



**Informe trimestral de peticiones, quejas,  
reclamos, sugerencias, solicitudes de  
información, denuncias y felicitaciones  
Tercer trimestre de 2021**



**SECRETARÍA GENERAL,  
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano  
Villavicencio, octubre de 2021**



## INTRODUCCIÓN

La administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y solicitudes de información son el medio para medir la gestión organizacional y se constituye en un medio de información directo de la Institución con la ciudadanía, con sus grupos de valor y con las partes interesadas, a través de registro, clasificación y seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios o peticionarios.

Según lo dispone el Acuerdo Superior 003 de 2011 de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual establece que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”* la función de coordinación del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Solicitudes de Información – PQRSD en la Universidad de los Llanos, así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano bajo el esquema de mejoramiento continuo, está a cargo de la Secretaría General, así mismo, la presentación y trámite de las PQRSD está regulado institucionalmente a través de las Resoluciones Rectorales 0584 de 2012 y 0292 de 2018. *“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”*, de conformidad con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

El registro, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD se realiza a través de un aplicativo de diseño propio que se encuentra enlazado con el formulario web que permite identificar entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, dependencia responsable de atender según pertinencia, estado de la PQRSD (abierta o cerrada), tiempos de respuesta (según la norma), fecha de apertura y fecha de cierre; además, mensualmente se diligencia una “Matriz de Incidencias” totalmente parametrizada que cuenta con un “semáforo” a través de la cual se evidencian las demoras en los tiempos de respuesta; este instrumento se envía mensualmente a la Oficina de Control Interno para la su rol de seguimiento y evaluación.

De igual manera, ante la crisis generada por la pandemia y con el fin de prevenir el contagio, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 que autorizó a las entidades del Estado y a los particulares que cumplen funciones públicas para que dispongan que su personal preste sus servicios desde la casa a través de la utilización de medios digitales, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, igualmente, ordenó a las autoridades la socialización en sus páginas web, los canales oficiales de comunicación e información a través de los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, es así como el Decreto 491 de 2020, habilitó, entre otros, lo siguiente:

- La adopción de decisiones, suscripción de actos y providencias por medio de las firmas digitales o la firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneada, según la disponibilidad de dichos medios, garantizando la seguridad de los documentos que se firmen (art. 11).
- La posibilidad de recepción de derechos de petición, entrega de información y realización de trámites y procedimientos administrativos a través de los servicios en línea disponibles en sede electrónica (art. 3) y,
- El buzón de correo electrónico para efectuar las notificaciones o comunicaciones de actos administrativos (art. 4).

## GLOSARIO

- **Comunicaciones Oficiales.** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **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.
- **PIAC.** Puesto de Información y de Atención al Ciudadano (Resolución Rectoral No. 0585 de 2012, Universidad de los Llanos).
- **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.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRSD- recibidos a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad de los Llanos para la atención al ciudadano, durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre de 2021.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el tercer trimestre de 2021, a través de los canales habilitados con este propósito para la atención al usuario en la Universidad de los Llanos.
- Identificar las diferentes variables de atención relacionadas con la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos que en materia de información y solicitud de trámites, realizan los usuarios, con el fin de proponer las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción por parte de sus grupos de valor y partes interesadas, de conformidad con los lineamientos y disposiciones de orden general e institucional.
- Fomentar la cultura de atención al ciudadano con calidad, promoviendo la respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de información y orientación a los grupos de valor y ciudadanía en general, respecto de las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.

### 1. ALCANCE.

La elaboración del presente informe tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través de: chat en línea, el aplicativo de PQRSD (formulario web) al cual se accede a través de la página web institucional, el correo electrónico de PQRSD, así como la atención telefónica del conmutador que fue derivado hacia una línea remota para realizar trabajo en casa en cumplimiento de las directrices del gobierno nacional dirigidas a dar continuidad a la atención durante el aislamiento preventivo; también incluye las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co, único medio habilitado para la recepción de correspondencia durante la suspensión de la atención presencial por la crisis sanitaria generada por la pandemia.

La información de las PQRSD que se reciben a través del Puesto de Información y de Atención al Ciudadano – PIAC, se registra en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03 adoptada desde el mes de julio del año 2020, la cual reemplazó al formato FO-COM-08. Esta herramienta se encuentra parametrizada para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta y determinar cuáles dependencias no dan respuesta oportuna a los requerimientos.

### 2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209.
- Ley 57 de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.



- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reformado por la Ley 2080 de 2021.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública (artículo 14).
- Acuerdo 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.
- Acuerdo Superior No. 03 de 2011, Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. Asigna a la Secretaría General la coordinación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de Atención al ciudadano en la Universidad.
- Resoluciones Rectorales 0584 de 2012 y 0292 de 2018. *“Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”*, de conformidad con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## 4. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE

### 4.1. Presentación y trámite en tiempos normales de atención presencial.

Bajo el marco antes señalado, se dispone que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, sobre las actuaciones de la Administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley, y a presentar quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, en forma verbal o por escrito, y a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en la normatividad aplicable,



para ello, la Universidad, en tiempos normales de atención presencial, tiene dispuestos los siguientes medios:

- Personalmente en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente, en los cuales se atiende en el siguiente horario:

Días hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- A través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la sede principal- campus Barcelona, con el siguiente horario de atención:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- Ventanilla Única Virtual de Correspondencia: [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co)
- Atención telefónica – PIAC Línea (098) 6 61 68 00 Ext. 101
- Línea de atención gratuita 018000940099
- Correo electrónico – PIAC: [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co)
- Buzón físico: primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio
- Buzón virtual: [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php)

**Nota: Los Derechos de petición que se reciben a través del PIAC, se direccionan para su registro y trámite a través de la Ventanilla Única, sea cual fuere su medio de presentación.**

#### **4.2 Protocolo de Atención durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica – 2020-2021.**

Ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos suspendió hasta nueva orden la atención presencial, y a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo se dispuso el protocolo de atención virtual, para la atención de las de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y la radicación de correspondencia, el cual ha sido difundido a través de la página web institucional y del Boletín Interno:

##### **4.2.1 Canales dispuestos por la Universidad para el recibo y atención de las PQRSD:**

- **Conmutador:** +57 (8) 6616800 extensión 101, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea Gratuita PQRSD:** 018000918641: atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual o correo oficial** [contacto@unillanos.edu.co](mailto:contacto@unillanos.edu.co) Para trámites, recepción de solicitudes de información, derechos de petición, consultas, radicación de documentos, y correspondencia en general.

- **MAIL:** [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co). Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- **Buzón virtual:** [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php)
- **Chat en línea** <https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e> atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

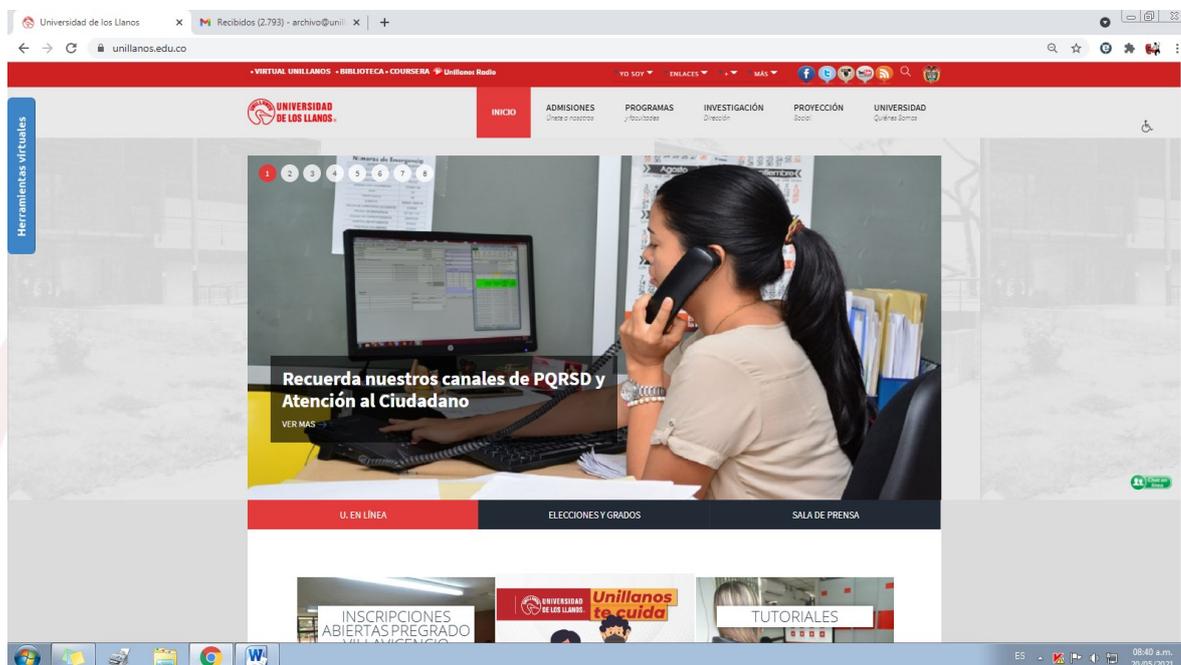
## 5. TÉRMINOS O TIEMPOS DE RESPUESTA

### 5.1 Términos de respuesta en tiempos normales de atención presencial.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, adoptada 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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



## 5.2 Términos de respuesta durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en consecuencia: las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos (art. 5):

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

## 6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS, recibidas durante el período de abril a junio de 2021.

### 6.3 Requerimientos recibidos.

Los requerimientos recibidos durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 fueron gestionados de manera remota a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y de la Ventanilla Única virtual contacto@unillanos.edu.co, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Clasificación de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre 2021

Mes	Formulario web	Buzón virtual	Telefónico	Chat en línea	Ventanilla Única Virtual
julio	6	82	5	77	41
agosto	4	77	6	25	56
septiembre	6	84	5	42	44
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>243</b>	<b>16</b>	<b>144</b>	<b>141</b>

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC y Base de Datos Correspondencia Recibida

Gráfica 1. Clasificación de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre 2021

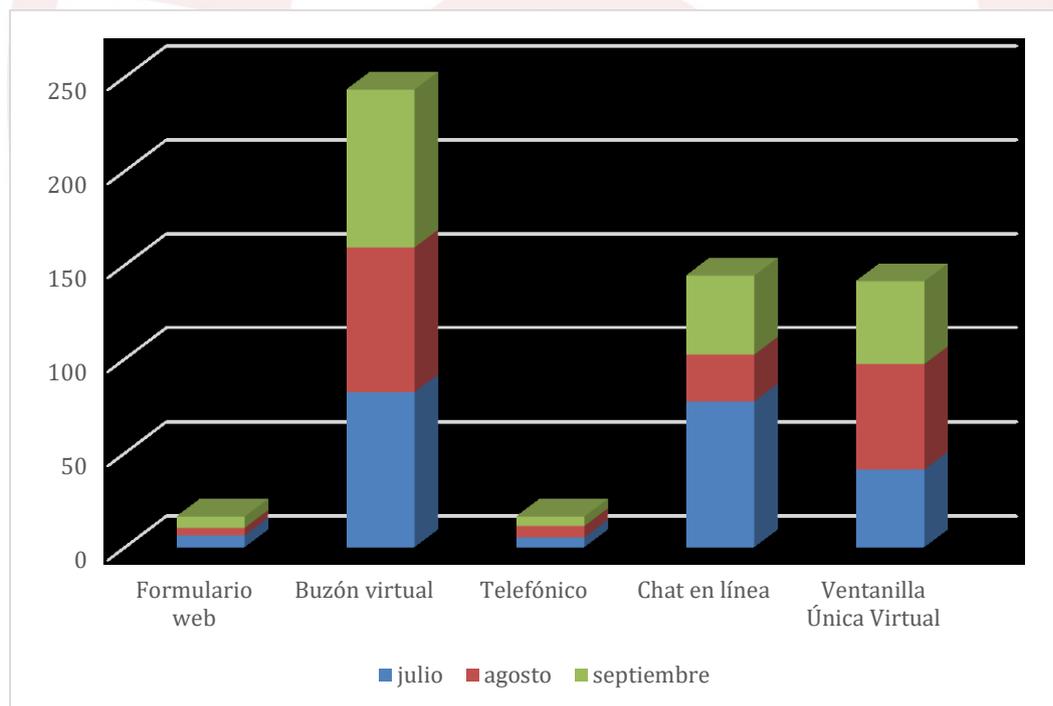




Tabla 2. Total de PQRSD recibidas a través del PIAC durante el tercer trimestre de 2021

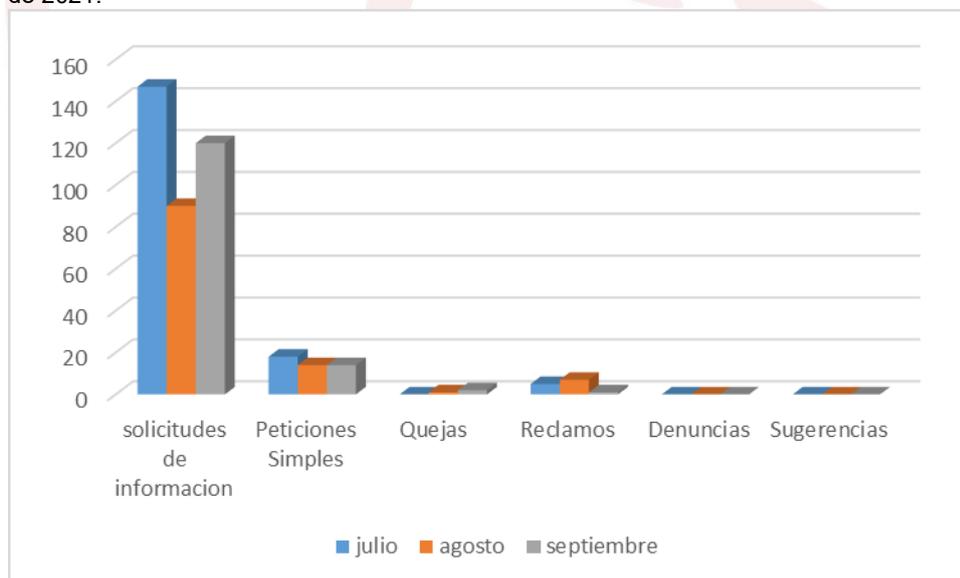
Mes reportado	Tipo de solicitud						CANTIDAD	%
	solicitudes de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias		
julio	147	18	0	5	0	0	170	40,57
agosto	90	14	1	7	0	0	112	26,73
septiembre	120	14	2	1	0	0	137	32,69
<b>TOTAL</b>	<b>99,99</b>						<b>419</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Durante el trimestre analizado el 40.57% correspondiente al porcentaje más alto de las peticiones recibidas fueron del mes julio; así mismo, el tipo de requerimiento con mayor frecuencia durante el trimestre analizado fueron las solicitudes de información (85.20%) y estuvieron relacionadas con la oferta académica de pregrado de pregrado y posgrado y los costos de matrícula.

Nota: Los derechos de petición recibidos a través del PIAC se direccionan a la ventanilla única virtual para que se realice su radicación, registro y trámite, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01 así como el de recibo y trámite de PQRSD y Atención al Ciudadano PD-COM-01 (en actualización), razón por la cual no se reflejan en las estadísticas del PIAC.

Gráfica 2. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC según el tipo de solicitud, durante el tercer trimestre de 2021.



Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

La mayoría de las quejas presentadas a través del PIAC durante el tercer trimestre de 2021 continúan siendo originadas por la demora en la expedición de constancias y certificados de estudios, que en la mayoría de los casos superaron los diez (10) días hábiles, mientras que en la página de Trámites enlazada con el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT, aparece registrado que el tiempo de resolución del trámite de certificados de notas así como de la expedición de constancias y certificados es de solo tres (3) días hábiles, como se muestra en los pantallazos tomados de la página web institucional:

**Resultado que se obtiene**

★ Certificado de notas, que se obtiene en 3 Día(s) - hábil(es)

Medios por donde se obtiene el resultado

- Correo electrónico
- Presencial

**Resultado que se obtiene**

★ Certificado o constancia de estudios, que se obtiene en 3 Día(s) - hábil(es)

Medios por donde se obtiene el resultado

- Presencial

Igualmente se presentó una queja anónima contra un docente por su “mal manejo de las clases y continuas llegadas tarde”, la cual fue dirigida directamente por el peticionario a Control Interno Disciplinario, sin embargo desde el PIAC se direccionó a la Vicerrectoría Académica por competencia.

Tabla 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual durante el tercer trimestre 2021, según el tipo de solicitud

Mes reportado	CARÁCTER DE LA PETICIÓN										
	solicitudes de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitaciones	Felicitaciones	Sugerencias	Derechos de Petición	TUTELAS	SUBTOTAL
JULIO	3	23	4	2	0	0	0		9	0	41
AGOSTO	5	38	2	3	1	0	0		7	0	56
SEPTIEMBRE	0	36	0	5	1	0	0		2	0	44
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>										<b>141</b>

Fuente: Base de datos de correspondencia recibida.

Gráfica 3. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual según el tipo de solicitud

Fuente: Base de datos de correspondencia recibida.

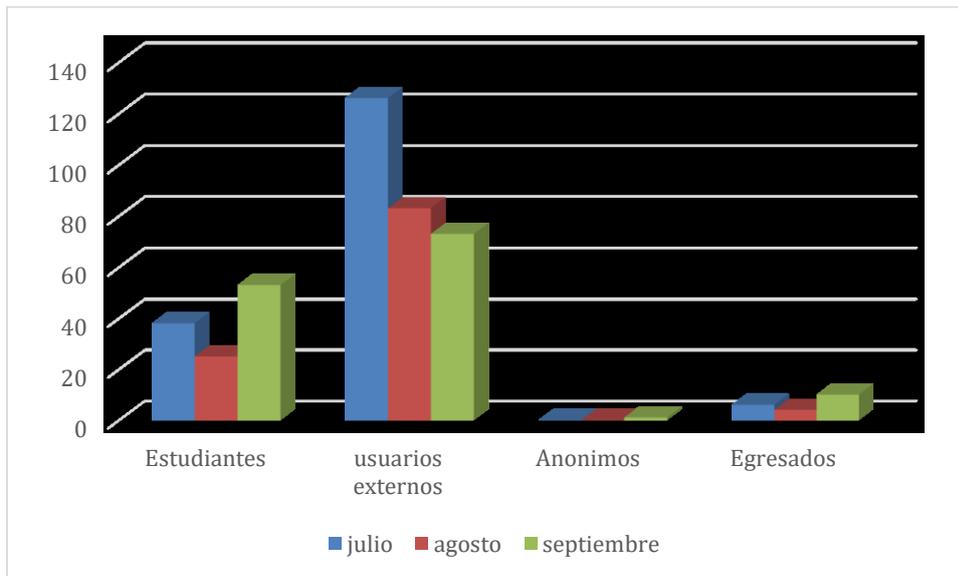
Durante el período informado se presentaron dieciocho (18) derechos de petición de los cuales al menos diez (10) corresponden a solicitudes de información relacionada con el proceso de elección del representante del sector productivo ante el Consejo Superior Universitario.

Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	usuarios externos	SUBTOTAL
julio	49	0	38	6	77	170
agosto	23	16	25	4	43	112
septiembre	3	5	56	10	63	137

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario durante el tercer trimestre de 2021.



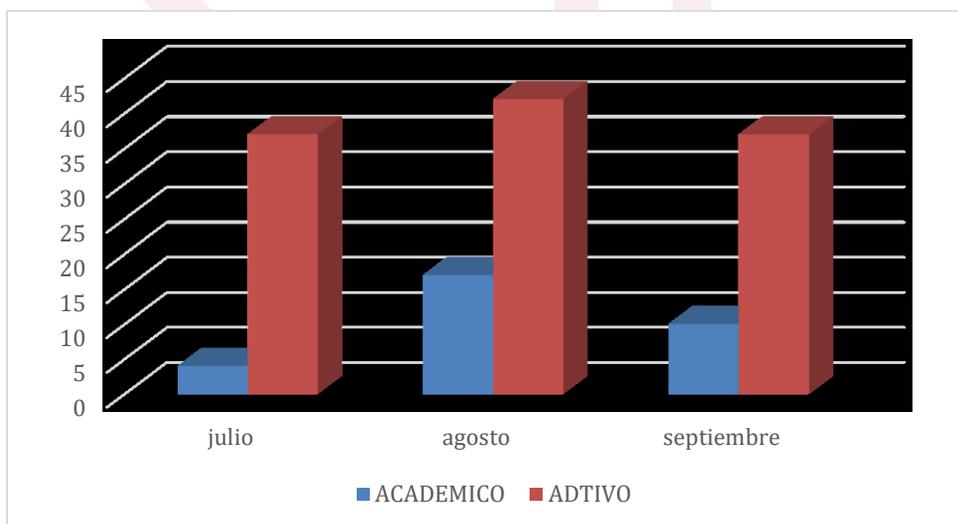
Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 6. Comparativo de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual y del PIAC durante el tercer trimestre 2021, clasificadas según carácter de la petición.

Ventanilla Única Virtual					PIAC				
Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD				Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD			
	ACADEMICO	ADTIVO	SUBTOTAL	%		ACADEMICO	ADTIVO	SUBTOTAL	%
julio	4	37	41	27,89	julio	159	11	170	40,57
agosto	17	42	59	40,13	agosto	109	3	112	26,73
septiembre	10	37	47	31,97	septiembre	123	14	137	32,69
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>116</b>	<b>147</b>	<b>99,99</b>	<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>28</b>	<b>419</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Gráfica 5. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual clasificadas según el carácter de la petición.



Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Gráfica 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según el carácter de la petición.

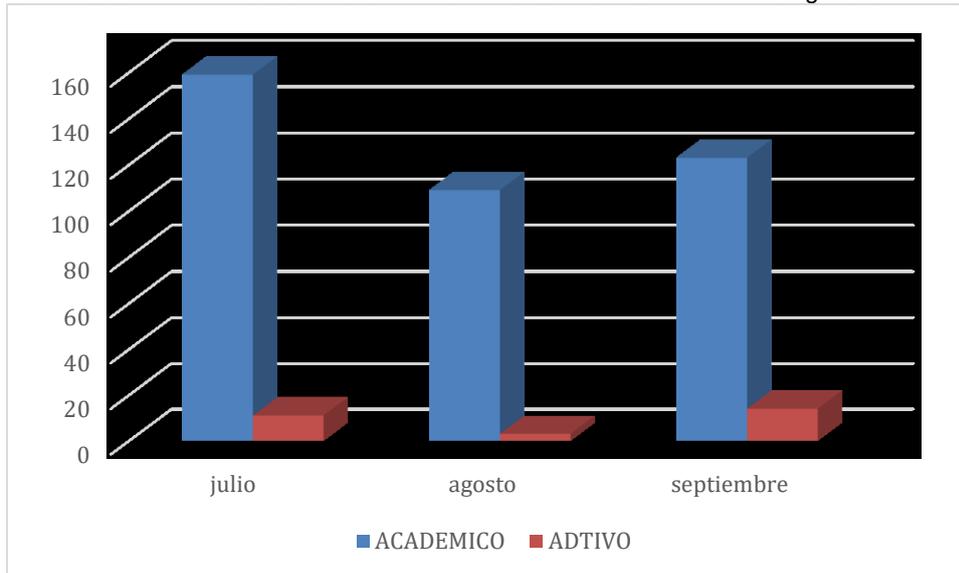
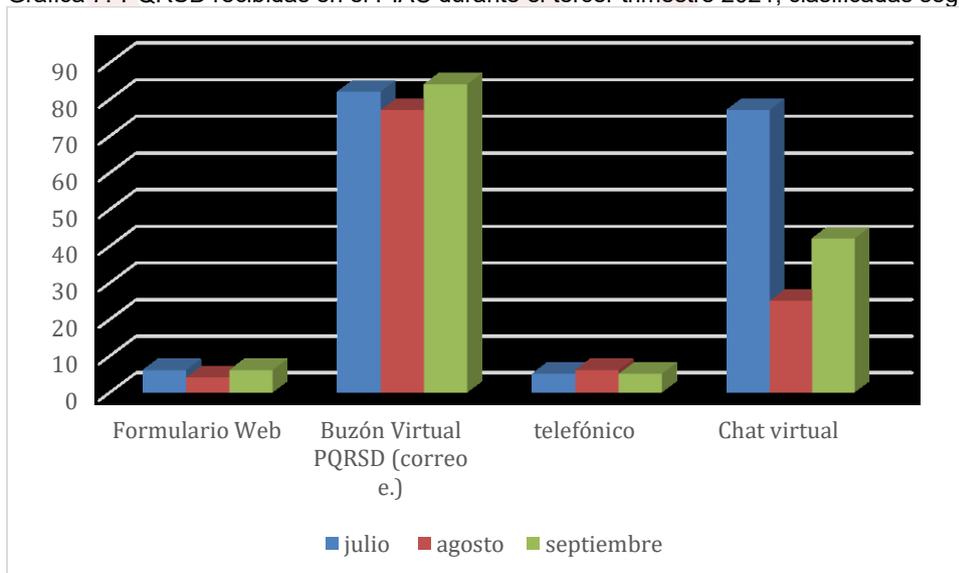


Tabla 8. PQRSD recibidas en el PIAC durante el tercer trimestre 2021, clasificadas según el canal utilizado

CANAL UTILIZADO							
mes reportado	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD (correo e.)	telefónico	Chat virtual	buzón	Presencial	SUBTOTAL
julio	6	82	5	77	0	0	170
agosto	4	77	6	25	0	0	112
septiembre	6	84	5	42	0	0	137
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>243</b>	<b>16</b>	<b>144</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>419</b>

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Gráfica 7. PQRSD recibidas en el PIAC durante el tercer trimestre 2021, clasificadas según el canal utilizado



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC



Al igual que en los períodos anteriores, los canales más utilizados por los usuarios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información son el buzón virtual o correo electrónico (57.99%) y el chat en línea (34.36%), se nota un bajo uso del formulario web.

Tabla 9. PQRSD recibidas en el PIAC durante el segundo trimestre 2021 clasificadas según la dependencia y pertinencia del asunto.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC			
DEPENDENCIA	julio	agosto	septiembre
Admisiones	120	82	89
Admón. de Empresas	0	0	1
Ayudas Educativas	1	3	1
Bienestar Universitario	3	2	7
Biología	0	0	1
Control Interno		1	
Centro de Idiomas	3	0	0
Coord. Posgrados	1	1	1
Educación Infantil	0	0	1
Esp. Epidemiología	1	1	0
Facultad C.Salud	5	2	3
Facultad CBel	0	0	1
Facultad CARN	0	3	0
IDEAD	1	0	0
M. Estudios Culturales	1	0	0
M. Gestión Ambiental S.	1	0	0
MVZ	0	1	0
Proyección Social	1	1	1
Secretaría General	5	0	5
Sistemas	12	11	8
Tesorería	11	0	6
Vicerrectoría Académica	0	2	0
Vicerrectoría de Recursos	4	2	0

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Del total de las solicitudes de información que se reciben a través de los distintos canales atendidos por el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, aproximadamente el 90% son resueltas de manera inmediata por el personal asignado a esta área, pues como su nombre lo indica, una de sus funciones es brindar información y orientación a los ciudadanos sobre la organización, misión, trámites, procesos y procedimientos institucionales, así como la información relacionada con el desarrollo de eventos, servicios, programas y actividades de proyección social, entre otras.



Tabla 10. Tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas a través del PIAC durante el tercer trimestre 2021.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
0 a 5 días	6 a 10 días	11 A 15 DÍAS	Más de 15 días	No respondidas	SUBTOTAL
154	1	5	6	4	170
99	2	4	0	7	112
114	2	8	3	10	137

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Tabla 11. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC durante el tercer trimestre de 2021

ESTADO			CERRADAS		
ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
4	108	112	105	15	120
10	127	137	124	7	131
10	127	137	124	13	137

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

## 8. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Quejas por demoras excesivas en la expedición de constancias y certificados de notas.
- La información publicada en la página web institucional acerca de los trámites es confusa especialmente en el tema de los valores a pagar por concepto de algunos trámites.

## 9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Dado el alto número de PQRSD que exceden los tiempos de respuesta o que quedan sin responder de un período a otro, desde el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC antes del vencimiento de los términos, se reitera la solicitud de respuesta a las dependencias, con copia a la Oficina de Control Interno, desde donde también se hace el requerimiento de respuesta a las dependencias y funcionarios responsables, estrategia que ha brindado buenos resultados; de igual forma, con el fin de facilitar la comunicación y el seguimiento a las PQRSD por parte de la Oficina de Control Interno, desde el mes de marzo de 2021 esa Oficina creó el correo electrónico [seguimientopqrci@unillanos.edu.co](mailto:seguimientopqrci@unillanos.edu.co), al cual se remiten todas las PQRSD susceptibles de seguimiento así como la Matriz de Registro de Incidencias de PQRSD que se diligencia mensualmente.



## 10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- La Atención al Ciudadano es un proceso transversal que involucra a todos los actores de la Universidad, por tanto se debe trabajar de manera articulada entre los responsables de la identificación, actualización y registro de los trámites, a cargo de la Oficina de Planeación y los responsables del Sistema de Atención al Ciudadano para el logro de objetivos comunes que redunden en la mejora del servicio y la atención a los usuarios.
- Se debe revisar y actualizar permanentemente el micrositio de “Trámites” de la página web institucional con el fin de verificar su funcionamiento.
- Publicación oportuna y permanente de toda la normatividad que expidan tanto el Consejo Superior Universitario, como el Consejo Académico.
- Es necesario que cada proceso, especialmente los procesos misionales, mantengan actualizada la información publicada en la página web institucional con el fin de orientar a los usuarios y disminuir las consultas.

## 11. CONCLUSIONES

-El uso de los canales virtuales permite la centralización de las PQRSD, así como el control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta, igualmente permite dar respuesta automática al usuario o peticionario, acerca del número de radicado de su solicitud y el trámite dado, para el seguimiento respectivo.

-Las oficinas con más peticiones asignadas son: la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, la Oficina de Sistemas y la Tesorería.

- Pese a que se presentan respuestas fuera de término, se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta.

- El uso de los canales virtuales facilita las actividades de recibo, radicación, registro y seguimiento de las PQRSD que se reciben a través de la Ventanilla Única Virtual y permite optimizar los recursos (tiempo, cero consumo de papel y tinta, tiempos en desplazamiento para la distribución de la correspondencia, entre otros).

- Aunque se evidencia una mejora en los tiempos de respuesta de la expedición de los contenidos programáticos, aún se presentan demoras excesivas en algunos programas académicos lo cual causa grave perjuicio al peticionario por lo que es necesario que se realice un seguimiento más exhaustivo al tema, en aquellas unidades en donde persiste el problema.

Informe presentado por,

**GIOVANNY QUINTERO REYES**

Secretario General

*Elaboración y consolidación: Martha Soraya González Vargas – Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo.*

\*\*\*\*\*