INFORME DE P.Q.R.S.D
TERCER TRIMESTRE AÑO 2018

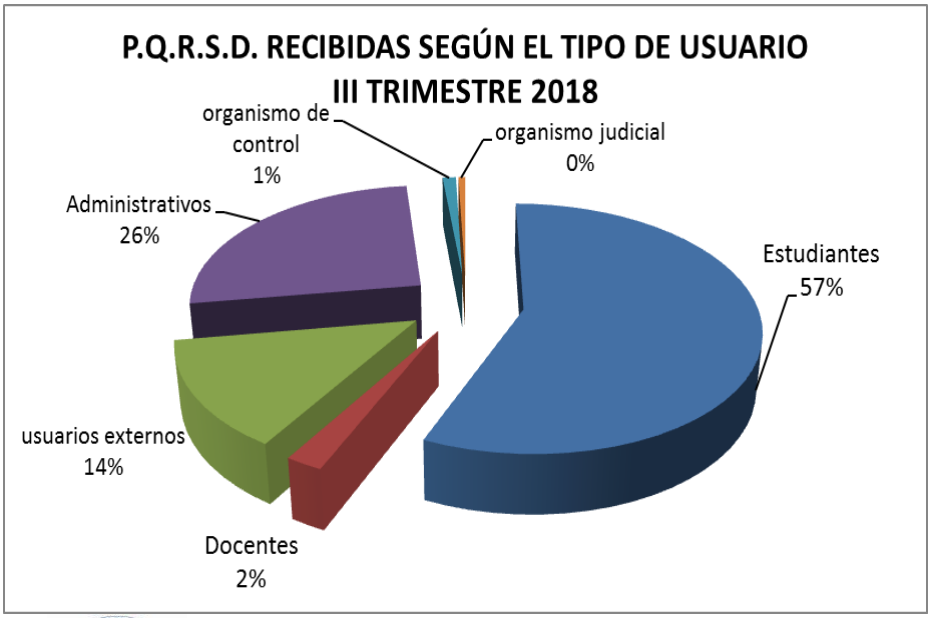
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad")

En la Universidad de los Llanos se tenían 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, a partir del mes de agosto se habilitó un tercer punto: el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC, en la Sede Urbana en el Barzal.

En este tercer trimestre de 2018 se recibieron en total 2.447 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

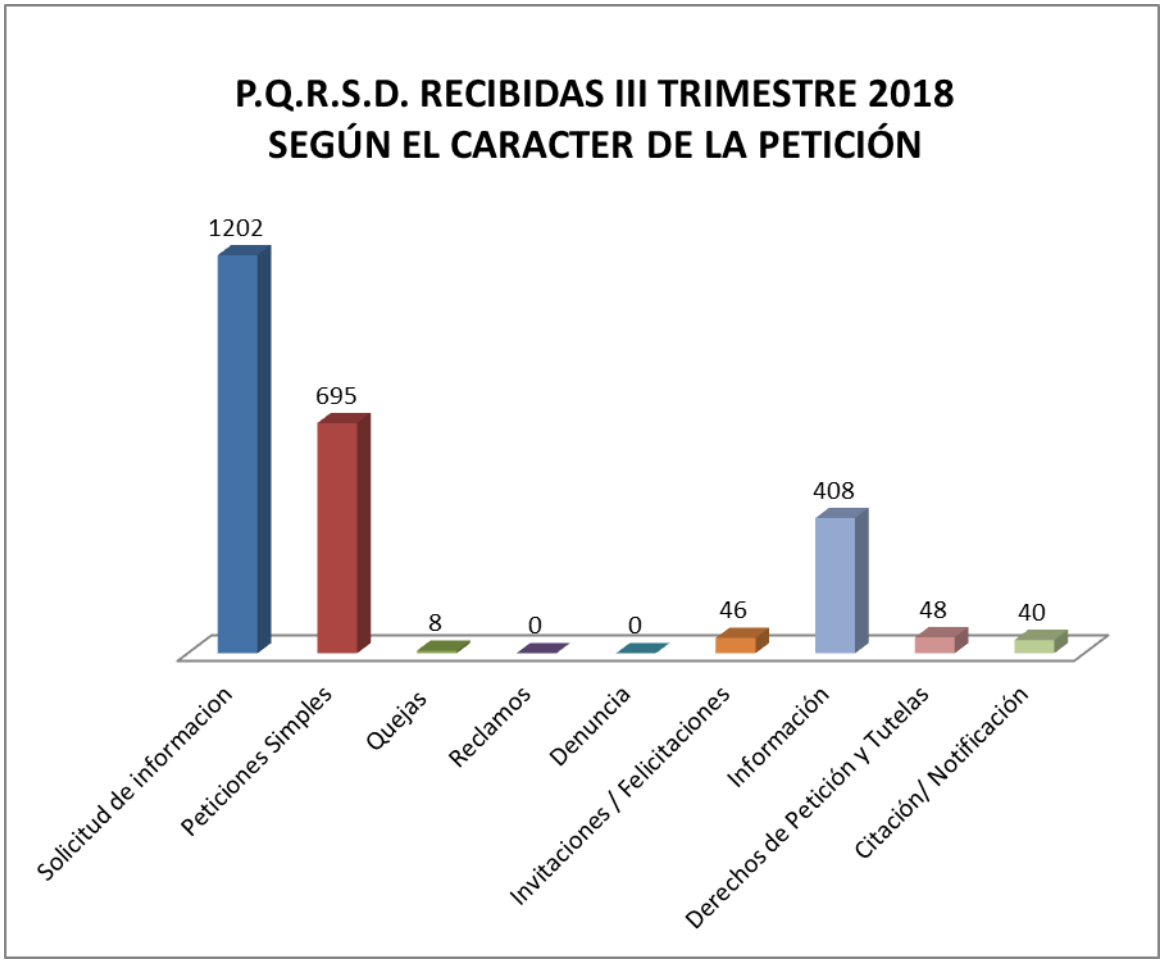
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
JULIO	414	16	101	189	8	4
AGOSTO	377	11	436	71	29	4
SEPTIEMBRE	173	8	480	96	23	7
TOTAL	**964**	**35**	**1017**	**356**	**60**	**15**



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

Según el carácter de la petición entre Julio y Septiembre 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:

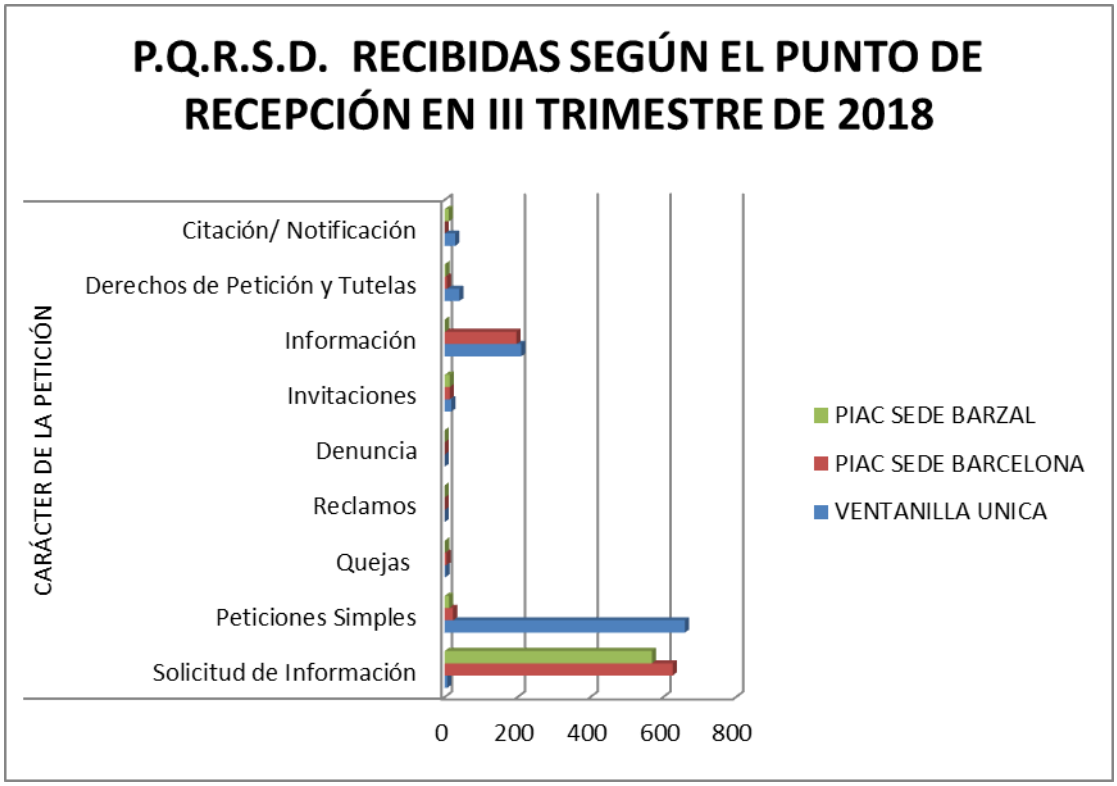
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
JULIO	338	297	2	0	0	12	69	11	3
AGOSTO	567	215	4	0	0	8	86	27	21
SEPTIEMBRE	297	183	2	0	0	26	253	10	16
TOTAL	**1202**	**695**	**8**	**0**	**0**	**46**	**408**	**48**	**40**



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

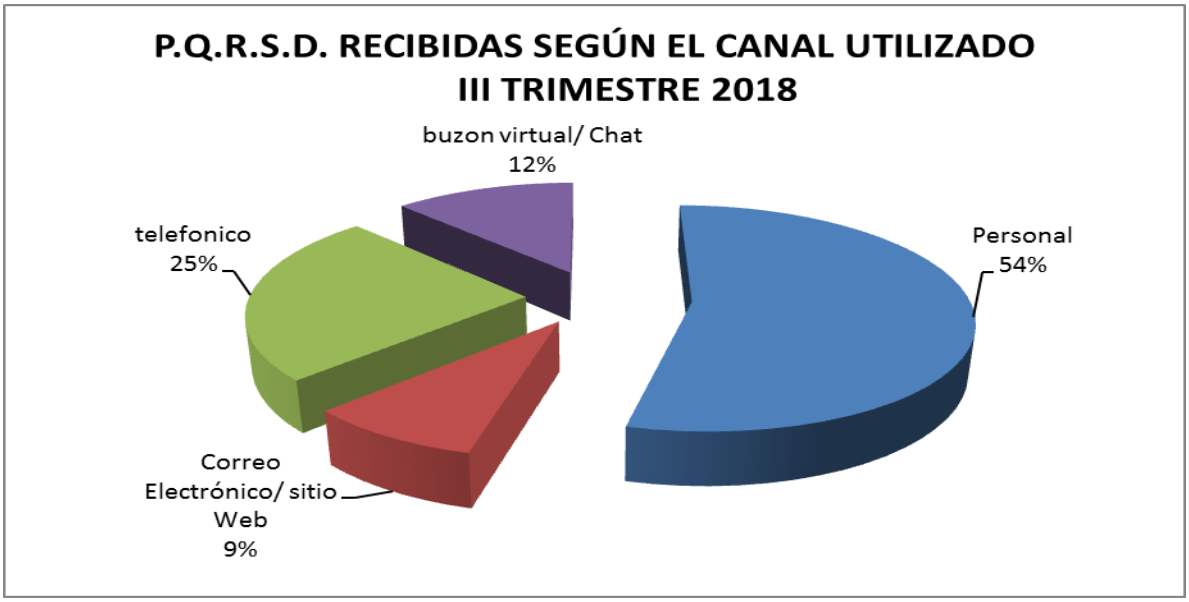
PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
VENTANILLA UNICA	7	660	2	0	0	18	210	40	29
PIAC SEDE BARCELONA	626	23	5	0	0	14	197	6	0
PIAC SEDE BARZAL	569	12	1	0	0	14	1	2	11
TOTAL	**1202**	**695**	**8**	**0**	**0**	**46**	**408**	**48**	**40**

En este trimestre en la Universidad de los Llanos se recibieron 2.2247 P.Q.R.S.D., 966 en la Ventanilla única, 871 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC. Sede Barcelona y 610 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC. Sede Barzal.



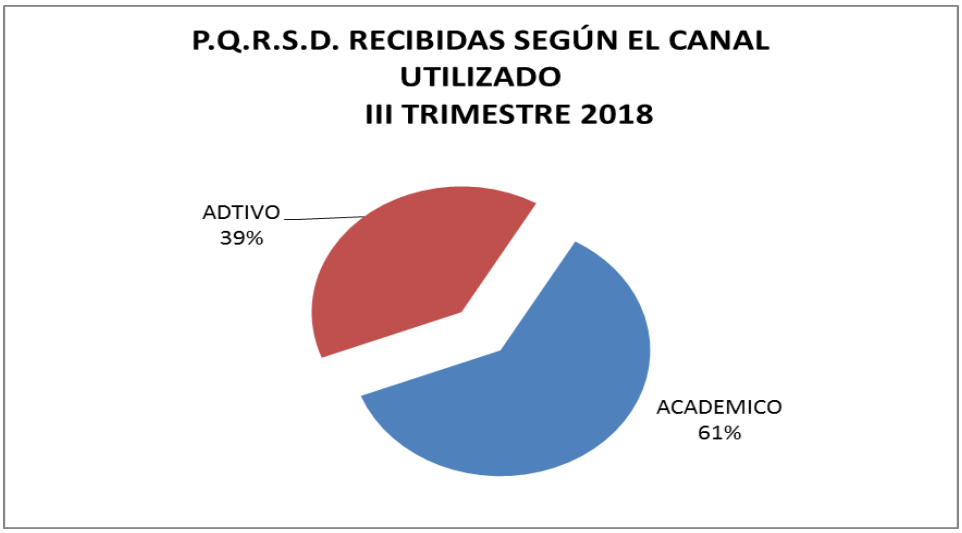
Del total de usuarios atendidos durante el Tercer Trimestre Periodo Julio –Septiembre de 2018), hubo mayor preferencia por el servicio Personal, el cual ascendió a 1323 usuarios (54%), en segunda instancia el medio más utilizado fue el telefónico con 607 usuarios (25%), seguido del Correo Electrónico 15% y por último Buzón Virtual con 12%, estos últimos han venido creciendo porcentualmente en la medida en que los usuarios conocen sus ventajas.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico/ sitio Web	Telefónico	Buzón virtual/ Chat
JULIO	375	83	237	37
AGOSTO	526	71	206	125
SEPTIEMBRE	422	61	164	140
TOTAL	**1323**	**215**	**607**	**302**



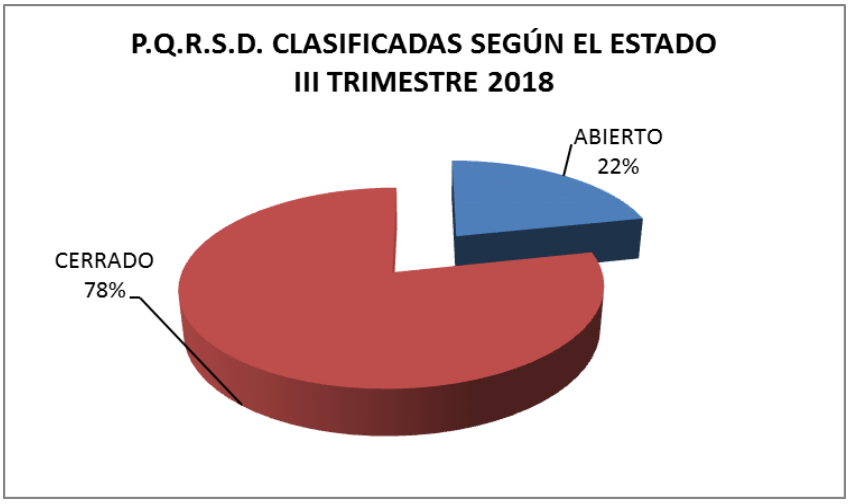
Según se observa en el presente recuadro, las P.Q.R.S.D. atendidas durante el primer periodo académico del año 2018 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 61% y un 39% a asuntos de carácter administrativo.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
JULIO	473	259
AGOSTO	614	314
SEPTIEMBRE	400	387
TOTAL	**1487**	**960**



Se pudo establecer que según el estado de P.Q.R.S.D., en el primer periodo académico del año del año 2018, el 78% de requerimientos se cerraron y un 22% quedaron pendientes de resolver.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
JULIO	266	466
AGOSTO	123	805
SEPTIEMBRE	140	647
TOTAL	**529**	**1918**



De las 2247 P.Q.R.S.D. recibidas en total en este período, en la **Ventanilla Única de Correspondencia** se recibieron 660 peticiones simples solicitando: Autorización para inscripción de materia, autorización para cancelar materias, Cancelación de semestre, Solicitudes de Reintegro, Plazo de Pago matricula, verificación de título profesional, peticiones de autorización de cancelaciones de materias, peticiones de reintegro, información (documentos como facturas para pago o convenios para firma).

En el **Puesto de Información al Ciudadano *PIAC Barcelona***, se recibieron 871 P.Q.R.S.D., correspondiente a 626 solicitudes de información, relacionadas con información institucional sobre oferta académica en los programas de Pregrado y Postgrado, fechas y procesos de inscripción, costos y solicitudes de información sobre cursos de Inglés. Estas solicitudes de información, generalmente se responden en forma inmediata, por lo que se cierran los casos.

Desde el mes de agosto se habilitó el **Puesto de Información al Ciudadano *PIAC Sede Barzal***, donde se recibieron 610 P.Q.R.S.D., siendo las Solicitudes de Información, lo más requerido, solicitudes de información de programas de pregrado y postgrado, cursos de idiomas y oficios varios para tramitar.

En cuanto a las **Quejas,** se recibieron 8 en este periodo así: en la **Ventanilla única** (2), una en julio, un radicado de Colpensiones y una en agosto, de un graduando que solicitaba se le devolviera el dinero de derechos de grado, porque no pudo estar en la ceremonia. En el **puesto PIAC Sede Barcelona,** se recibieron en este periodo seis (5) quejas, una en el mes de Julio de un estudiante interesado en que lo cambiaran a la Especialización en Gestión Ambiental, dos (2) en agosto, una remitida por el tribunal de Medicina Veterinaria y otra interpuesta por la misma persona que se quejó por ventanilla única que solicitaba evolución del pago de los derechos de grado. En el mes de septiembre se recibieron dos (2), Denuncia por amenaza y Acoso dentro de las instalaciones de la universidad y otra solicitando el reembolso del recurso de la inscripción. Al respecto, se hizo el trámite a las oficinas competentes para dar la respuesta en cada caso.

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