INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS P.Q.R.S.D

PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019

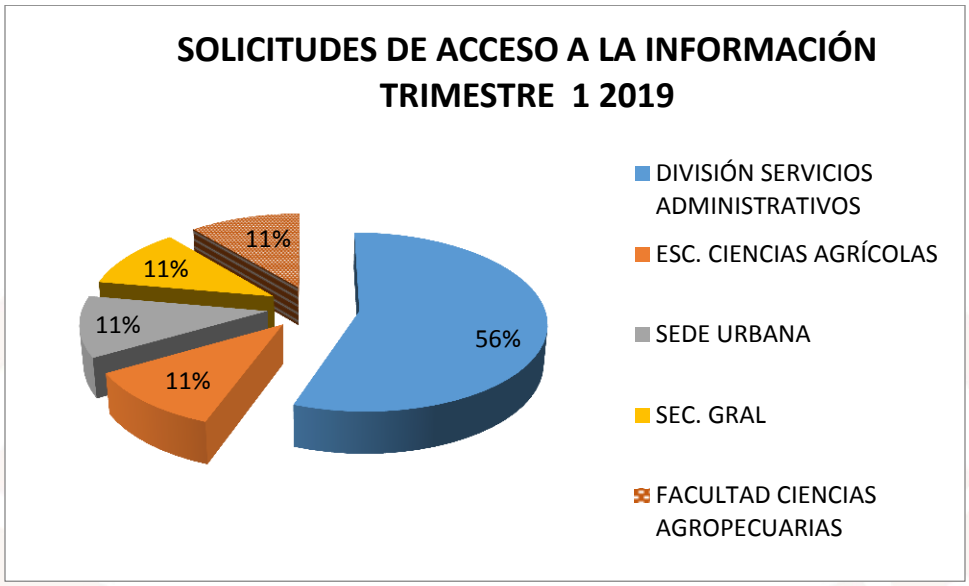
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0292 de 2018

"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.

Durante el primer trimestre del año 2019, se recibieron 9 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 Trimestre del año 2019, por parte de las diferentes dependencias de la institución así:.

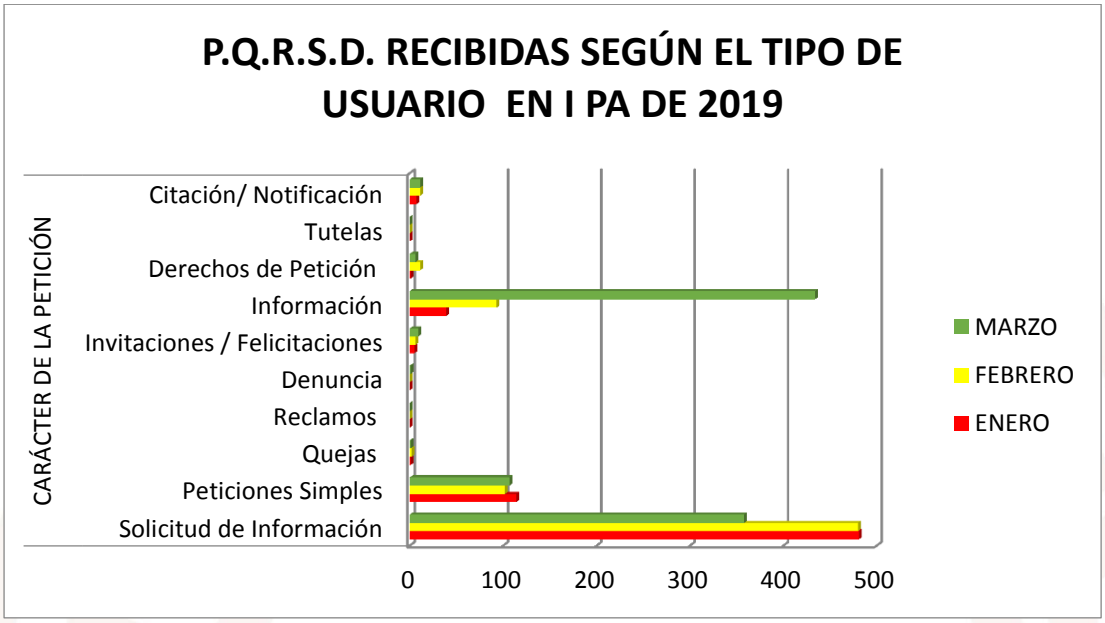
DEPENDENCIAS QUE HACEN LA CONSULTA	PRIMER TRIMESTRE 2019	TEMA DE CONSULTA
DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	CONSULTA HISTORIAS LABORALES
ESC. CIENCIAS AGRÍCOLAS	1	CONSULTA NORMAS DE CREACIÓN
ADMINISTRACIÓN SEDE URBANA	1	CONSULTA DE GUIA DE ENVÍO
SEC. GRAL	1	CONSULTA DE RESOLUCIONES Y ACUERDOS
FACULTAD CIENCIAS AGROPECUARIAS	1	CONSULTA ACUERDOS ACADÉMICOS
TOTAL DE CONSULTAS	**9**	



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, los cuales están ubicados uno en la Sede Barcelona y en la Sede Barzal. En todos los puntos, durante el primer trimestre de 2019 se recibieron en total 2280 P.Q.R.S.D., a Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales, según tabla.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

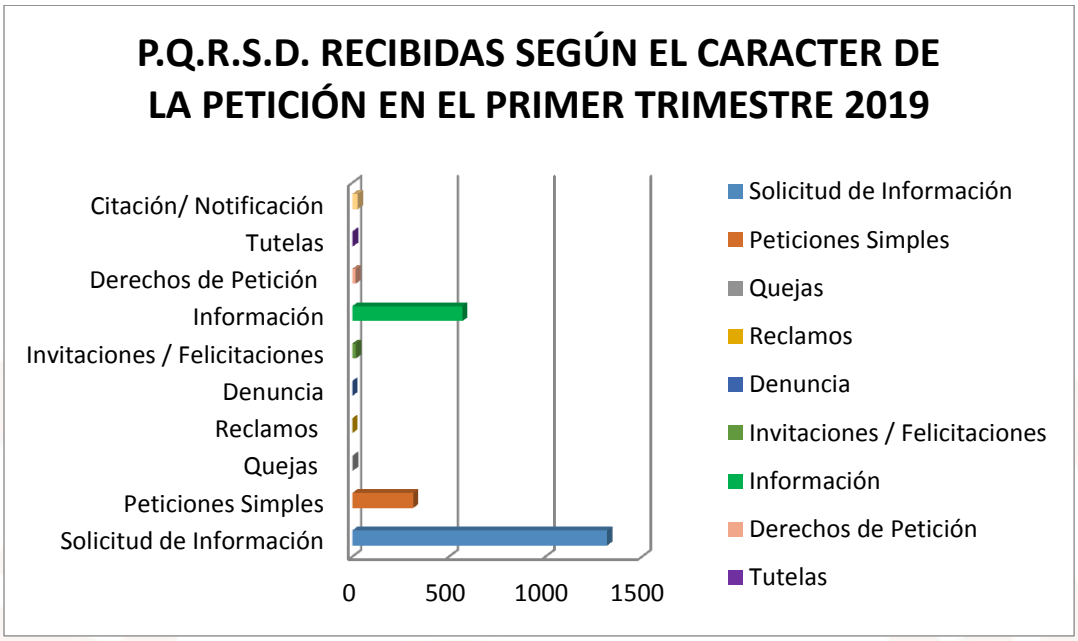
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Trabajadores	Usuarios Externos	Organismo de control	Organismo judicial
ENERO	72	9	38	523	5	1
FEBRERO	73	9	147	458	16	2
MARZO	205	15	151	538	13	5
TOTAL	**350**	**33**	**336**	**1519**	**34**	**8**



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

Según el carácter de la petición entre enero y marzo de 2019 se recibieron: Solicitudes de información, Peticiones Simples, Quejas, Reclamos, Invitaciones, Informaciones, Derechos de Petición/ Tutelas y Citaciones/ notificaciones, desglosadas de la siguiente manera:

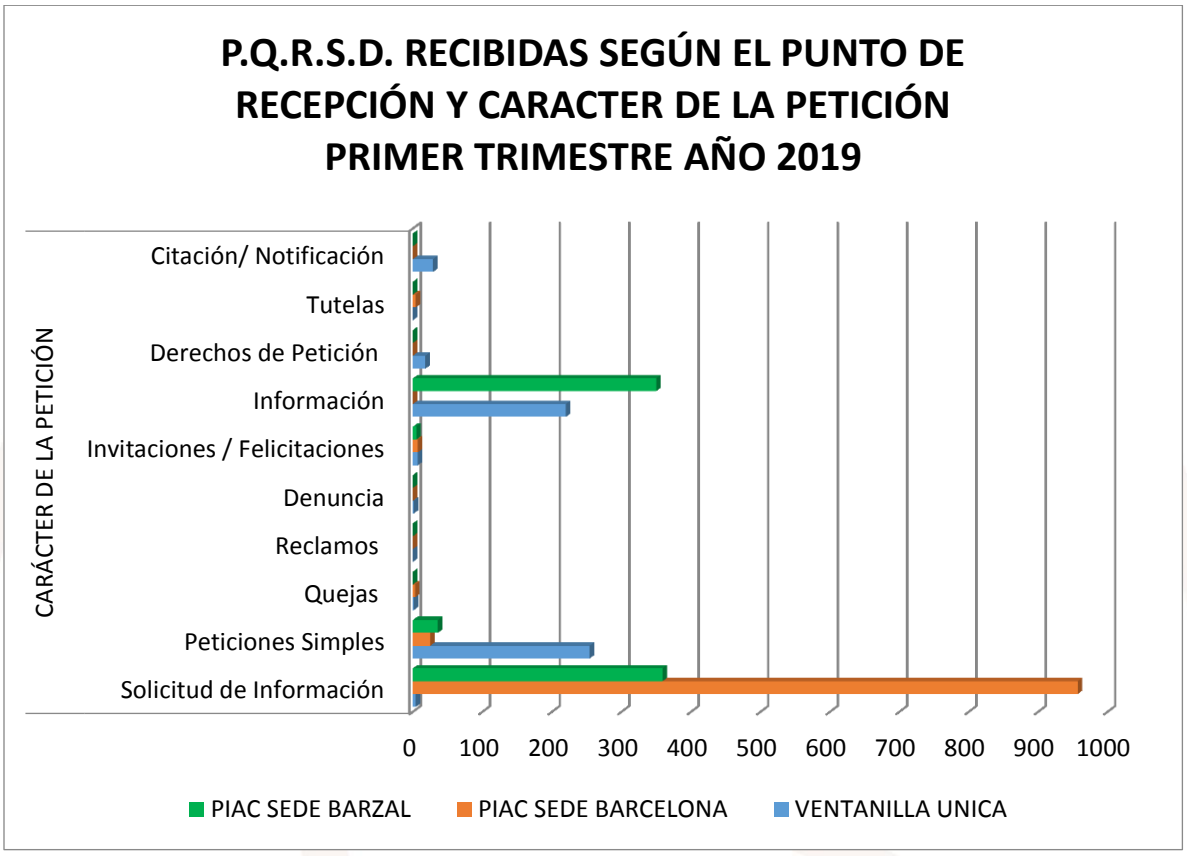
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN									
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición	Tutelas	Citación/ Notificación
ENERO	481	114	1	0	0	5	39	1	0	7
FEBRERO	480	102	2	0	0	6	93	11	0	11
MARZO	358	107	1	0	1	9	434	6	0	11
TOTAL	**1319**	**323**	**4**	**0**	**1**	**20**	**566**	**18**	**0**	**29**



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

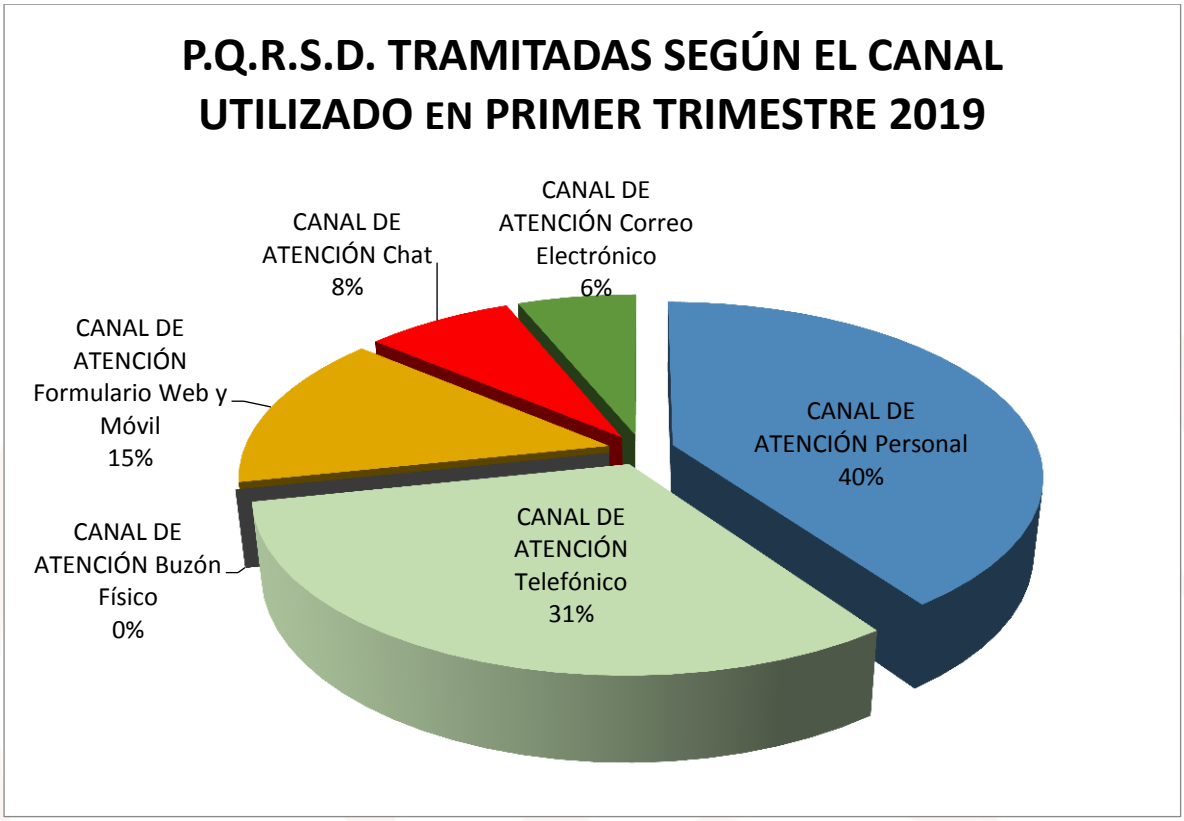
En el primer trimestre de 2019 la Universidad de los Llanos se recibieron 2280 P.Q.R.S.D., 534 en la Ventanilla única, 996 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC- Barcelona y 750 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC- Barzal.

PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN									
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición	Tutelas	Citación/ Notificación
VENTANILLA UNICA	3	258	1	0	1	8	216	18	0	29
PIAC SEDE BARCELONA	957	29	3	0	0	7	0	0	0	0
PIAC SEDE BARZAL	359	36	0	0	0	5	350	0	0	0
TOTAL	**1319**	**323**	**4**	**0**	**1**	**20**	**566**	**18**	**0**	**29**



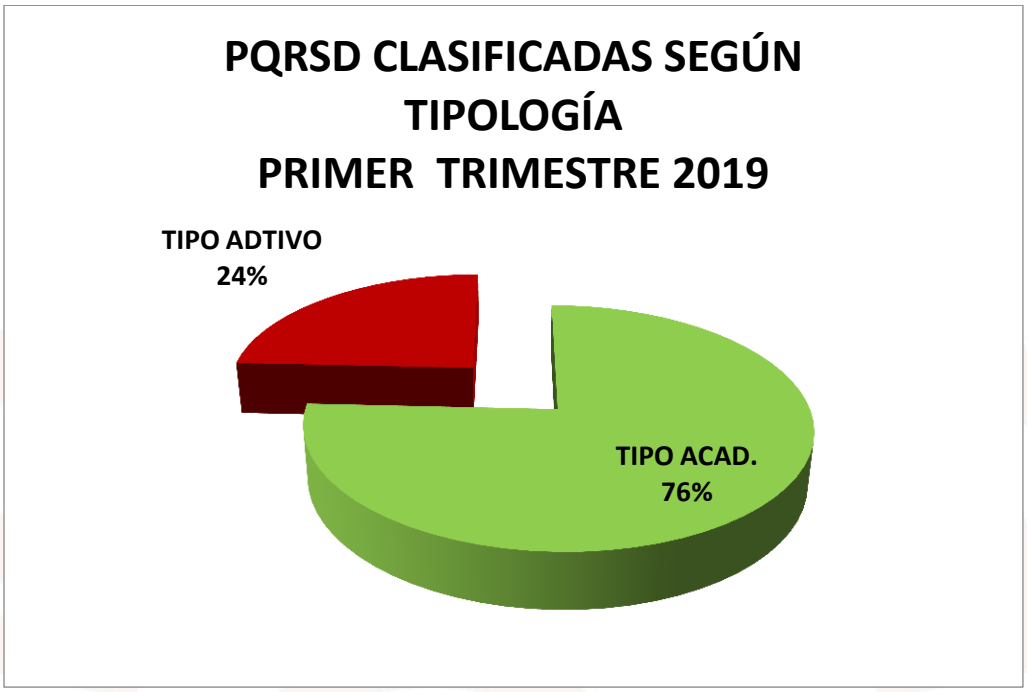
Del total de usuarios atendidos durante este trimestre enero a marzo de 2019, hubo mayor preferencia por el servicio Personal, con 917 usuarios (40%), el segundo canal de atención más utilizado fue el telefónico con 717 usuarios (31%), seguido por el formulario Web y móvil 15% y por último el Correo Electrónico con 6%.

MES / Tema	CANAL DE ATENCIÓN					
	Personal	Telefónico	Buzón Físico	Formulario Web y Móvil	Chat	Correo Electrónico
ENERO	251	262	0	46	48	41
FEBRERO	321	202	0	82	45	55
MARZO	345	253	0	202	82	45
TOTAL	**917**	**717**	**0**	**330**	**175**	**141**



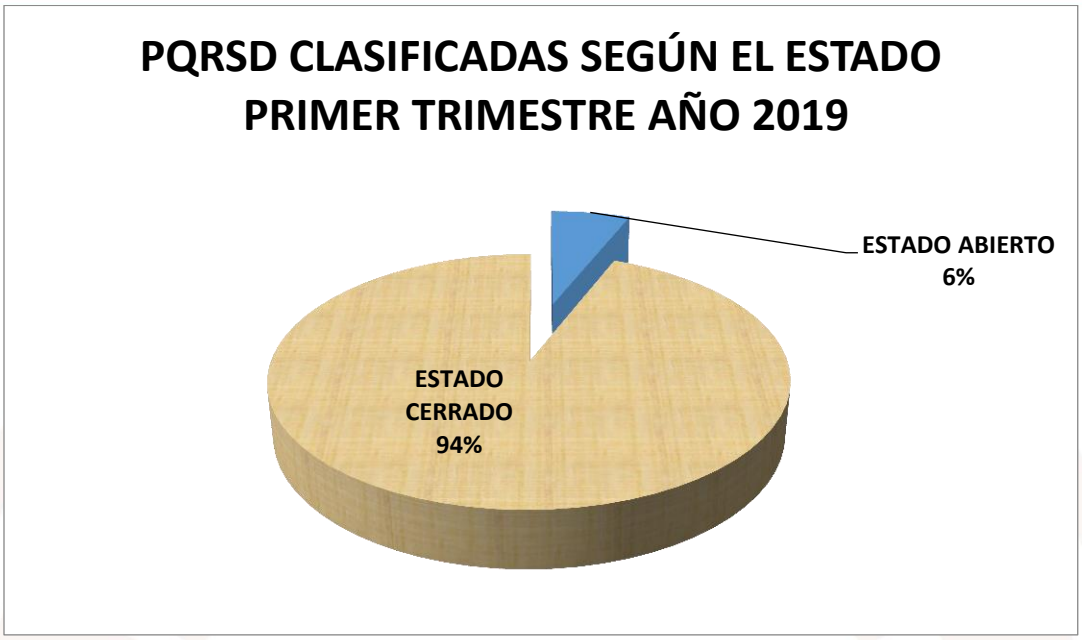
Según se observa en el presente recuadro, las P.Q.R.S.D. atendidas durante el Primer Trimestre del año 2019 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 75% y un 25% correspondieron a asuntos de carácter administrativo.

MES / Tema	TIPO	
	ACAD.	ADTIVO
ENERO	477	171
FEBRERO	529	176
MARZO	721	206
TOTAL	**1727**	**553**



Del total de P.Q.R.S.D., recibidas en el Primer Trimestre del año 2019, se pudo establecer que se resolvieron en un el 83% de requerimientos se cerraron y un 17% quedaron pendientes de resolver.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	8	640
FEBRERO	49	656
MARZO	81	846
TOTAL	**138**	**2142**



De las 2280 P.Q.R.S.D. recibidas en este trimestre, 254 fueron peticiones simples, radicadas a través de la **Ventanilla Única de Correspondencia,** 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, dirigidas en mayor cantidad al Consejo Académico, a la Oficina de Admisiones y a los Consejos de Facultad así:

CONSEJO ACADEMICO	110
ADMISIONES	63
CONSEJO FACULTAD	30

Seguidas de Consejo Superior, Dirección General de Investigaciones, Vicerrectoría de Recursos, Oficina de personal, Rectoría, Bienestar entre otras. Las dependencias con P.Q.R.S.D., abiertas son en su mayoría del Consejo Académico, Consejo Superior, Consejos de Facultad, Comités de Programa y Admisiones.

En los **Puestos de Información al Ciudadano *PIAC***, de Barcelona y del Barzal, en mayor cantidad se atienen "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 un error en el nombre de una materia en el Certificado de Notas lo cual se corrigió inmediatamente por parte de la Oficina de Admisiones. En el **puesto PIAC Sede Barcelona,** se recibieron tres (3) quejas, una en el mes de enero, queja por la demora para la expedición de un certificado laboral, otra en febrero para que no le envíen información al correo y otra en marzo, respecto al Centro de Idiomas.

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