INFORME DE P.Q.R.S.D PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

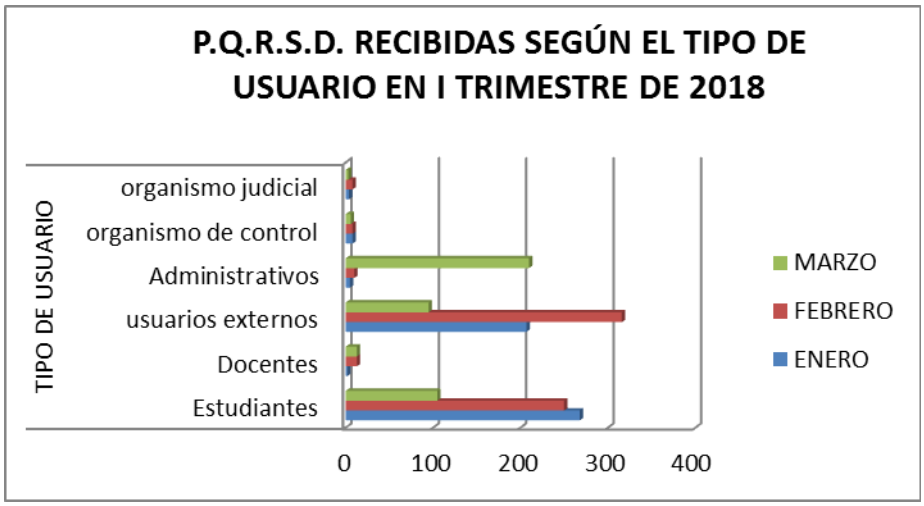
(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 "Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad")

En la Universidad de los Llanos se 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 trimestre de 2018 se recibieron en total 1531 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

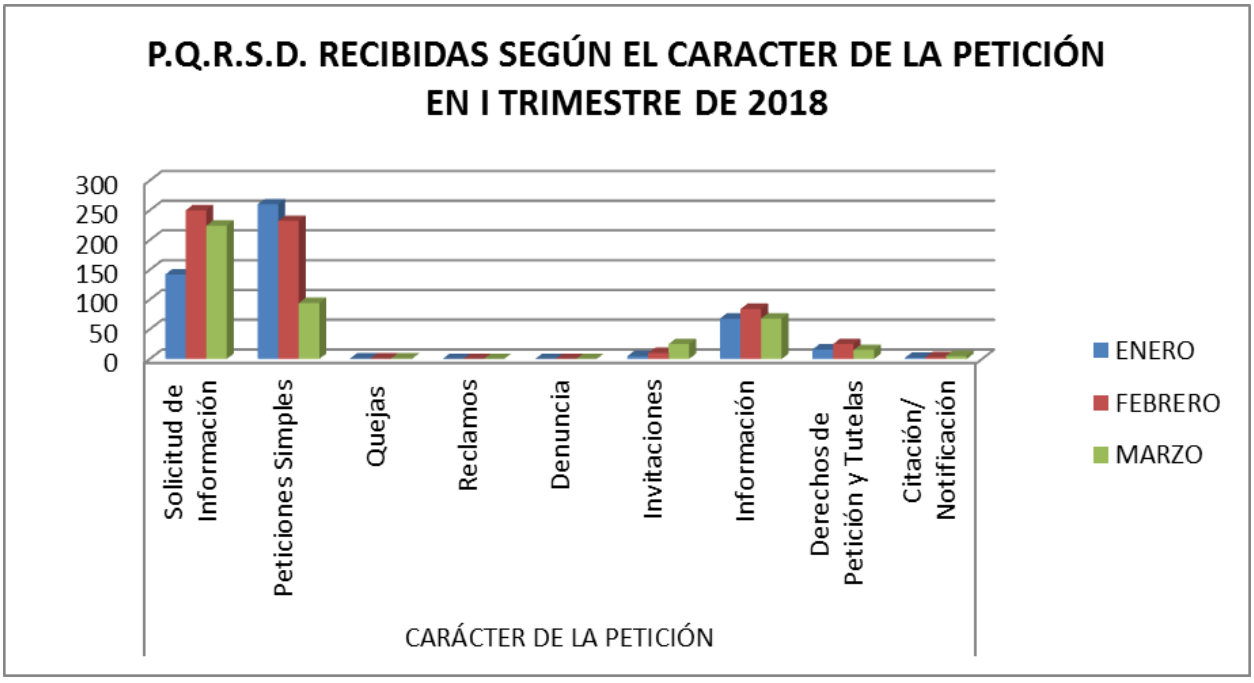
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ENERO	268	2	207	5	8	4
FEBRERO	250	13	316	10	8	8
MARZO	105	13	95	210	6	3
TOTAL	**623**	**28**	**618**	**225**	**22**	**15**



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

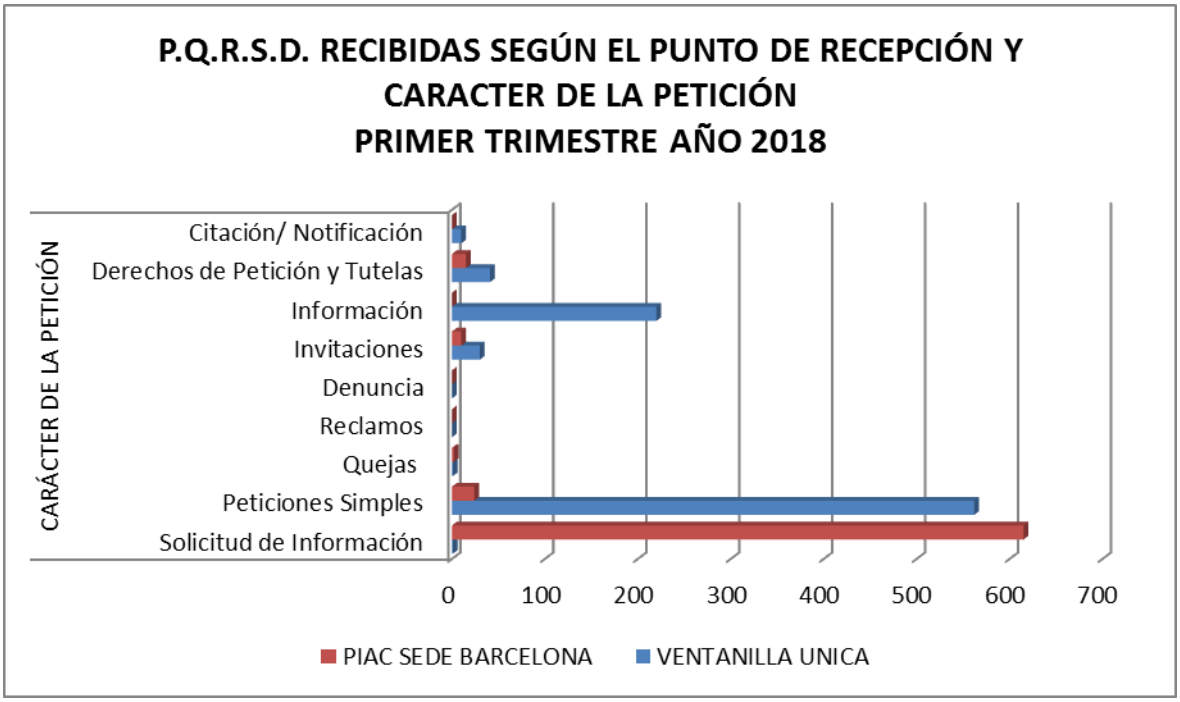
Según el carácter de la petición entre enero y marzo de 2018 se recibieron: Solicitudes de información, Peticiones Simples, Quejas, Reclamos, Invitaciones, Informaciones, Derechos de Petición/ Tutelas y Citaciones/ notificaciones, desglosadas de la siguiente manera por mes:

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
TOTAL	**616**	**586**	**3**	**0**	**0**	**40**	**220**	**56**	**10**



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

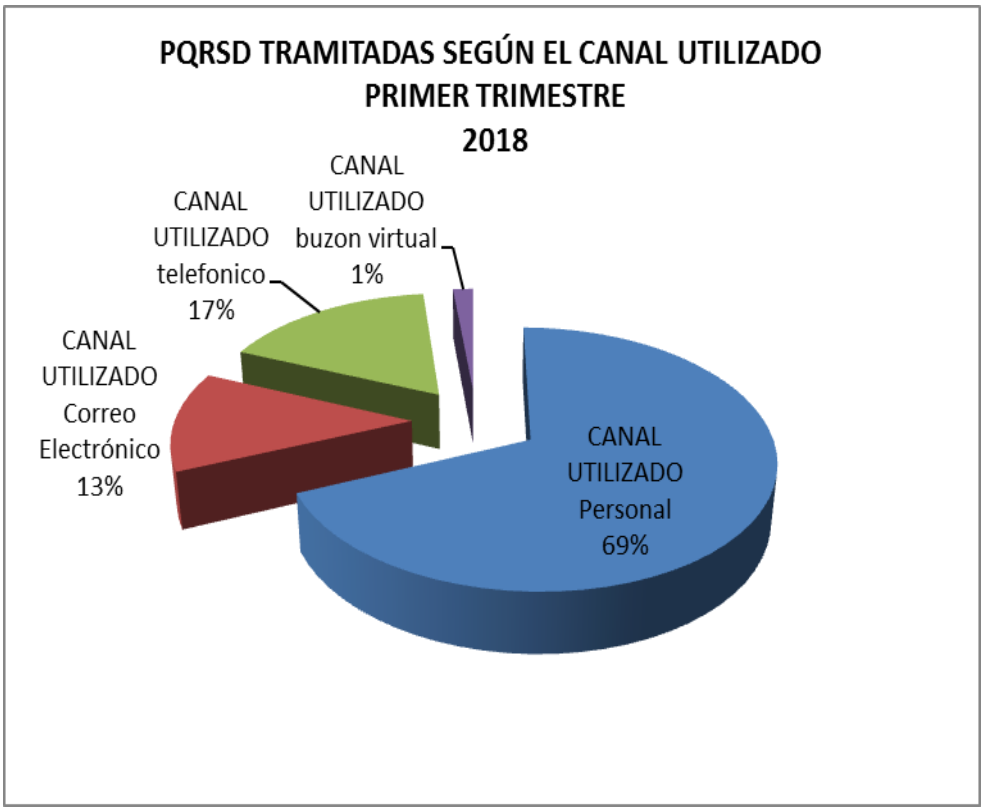
PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
VENTANILLA UNICA	1	562	1	0	0	30	220	41	10
PIAC SEDE BARCELONA	615	24	2	0	0	10	0	15	0
TOTAL	**616**	**586**	**3**	**0**	**0**	**40**	**220**	**56**	**10**



En el primer trimestre de 2018 la Universidad de los Llanos se recibieron 1531 P.Q.R.S.D., 865 en la Ventanilla única y 666 en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC.

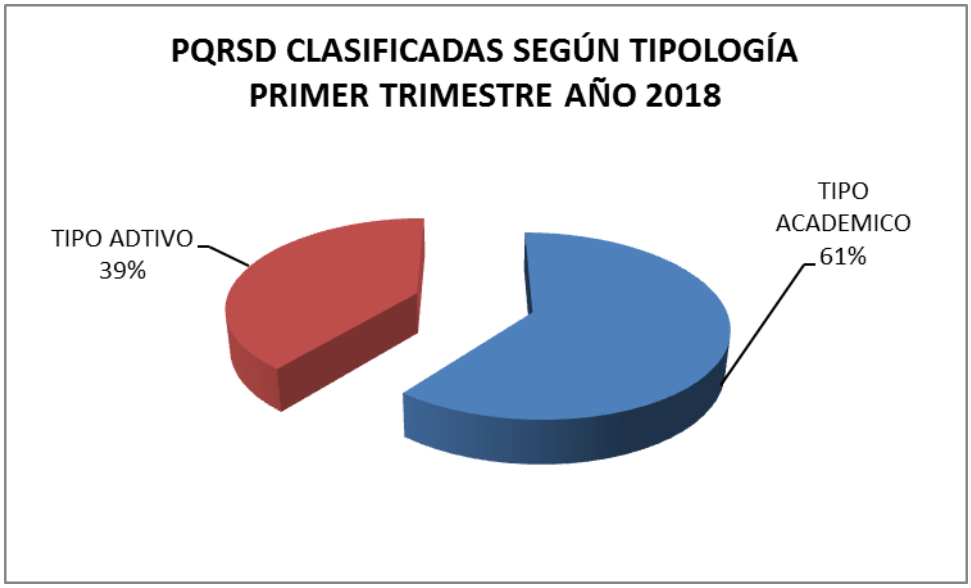
Del total de usuarios atendidos durante este periodo (Enero – Marzo de 2018), hubo mayor preferencia por el servicio Personal, el cual ascendió a 868 usuarios (69%), en segunda instancia el medio más utilizado fue el telefónico con 399 usuarios (17%), seguido del Correo Electrónico y por último Buzón Virtual.

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
TOTAL	**868**	**187**	**399**	**77**



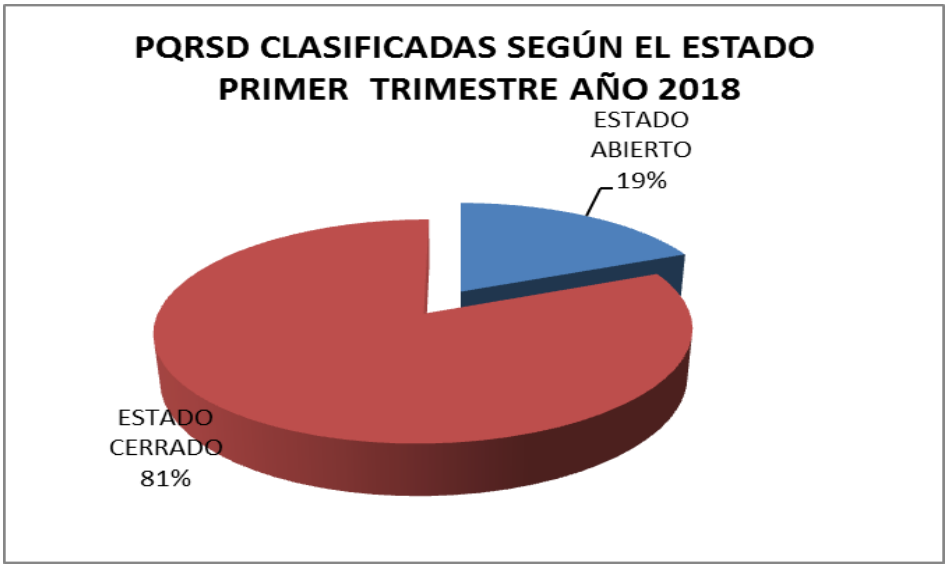
Según se observa en el presente recuadro, las P.Q.R.S.D. atendidas durante el primer trimestre del año 2018 correspondieron a asuntos de tipo académico en un 61%, las situaciones de carácter administrativo correspondieron a un 39%.

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
ENERO	349	145
FEBRERO	376	229
MARZO	204	228
TOTAL	929	602



Según el estado de P.Q.R.S.D., se pudo establecer que en el primer trimestre del año 2018, el 81% de requerimientos se cerraron y un 19% quedaron pendientes de resolver.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	100	394
FEBRERO	134	471
MARZO	53	379
TOTAL	287	1244



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, se recibieron 865 de P.Q.R.S.D., así:
39 Derechos de Petición, 5 tutelas, 562 Peticiones Simples de las cuales (82 solicitudes de inscripción de materia, 14 peticiones de aplazamiento de semestre, 15 solicitudes de verificación de título profesional, 44 cancelaciones de materias, 44 solicitudes de reintegro, solicitudes de cupo, 14 solicitudes de equivalencia, 21 cambio de grupo, 21 Solicitudes de prórroga de pago, entre otras); 220 son información, como: facturas, remisión de documentos para firmas e informes de proyectos y de entidades de salud o pensión, entre otros y 40 invitaciones.

En el **Puesto de Información al Ciudadano *PIAC***, se atendieron 615 "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.

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 dos quejas, una por la tramitología para grado de Especialización y otra por irregularidades en el proceso de homologación de materias.

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