



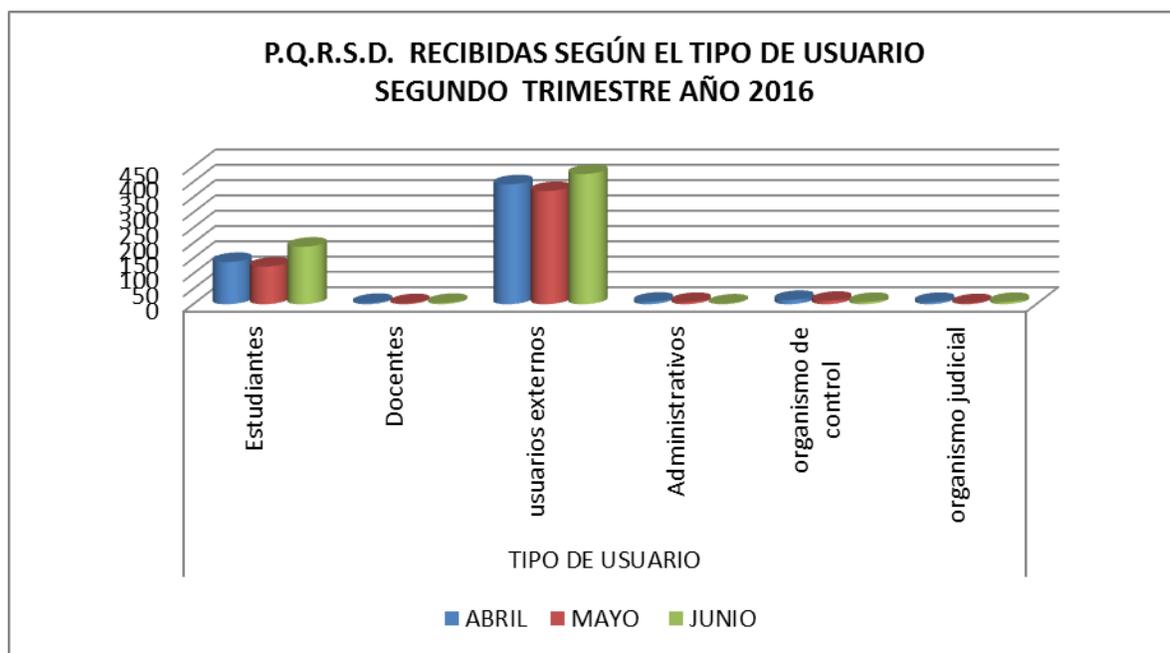
## INFORME DE P.Q.R.S.D.

### TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016

En la siguiente tabla se muestra el total de P.Q.R.S. recibidas en la Universidad de los Llanos en Ventanilla Única y en los puestos de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de la Sedes Barcelona, durante el período Abril, Mayo y Junio del 2016. Se clasificó según el tipo de usuario así: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismos de judiciales.

#### CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ABRIL	138	4	392	8	14	7
MAYO	123	3	370	7	11	3
JUNIO	188	4	426	2	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>11</b>	<b>1188</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>17</b>

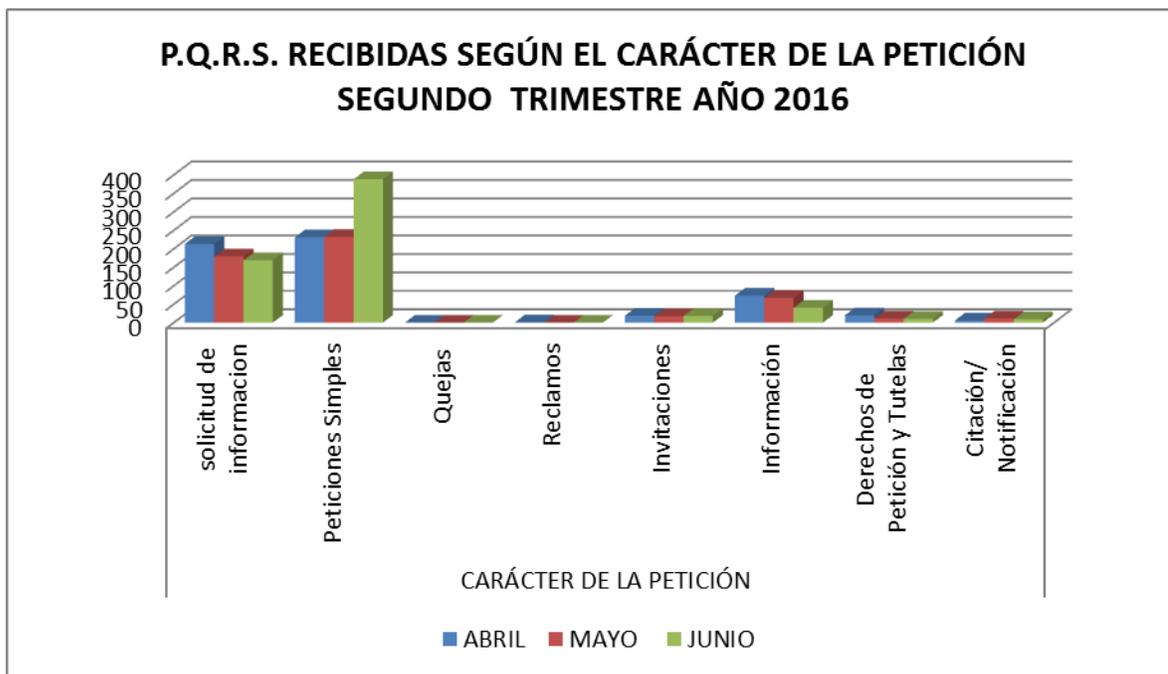




**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Oficina de Correspondencia y Archivo

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

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
ABRIL	213	231	0	1	19	73	20	6
MAYO	179	232	0	0	17	67	11	11
JUNIO	169	388	0	0	18	40	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>561</b>	<b>851</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>180</b>	<b>41</b>	<b>26</b>



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

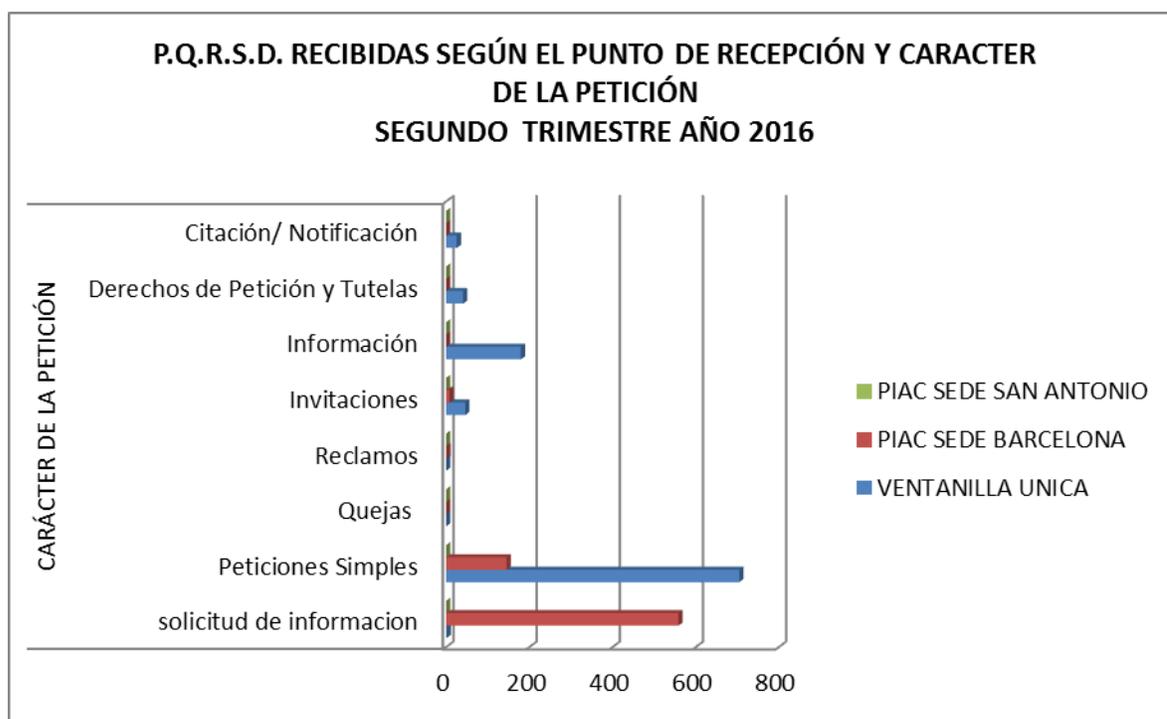
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
Oficina de Correspondencia y Archivo

**CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCION**

PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
<b>VENTANILLA UNICA</b>	2	705	0	0	46	180	41	26
<b>PIAC SEDE BARCELONA</b> (Meses de Abril, Mayo y Junio)	559	146	0	1	8	0	0	0
<b>PIAC SEDE SAN ANTONIO</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>561</b>	<b>851</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>180</b>	<b>41</b>	<b>26</b>



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

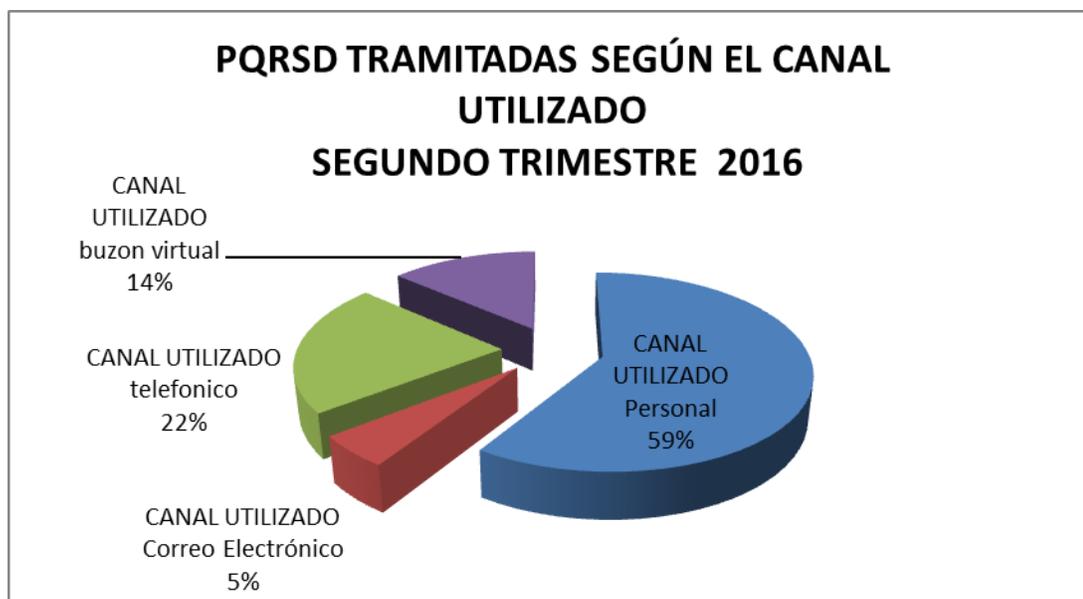
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo

Respecto al canal utilizado para interponer una P.Q.R.S.D en la Universidad de los Llanos durante este Segundo trimestre periodo Abril, Mayo y Junio del 2016; hay preferencia por el canal personal, seguido por el medio telefónico, y a continuación está el buzón virtual, por último se encuentra correo electrónico.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
<b>ABRIL</b>	278	29	201	55
<b>MAYO</b>	298	26	89	104
<b>JUNIO</b>	439	35	85	75
<b>TOTAL</b>	<b>1015</b>	<b>90</b>	<b>375</b>	<b>234</b>



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

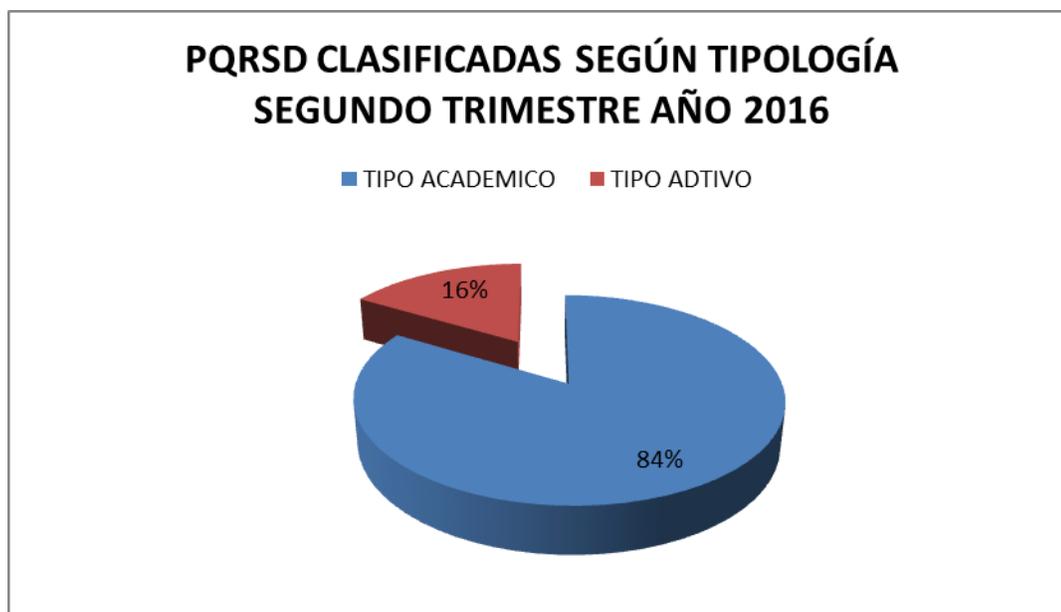
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**Oficina de Correspondencia y Archivo**

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
ABRIL	465	98
MAYO	417	100
JUNIO	550	84
<b>TOTAL</b>	<b>1432</b>	<b>282</b>

De las P.Q.R.S.D tramitadas durante el segundo trimestre del año 2016, 1.432 correspondieron a temas académicos, equivalentes al 84% y 282 a temas administrativos, equivalentes al 16%.



Respecto al estado de las P.Q.R.S.D recibidas durante el segundo trimestre del año 2016 (Abril -Junio), están cerradas 3179 que corresponden al 88% y abiertas 452, equivalentes al 12%. Por lo general, se trata de peticiones simples o solicitudes de información, pendientes de ser resueltas por parte de alguna dependencia de la Universidad.

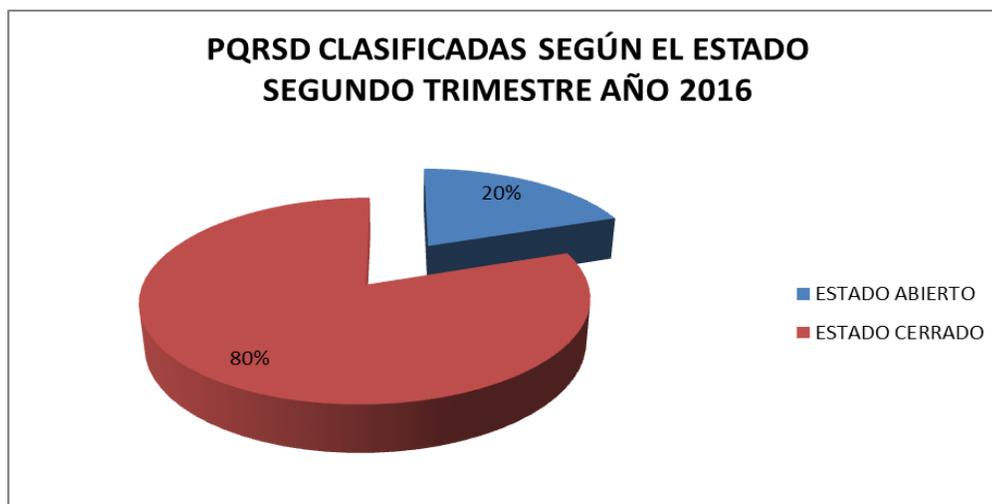


Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, se recibieron en mayor cantidad “peticiones simples”, relacionadas con solicitudes de reintegro, solicitudes de autorización de inscripción de asignaturas, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo y solicitudes de prórrogas para pago de matrícula.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se atendieron en mayor cantidad “solicitudes de información”, generalmente relacionadas con información institucional, oferta académica en Pregrado y Postgrado, datos específicos de los programas académicos de pregrado y postgrado como fechas de inscripción, dificultades para comunicarse con alguna dependencia o dificultades con algún funcionario. La totalidad de solicitudes de información recibidas por este medio se respondieron en forma inmediata.

Informe presentado por,

**JOSÉ MILTON PUERTO GAITAN**  
Secretario General

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena – Profesional Universitario Correspondencia y Archivo  
Revisado por: Luis Ernesto Romero Rojas- P.G.I. – Correspondencia y Archivo  
Fuente: Estadísticas Puesto de Atención PQRS y Base de Datos Oficina de Correspondencia y Archivo



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)