



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



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**



**SECRETARÍA GENERAL,
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, diciembre 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. 3° 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 octubre, noviembre y diciembre 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 cuarto 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.

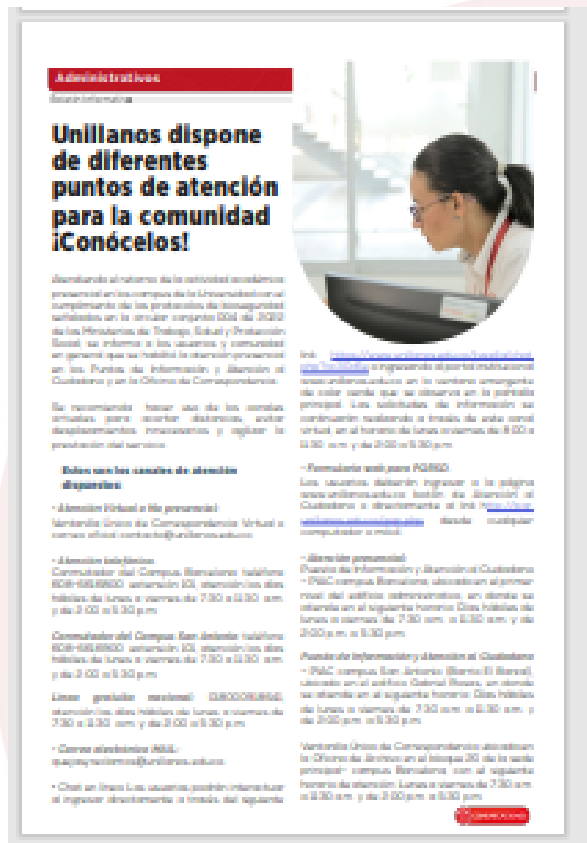
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reformado 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

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 tiene dispuestos los siguientes medios:

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

4.1 Canales dispuestos por la Universidad para el recibo y atención de las PQRSD:



- **Atención presencial 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 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

- **Atención Telefónica. 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 de Correspondencia** 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.** Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- **Buzón virtual PQRSD:** [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.
- **Recibo de Correspondencia de manera personal:** 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.

Nota: Mediante la Circular No. 04 de 2021 del 20 de octubre de 2021 se dispuso el retorno a las actividades administrativas del personal administrativo de la Universidad.

5. TÉRMINOS O TIEMPOS DE RESPUESTA

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.

6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD, recibidas durante el período de octubre a diciembre de 2021.

6.1 Requerimientos recibidos.

Los requerimientos recibidos durante el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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, a pesar que desde finales del mes de octubre se retornó a las actividades administrativas presenciales en la Universidad.

Tabla 1. Clasificación de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2021, según el canal de atención

Mes reportado	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD (correo e.)	telefónico	Chat virtual	buzón	Atención Presencial en PIAC	Ventanilla Única Virtual	SUBTOTAL
octubre	7	66	7	38	0	0	67	185
noviembre	1	68	41	59	0	10	118	297
diciembre	8	42	8	44	0	10	68	180
Subtotal	16	176	56	141	0	20		662
TOTAL	662							

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

Gráfica 1. Clasificación de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2021, según el canal de atención

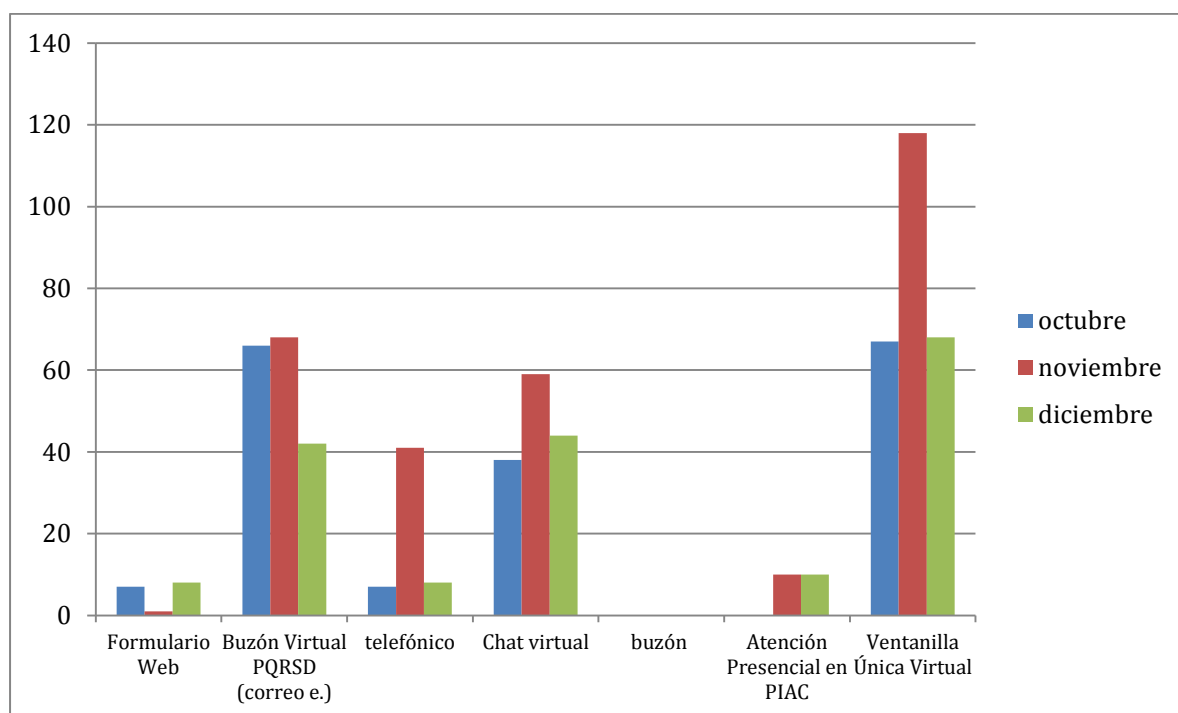


Tabla 2. Total de PQRSD recibidas a través del PIAC durante el cuarto trimestre de 2021, según el tipo de solicitud.

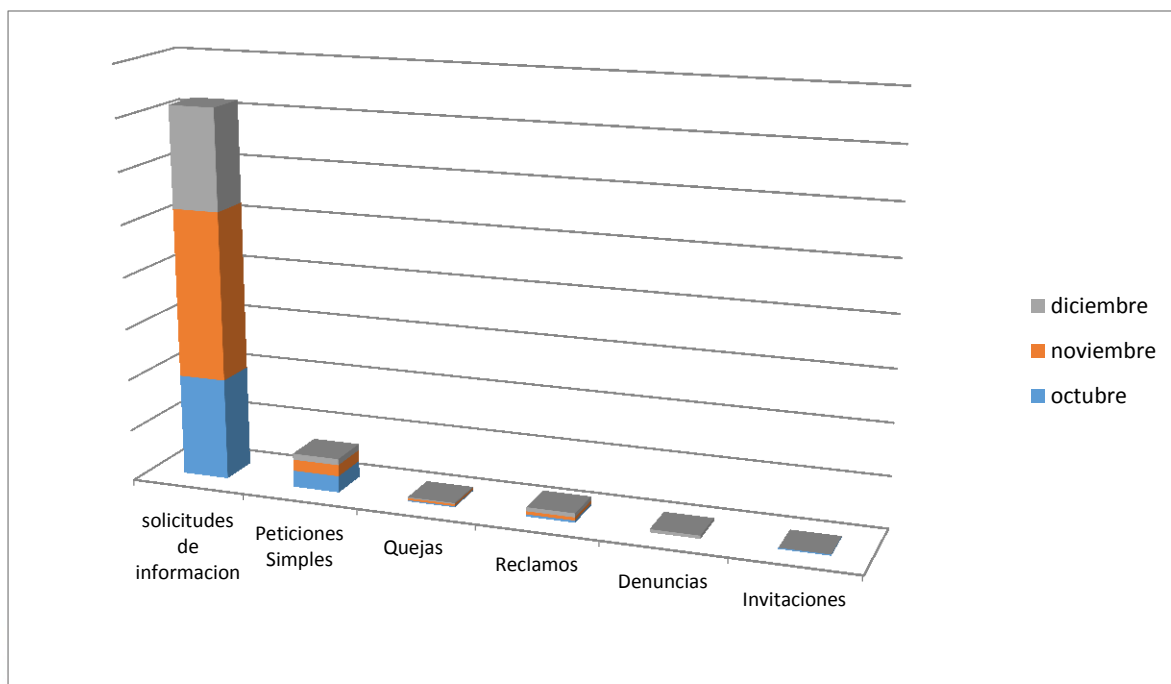
Mes reportado	solicitudes de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitaciones	SUBTOTAL	%
octubre	98	16	1	2	0	1	118	28,85%
noviembre	163	11	2	3	0	0	179	43,76%
diciembre	98	6	1	4	3	0	112	27,38%
Subtotal	359	33	4	9	3	1	409	99,99%
TOTAL	409							

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

El porcentaje más alto de las peticiones recibidas durante el trimestre analizado se presentó en el mes de noviembre con un 43.76% correspondiente a solicitudes de información relacionadas con el proceso de inscripciones para el primer período académico de 2022, así como solicitudes de información sobre la oferta académica 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, 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 cuarto trimestre de 2021.



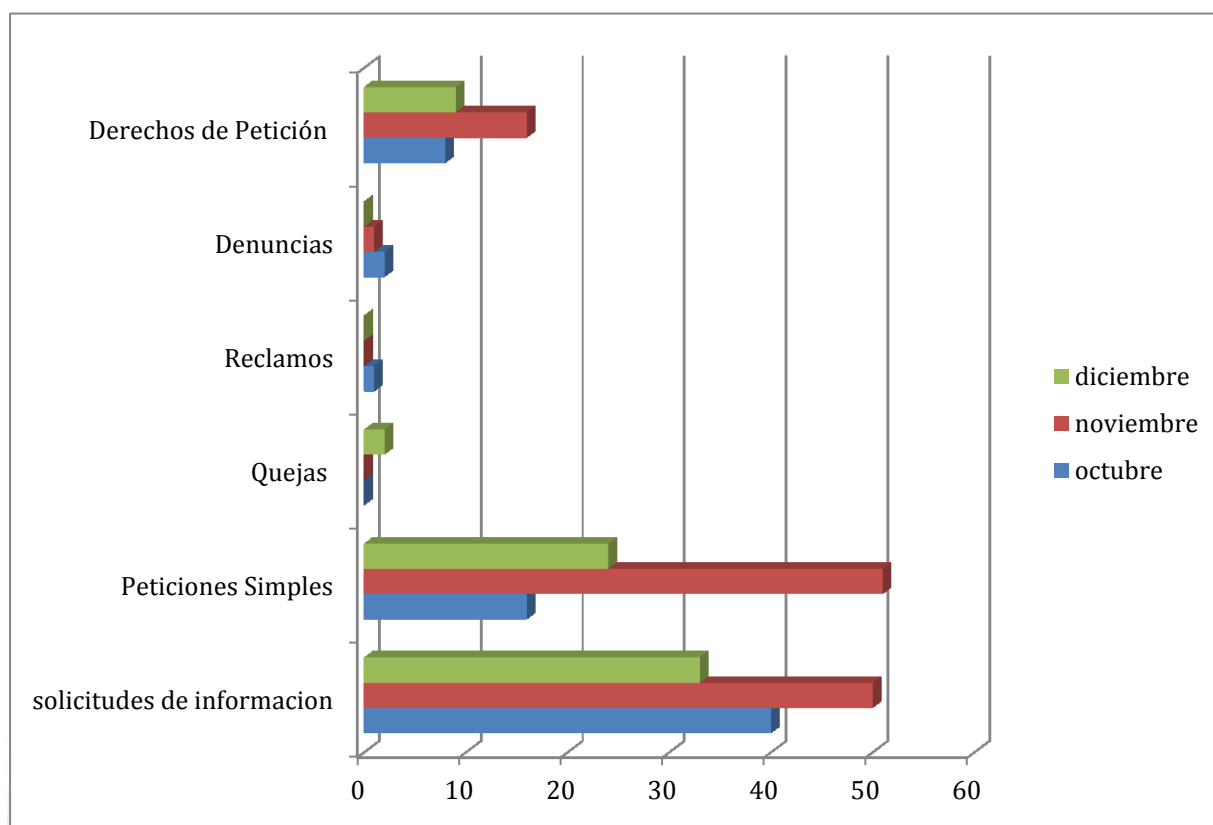
Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 3. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual durante el cuarto trimestre de 2021, según el tipo de requerimiento.

Tipo de requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	cantidad	%	cantidad	%	cantidad	%
Solicitud de informació	40	59,70%	50	42,37%	33	48,53%
Petición simple	16	23,88%	51	43,22%	24	35,29%
Queja	0	0	0	0	2	2,94%
Reclamo	1	1,49%	0	0	0	0
Denuncia	2	2,98%	1	0,84%	0	0
Derecho de petición	8	11,94%	16	13,55%	9	13,23%
Subtotal	67	99,99%	118	99,98%	68	99,99%
Total	253					

Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida – ACCESS

Gráfica 3. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual según el tipo de solicitud, durante el cuarto trimestre de 2021



Las quejas presentadas a través de los diferentes canales de atención durante el trimestre reportado se clasifican así:

- Una queja por demora en la expedición de una constancia de estudio requerida por un estudiante candidato a representación en el Consejo Académico de la Universidad.
- Una queja presentada por un estudiante por el mal trato recibido por parte de la secretaria del Programa de Administración de Empresas.
- Una queja por demora en la generación del PIN para realizar el proceso de inscripción luego de haber consignado el valor correspondiente.
- Una queja presentada por un funcionario de una entidad gubernamental porque supuestamente en la universidad se rehusaban a recibir correspondencia. Sobre este asunto la queja se presentó debido a que efectivamente en la fecha de recibo la Universidad aún no había retomado las actividades administrativas de manera presencial.
- Una queja presentada por un usuario que manifiesta no estar matriculado en ningún programa académico de la Universidad, sin embargo aparece registrado en el reporte que la Universidad envía al Ministerio de Educación Nacional, razón por la cual existe el riesgo de perder los beneficios de "generación E".

A pesar que el número de quejas presentado durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 son mínimas, su impacto es altamente negativo por la afectación directa a los usuarios que tienen derecho a que se les atienda oportunamente y bajo los preceptos del respeto y cumplimiento de los tiempos señalados, como puede observarse en las siguientes imágenes del Sistema Único de Información y Trámites – SUIT.

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

Así mismo, conforme al procedimiento estas quejas fueron puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno para su seguimiento y evaluación, sin embargo se desconoce las acciones adelantadas por esa Oficina sobre el particular.

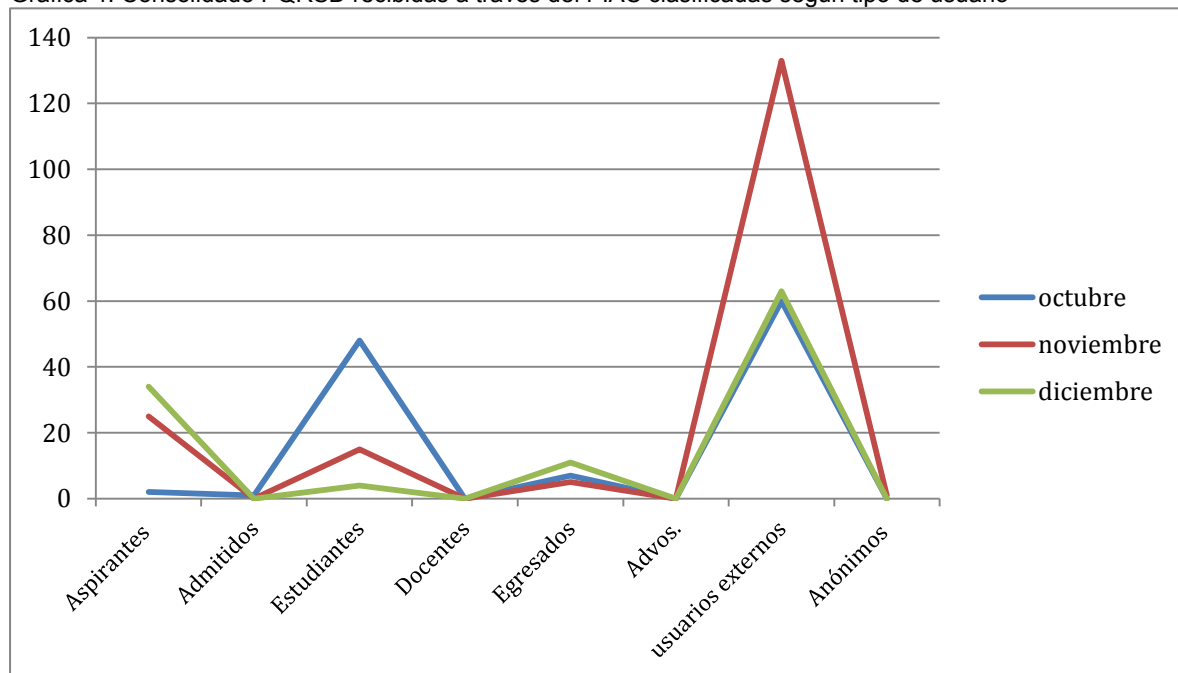
Por otra parte, se observa que a pesar del retorno a las actividades presenciales se prefieren los canales virtuales para la presentación de las PQRSD, con lo cual además se mejora la prestación del servicio por cuanto se evitan desplazamientos innecesarios y ahorro en otros recursos tanto para los usuarios como para la Institución.

Tabla 4. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Advos.	usuarios externos	Anónimos	SUBTOTAL
octubre	2	1	48	0	7	0	60	0	118
noviembre	25	0	15	0	5	0	133	1	179
diciembre	34	0	4	0	11	0	63	0	112
Subtotal	61	1	67	0	23	0	256	1	409
TOTAL	409								

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario



Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 5. Comparativo de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual y del PIAC durante el primer trimestre 2021, clasificadas según carácter de la petición.

Ventanilla Única

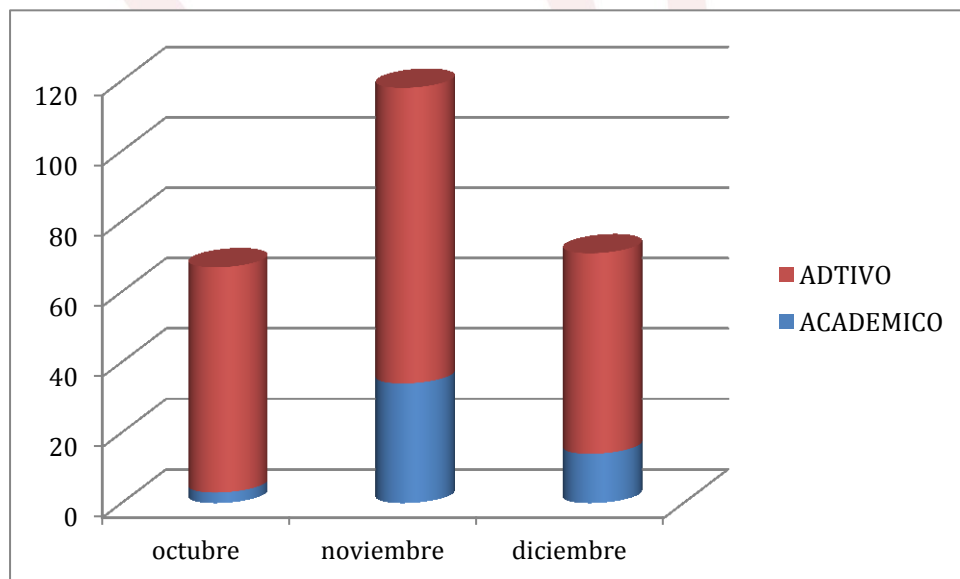
	V.U.		SUBTOTAL	
	ACADEMICO	ADTIVO		
			CANTIDAD	%
octubre	3	64	67	26,171875
noviembre	34	84	118	46,09375
diciembre	0	68	68	27,734375
suvtotal	37	216	253	100
TOTAL	253			

PIAC

	PIAC		SUBTOTAL	
	ACADEMICO	ADTIVO		
			CANTIDAD	%
octubre	111	7	118	29,7101449
noviembre	173	6	179	43,236715
diciembre	95	17	112	27,0531401
subtotal	379	30	409	100
TOTAL	409			

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.

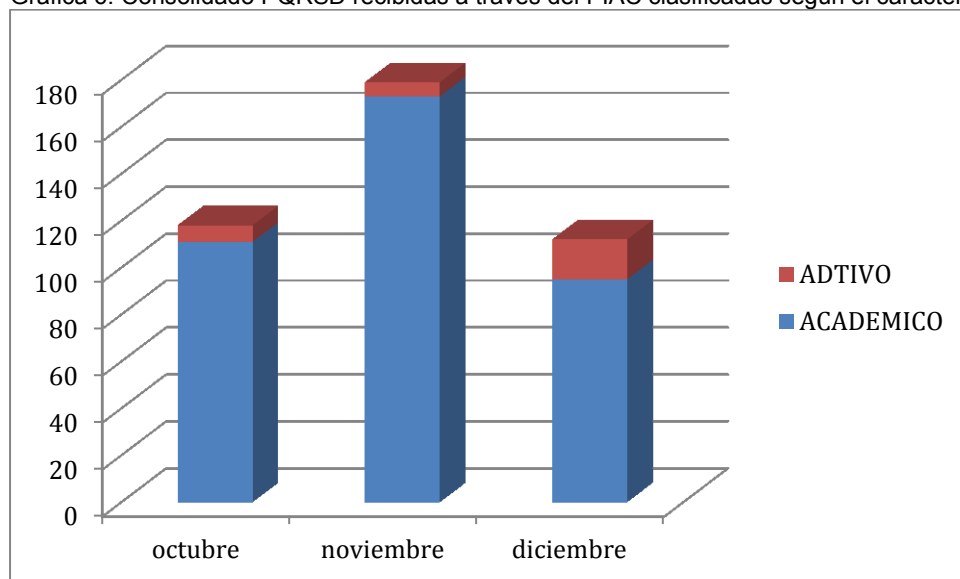
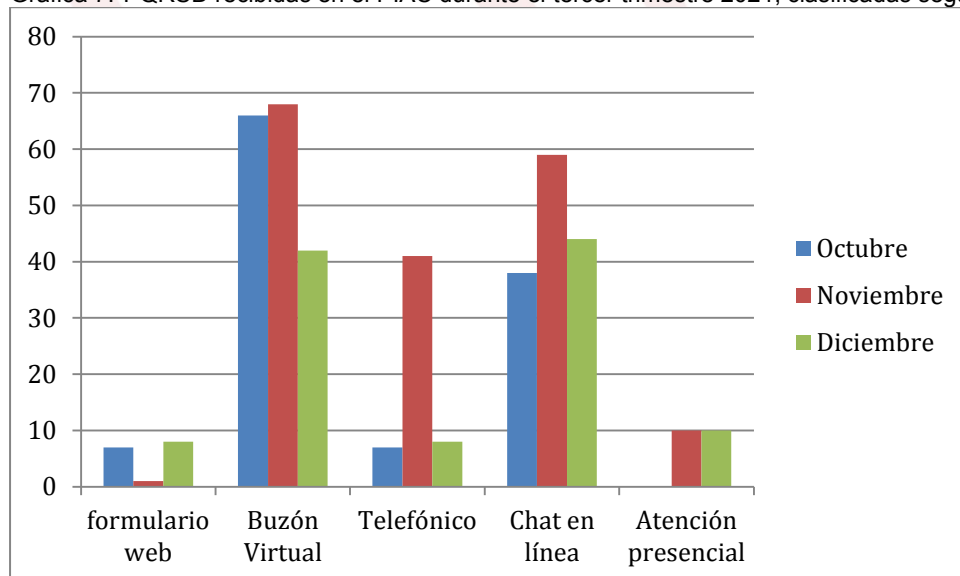


Tabla 6. PQRSD recibidas en el PIAC durante el cuarto trimestre 2021, clasificadas según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario web	Buzón virtual	Telefónico	Chat en línea	Atención presencial en PIAC	Subtotal	%
Octubre	7	66	7	38	0	118	26,504298
Noviembre	1	68	41	59	10	179	46,4183381
Diciembre	8	42	8	44	10	112	25,7879656
Subtotal	16	176	56	141	20	409	98,7106017
TOTAL	409						

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



Los canales más utilizados por los usuarios para presentar sus solicitudes de información y peticiones simples son el buzón virtual o correo electrónico (43%) y el chat en línea(34.47), sin embargo a la hora de interponer una queja o un reclamo, los usuarios prefieren hacerlo a través del formulario web.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - PIAC

	Octubre	Noviembre	Diciembre
Admisiones	66	148	83
Admón. De Empresas	5	1	
Bienestar Universitario	1	1	1
Centro de Idiomas	1	3	1
Consejo Superior			3
Contaduría Pública			1
Coordinación Posgrados		2	
Educación Física y Deporte	1		
Enfermería			1
Esp. Admón. En Salud	1	1	
Educación Física y Deporte	1		
Esp. Gestión Ambiental	1		
Esp. SST	2	3	2
Facultad de Ciencias Económicas	2		
Facultad de Ciencias de la Salud	1	1	
Ing. Electrónica	5		
IDEAD		2	
M. Gestión Ambiental	6		
Secretaría General	1	2	2
Of.Sistemas	24	9	7
Tesorería		6	11
Vicerrectoría Académica	1		
Vicerrectoría de Recursos			
TOTAL	119	179	112

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Del total de las solicitudes de información recibidas a través de los distintos canales atendidos por el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, el 80.00% fueron 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 cuarto trimestre 2021.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
Mes reportado	0 a 5 días	6 a 10 días	11 A 15 Días	Más de 15 días	No respondidas	SUBTOTAL
Octubre	98	4	6	8	2	118
Noviembre	167	2	4	3	3	179
Diciembre	106	1	0	0	5	112

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.
- Persisten solicitudes de información y dudas respecto de los trámites publicados en la página web institucional por cuanto se encuentra desactualizada.

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 a través del correo electrónico 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 ha evidenciado que gran parte de las unidades académico administrativas entre ellas la Vicerrectoría Académica, no dan cumplimiento al procedimiento de Ventanilla Única razón por la cual hay un alto número de comunicaciones que no fueron radicadas ni por la Oficina de Correspondencia y Archivo ni por el Sistema PQRS, por lo tanto no es posible determinar tiempos de respuesta.
- Se debe revisar y actualizar permanentemente el micrositio de “Trámites” de la página web institucional con el fin de actualizar la información publicada.
- 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).
- Se evidencia una notable mejora en los tiempos de respuesta de la expedición de los contenidos programáticos que se había convertido en la mayor razón de quejas y reclamos, ello se logró gracias a la implementación del procedimiento y a la comunicación e información oportuna del mismo desde el PIAC, así como al seguimiento que se realiza desde la Oficina de Correspondencia y Archivo para el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

