



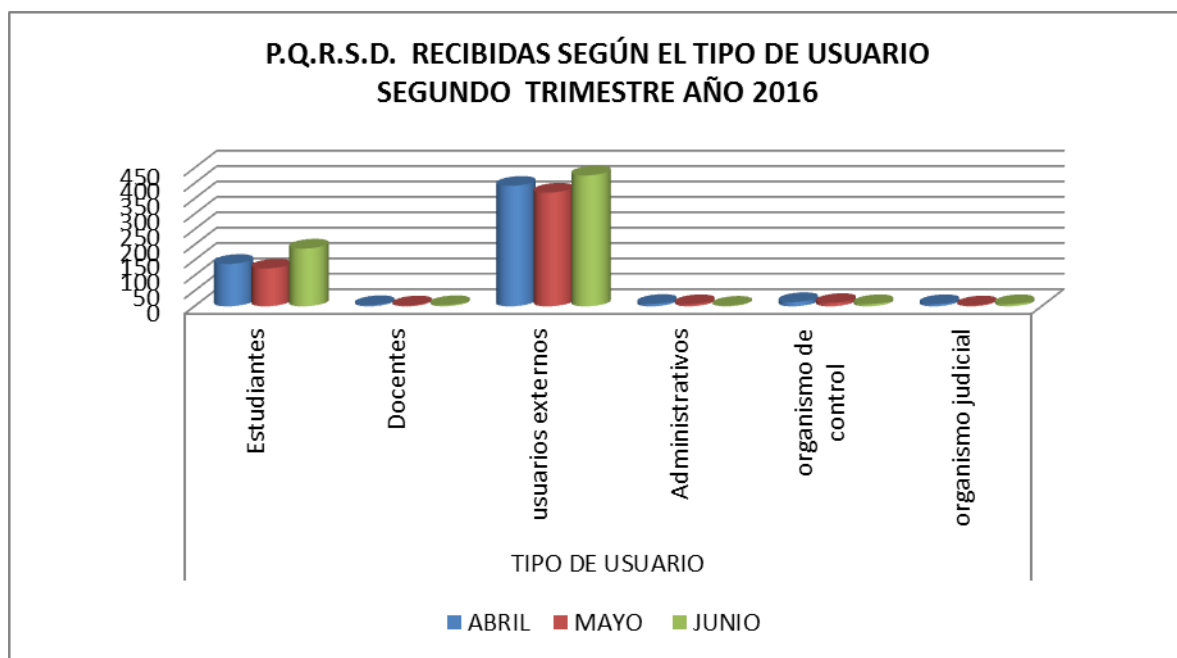
INFORME DE P.Q.R.S.D.

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

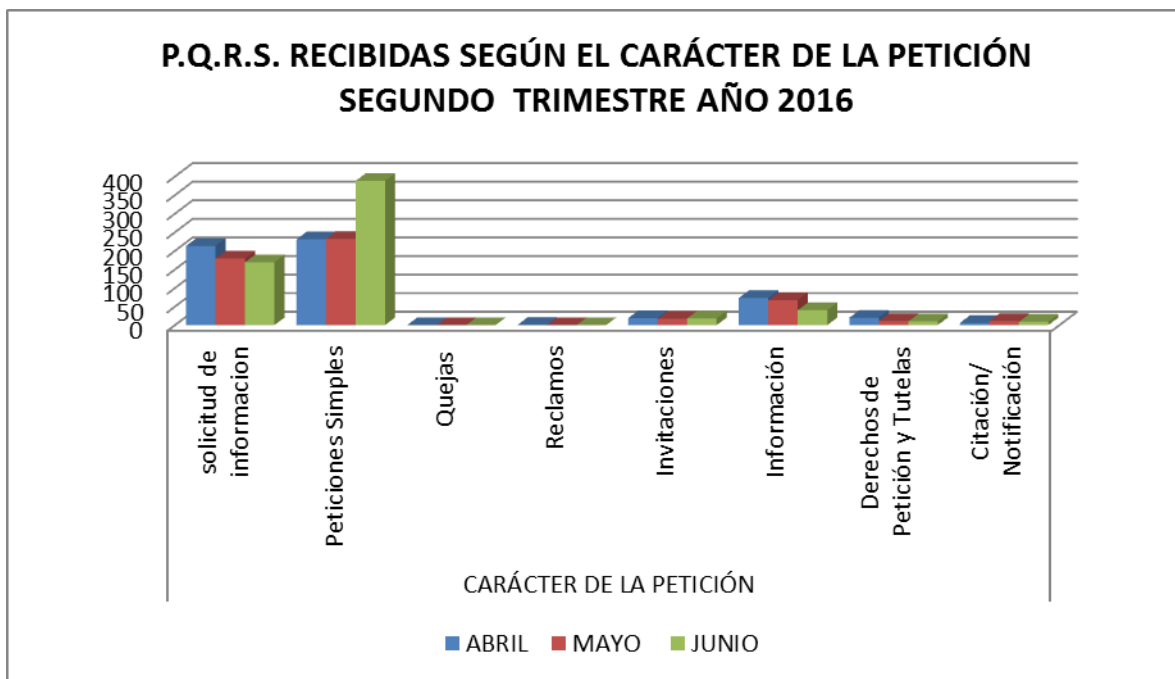
MES / Tema	TIPO DE USUARIO					
	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial
ABRIL	138	4	392	8	14	7
MAYO	123	3	370	7	11	3
JUNIO	188	4	426	2	7	7
TOTAL	449	11	1188	17	32	17





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
TOTAL	561	851	0	1	54	180	41	26

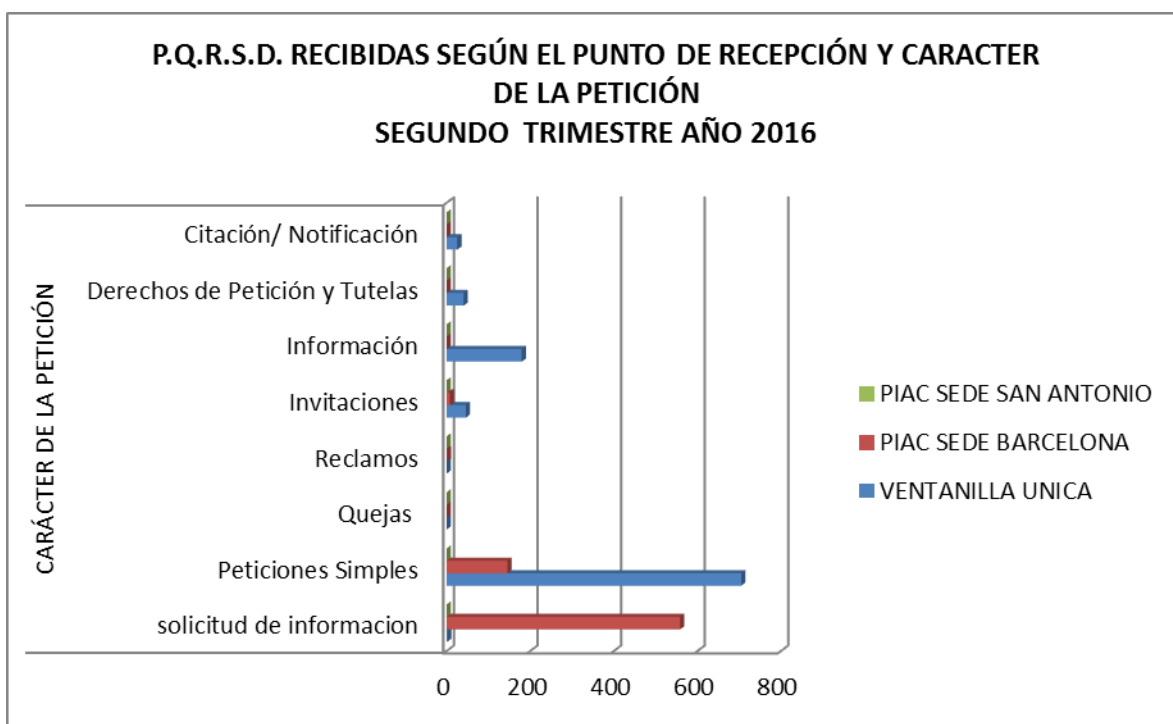




UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo

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
VENTANILLA UNICA	2	705	0	0	46	180	41	26
PIAC SEDE BARCELONA (Meses de Abril, Mayo y Junio)	559	146	0	1	8	0	0	0
PIAC SEDE SAN ANTONIO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	561	851	0	1	54	180	41	26



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

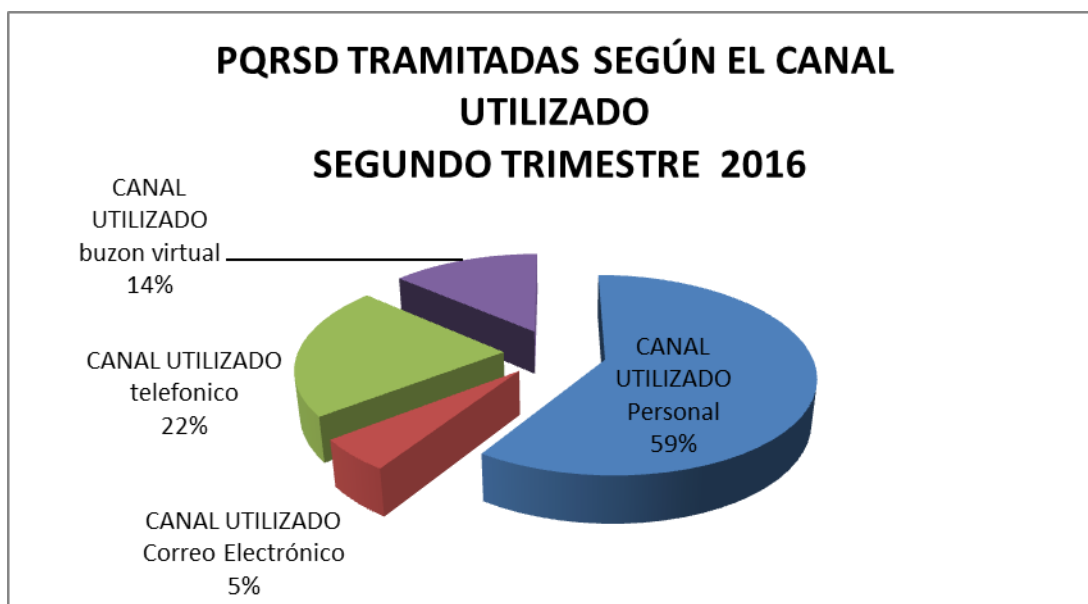
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



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 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
ABRIL	278	29	201	55
MAYO	298	26	89	104
JUNIO	439	35	85	75
TOTAL	1015	90	375	234



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

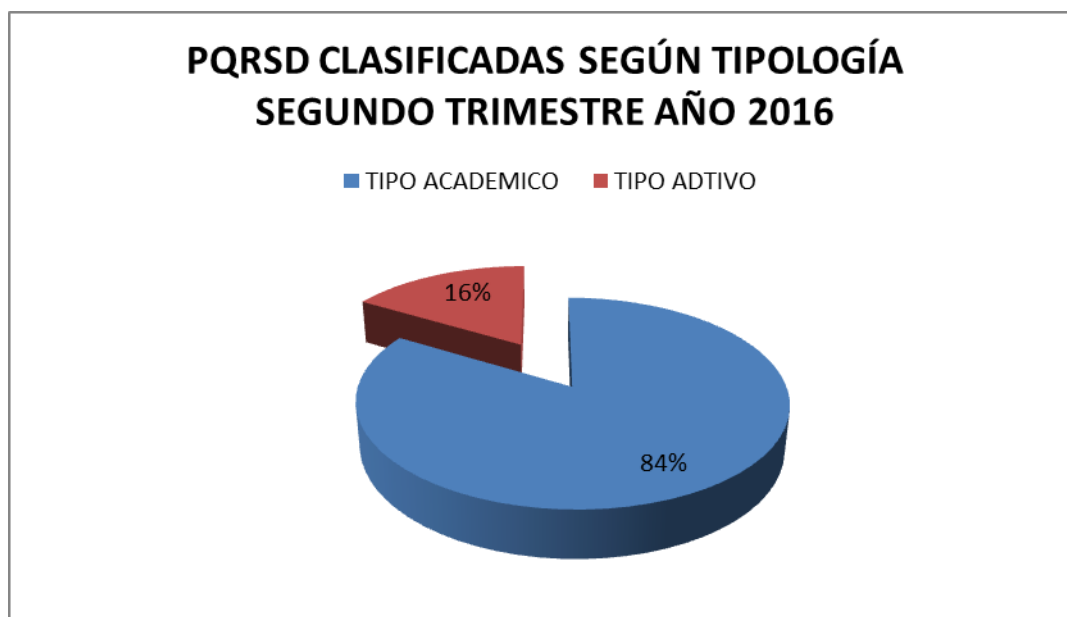
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo

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

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.

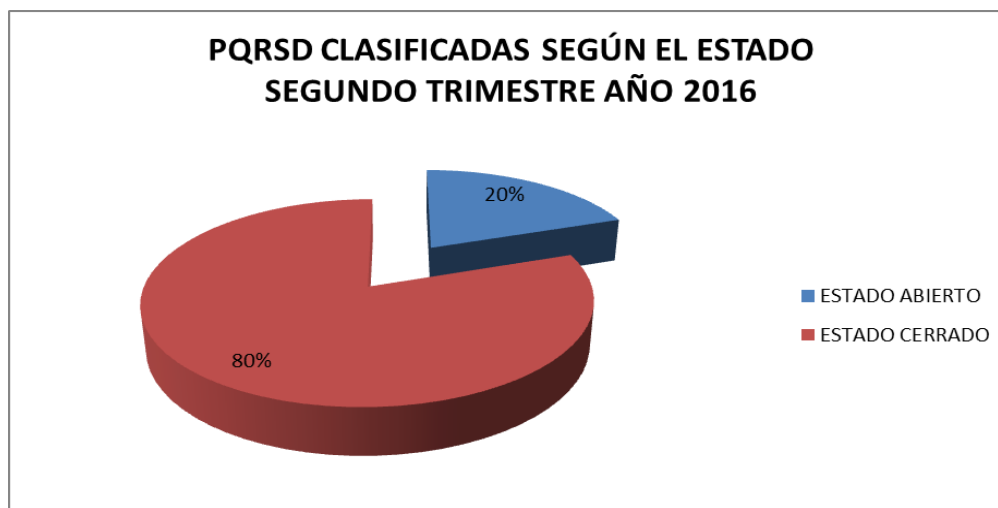


Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

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