



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

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

**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 año 2016, las cuales en total sumaron 7049. Se clasificó según el tipo de usuario así: Estudiantes, Docentes, Usuarios Externos, Administrativos, Organismos de Control y Organismo Judicial.

**CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO**

MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	Usuarios Externos	Administrativos	Organismo de Control	Organismo Judicial
ENERO	197	1	576	1	5	7
FEBRERO	298	8	175	11	14	5
MARZO	125	1	251	8	15	7
ABRIL	138	4	392	8	14	7
MAYO	123	3	370	7	11	3
JUNIO	188	4	426	2	7	7
JULIO	158	4	97	2	11	11
AGOSTO	299	5	343	2	4	6
SEPTIEMBRE	225	9	267	1	5	8
OCTUBRE	194	3	266	14	9	1
NOVIEMBRE	416	5	522	9	9	9
DICIEMBRE	330	8	352	5	12	9
<b>TOTAL</b>	<b>2691</b>	<b>55</b>	<b>4037</b>	<b>70</b>	<b>116</b>	<b>80</b>

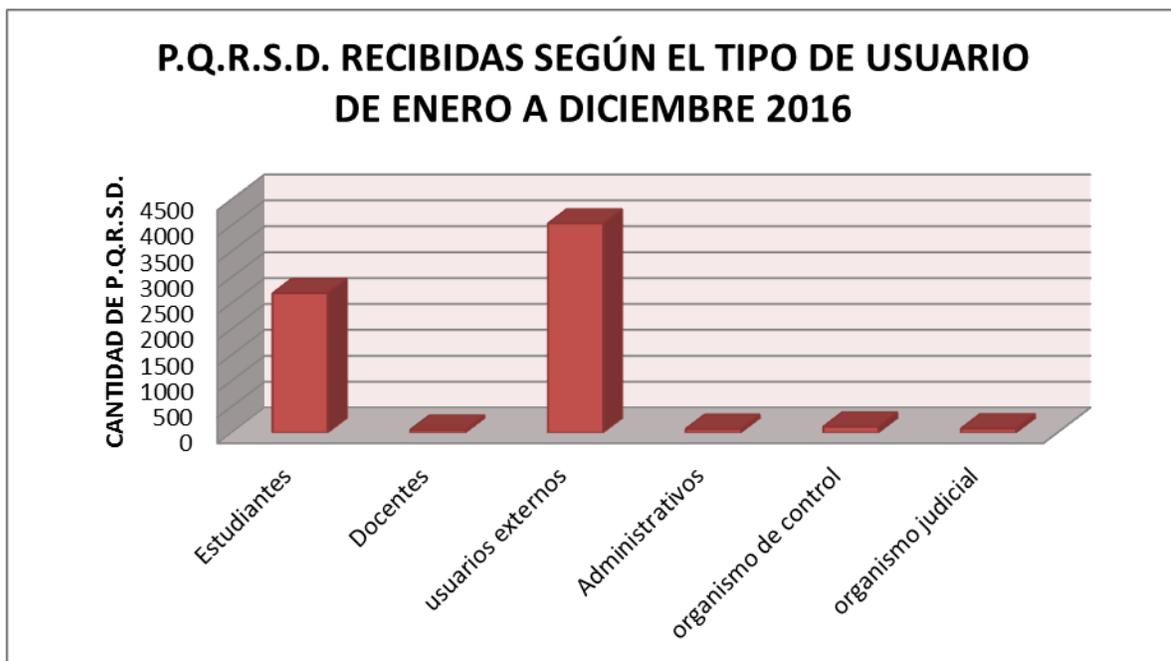


Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

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



**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	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
ENERO	454	278	0	0	0	1	39	9	6
FEBRERO	104	346	0	0	0	2	38	14	7
MARZO	137	175	1	0	0	18	56	9	11
ABRIL	213	231	0	1	0	19	73	20	6
MAYO	179	232	0	0	0	17	67	11	11
JUNIO	169	388	0	0	0	18	40	10	9
JULIO	2	223	0	0	0	5	22	22	9
AGOSTO	179	456	0	0	0	7	9	6	2
SEPTIEMBRE	118	340	0	0	0	13	19	16	9
OCTUBRE	139	278	1	0	2	29	18	13	7
NOVIEMBRE	396	501	0	0	0	21	33	12	7
DICIEMBRE	248	408	4	1	3	10	13	16	13
<b>TOTAL</b>	<b>2338</b>	<b>3856</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>160</b>	<b>427</b>	<b>158</b>	<b>98</b>

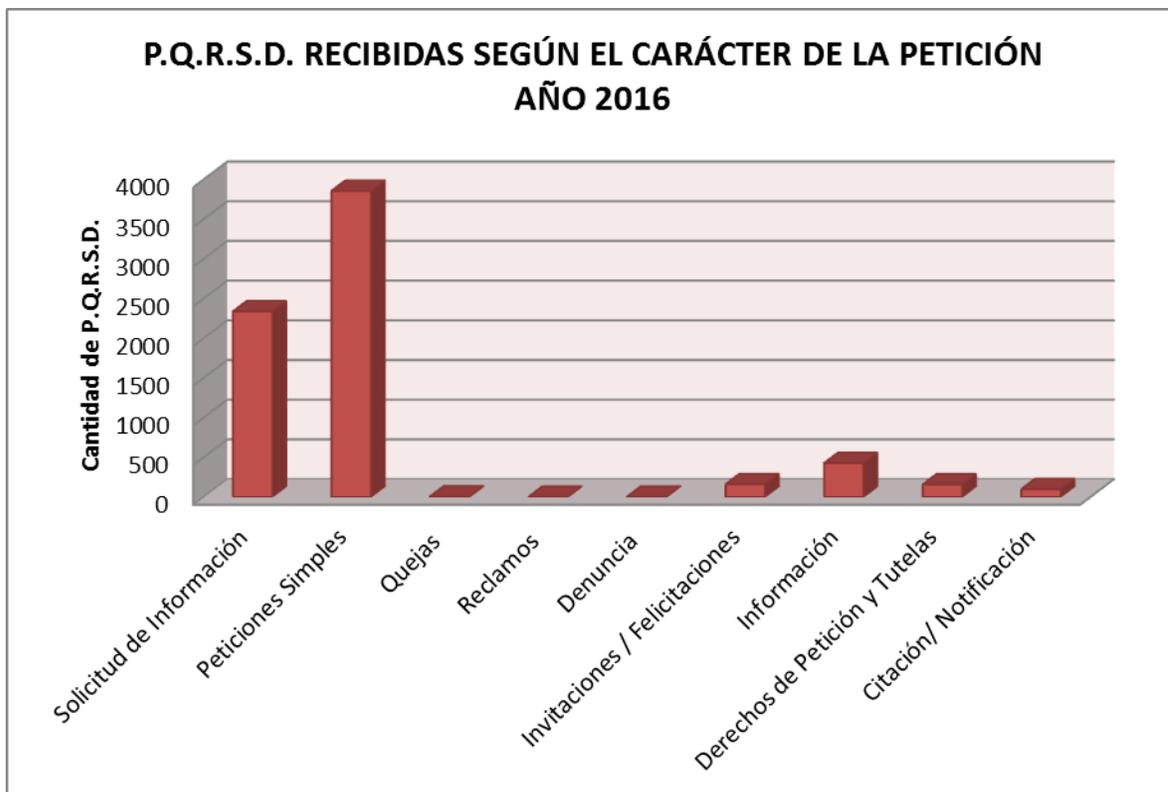


Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437  
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

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	Denuncia	Invitaciones / Felicitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/ Notificación
<b>VENTANILLA UNICA</b>	<b>17</b>	<b>3620</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>136</b>	<b>427</b>	<b>158</b>	<b>98</b>
<b>PIAC SEDE BARCELONA</b> (de Febrero a Diciembre)	<b>1867</b>	<b>236</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PIAC SEDE SAN ANTONIO</b> (Mes de Enero )	<b>454</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2338</b>	<b>3856</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>160</b>	<b>427</b>	<b>158</b>	<b>98</b>

\* PIAC: Puesto 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](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)

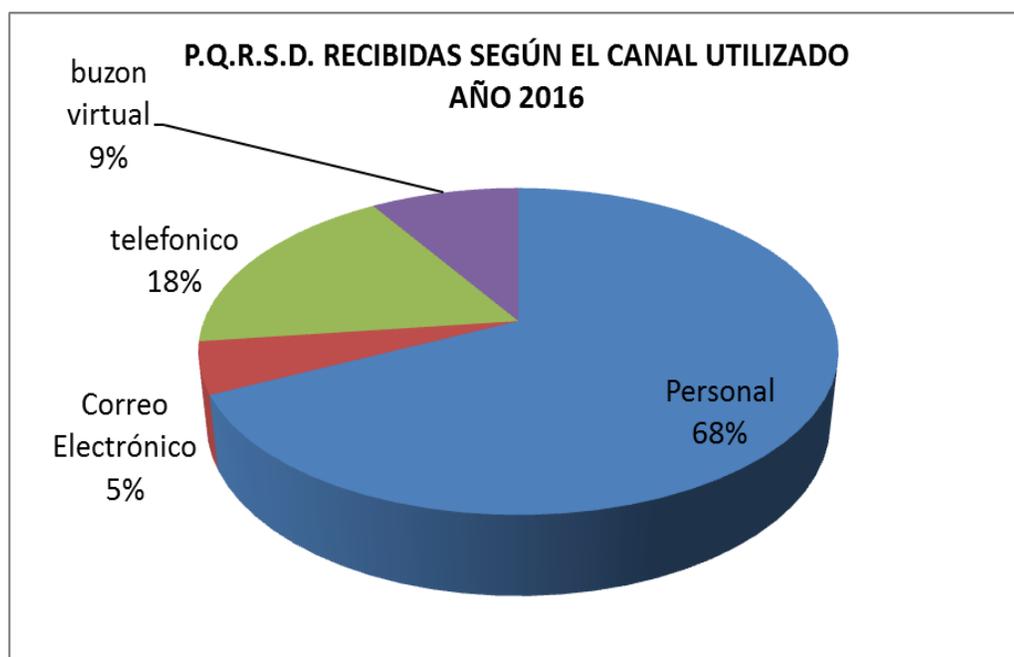


## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

### Oficina de Correspondencia y Archivo

Respecto al canal utilizado para interponer una P.Q.R.S.D en la Universidad de los Llanos durante el año 2016, sigue siendo el canal personal el más utilizado, seguido por el Telefónico, el Buzón Virtual y por el Correo Electrónico.

MES / Tema	CANAL UTILIZADO			
	Personal	Correo Electrónico	Telefónico	Buzón Virtual
<b>ENERO</b>	605	0	182	0
<b>FEBRERO</b>	417	33	61	0
<b>MARZO</b>	225	30	122	30
<b>ABRIL</b>	278	29	201	55
<b>MAYO</b>	298	26	89	104
<b>JUNIO</b>	439	35	85	75
<b>JULIO</b>	283	0	0	0
<b>AGOSTO</b>	440	26	89	104
<b>SEPTIEMBRE</b>	407	28	37	43
<b>OCTUBRE</b>	344	35	24	84
<b>NOVIEMBRE</b>	583	77	211	99
<b>DICIEMBRE</b>	468	40	169	39
<b>TOTAL</b>	<b>4787</b>	<b>359</b>	<b>1270</b>	<b>633</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)

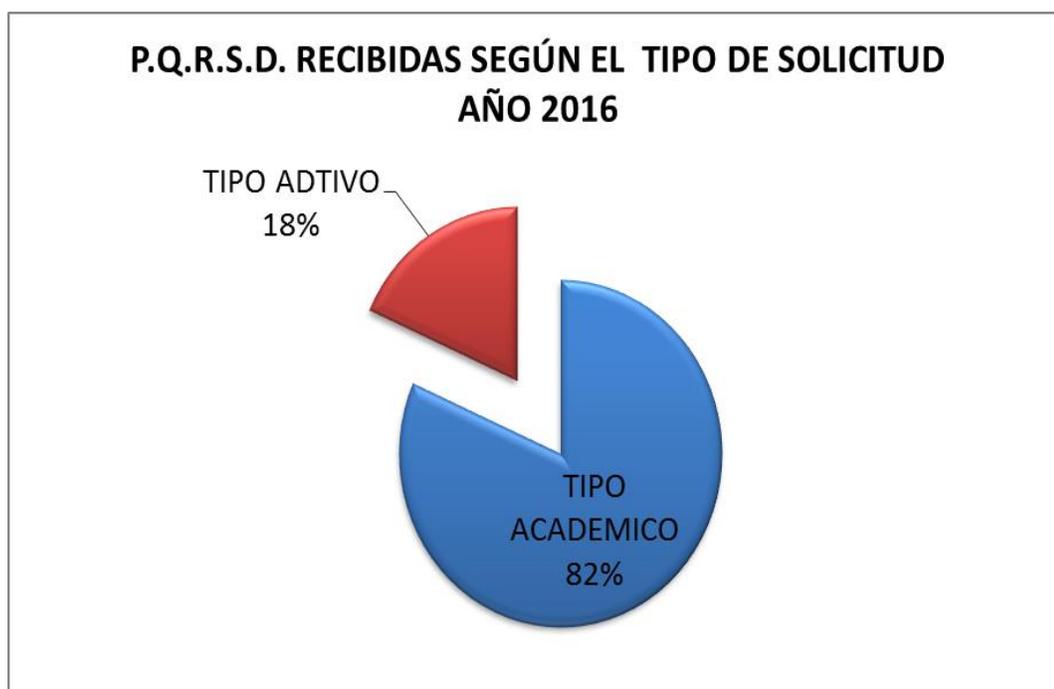


# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

## Oficina de Correspondencia y Archivo

MES / Tema	TIPO	
	ACADEMICO	ADTIVO
ENERO	722	65
FEBRERO	424	87
MARZO	324	83
ABRIL	465	98
MAYO	417	100
JUNIO	550	84
JULIO	209	74
AGOSTO	539	120
SEPTIEMBRE	344	171
OCTUBRE	345	142
NOVIEMBRE	833	137
DICIEMBRE	583	133
<b>TOTAL</b>	<b>5755</b>	<b>1294</b>

De las P.Q.R.S.D tramitadas durante el año 2016, el 82%, correspondieron a temas Académicos y 18% a temas administrativos.



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

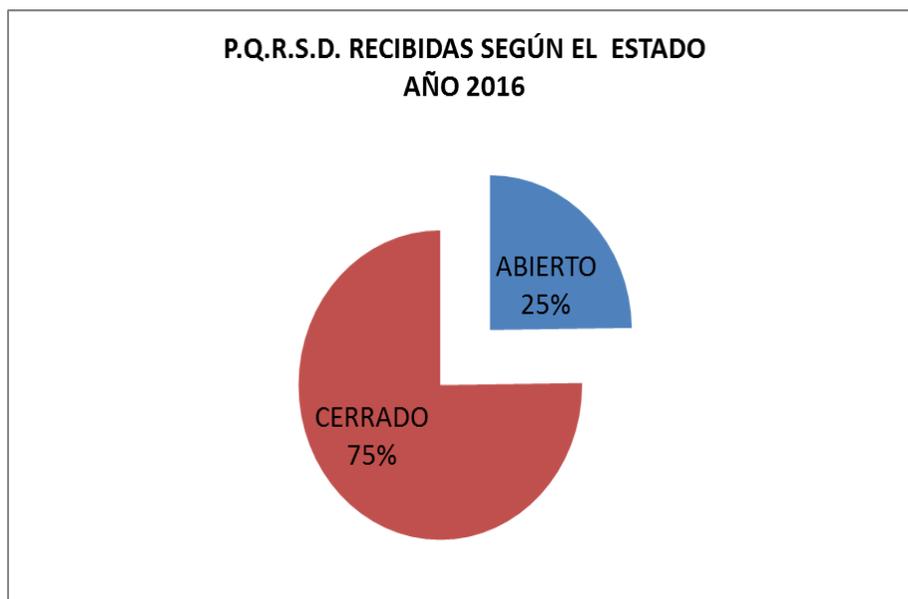
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia  
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio  
[www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co) – Correo electrónico: [archivo@unillanos.edu.co](mailto:archivo@unillanos.edu.co)



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo

Respecto al Estado de las P.Q.R.S.D recibidas durante el año 2016, están cerradas 5302, correspondientes al 75%; en tanto que 1747 están abiertas y equivalen al 25%.

MES / Tema	ESTADO	
	ABIERTO	CERRADO
ENERO	40	747
FEBRERO	38	473
MARZO	34	373
ABRIL	46	517
MAYO	117	400
JUNIO	174	460
JULIO	96	187
AGOSTO	221	438
SEPTIEMBRE	212	303
OCTUBRE	258	229
NOVIEMBRE	225	745
DICIEMBRE	286	430
<b>TOTAL</b>	<b>1747</b>	<b>5302</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

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, entre otras.

Respecto a Quejas, en total se recibieron Cinco (5) en el año. Una en el mes de Octubre remitida por la Procuraduría General de la Nación de dos estudiantes de Medicina Veterinaria y Cuatro (4) en el mes de Diciembre, Una por la pérdida de un celular en el maletero de Biblioteca y tres por la inconformidad en la contratación a última hora de la misma docente. Se recibió un Reclamo por parte del Ex Rector Oscar Domínguez. Así mismo en el año 2016 se presentaron 4 denuncias. En el mes de Octubre se recibieron dos denuncias, una denuncia ciudadana 2016-100835-80504 trasladada de la Contraloría General de la Nación y otra de parte de la unidad de pensiones y parafiscales; en el mes de Diciembre se recibieron dos denuncias, ambas relacionadas con el mismo caso por presuntas irregularidades en un contrato de compraventa de 2011.

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, Postgrado y Cursos de Inglés; fechas de inscripción, entre otros. En este Puesto se responde de manera inmediata por lo cual se cierra el caso.

En el año 2016, en el mes de Marzo se recibió una queja porque una usuaria no había podido utilizar el datafono para hacer un pago, pues no disponía de efectivo. Este problema se resolvió rápidamente y la usuaria finalmente pudo realizar la transacción. En el mes de Abril se recibió un Reclamo de una usuaria externa por las dificultades para acceder a información específica de los programas académicos Enfermería y Administración de empresas.

Informe presentado por,

**LUIS ERNESTO ROMERO ROJAS**  
Jefe de Oficina

Elaborado por: Luz Saida Arias Mena – Profesional Universitario 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)