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

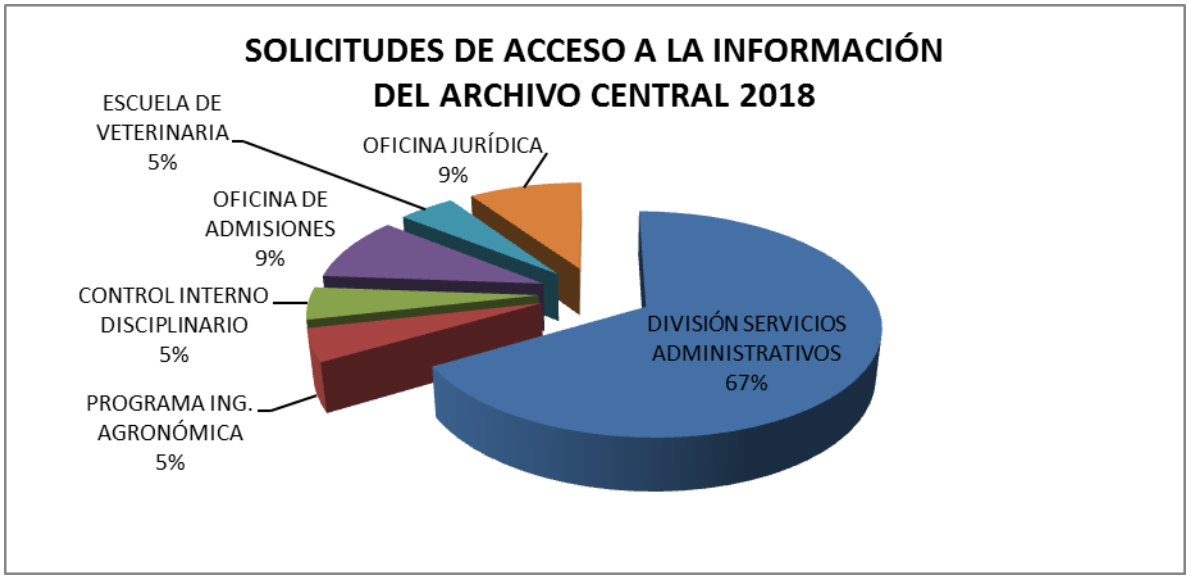
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0292 de 2018 "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad")

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Universidad de los Llanos, 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 y en el segundo período del año se recibieron 7, 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, por parte de las diferentes dependencias de la institución.

DEPENDENCIAS QUE HACEN LA CONSULTA	I PA 2018		II PA 2018		TOTAL
	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	3	2	2	14
PROGRAMA ING. AGRONÓMICA		1			1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1			1
OFICINA DE ADMISIONES		1	1		2
ESCUELA DE VETERINARIA		1			1
OFICINA JURÍDICA				**2**	2
TOTAL DE CONSULTAS	**7**	**7**	**3**	**4**	**21**

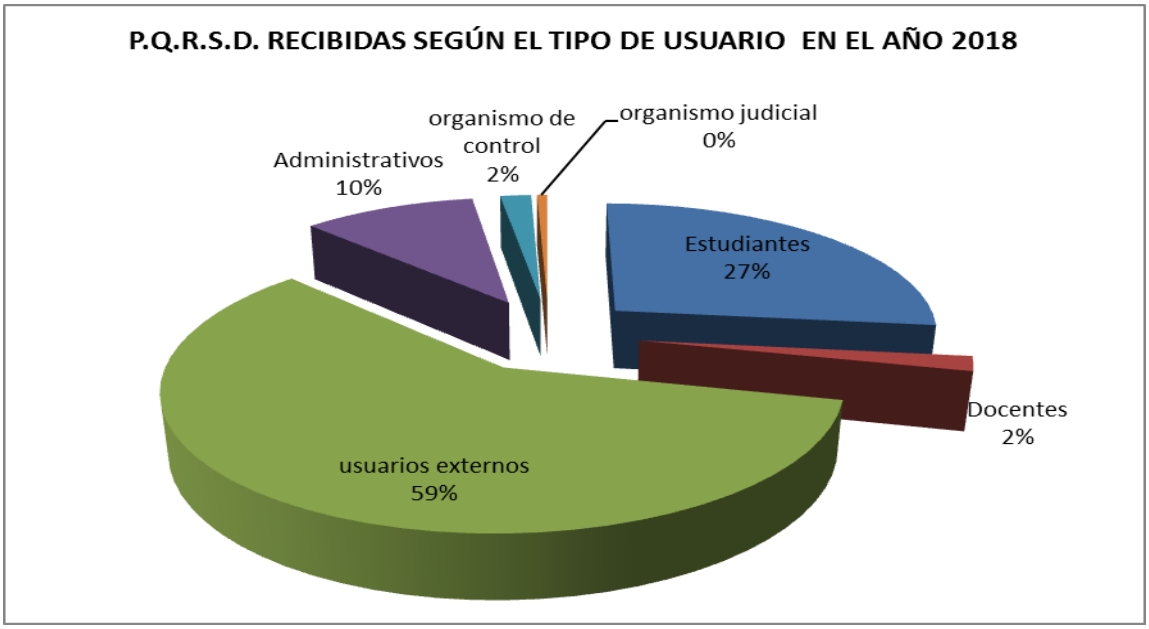


En la Universidad de los Llanos se tienen habilitados dos Puestos de Información y Atención al Ciudadano PIAC, ubicados en la Sede Barcelona y Sede San Antonio y una Ventanilla Única de Correspondencia, en el Campus Barcelona.

En este año se recibieron en total 8.243 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

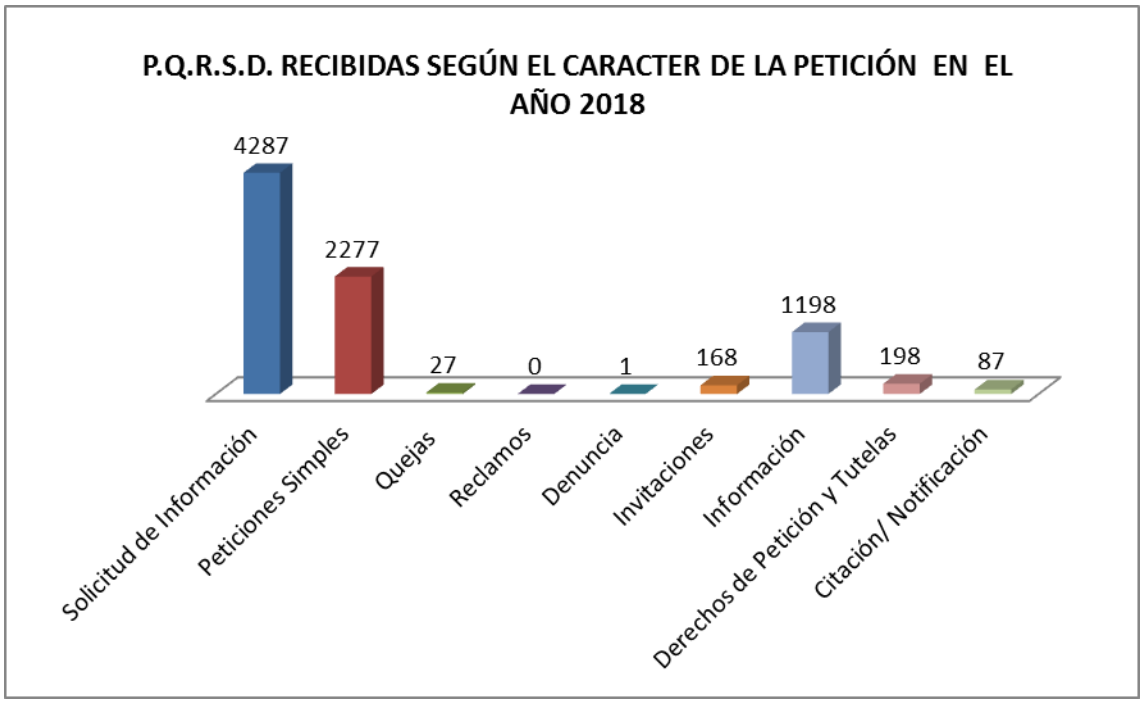
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	268	2	207	5	8	4
FEBRERO	250	13	316	10	8	8
MARZO	105	13	95	210	6	3
ABRIL	181	22	502	17	8	2
MAYO	169	15	464	21	6	3
JUNIO	136	18	254	21	3	0
JULIO	414	16	101	189	8	4
AGOSTO	377	11	436	71	29	4
SEPTIEMBRE	173	8	480	96	23	7
OCTUBRE	68	4	599	56	17	9
NOVIEMBRE	43	18	989	101	23	4
DICIEMBRE	28	6	406	39	11	2
TOTAL	**2212**	**146**	**4849**	**836**	**150**	**50**



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

Según el carácter de la petición en el año 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
JULIO	338	298	3	0	0	12	69	9	3
AGOSTO	567	215	4	0	0	8	86	27	21
SEPTIEMBRE	297	182	3	0	0	26	253	10	16
OCTUBRE	463	185	11	0	0	19	51	15	9
NOVIEMBRE	797	234	0	0	0	15	108	20	4
DICIEMBRE	334	76	0	0	0	2	64	8	8
TOTAL	**4287**	**2277**	**27**	**0**	**1**	**168**	**1198**	**198**	**87**



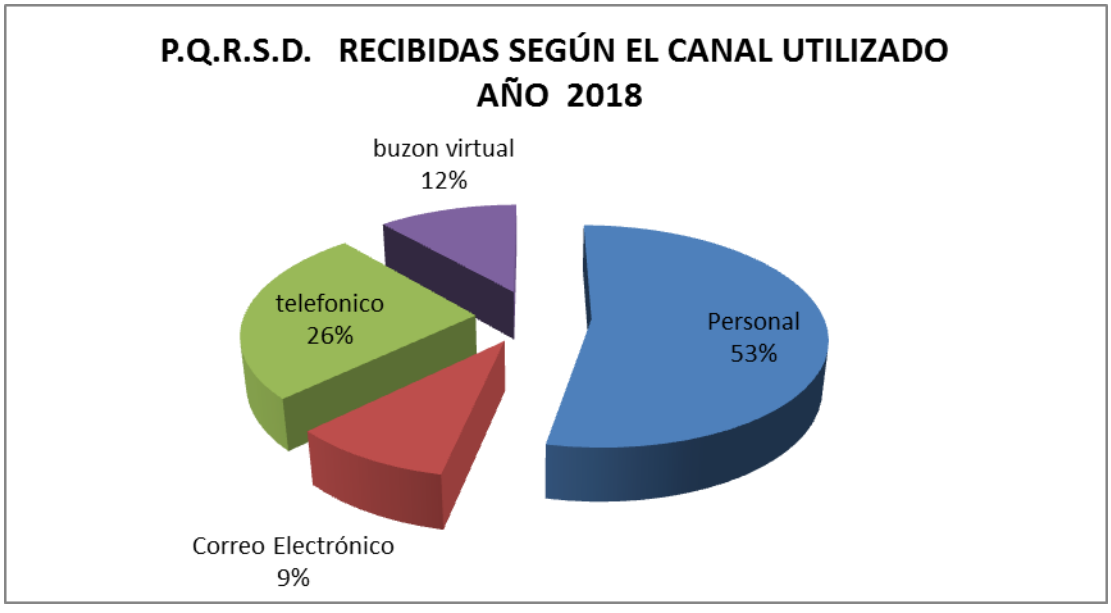
CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION DE LA P.Q.R.S.D.

PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN									
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación	TOTAL
VENTANILLA UNICA	18	1993	13	0	1	95	1000	170	76	3366
PIAC SEDE BARCELONA	2838	103	13	0	0	51	197	26	0	3228
PIAC SEDE BARZAL	1431	181	1	0	0	22	1	2	11	1649
TOTAL	**4287**	**2277**	**27**	**0**	**1**	**168**	**1198**	**198**	**87**	**8243**

En este año 2018 se recibieron 8243 P.Q.R.S.D., 3336 en la Ventanilla única, 3228 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC. Sede Barcelona y 1649 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC. Sede Barzal.

Del total de usuarios atendidos durante este año 2018, hubo mayor preferencia por el servicio Personal, el cual ascendió a 4392 usuarios (53%), en segunda instancia el medio más utilizado fue el Telefónico con 2125 usuarios (26%), seguido del Buzón Virtual con 946 usuarios (12%) y Correo Electrónico 946 usuarios (9%).

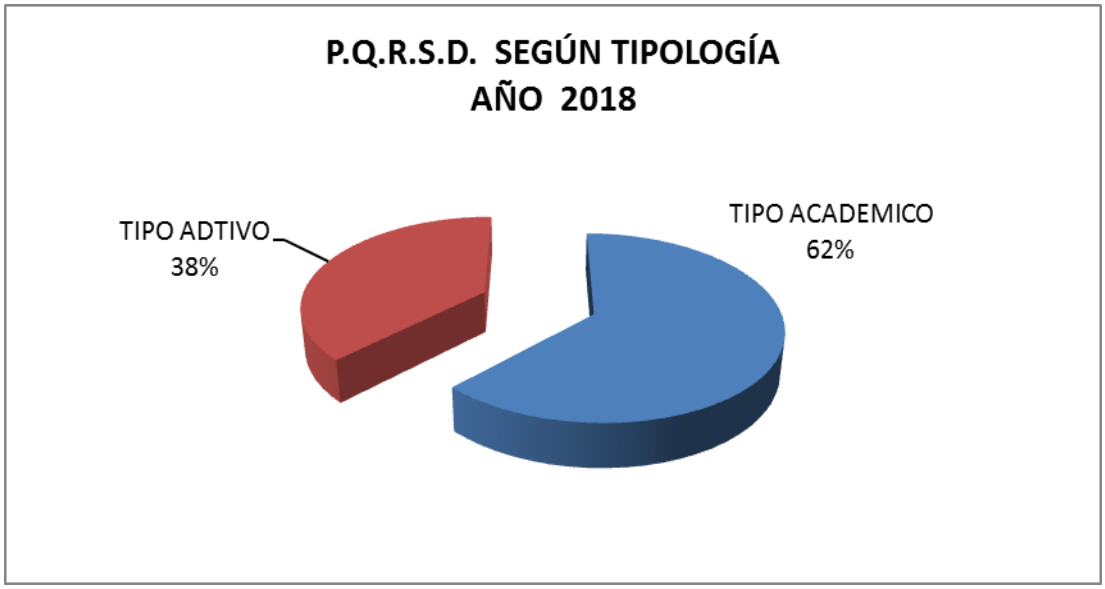
MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
ENERO	339	63	84	8
FEBRERO	332	77	172	24
MARZO	197	47	143	45
ABRIL	323	82	226	101
MAYO	345	61	200	72
JUNIO	266	33	111	22
JULIO	375	83	237	37
AGOSTO	526	71	206	125
SEPTIEMBRE	422	61	164	140
OCTUBRE	407	64	118	164
NOVIEMBRE	633	74	304	167
DICIEMBRE	227	64	160	41
TOTAL	**4392**	**780**	**2125**	**946**



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.

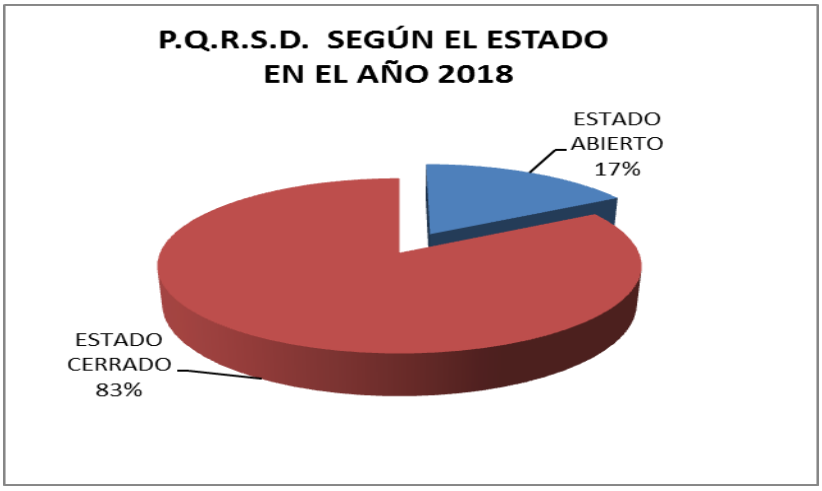
Según el tipo de P.Q.R.S.D., se recibieron 62% de tipo académico y 38% de tipo administrativo.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
ENERO	349	145
FEBRERO	376	229
MARZO	204	228
ABRIL	435	297
MAYO	402	276
JUNIO	270	162
JULIO	473	259
AGOSTO	614	314
SEPTIEMBRE	400	387
OCTUBRE	487	266
NOVIEMBRE	827	351
DICIEMBRE	313	179
TOTAL	5150	3093



Según el estado de P.Q.R.S.D., a Dic. de 2018 se cerraron en 83%

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	100	394
FEBRERO	134	471
MARZO	53	379
ABRIL	112	620
MAYO	92	586
JUNIO	97	335
JULIO	266	466
AGOSTO	123	805
SEPTIEMBRE	140	647
OCTUBRE	159	594
NOVIEMBRE	89	1089
DICIEMBRE	33	459
TOTAL	**1398**	**6845**



De las 8243 P.Q.R.S.D. recibidas en total en este período, en la **Ventanilla Única de Correspondencia** se recibieron 3366 P.Q.R.S.D., de las cuales 1993 fueron 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 3228 P.Q.R.S.D., de las cuales 2838 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 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 de 2018 se habilitó el **Puesto de Información al Ciudadano *PIAC Sede Barzal*** y se recibieron 1649 P.Q.R.S.D., siendo las Solicitudes de Información, lo más requerido (1431), solicitudes de información de programas de pregrado, de postgrado, cursos de idiomas, así como oficios de trámite interno.

En cuanto a las **Quejas,** se recibieron: en la **Ventanilla única** (13), siendo las más representativas (9) recibidas a estudiantes, quienes se quejaban por la mala prestación del servicio de una persona de contrato de la Oficina de Personal. En el **Puesto PIAC Sede Barcelona,** se recibieron (13) quejas relacionadas con tramitología para grado, proceso de homologación, mal estado baños, no se publicaron a tiempo los resultados de admisiones, entre otros. y en el Puesto **PIAC Sede San Antonio**, se recibió una queja en el mes de agosto relacionada con mal trato recibido por el auxiliar de Biblioteca. Todas las quejas se respondieron oportunamente y en el caso de quejas por mal trato, se establecieron compromisos por parte del personal.

En el año 2018, respecto a trámites, se recibieron solicitudes en su orden así:

Registro de asignaturas: 242, Renovación Matrícula de Estudiantes 218, Grado de Pregrado 144, Contenido del programa académico 06, Duplicado de diploma y acta de grado 04, Grado de Postgrado 02, Transferencia de estudiantes de pregrado 02 y Matrícula a cursos idiomas 01.

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 Puestos de Atención al Ciudadano PIAC y Ventanilla única