

SISTEMA PQRSU UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que permite mostrar cuales son las inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias que tienen los estudiantes, docentes, personal administrativo, egresados, padres de familia, y demás usuarios con respecto a la prestación de nuestros servicios, lo cual se presenta como una oportunidad para fortalecer y mejorar el servicio y la atención de nuestros usuarios.

MEDIOS PARA PRESENTAR PQRSU EN LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Por correo electrónico.

- Correo de PQRSU: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
- Correo de Ventanilla Única Virtual de correspondencia: contacto@unillanos.edu.co
Correo electrónico: soytransparente@unillanos.edu.co

Atención Presencial.

- Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC Campus Barcelona
- Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC Campus San Antonio
- Ventanilla Única de Correspondencia

Horario de Atención. Lunes a viernes de 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS PQRSU

De conformidad con lo señalado en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, adoptados mediante la Resolución Rectoral 0292 de 2018 “por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad de los Llanos”, los términos para resolver una petición son:

- Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes al recibo del documento.

