | 471 |
| MARZO | 53 | 379 |
| ABRIL | 112 | 620 |
| MAYO | 92 | 586 |
| JUNIO | 97 | 335 |
| **TOTAL** | **588** | **2785** |



De las 1793 P.Q.R.S.D. recibidas en la **Ventanilla Única de Correspondencia**, las peticiones simples (1040), están relacionadas con solicitudes de inscripción de materia, peticiones de aplazamiento de semestre, solicitudes de verificación de título profesional, cancelaciones de materias, solicitudes de reintegro, solicitudes de cupo, solicitudes de equivalencia, cambio de grupo, Solicitudes de prórroga de pago, entre otras.

Las catalogadas como información (567), son facturas, remisión de documentos convenios para firmas e informes de proyectos.

De las 1580 P.Q.R.S.D., presentadas en el **Puesto de Información al Ciudadano *PIAC***, 1480, correspondieron a "solicitudes de información", relacionadas con información institucional sobre oferta académica en los programas de Pregrado y Postgrado, fechas y procesos de inscripción, costos; así como de los Cursos de Inglés. Estas solicitudes de información, generalmente se responden en forma inmediata, por lo que se cierran los casos.

Respeto a las **Quejas,** en la **Ventanilla única** se recibió una queja por la mala atención en el Programa de Medicina Veterinaria. En el **puesto PIAC Sede Barcelona,** se recibieron cinco (5) quejas, una por la tramitología para grado de Especialización, por irregularidades en el proceso de homologación de materias, por mal estado de Sanitarios, queja por demora en la publicación de resultados de admitidos y queja por curso de inglés.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
## COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

## INFORME DE SEGUIMIENTO I P.A. 2018

Con el objeto de avanzar frente a la estrategia establecida por el DAFP en el tema de trámites identificados en la plataforma del SUIT para las Universidades Públicas, la Universidad de los Llanos estableció un grupo de trabajo con las Oficinas de Planeación, Archivo y Admisiones, Acorde a ello, y considerando la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se definieron e identificaron los trámites a priorizar durante la vigencia como se describe a continuación:

**Subcomponente Proceso 1: Identificación de trámites**

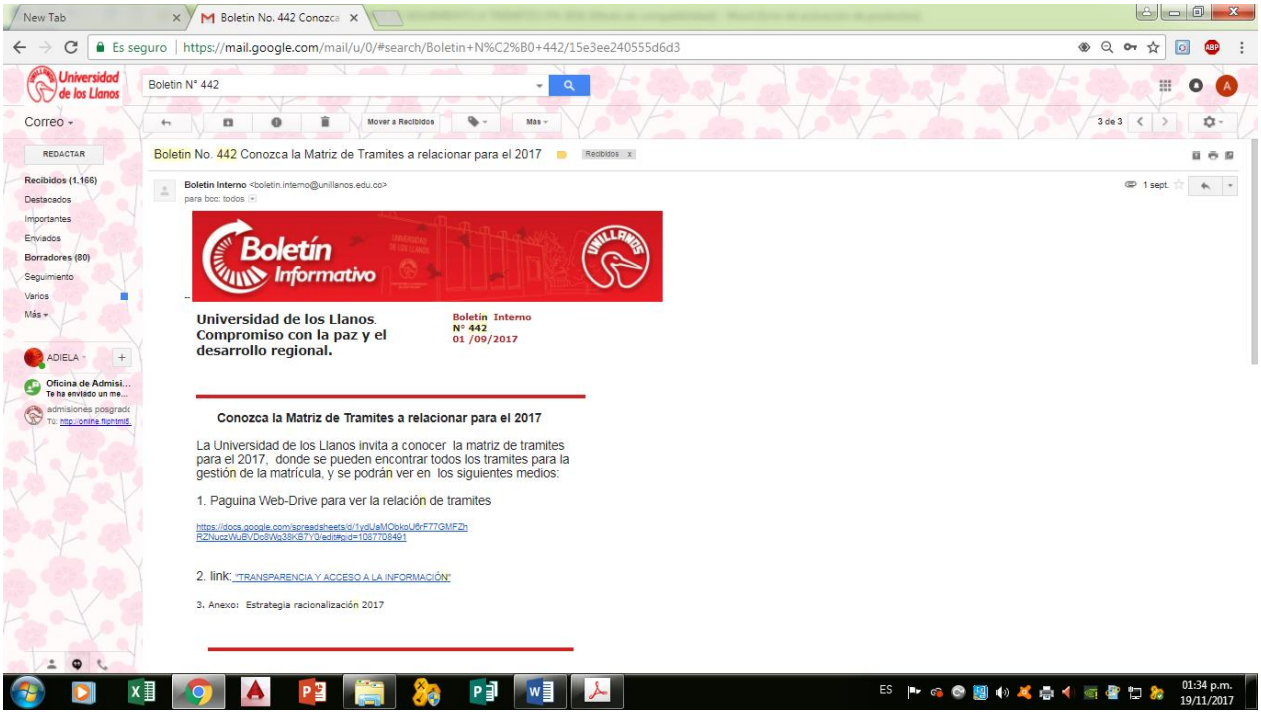
En este periodo académico se revisaron y actualizaron los trámites registrados en el SUIT, acorde con las dinámicas institucionales, variables externas e internas según el modelo DAFP, con el inconveniente que no fue posible socializar a la comunidad universitaria, (estudiantes, docentes y funcionarios) de los tramites publicados en SUIT, debido a los problemas presentados en el portal del SUIT. http://suit.gov.co/inicio , se espera que poder adelantar esta tarea en el segundo semestre del año 2018.

## Subcomponente Proceso 2: Priorización de trámites

Desde la oficina de admisiones, registro y control académico se realizó la recolección de la mayor información posible con respecto a la demanda en cada uno de los tramites publicados por la Universidad de los llanos; con estos reportes estadísticos con la asesoría conjunta de la oficina de Archivo y Correspondencia y Planeación se realizó la revisión e identificación de los tramites actualmente publicados, para establecer el respectivo orden de priorización según la demanda y PQRSD de nuestros usuarios.

## Subcomponente Proceso 3: Racionalización de trámites

La matriz de racionalización de trámites fue actualizada en el SUIT quedando priorizado para este periodo el tramite *8617 denominado Renovación de matrícula estudiantes*; lo cual fue publicado en el boletín interno N°442 de 2017 y en la página institucional en el link de transparencia.



La Matriz de racionalización de tramites fue enviada para revisión del D.A.F.P., A la fecha se está a la espera de su aprobación, para publicar los trámites racionalizados. Los trámites actualizados, aprobados y publicados a la fecha son: Certificado de notas y Registro de asignaturas.

Con la colaboración de un profesional de apoyo de la Oficina de Internacionalización, se envió para revisión el trámite de “Movilidad Académica”, el cual está pendiente de ser avalado y publicado.

Informe presentado por,

**GIOVANNY QUINTERO REYES**
Secretario General

Elaborado por: SAM, Prof. Esp.
Revisado por: LERR, Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo
Fuente: Bases de Datos Puesto de Atención al Ciudadano PIAC y Ventanilla única