



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo

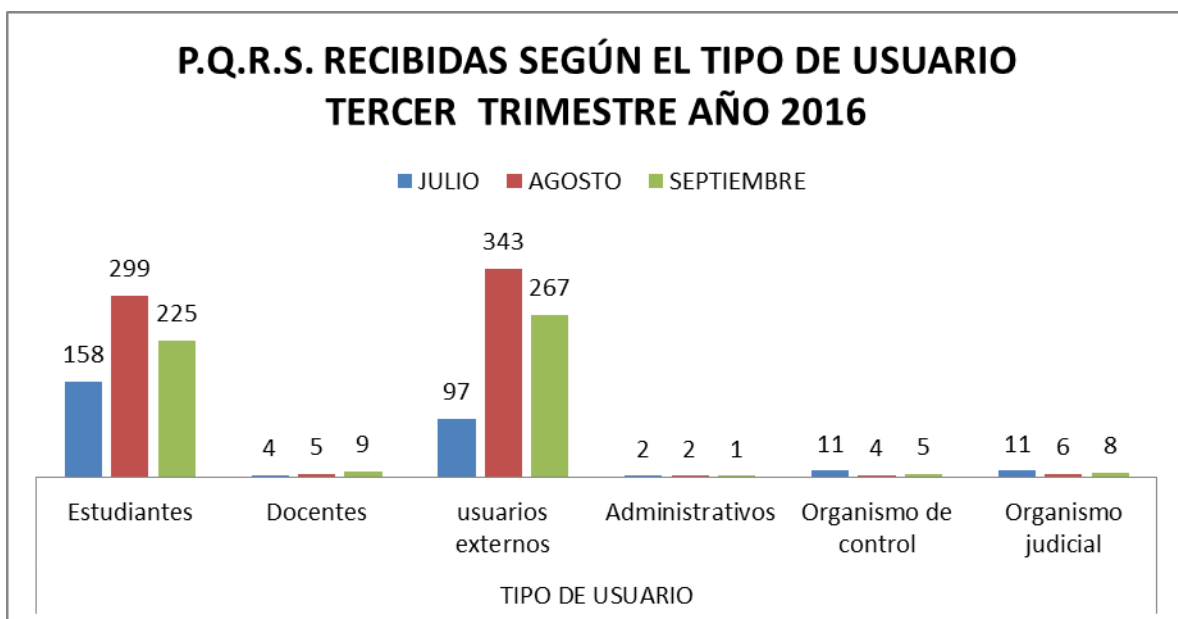
INFORME DE P.Q.R.S.D.

TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

En la siguiente tabla se muestra el total de P.Q.R.S.D. recibidas en la Universidad de los Llanos en Ventanilla Única y en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano P.I.A.C. de la Sede Barcelona, durante el período Julio, Agosto y Septiembre de 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
JULIO	158	4	97	2	11	11
AGOSTO	299	5	343	2	4	6
SEPTIEMBRE	225	9	267	1	5	8
TOTAL	682	18	707	5	20	25



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

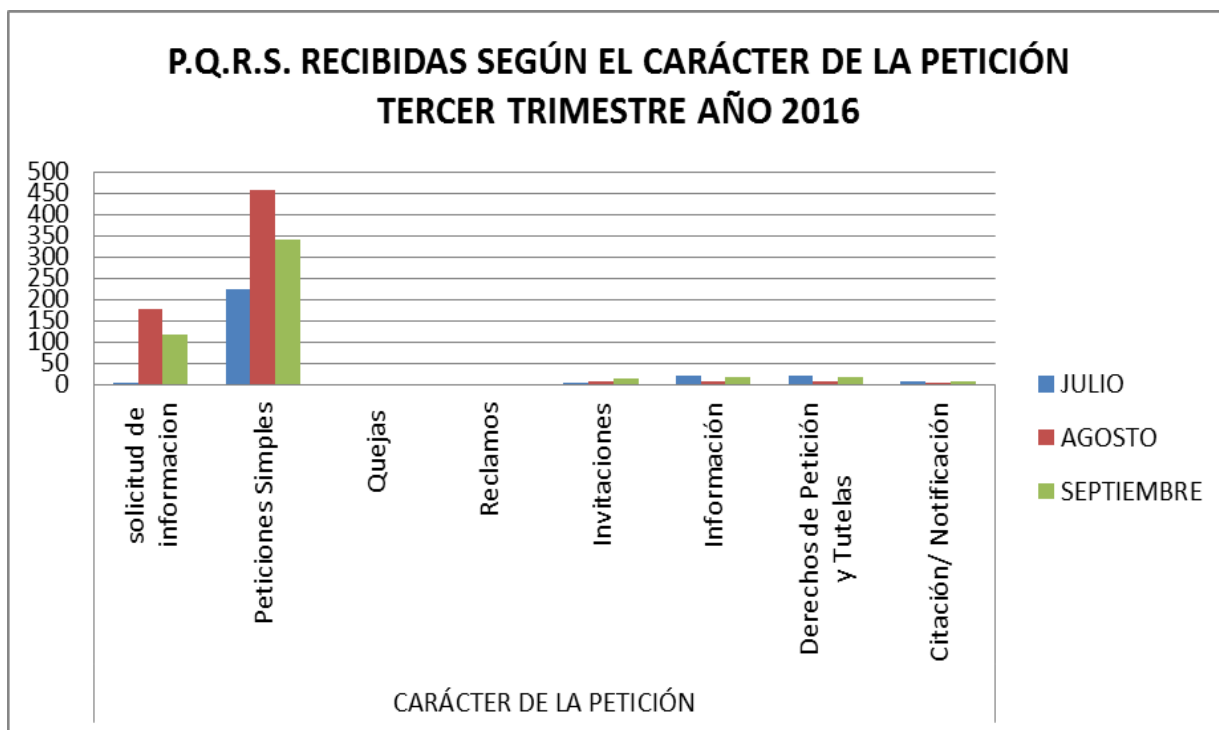
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



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
JULIO	2	223	0	0	5	22	22	9
AGOSTO	179	456	0	0	7	9	6	2
SEPTIEMBRE	118	340	0	0	13	19	16	9
TOTAL	299	1019	0	0	25	50	44	20



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 – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co

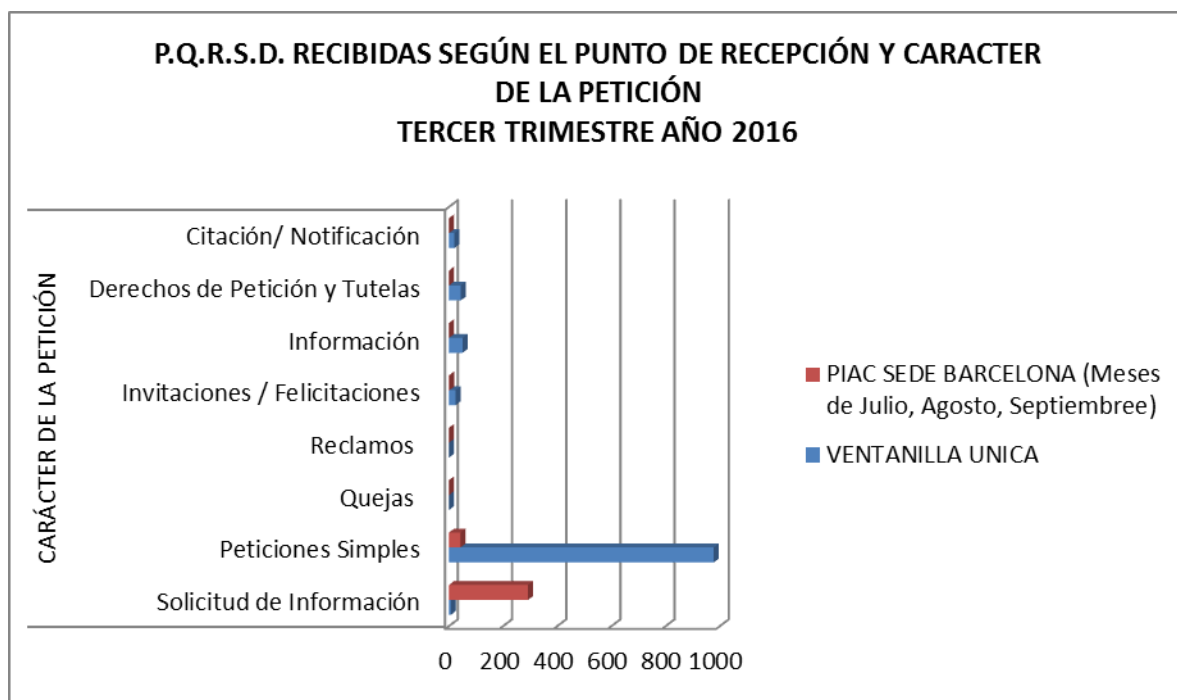


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo

CONSOLIDADO SEGÚN EL PUNTO DE RECEPCIÓN

PUNTO DE RECEPCIÓN	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
VENTANILLA UNICA	7	977	0	0	24	50	44	20
PIAC SEDE BARCELONA (Meses de Julio, Agosto, Septiembre)	292	42	0	0	1	0	0	0
TOTAL	299	1019	0	0	25	50	44	20

* PIAC: Punto de Información y Atención al Ciudadano



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

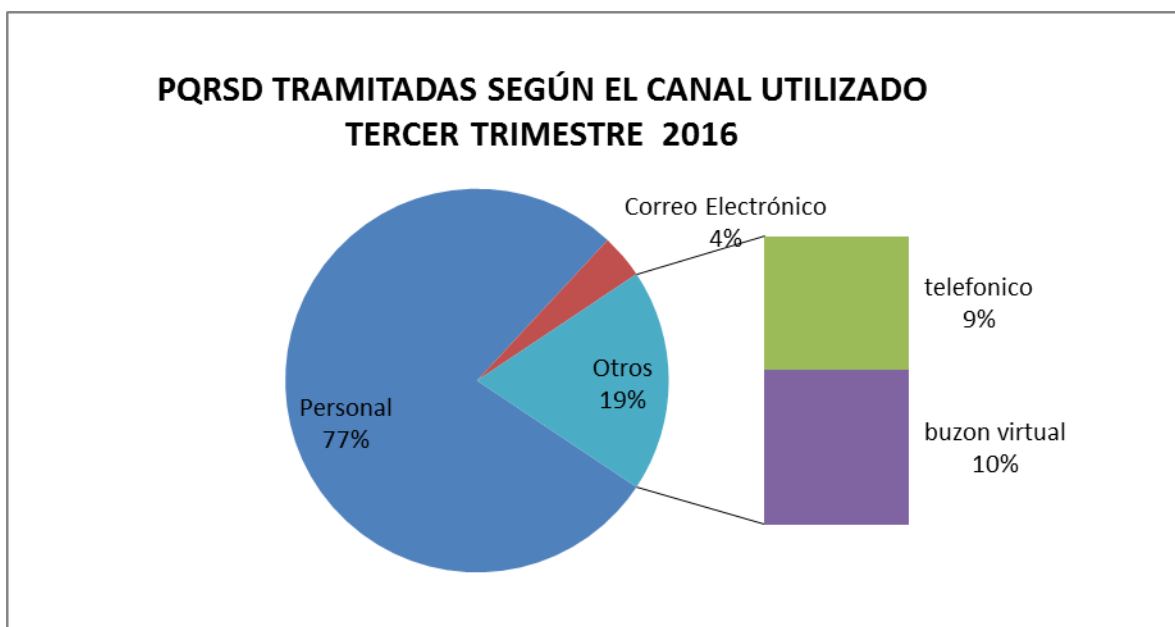
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



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 el Tercer Trimestre, correspondiente a los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2016. El canal personal más utilizado es el personal, seguido por el Buzón virtual y el Telefónico.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón virtual
JULIO	283	0	0	0
AGOSTO	440	26	89	104
SEPTIEMBRE	407	28	37	43
TOTAL	1130	54	126	147



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 – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
JULIO	209	74
AGOSTO	539	120
SEPTIEMBRE	344	171
TOTAL	1092	365

De las P.Q.R.S.D tramitadas durante el Tercer Trimestre del año 2016, 1.092 correspondieron a temas Académicos, equivalentes al 75% y 365 a temas administrativos, equivalentes al 25%.



Respecto al Estado de las P.Q.R.S.D recibidas durante el Tercer Trimestre del año 2016 (Julio- Septiembre), están cerradas 928 que corresponden al 64%, en tanto que 529 están abiertas, las cuales equivalen al 36%.



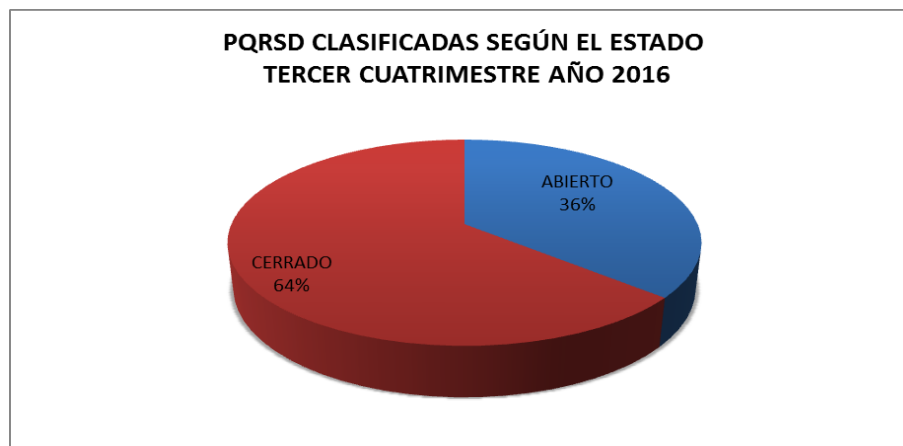
Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
JULIO	96	187
AGOSTO	221	438
SEPTIEMBRE	212	303
TOTAL	529	928



En la **Ventanilla Única de Correspondencia**, por lo general se reciben en mayor cantidad “peticiones simples”, relacionadas con solicitudes de reintegro, solicitudes de autorización de inscripción y/o cancelación de asignaturas, solicitudes de reintegros de dinero y solicitudes de prórrogas para pago de matrícula.

En el **Puesto de Información al Ciudadano PIAC**, se reciben por lo general “solicitudes de información”, relacionadas con información institucional de oferta académica en programas de Pregrado y Postgrado, fechas de inscripción, entre otros. En este Puesto se responde en forma inmediata por lo que se cierra inmediatamente las solicitudes.

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 – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co