



**Informe trimestral de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias, solicitudes de
información, denuncias y felicitaciones
Primer trimestre de 2022**



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**



SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, abril de 2022

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 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 su rol de seguimiento y evaluación.

Así mismo por pertinencia, a partir del mes de febrero de 2022 se trasladó el procedimiento al proceso de Gestión Documental (anteriormente se encontraba a cargo del proceso de Comunicaciones), y se realizaron los siguientes ajustes: se amplió el glosario, se actualizó el normograma, se incluyó el tema de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co, se incluyó el correo de seguimiento creado desde el 2021 por la Oficina de Control Interno seguimientopqrci@unillanos.edu.co, se incluyó la condición 11 “seguimiento y control”, se adicionaron las actividades relacionadas con la Ventanilla Única de Correspondencia, se eliminó el formato FO-COM-08 y se incluyó el formato FO-GDO-03 “Registro de Incidencias – PQRSD”.

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 el 02 de enero y el 31 de marzo de 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de 2022, 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, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador y las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co.

De igual forma incluye las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos de manera presencial tanto en la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la sede Barcelona como en el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la misma sede.

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 que reemplazó al formato FO-COM-08, la cual fue adoptada desde el mes de julio del año 2020, implementada también a partir del mes de enero de 2021 para el registro de las incidencias PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

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.
- 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 legal vigente, 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:

4.1. Atención presencial.

- **Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC**, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente.
- **Ventanilla Única de Correspondencia** ubicada en la sede principal- campus Barcelona, con el siguiente horario de atención:
- **Buzones de sugerencias**: ubicados en el primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio respectivamente.

Nota. La atención presencial se presta 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.

4.2. Atención no presencial.

- **Conmutador campus Barcelona**: 608 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.
- **Conmutador campus San Antonio**. 608 6 616900 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 Nacional 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 electrónico** 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 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.

Nota. Mediante la Circular No. 04 de 2021 del 20 de octubre de 2021 se informó sobre el reinicio de las actividades administrativas de manera presencial a partir del 25 de octubre de 2021, en el marco de los protocolos de bioseguridad vigentes y mientras dure la emergencia sanitaria, por lo tanto se dio apertura a la atención presencial en el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la sede Barcelona así como en la Oficina de Correspondencia y Archivo.

Tabla 1. Canales de Atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Formulario web	Formulario electrónico de radicación Web	http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de PQRSD las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Ventanilla Única de Correspondencia (presencial)	Radicación comunicación escrita en medio físico.	Ubicada en la sede principal- campus Barcelona, Bloque 20.	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.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información.
Ventanilla Virtual de correspondencia (no presencial)	Radicación comunicación escrita a través de medios virtuales.	contacto@unillanos.edu.co	El portal y el correo electrónico, se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de PQRSD las Peticiones, Quejas y Reclamos. Se obtiene respuesta con el número de radicado asignado a la solicitud para la respectiva trazabilidad.
Buzón virtual	Correo electrónico	MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co	El portal y el correo electrónico, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Las cuales se radican en el aplicativo de PQRSD y en la Planilla de Registro de Incidencias para asegurar la trazabilidad del trámite.
Buzones	Buzón de Sugerencias	primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio	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.	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y comunidad en general para mejorar los servicios.
Atención telefónica	Línea gratuita nacional de atención al ciudadano. Conmutador Sede Barcelona. Conmutador Campus San Antonio	018000940099 Línea 608 6 61 68 00 Ext. 101. Línea 608 6 61 69 00 Ext. 101	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.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que presta la Universidad, las cuales se radican en el aplicativo de PQRSD y en la Planilla de Registro de Incidencias para asegurar la trazabilidad del trámite.
Chat	Chat en línea	https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e , o ingresando a la página principal www.unillanos.edu.co	El portal y el chat se encuentran activos las 24 horas, no obstante, la atención se realiza los 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.	Chat de atención al ciudadano, en el cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que presta la Universidad.

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.



5. TIEMPOS DE RESPUESTA

De conformidad con 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.

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.

NOTA: La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de los funcionarios competentes para responder.

6. REGISTRO DE LAS PQRSD.

El personal asignado para la atención en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC registra las PQRSD recibidas durante el mes, en la Planilla de Registro y Control de Incidencias FO-GDO-03, la cual es enviada a la Oficina de Control Interno para el seguimiento respectivo.

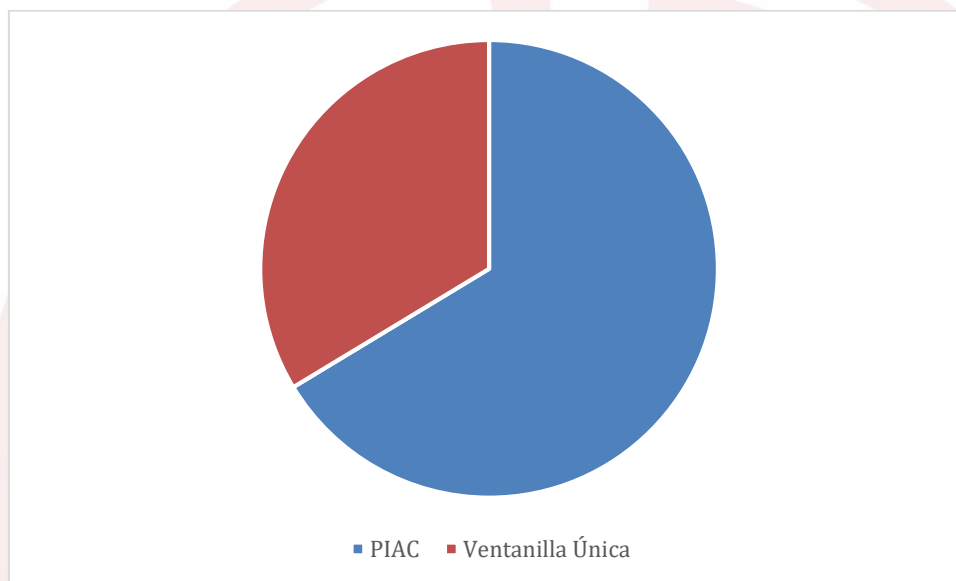
Figura 1. Pantallazo de la Planilla de Registro de Incidencias

Nº	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Atendido	Dependencia	Fecha de Recibo	Contenido	Iniciante	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario	OBSER
1	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	02/01/2022	Atendido	Administración	10/01/2022	NO	NO	Palma Betancourt Gonzalez Roldan			palma.betancourt@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
2	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	04/01/2022	Atendido	Facultad C. Salud	17/01/2022	NO	NO	Osorio Julian Yury Parakey			osorio.julian@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
3	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	04/01/2022	Atendido	Administración	24/01/2022	NO	NO	Camila Bahabara			camila.bahabara@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
4	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	24/01/2022	NO	NO	Edison Claudia Mantua		3102890189	edison.claudia@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
5	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	17/01/2022	NO	NO	Araceli Barrera			araceli.barrera@unillanos.edu.co	Petición	e-mail	Administrativo	asesoría cívica	
6	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	17/01/2022	NO	NO	Lina Maria Mantua Roldan			lina.maria@unillanos.edu.co	Petición	e-mail	Administrativo	asesoría cívica	
7	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	17/01/2022	NO	NO	David Santiago Deques Roldan			david.santiago@unillanos.edu.co	Petición	e-mail	Administrativo	asesoría cívica	
8	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	17/01/2022	NO	NO	Edison Claudia			edison.claudia@unillanos.edu.co	Petición	e-mail	Administrativo	asesoría cívica	
9	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	24/01/2022	NO	NO	Araceli Barrera			araceli.barrera@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
10	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	24/01/2022	NO	NO	Deisy Maria			deisy.maria@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	
11	Pendiente	Alta	Quiero saber si la universidad tiene un programa de becas para el primer semestre del presente año.	10/01/2022	Atendido	Administración	24/01/2022	NO	NO	Araceli Barrera			araceli.barrera@unillanos.edu.co	Información	e-mail	Académico	asesoría cívica	

7. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS, recibidas de enero a marzo de 2022.

Durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2022 se recibieron y gestionaron un total de 523 PQRS, distribuidas así: 347 recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y 176 recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Gráfica 1. Total PQRS recibidas según punto de recepción - primer trimestre 2022



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

7.1 Requerimientos recibidos.

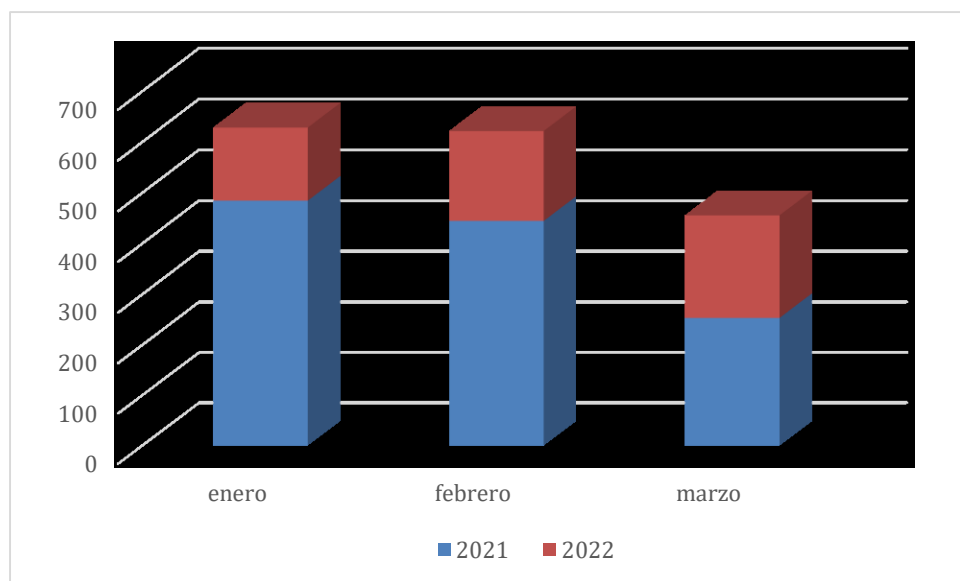
Se observa una notoria disminución de los requerimientos recibidos durante el periodo comprendido entre el 2 de enero al 31 de marzo de 2022 frente a los recibidos y gestionados durante el mismo período de la vigencia 2021, como se muestra a continuación:

Tabla 2. Clasificación de las PQRS recibidas durante el primer trimestre 2022

Mes /año	Formulario Web		Buzón Virtual		teléfono		chat en línea		Presencial PIAC		Ventanilla Única	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
enero	43	8	261	72	45	7	60	15	0	6	75	36
febrero	16	5	146	73	57	5	87	26	0	2	138	66
marzo	5	4	65	40	27	17	54	62	0	5	102	74
Total	64	17	472	185	129	29	201	103	0	13	315	176

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

Gráfica 2. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2021 y 2022



Gráfica 3. Total PQRSD recibidas a través de los canales habilitados, durante el primer trimestre de 2022

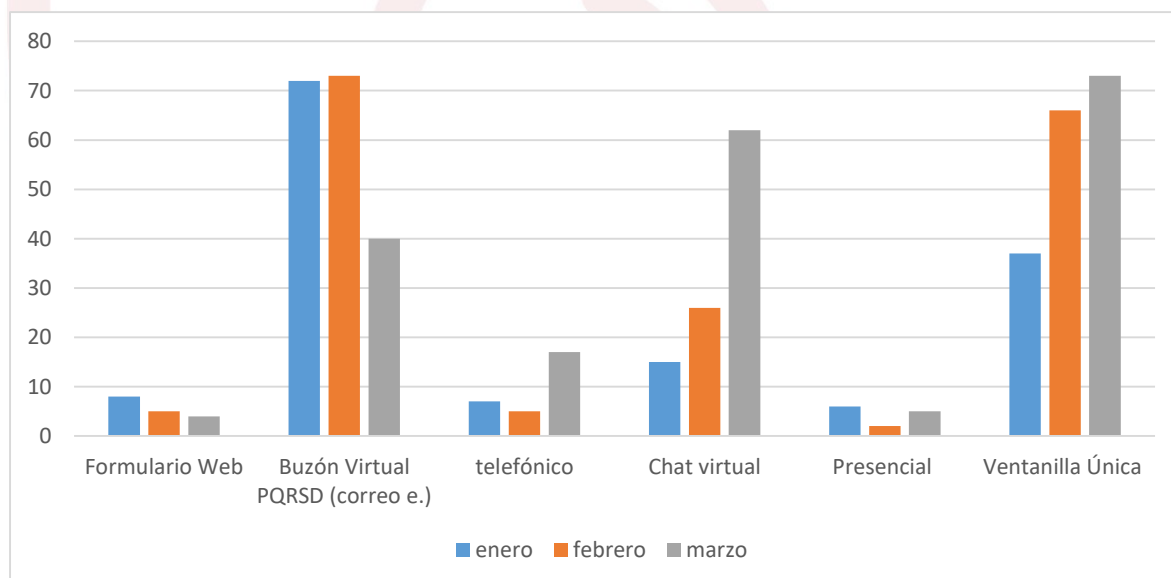


Tabla 3. Total de PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Enero		Febrero		Marzo	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitudes de información	85	78,7	98	88,28	121	94,53
Peticiones Simples	18	16,66	11	9,9	5	3,9
Quejas	2	1,86	1	0,9	0	0
Reclamos	3	2,77	1	0,9	2	1,56
Sugerencias	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0
TOTAL	108	100	111	100	128	100

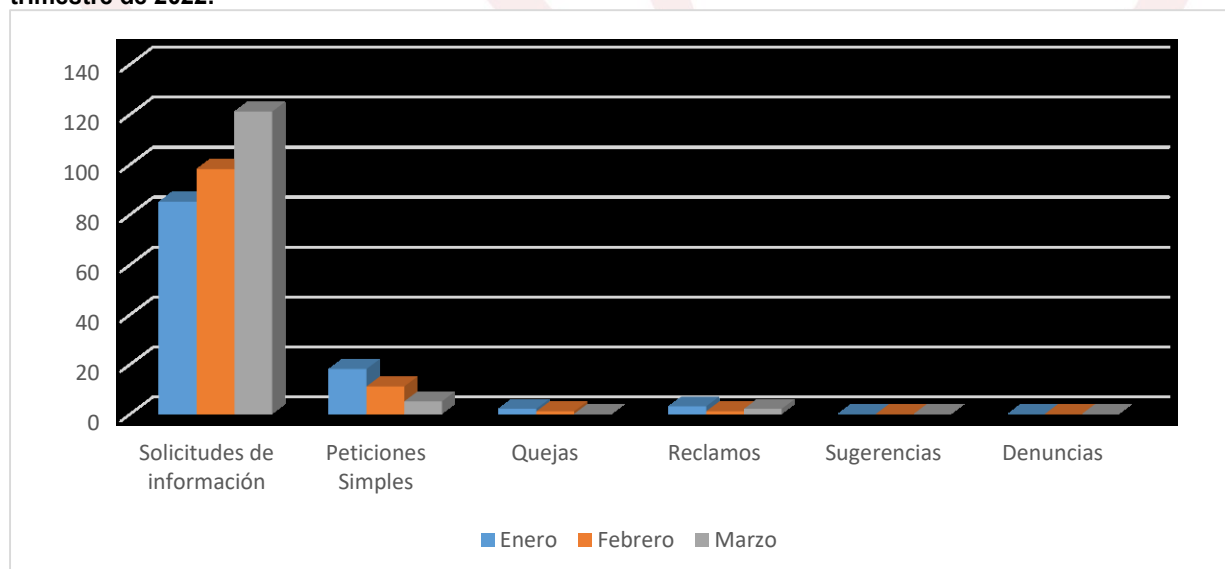
Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Durante el trimestre analizado el tipo de requerimiento con mayor frecuencia correspondió a las solicitudes de información (87.60%) y estuvieron relacionadas con el proceso de admisiones, así como solicitudes de información sobre la oferta académica de pregrado y posgrado.

De igual forma a través del PIAC se recibieron tres (3) quejas las cuales se transcriben a continuación;

- Una “por la mala atención y gestión administrativa” relacionada con el trámite de grado en el área de posgrados.
- Una queja por “... la verdad si sería bueno que se mejorara la calidad de servicio al cliente en atención pronta y oportuna (agilidad) en la Oficina de Admisiones (sic)”.
- Una queja por demoras en la habilitación del PIN de pago de la preinscripción, a cargo de Tesorería.

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC según el tipo de solicitud, durante el primer trimestre de 2022.



Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 4. Total de PQRSD recibidas en la Ventanilla Única durante el primer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

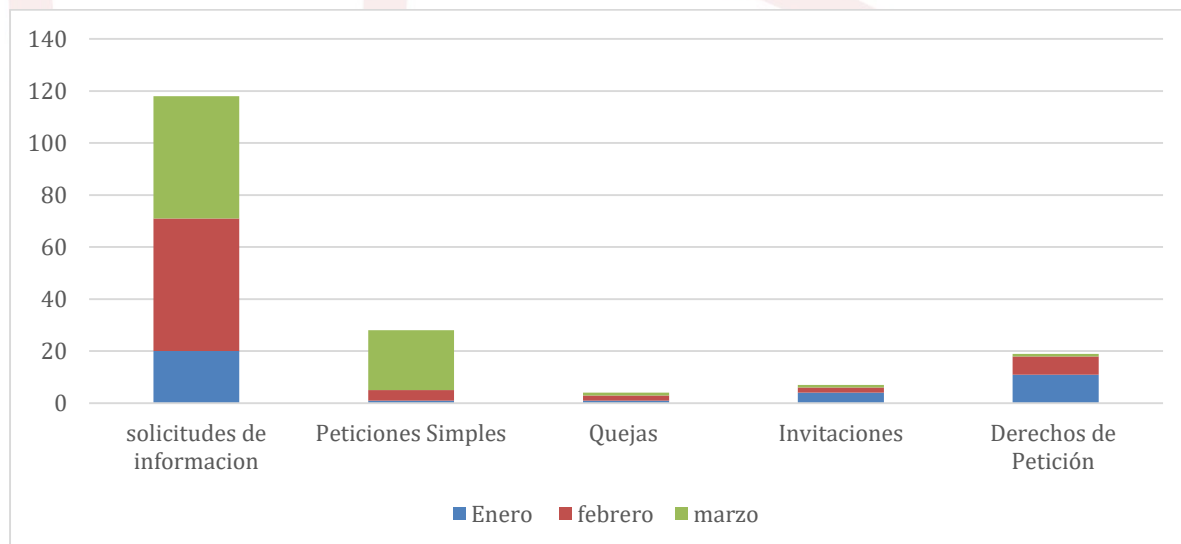
Mes reportado	TIPO DE SOLICITUD					
	solicitudes de información	Peticiones Simples	Quejas	Invitaciones	Derechos de Petición	SUBTOTAL
Enero	20	1	1	4	11	37
febrero	51	4	2	2	7	66
marzo	47	23	1	1	1	73
TOTAL	118	28	4	7	19	176

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

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, razón por la cual no se reflejan en las estadísticas del PIAC.

De los 19 Derechos de Petición recibidos durante el primer trimestre de 2022 tramitados a través de la Ventanilla Única, once (11) equivalentes al 57.89% se recibieron en el mes de enero, de los cuales cinco (5) estuvieron relacionados con el proceso de elección del Rector; los demás corresponden a situaciones administrativas comunes.

Gráfica 5. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única durante el primer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida.

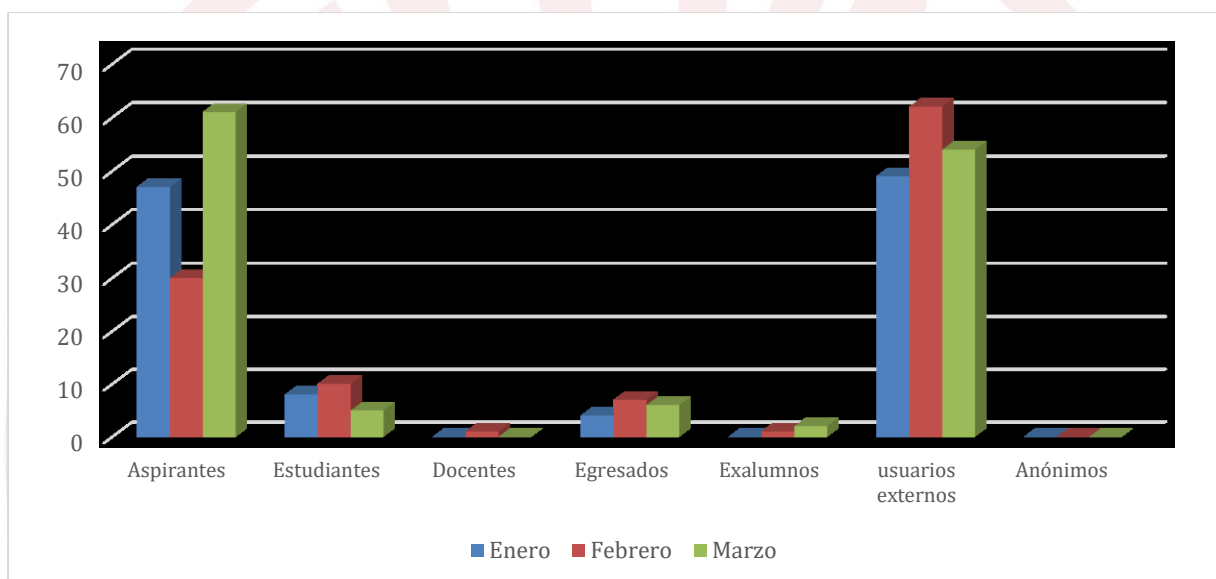


Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	usuarios externos	Anónimos	
Enero	47	8	0	4	0	49	0	108
Febrero	30	10	1	7	1	62	0	111
Marzo	61	5	0	6	2	54	0	128
TOTAL	138	23	1	17	3	165	0	347

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2022, clasificadas según tipo de usuario.



Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 6. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única durante el primer trimestre de 2022, clasificadas según tipo de usuario.

Tipo de Usuario				
Mes reportado	Estudiantes	Egresados	usuarios externos	SUBTOTAL
Enero	1	7	29	37
Febrero	11	10	45	66
Marzo	23	10	40	73
TOTAL	35	27	114	176

Fuente: Base de Datos Ventanilla Única

Gráfica 7. Número de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única clasificadas según el tipo de usuario

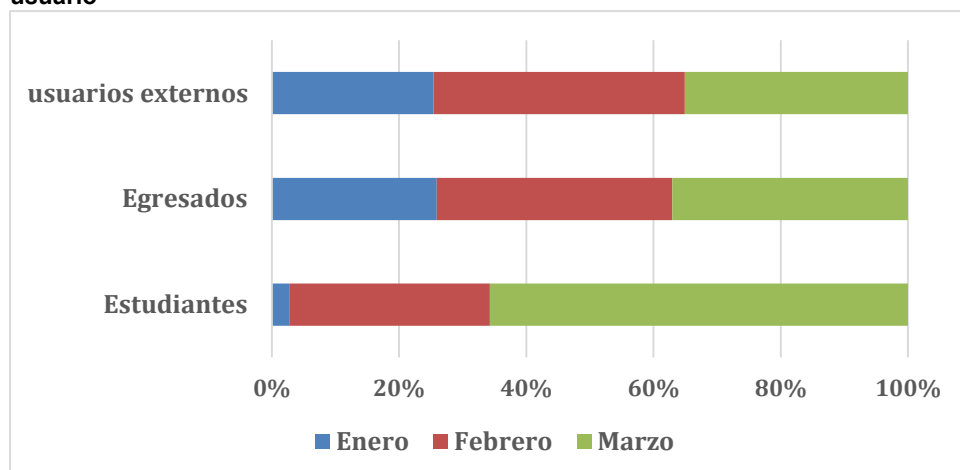
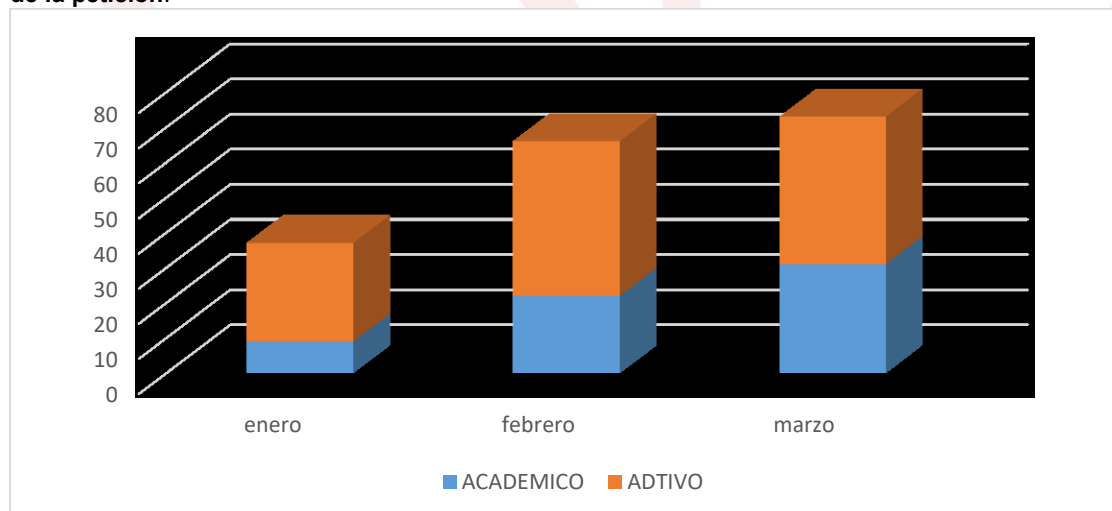


Tabla 7. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única durante el primer trimestre 2022, clasificadas según carácter de la petición.

CARÁCTER DE LA PETICIÓN				
Mes reportado	ADTIVO.	ACADÉMICO	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
Enero	28	9	37	21,02
Febrero	44	22	66	37,5
Marzo	42	31	73	41,47
TOTAL	114	62	176	99,99

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

Gráfica 8. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única, clasificadas según el carácter de la petición.



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



Tabla 8. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC, según el carácter de la petición.

Mes reportado	ACADÉMICO	ADTIVO.	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
Enero	99	9	108	31,12
Febrero	106	5	111	31,98
Marzo	124	4	128	36,88
TOTAL	329	18	347	99,98

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 9. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2022, clasificadas según el carácter de la petición.

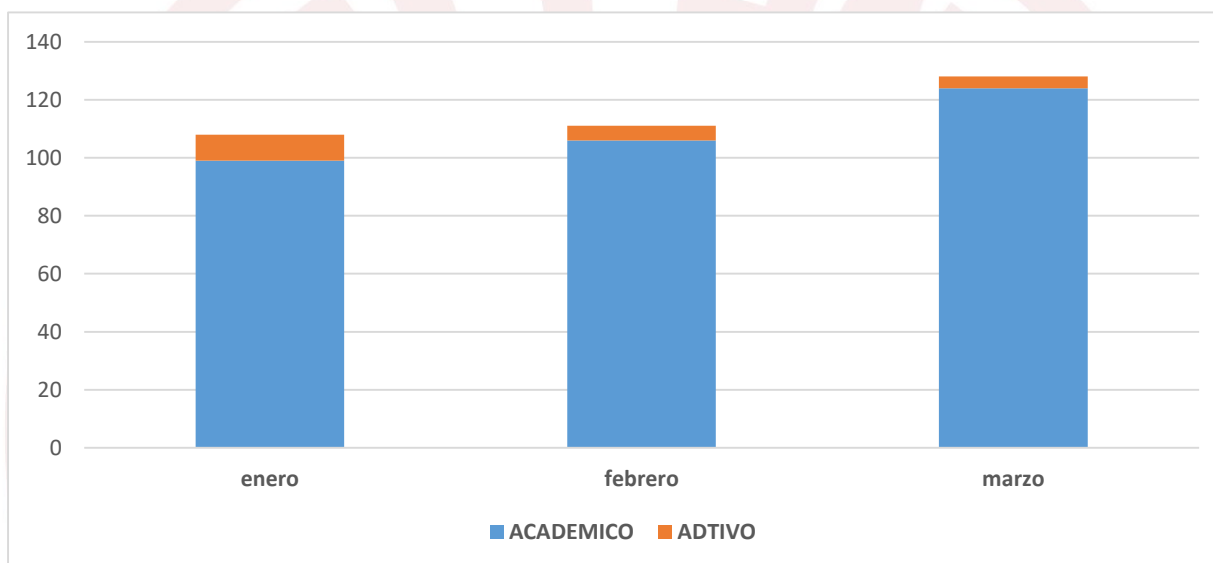


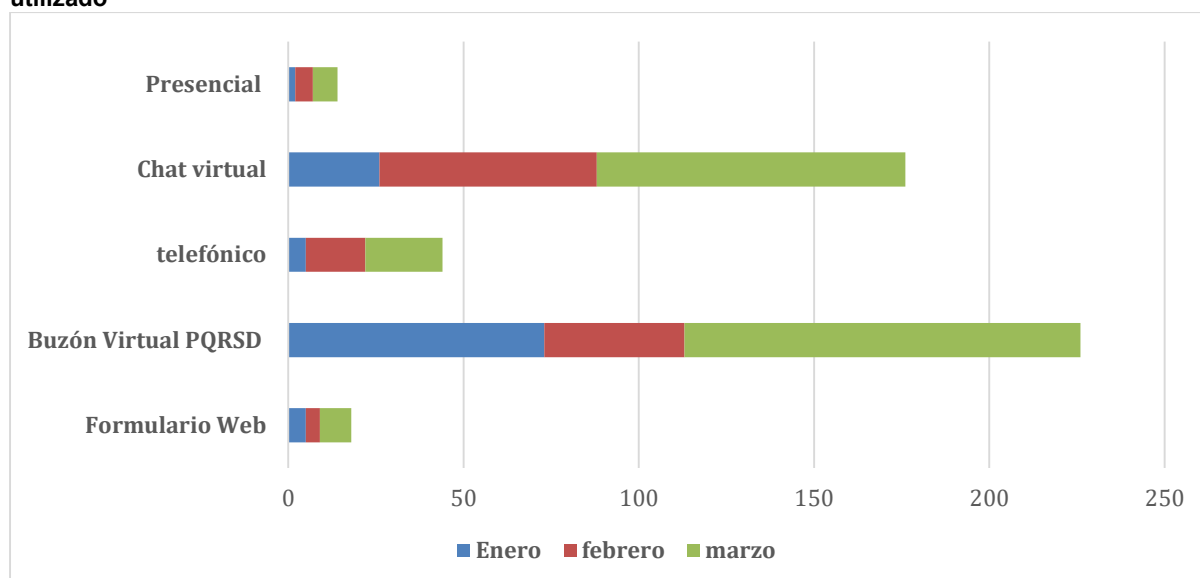
Tabla 9. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2022, clasificadas según el canal utilizado

Mes reportado	CANAL UTILIZADO						SUBTOTAL	%
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD (correo e.)	telefónico	Chat virtual	Presencial			
enero	8	72	7	15	6		102	108
febrero	5	73	5	26	2		109	111
marzo	4	40	17	62	5		123	128
Subtotal	17	185	29	103	13		334	347

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC



Gráfica 10. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2022, clasificadas según el canal utilizado



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Durante el primer trimestre de 2022, se observa que el buzón virtual o correo electrónico sigue siendo el medio preferido por los usuarios para hacer sus solicitudes de información.

Tabla 10. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2022

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
enero	3	105	108	95	13	108
febrero	2	109	111	95	16	111
marzo	2	126	128	127	1	128
Subtotal	7	340	347	317	30	347

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Tabla 11. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2022.

Mes reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 A 15 DÍAS	Más de 15 días	No respondidas	SUBTOTAL
enero	77	15	11	2	3	108
febrero	93	11	2	3	2	111
marzo	120	5	0	1	2	128
Subtotal	290	31	13	6	7	347

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Durante el período reportado se observa que el 91,35% de las PQRSD recibidas a través del PIAC, fueron resueltas dentro de los términos establecidos, así mismo el tiempo promedio de respuesta estuvo dentro de los rangos de 0 a 5 días.

Tabla 12. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2021 clasificadas según la dependencia que resolvió

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Admisiones	75	81	108
Ayudas Educativas	0	0	1
Bienestar Universitario	1	2	1
Centro de Idiomas	1	4	1
Contaduría Pública	1	0	0
Coord. Posgrados	0	0	1
Esp. SST	1	0	0
Facultad C.Salud	1	0	0
Esp. Admón. En Salud	0	0	1
Esp. Gestión de Proyectos	0	1	2
Esp. Instrumentación y Control	0	1	0
Facultad CARN	1	1	0
Facultad CBei	1	1	0
Internacionalización	1	0	0
Proyección Social	1	0	1
Secretaría General	0	1	0
Servicios Generales	0	0	2
Sistemas	12	13	6
Tesorería	0	5	4
M. Educación	0	1	0
Tesorería	9	0	0
Vicerrectoría Académica	2	0	0
Vicerrectoría de Recursos	1	0	0
TOTAL	108	111	128

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 en la habilitación del PIN para la inscripción
- Problemas en el cargue de documentos y de información en la plataforma SIAU
- Solicitudes de constancias de estudios y de contenidos programáticos.

9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Desde el mes de febrero de 2022 se trasladó el procedimiento de PQRSD al proceso de Gestión Documental (anteriormente se encontraba a cargo del proceso de Comunicaciones), se actualizó el procedimiento con los siguientes ajustes: ampliación del glosario, actualización del del normograma, también se incluyó el tema de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co y el correo de seguimiento creado desde el 2021 por la Oficina de Control Interno seguimientopqrci@unillanos.edu.co, se incluyó la condición 11 “seguimiento y control”, se adicionaron las actividades relacionadas con la Ventanilla Única de Correspondencia, se eliminó el formato FO-COM-08 y se incluyó el formato FO-GDO-03 “Registro de Incidencias – PQRSD”.

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, esta estrategia ha permitido la disminución de los tiempos de respuesta.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Algunas de la áreas académicas o administrativas no envían oportunamente copia de la respuesta al correo de quejas y reclamos, lo cual dificulta la verificación de respuesta oportuna.
- Toda comunicación oficial que llegue a correos distintos de la Ventanilla Única Virtual debe enviarse de manera inmediata al correo contacto@unillanos.edu.co, con el fin de realizar el ingreso oficial de la misma que permita la trazabilidad del trámite.
- Durante el proceso de inscripciones se requiere la articulación y comunicación permanente entre las oficinas de Admisiones, Sistemas y Tesorería para evitar demoras innecesarias que afectan directamente al usuario.

11. CONCLUSIONES

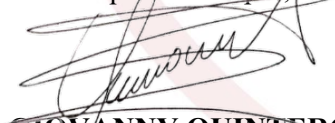
-El uso de los canales virtuales permite la centralización de las PQRSD, así como el control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta, igualmente permite dar respuesta automática al usuario o peticionario, acerca del número de radicado de su solicitud y el trámite dado, para el seguimiento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

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

- Se presentó una notable disminución de las PQRSD relacionadas con la demora en la habilitación del PIN durante el proceso de inscripciones, lo cual denota que las estrategias implementadas fueron efectivas.

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

Informe presentado por



GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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