

IMPORTANTE: Antes de presentar uDiego8614*-*-*na petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia o felicitación sobre los servicios prestados por la Universidad de los Llanos, o sobre la atención o el desempeño de nuestros funcionarios, clasifique su petición, de acuerdo con las siguientes definiciones:

Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación

Derecho de petición de interés general

Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

Derecho de petición de interés particular

Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario.

Felicitación

Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.

Petición de consulta

Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad, pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo de PQRS; o tramitadas a través de la Ventanilla Única.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de documentos y de información

Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y misión de la Universidad de los Llanos, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.

Solicitud de documentos y de información de primer nivel

Son aquellas solicitudes que por su contenido pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo para el tratamiento de las PQRS (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

Solicitud de documentos y de información de segundo nivel

Son aquellas solicitudes que por su contenido, estructura y forma de presentación, requieren ser atendidas a través de la ventanilla única siguiendo el procedimiento de recepción, radicación, registro y trámite de comunicaciones oficiales (art. 3º del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación- AGN).

Sugerencia

Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, tiene como finalidad mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

NOTA: Para realizar una denuncia por actos de corrupción contactarse con el correo: contacto@unillanos.edu.co

