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

CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2019

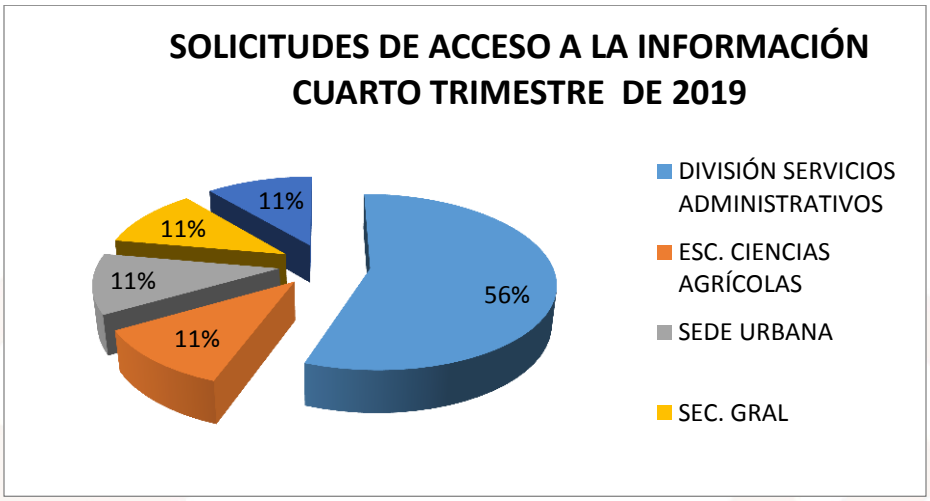
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0292 de 2018

"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")

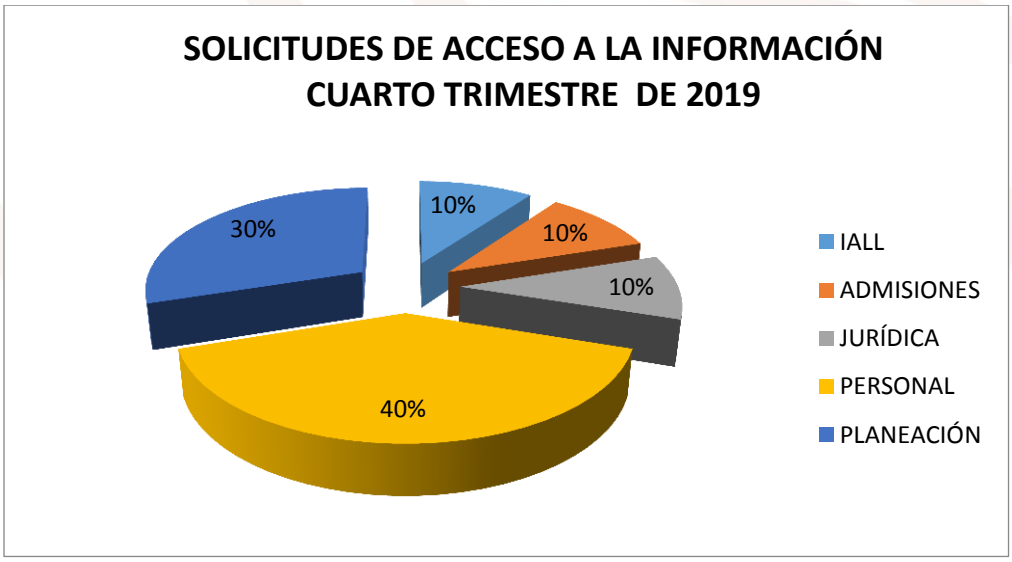
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Universidad de los Llanos y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», 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 cuarto 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 Segundo Trimestre del año 2019, por parte de las diferentes dependencias de la institución así:

DEPENDENCIAS QUE HACEN LA CONSULTA	III TRIMESTRE	TEMA DE CONSULTA
DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	CONSULTA HOJA DE VIDA
ESC. CIENCIAS AGRÍCOLAS	1	CONSULTA NORMAS DE CREACIÓN
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**	



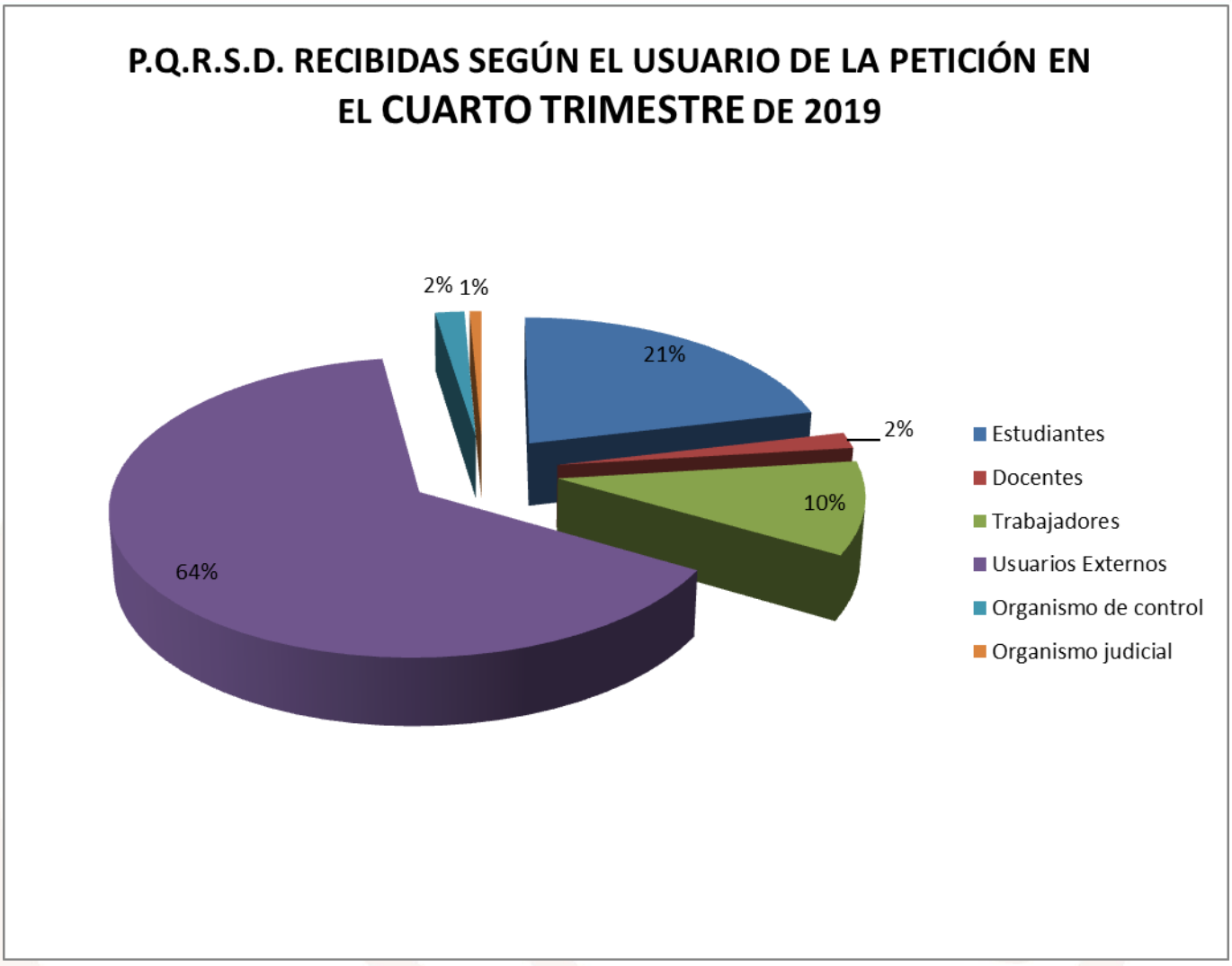
DEPENDENCIAS QUE HACEN LA CONSULTA	III TRIMESTRE	TEMA DE CONSULTA
IALL	1	CONSULTA NORMA
ADMISIONES	1	CONSULTA HISTORIA ACADÉMICA
JURÍDICA	1	CONSULTA CONTRATO
PERSONAL	4	CONSULTA HISTORIA ACADEMICA Y NÓMINAS
PLANEACIÓN	3	CONSULTA DOCUMENTOS ESTAMPILLA
TOTAL DE CONSULTAS	**10**	



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. Las P.Q.R.S.D. recibidas en Segundo Periodo Académico fueron a Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales, según tabla.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

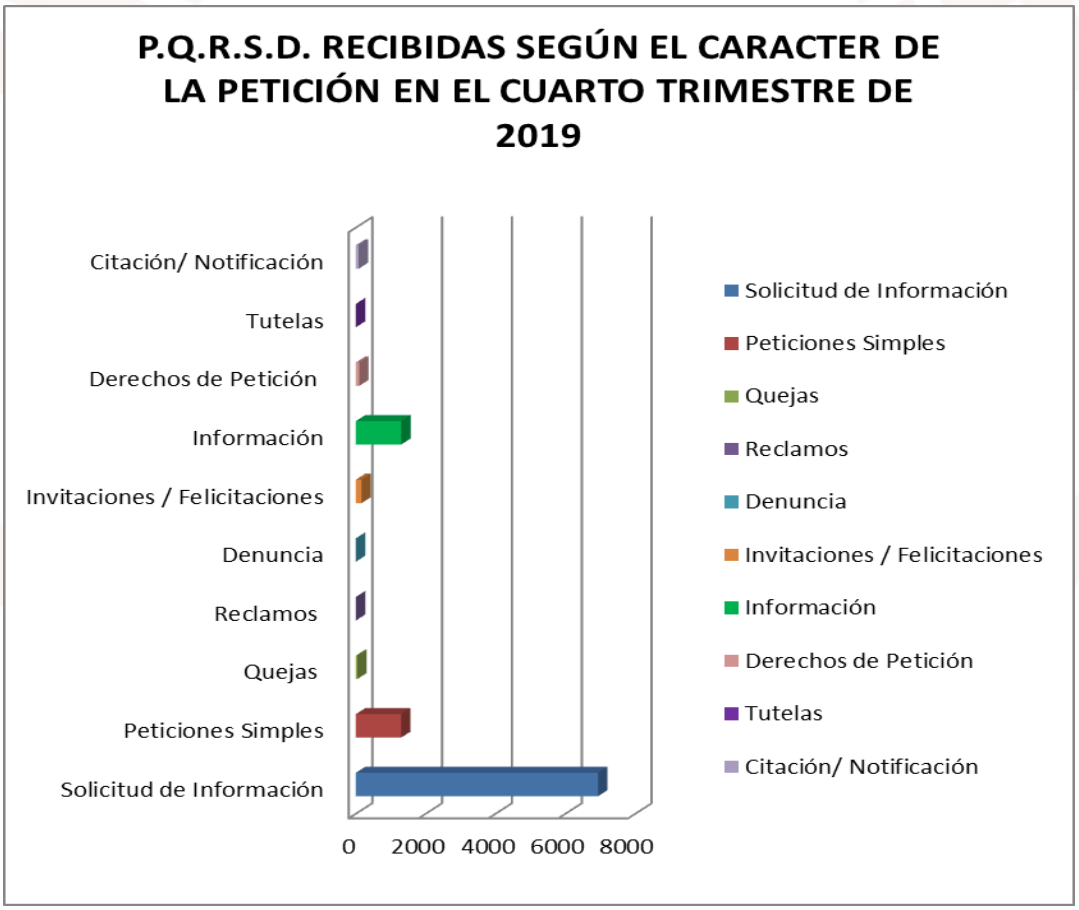
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Trabajadores	Usuarios Externos	Organismo de control	Organismo judicial
ENERO	72	9	3	523	5	1
FEBRERO	73	9	7	458	16	2
MARZO	205	15	10	538	13	5
ABRIL	308	22	6	406	21	13
MAYO	182	18	13	551	23	7
JUNIO	89	11	10	408	19	5
JULIO	136	14	111	708	7	10
AGOSTO	216	11	145	610	9	7
SEPTIEMBRE	409	17	48	548	9	4
OCTUBRE	128	10	282	386	19	7
NOVIEMBRE	68	14	241	374	15	1
DICIEMBRE	58	12	61	348	4	2
TOTAL	**1944**	**162**	**937**	**5858**	**160**	**64**



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

En el cuarto trimestre 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:

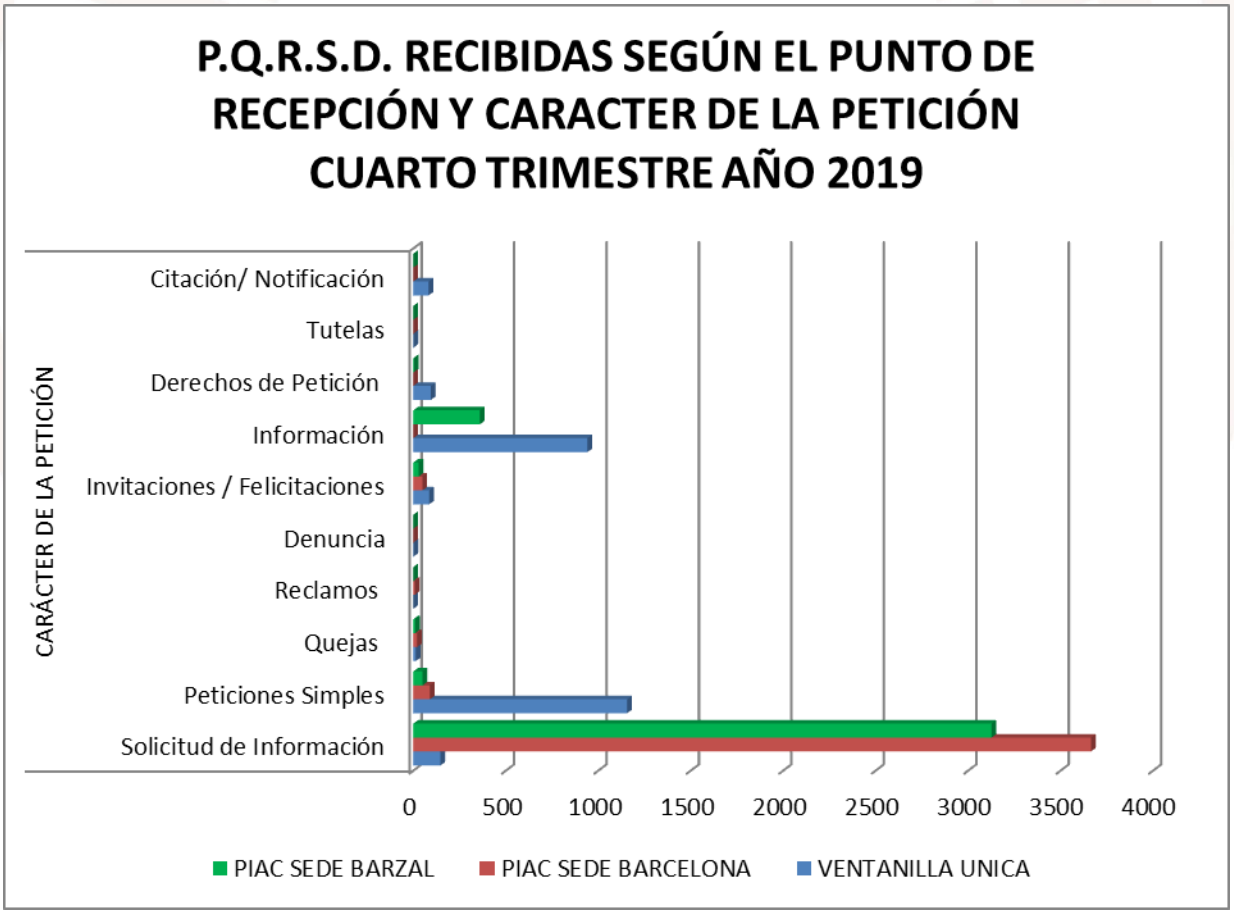
MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN									
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición	Tutelas	Citación/ Notificación
ENERO	481	114	1	0	0	5	39	1	0	7
FEBRERO	480	102	2	0	0	6	93	11	0	11
MARZO	358	107	1	0	1	9	434	6	0	11
ABRIL	728	149	7	2	0	22	97	11	0	6
MAYO	617	140	2	2	0	13	74	7	0	9
JUNIO	540	80	10	0	0	15	69	3	1	5
JULIO	710	126	9	2	1	28	91	7	0	12
AGOSTO	740	135	6	0	0	15	85	9	0	8
SEPTIEMBRE	750	160	1	2	0	23	83	13	0	3
OCTUBRE	647	76	2	0	0	9	88	9	0	1
NOVIEMBRE	537	69	2	0	0	15	74	11	0	5
DICIEMBRE	351	39	1	0	0	4	75	10	0	5
TOTAL	**6939**	**1297**	**44**	**8**	**2**	**164**	**1302**	**98**	**1**	**83**



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

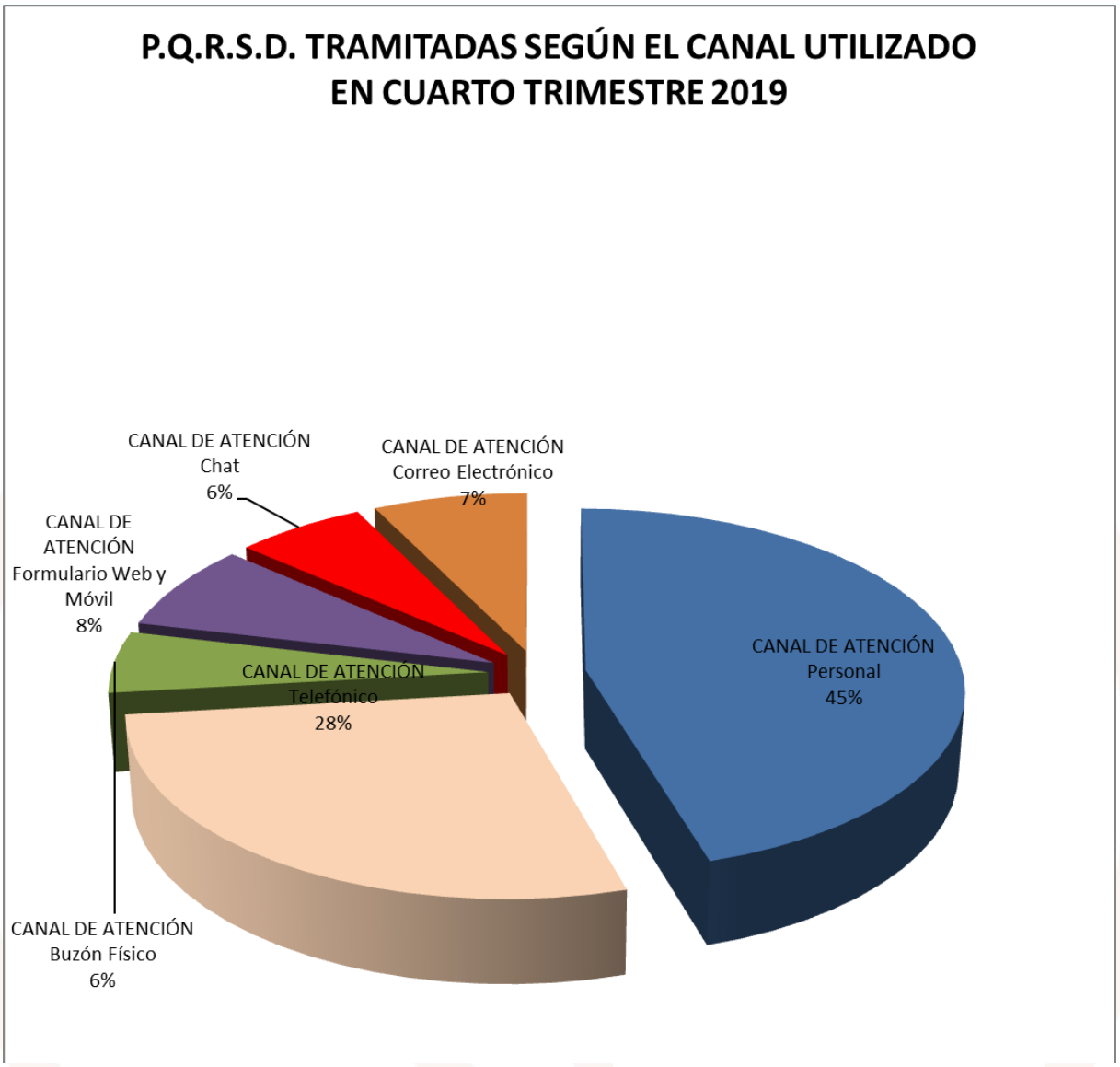
En el cuarto trimestre de 2019 la Universidad de los Llanos se recibieron 9938 P.Q.R.S.D., 1257 en la Ventanilla única, 2527 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC- Barcelona 3832 y 3579 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC- Barzal.

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	147	1157	14	0	2	86	942	95	1	83
PIAC SEDE BARCELONA	3665	90	20	8	0	49	0	0	0	0
PIAC SEDE BARZAL	3127	50	10	0	0	29	360	3	0	0
TOTAL	**6939**	**1297**	**44**	**8**	**2**	**164**	**1302**	**98**	**1**	**83**



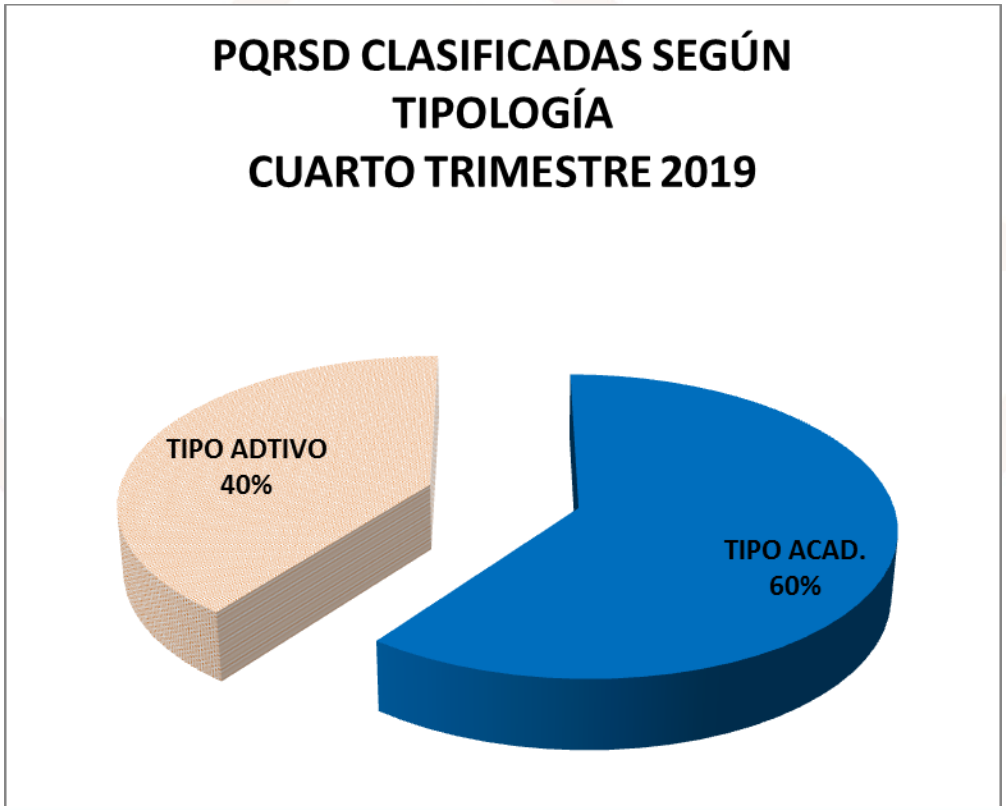
Del total de usuarios atendidos durante el cuarto trimestre (enero a diciembre) de 2019, hubo mayor preferencia por el servicio Personal (45%), el segundo canal de atención más utilizado fue el telefónico (28%), seguido por el formulario Web y móvil (8%), el Correo Electrónico con (7%), Chat (6%) y finalmente en el Buzón Físico (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
ABRIL	488	292	30	97	38	77
MAYO	470	175	0	115	52	52
JUNIO	337	186	109	7	35	49
JULIO	454	286	0	128	44	74
AGOSTO	395	311	161	9	47	75
SEPTIEMBRE	451	381	65	6	44	88
OCTUBRE	440	172	0	70	100	50
NOVIEMBRE	360	127	102	3	59	62
DICIEMBRE	204	108	81	2	25	65
TOTAL	**4516**	**2755**	**548**	**767**	**619**	**733**


P.Q.R.S.D. TRAMITADAS SEGÚN EL CANAL UTILIZADO EN CUARTO TRIMESTRE 2019
CANAL DE ATENCIÓN Chat 6%
CANAL DE ATENCIÓN Correo Electrónico 7%
CANAL DE ATENCIÓN Formulario Web y Móvil 8%
CANAL DE ATENCIÓN Personal 45%
CANAL DE ATENCIÓN Telefónico 28%
CANAL DE ATENCIÓN Buzón Físico 6%

Según se observa en el presente recuadro consolidado, las P.Q.R.S.D. Fueron atendidas durante el cuarto trimestre del año 2019, asuntos de tipo académico en un 60% y un 40% correspondieron a un tema de carácter administrativo.

MES / Tema	TIPO	
	ACAD.	ADTIVO
ENERO	477	171
FEBRERO	529	176
MARZO	721	206
ABRIL	713	309
MAYO	408	456
JUNIO	257	466
JULIO	580	406
AGOSTO	563	435
SEPTIEMBRE	690	345
OCTUBRE	650	182
NOVIEMBRE	217	496
DICIEMBRE	183	302
TOTAL	**5988**	**3950**



Del total de P.Q.R.S.D., recibidas en el cuarto trimestre del año 2019, se pudo establecer que se resolvieron en un 91% de requerimientos se cerraron y un 9% quedaron abiertas.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	8	640
FEBRERO	49	656
MARZO	81	846
ABRIL	111	911
MAYO	90	774
JUNIO	61	662
JULIO	100	886
AGOSTO	109	889
SEPTIEMBRE	137	898
OCTUBRE	54	778
NOVIEMBRE	74	638
DICIEMBRE	41	444
TOTAL	**915**	**9022**



De las 9938 P.Q.R.S.D. recibidas de (enero a diciembre) de 2019, 1157 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 peticiones, a la Oficina de Admisiones y a los Consejos de Facultad peticiones simples. 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. Generalmente las solicitudes de información se responden en forma inmediata y por lo tanto se cierran los casos.

Respeto a las **Quejas,** en el primer periodo y segundo periodo a diciembre de 2019 se recibieron 32 quejas, 14 en la Ventanilla única, 20 en Barcelona y 10 en el puesto PIAC Sede Barzal. Las Quejas recibidas en la **Ventanilla única** fueron: Una 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, Una por mala organización de grados, Una queja para trámite de matrícula y queja por el mal funcionamiento y escasos video beams para los estudiantes. Las quejas recibidas en el **puesto PIAC Sede Barcelona e**n el Primer Trimestre se presentaron: una queja por la demora para la expedición de un certificado laboral, otra para que no le envíen información al correo y otra respecto al Centro de Idiomas. En el segundo Trimestre, se presentaron quejas por mal estado de Baños en la Sede San Antonio, queja por la Plataforma ORION, queja por la jornada laboral de los administrativos, queja por la mala organización de los grados, solicitando polideportivo en San Antonio, por el Centro de Idiomas, Queja por curso de Agronomía, Queja por demora en respuesta del Consejo Académico y queja por funcionarios. En el **puesto PIAC Sede Barzal** se recibieron 10 quejas: 5 Por mal funcionamiento de ORION, 4 quejas por falta de Videobeams y falta de equipos en Ayudas Educativas, una queja por las malas condiciones en el Puesto de Atención al Ciudadano y por la mala organización de la semana ambiental. Todas estas quejas fueron respondidas y se están haciendo las gestiones para mejorar la prestación del servicio.

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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