



**Informe de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, solicitudes de información y
denuncias.**

Tercer trimestre de 2022



**SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, agosto 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 seguimientopqrcci@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 1 de julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC ubicados tanto en la sede Barcelona como en el Campus San Antonio.

La información de las PQRSD que se reciben a través de los puntos autorizados, se registran 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.



3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS

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:

3.1. 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.

3.2. 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, abierta las 24 horas de los 7 días de la semana.
- **MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co**. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas de los 7 días de la semana
- **Chat en línea** <https://acortar.link/KaL7hq>. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Nota1. 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 que 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	018000918641 608 6 61 68 00 Ext. 101. 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://acortar.link/KaL7hqo 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 2. Los Derechos de petición que se reciben a través del PIAC, se direccionan para su registro y trámite a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, de conformidad con el procedimiento para comunicaciones oficiales recibidas.



4. 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:

- a. Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- b. Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- e. 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.

5 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.

Figura 1. Pantallazo de la Planilla de Registro de Incidencias

Número de incidencia en la PC	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Atendido el día	Desempeño	Fecha de Recibo	Cantidad de días	Incidencia SIMO FDOU	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario o peticionario	OBSER
1	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	03/01/2022	Atención	03/01/2022	0	NO	Fabio Antonio Gonzalez Rivas	310594013	310594013	gabrielg@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
2	NIA	Resuelto	Medio	Proceso de inscripción de estudiantes en el programa de Ingeniería de Sistemas.	04/01/2022	Facultad C. Salud	07/01/2022	03	NO	Osmar Julian Torres Robayo	310594013	310594013	osmarj@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
3	NIA	Resuelto	Medio	Hacer un curso de formación en el área de atención al público para el personal de atención al público.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Edison Babazon	310594013	310594013	edisonb@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto	
4	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Edison Gonzalez Hernandez	310594013	310594013	edisonh@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
5	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Talleres	04/01/2022	0	NO	Josely Barrera	310594013	310594013	joselyb@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto	
6	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Talleres	04/01/2022	0	NO	Luis María Pineda Robayo	310594013	310594013	luismp@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto	
7	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Talleres	04/01/2022	0	NO	David Esteban Becerra Pizarra	310594013	310594013	estebanb@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto	
8	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Talleres	04/01/2022	0	NO	Elián Ceballos	310594013	310594013	eliansc@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto	
9	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	PIAC	04/01/2022	0	NO	María Thelma Pineda Dávila	310594013	310594013	marthelma@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
10	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Deyana Niño	310594013	310594013	deyanan@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
11	NIA	Resuelto	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público para solicitar información sobre el proceso de inscripción de estudiantes.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Josely Barrera	310594013	310594013	joselyb@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1° DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022.

Con el fin de equilibrar las cargas al personal de apoyo, a partir del mes de agosto de 2022 se redistribuyeron las actividades de recepción y trámite de las PQRS así:

- PIAC del Campus Barcelona:
 - En este punto está centralizada la atención y trámite de las PQRS que se reciben a través del formulario web y del correo electrónico (buzón virtual).
 - En este punto se atienden PQRS que se reciben a través del conmutador de este campus.
- PIAC del Campus San Antonio:
 - En este punto está centralizada la atención y trámite de las PQRS que se reciben a través del chat institucional, además se atienden PQRS que se reciben a través del conmutador de este campus.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2022 se recibieron y gestionaron un total de **1291 PQRS**, distribuidas así: **527** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **265** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **499** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 2. Comparativo de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre 2021 Vs. 2022

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN									
	formulario web		buzón virtual		teléfono		chat en línea		ventanilla única	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
julio	27	11	174	56	59	44	172	97	196	82
agosto	28	7	70	141	17	44	61	177	79	77
septiembre	15	0	85	159	35	19	57	228	61	91
Total	70	18	329	356	111	107	290	502	336	250

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

Gráfica 1. Comparativo de las PQRS recibidas durante el tercer trimestre 2021 Vs las recibidas durante el tercer trimestre 2022.





6.1 Requerimientos recibidos.

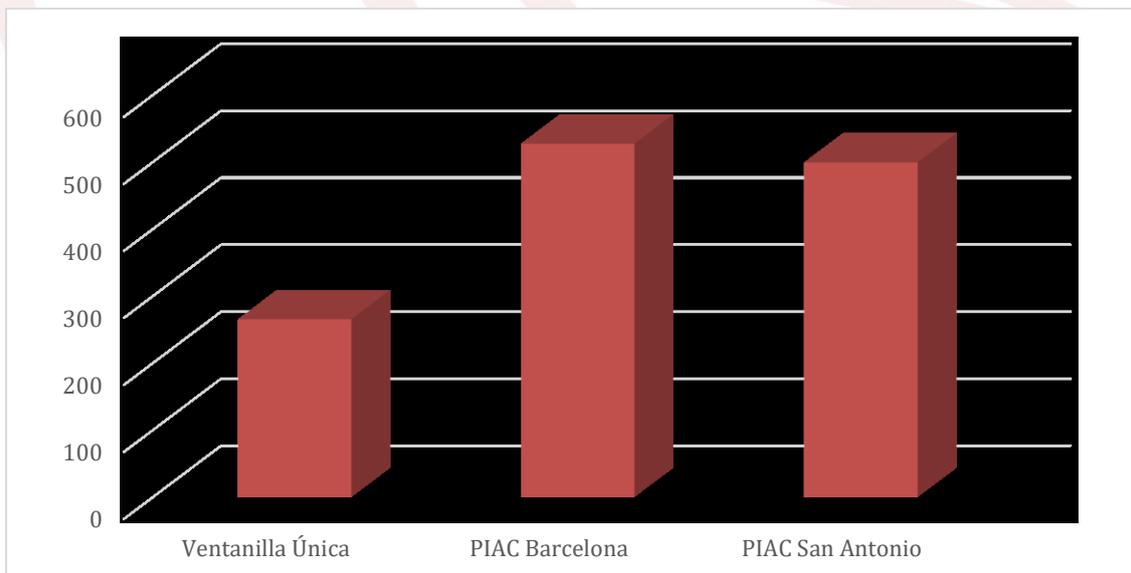
Durante el tercer trimestre se observa un notorio incremento de las solicitudes de información recibidas y tramitadas a través del PIAC ubicado en el campus San Antonio, en comparación con el primer y segundo trimestre de 2022, debido a que desde el mes de abril se habilitó nuevamente la línea de atención telefónica en ese punto, y desde el mes agosto se centralizó en este punto la atención del chat institucional.

Tabla 3. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2022

TIPO DE REQUERIMIENTO	julio		agosto		septiembre	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de información	214	69,03	370	78,89	410	80,07
Petición Simple	67	21,61	76	16,2	86	16,79
Queja	11	3,54	10	2,13	3	0,58
Reclamo	4	1,29	2	0,42	4	0,78
Derechos de Petición	14	4,51	11	2,34	9	1,75
Denuncia	0	0	0	0	0	0
Subtotal	310	99,98	469	99,98	512	99,97
TOTAL	1291					

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2022



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Tabla 4. PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022, según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Correo Electrónico	atención telefónica	chat en línea	Atención Presencial	Ventanilla Única Virtual	CANTIDAD
julio	11	56	44	97	20	82	310
agosto	7	141	44	177	23	77	469
septiembre	0	159	19	228	15	91	512
Subtotal	18	356	107	502	58	250	1291

Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022, según el canal utilizado.

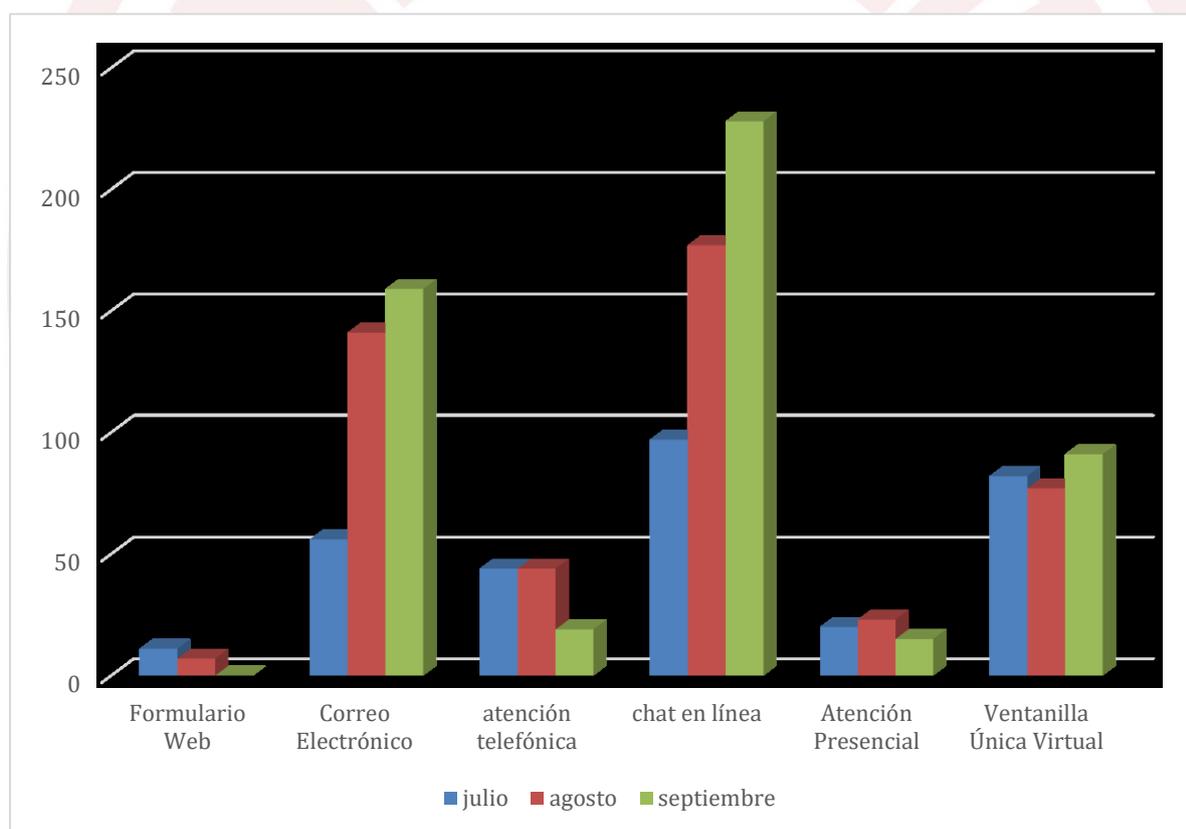
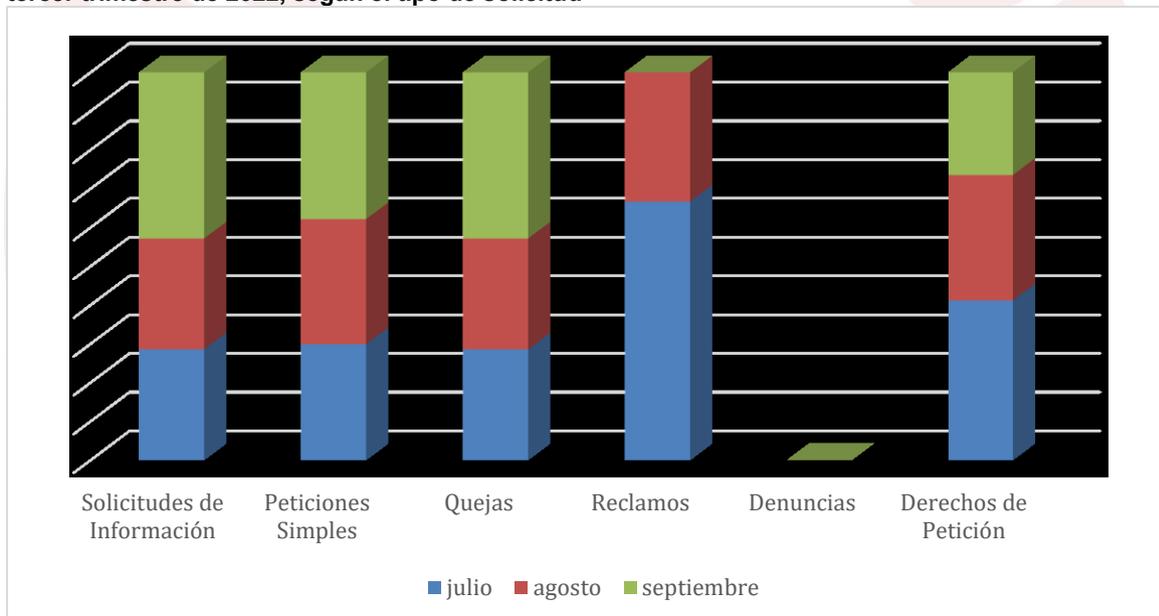




Tabla 5. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Derechos de Petición	SUBTOTAL
julio	2	64	2	2		14	84
agosto	2	69	2	1	0	11	85
septiembre	3	81	3	0	0	9	96
Total	265						

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: Todos los derechos de petición se radican y tramitan a través de la Ventanilla Única, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01.

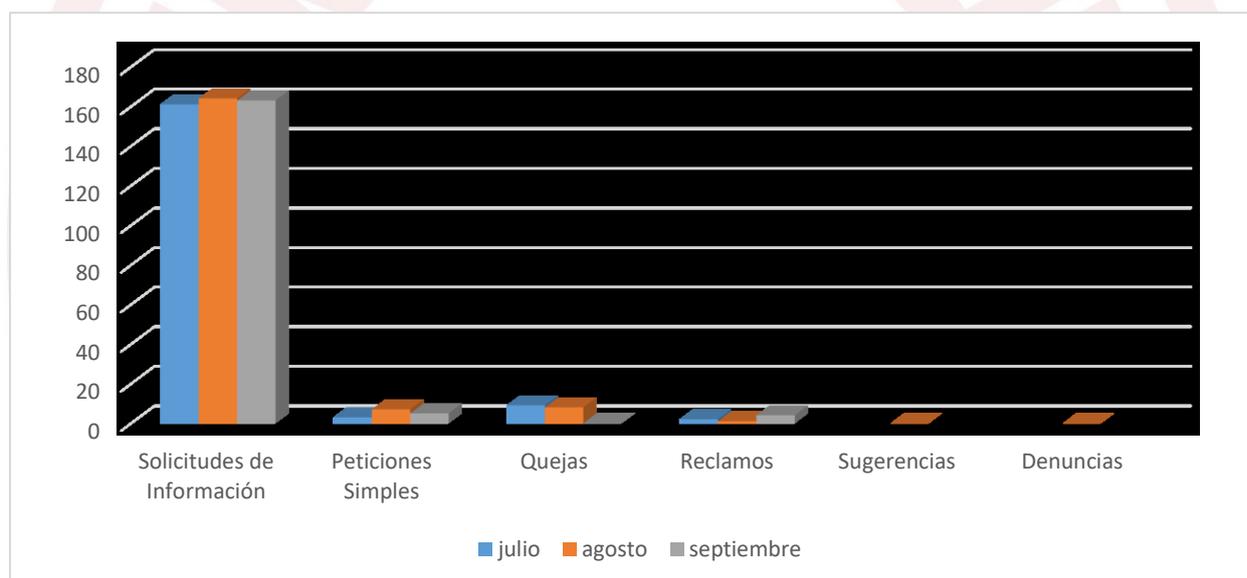


Tabla 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Subtotal
julio	161	3	9	2			175
agosto	164	7	8	1	0	0	180
septiembre	163	5	0	4			172
Total	527						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC de la Sede Barcelona, según el tipo de solicitud, durante el tercer trimestre de 2022.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

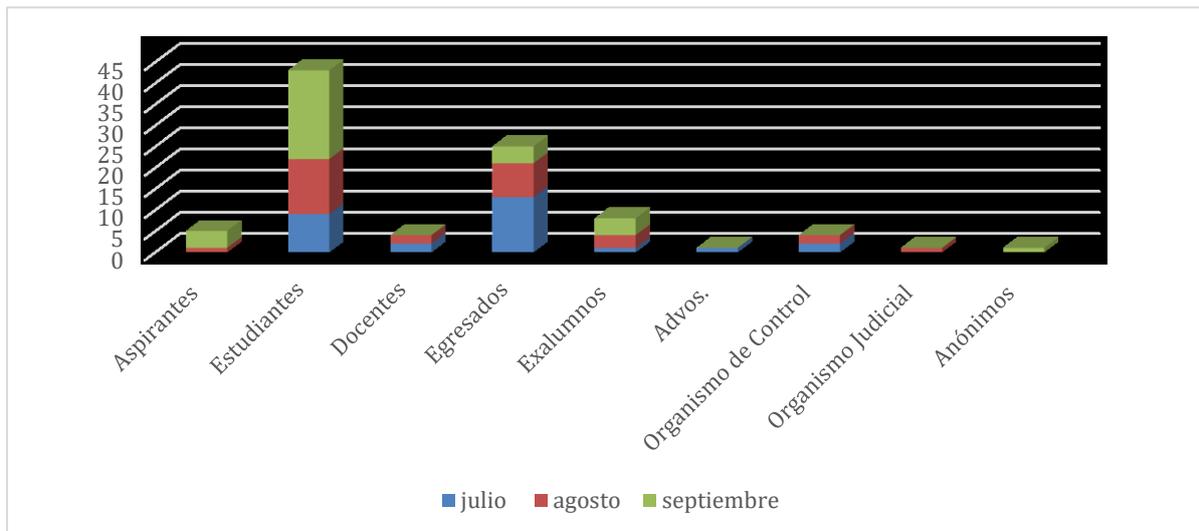
Tabla 7 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2022, según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO									
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Organismo de Control	Organismo Judicial	Anónimos	SUBTOTAL
julio		9	2	13	1	1	2			84
agosto	1	13	2	8	3	0	2	1	0	85
septiembre	4	21	0	4	4	0	0	0	1	96
Total	265									

Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia



Gráfica 6. Número de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, clasificadas según el tipo de usuario



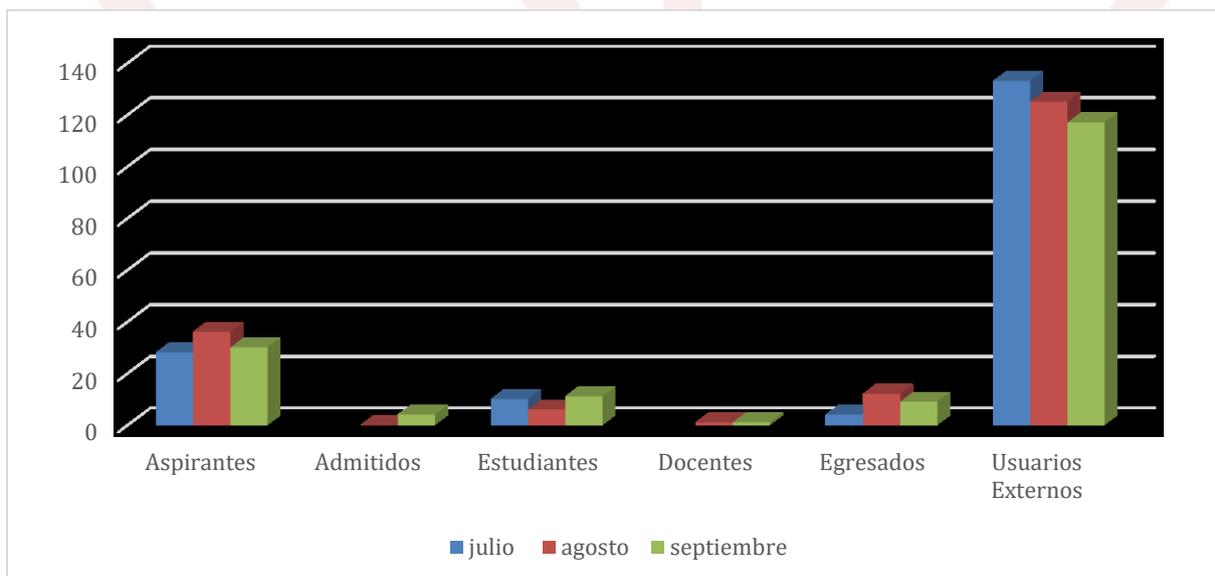
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

Tabla 8. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	TIPO DE USUARIO						SUBTOTAL
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuarios Externos	
julio	28		10		4	133	175
agosto	36	0	6	1	12	125	180
septiembre	30	4	11	1	9	117	172
Total	527						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 7. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022, clasificadas según tipo de usuario.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

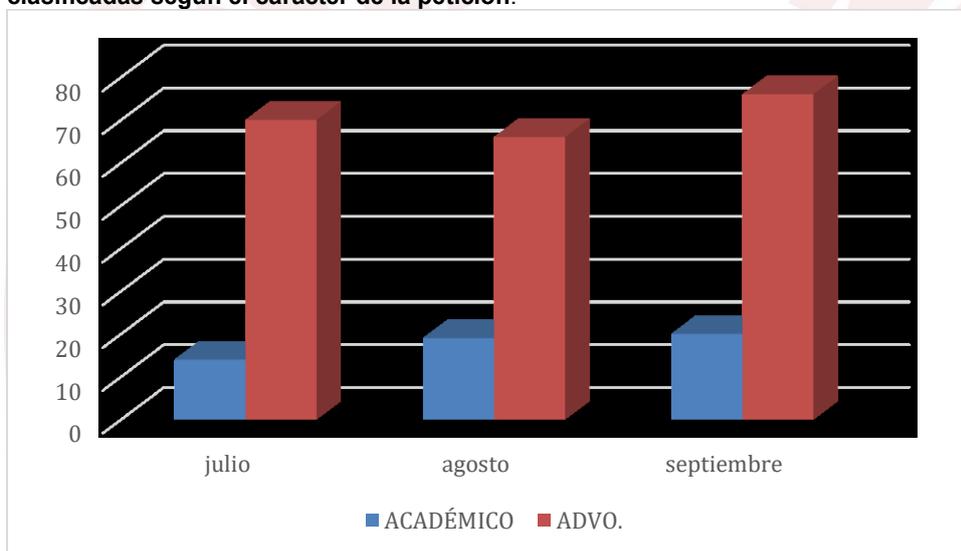


Tabla 9. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre 2022, clasificadas según carácter de la petición.

CARÁCTER DE LA SOLICITUD			
Mes reportado	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
julio	14	70	84
agosto	19	66	85
septiembre	20	76	96
Total	265		

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

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



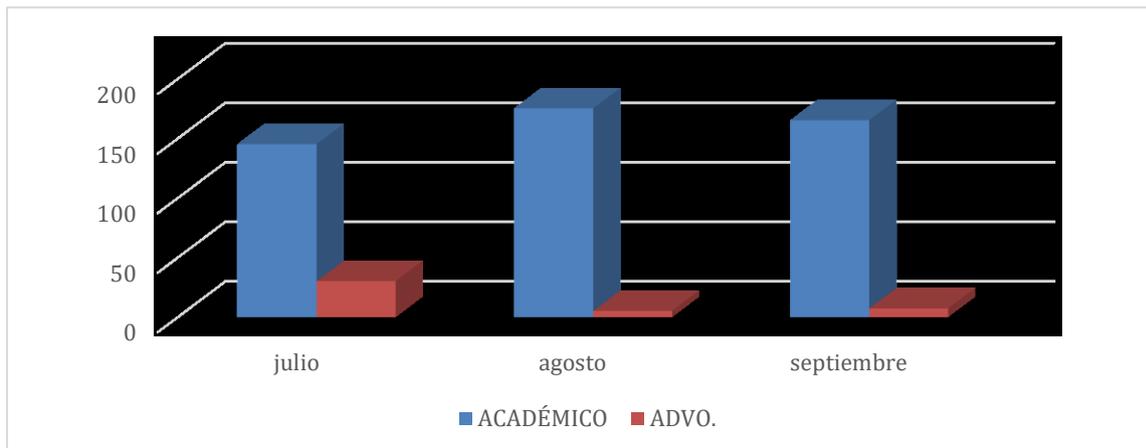
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Tabla 10. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022, según el carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
julio	145	30	175
agosto	175	5	180
septiembre	165	7	172
Total	527		

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

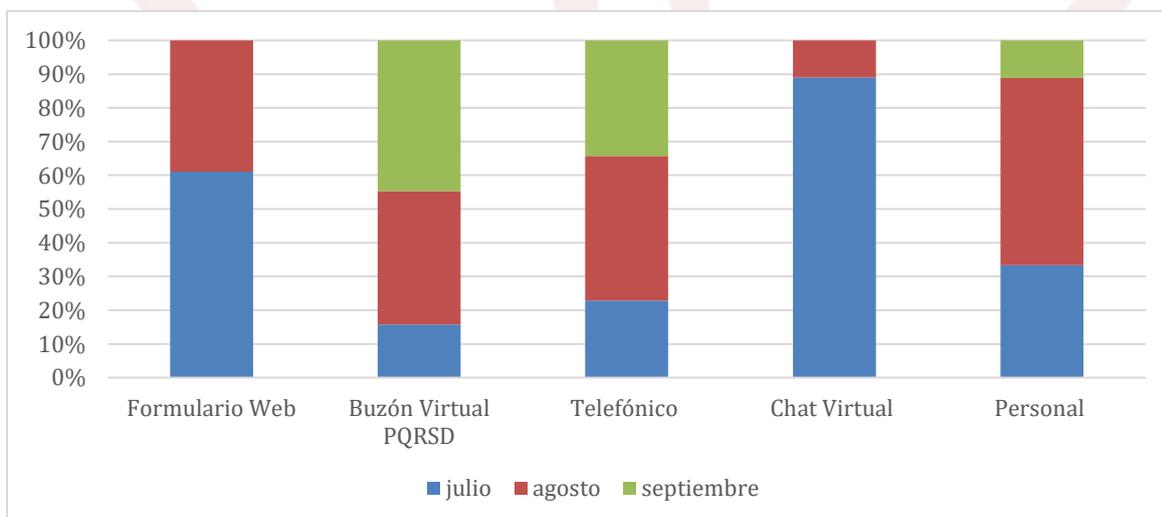
Tabla 11. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el tercer trimestre 2022, clasificadas según el medio utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Chat en línea	Personal	SUBTOTAL
julio	11	56	8	97	3	175
agosto	7	141	15	12	5	180
septiembre	0	159	12	0	1	172
Total	527					

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

El buzón virtual o correo electrónico y el chat en línea son los medios preferidos por los usuarios para hacer sus solicitudes de información e interponer sus PQRSD, frente a una notoria disminución de las solicitudes recibidas a través del formulario virtual.

Gráfica 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el tercer trimestre 2022, clasificadas según el medio utilizado.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

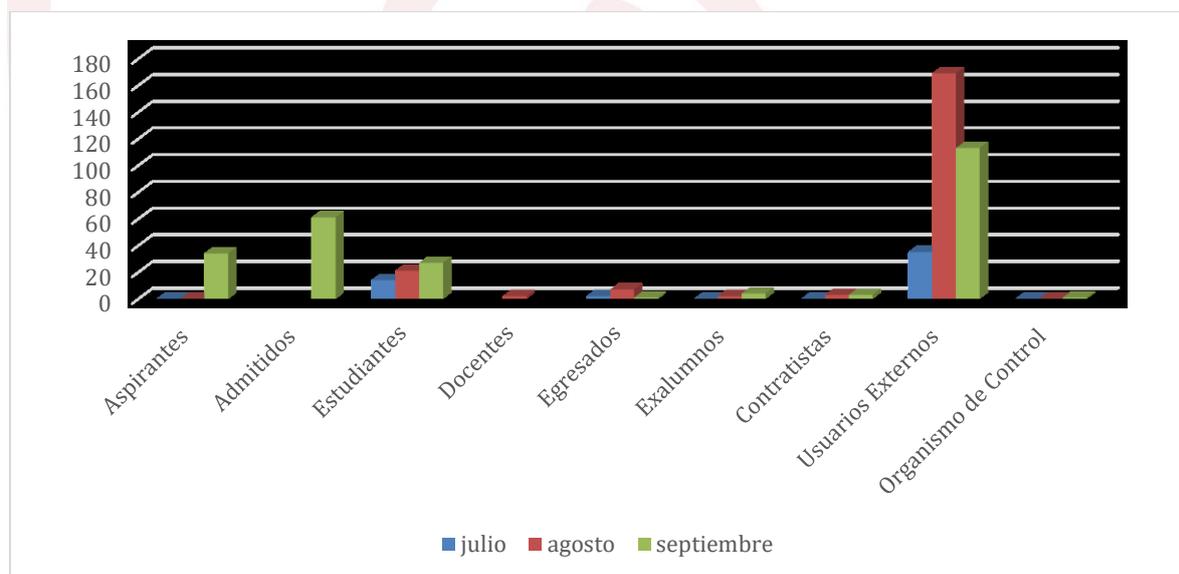


Tabla 12. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer trimestre 2022, clasificadas según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO								
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	Organismo de Control	Subtotal
julio	0	14		2	0	0	35	0	51
agosto	0	21	2	7	2	3	169	0	204
septiembre	34	27		1	4	3	113	1	244
Total	499								

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

Gráfica 11. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer trimestre 2022, clasificadas según el tipo de usuario.



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

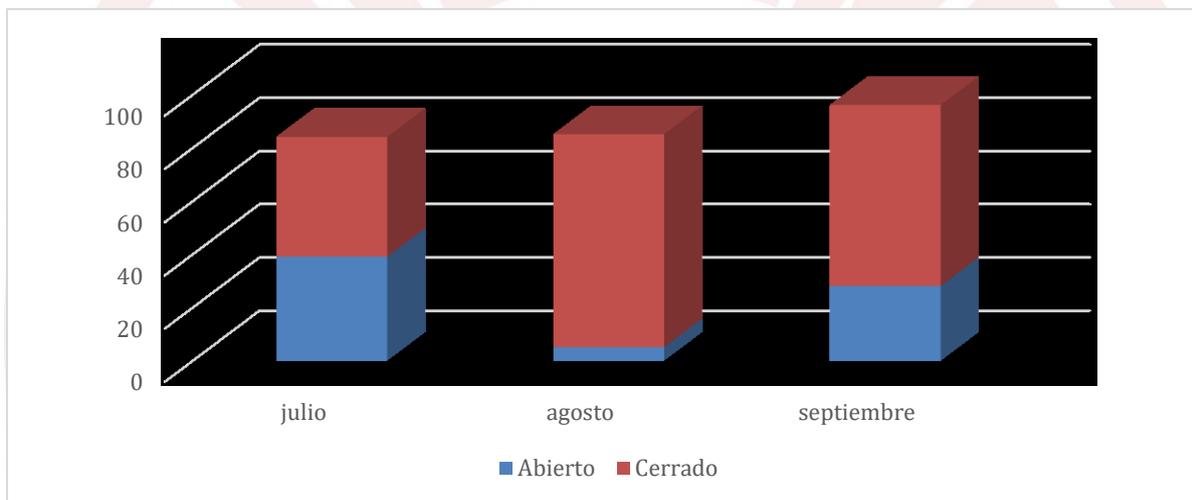


Tabla 13. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2022.

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	Abierto	Cerrado	Subtotal	A tiempo	Fuera de tiempo	Subtotal
julio	39	45	84	44	40	84
agosto	5	80	85	62	23	85
septiembre	28	68	96	33	63	96
Total	265			265		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – Ventanilla Única de Correspondencia

Gráfica 12. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2022



Nota. Debido a que el reporte se realiza con corte a 30 de cada mes, las PQRSD que se reciben durante la última semana quedan en estado “abiertas” pero dentro de los tiempos establecidos para la respuesta.

Tabla 14. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	Abierto	Cerrado	Subtotal	A tiempo	Fuera de tiempo	Subtotal
julio	11	164	175	161	14	175
agosto	4	176	180	172	8	180
septiembre	2	170	172	165	7	172
Total	527			527		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



Gráfica 13. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022

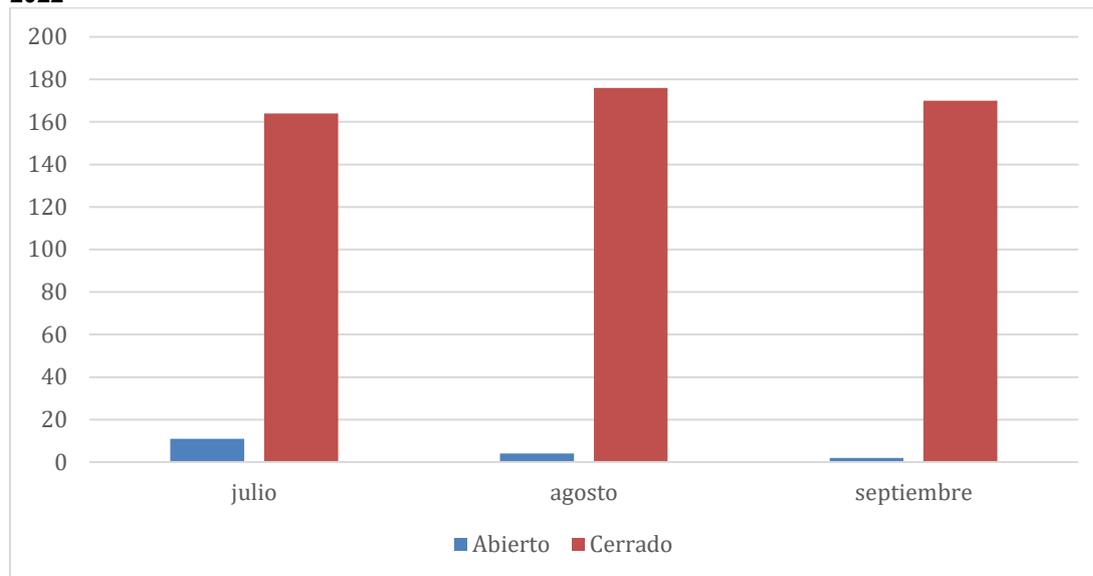


Tabla 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el tercer trimestre de 2022.

mes reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					Subtotal
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes reportado	
julio	31	8	3	5	37	84
agosto	43	11	5	8	18	85
septiembre	47	10	2	9	28	96
Total	265					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – Ventanilla Única de Correspondencia

Gráfica 14. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el tercer trimestre de 2022.

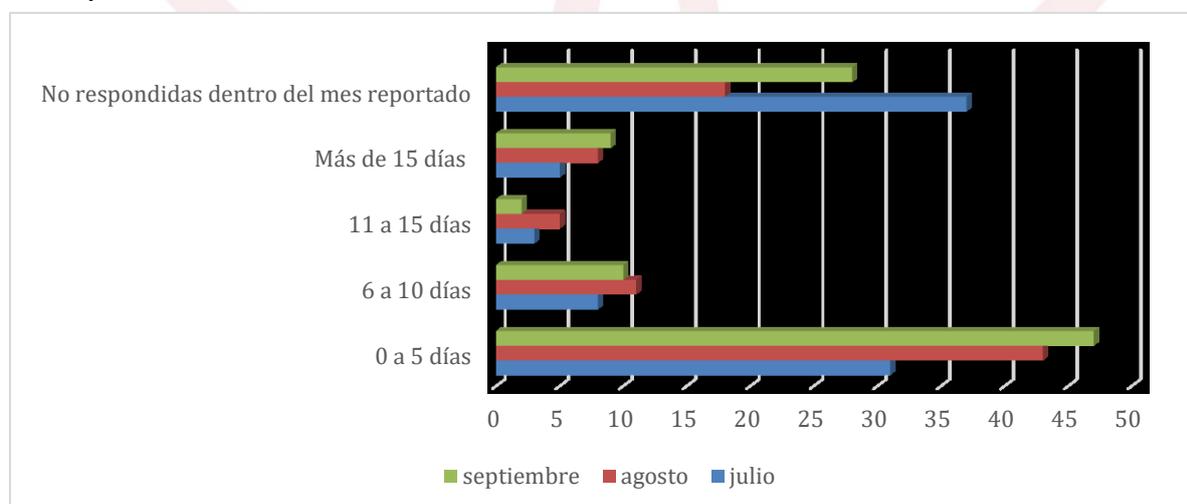
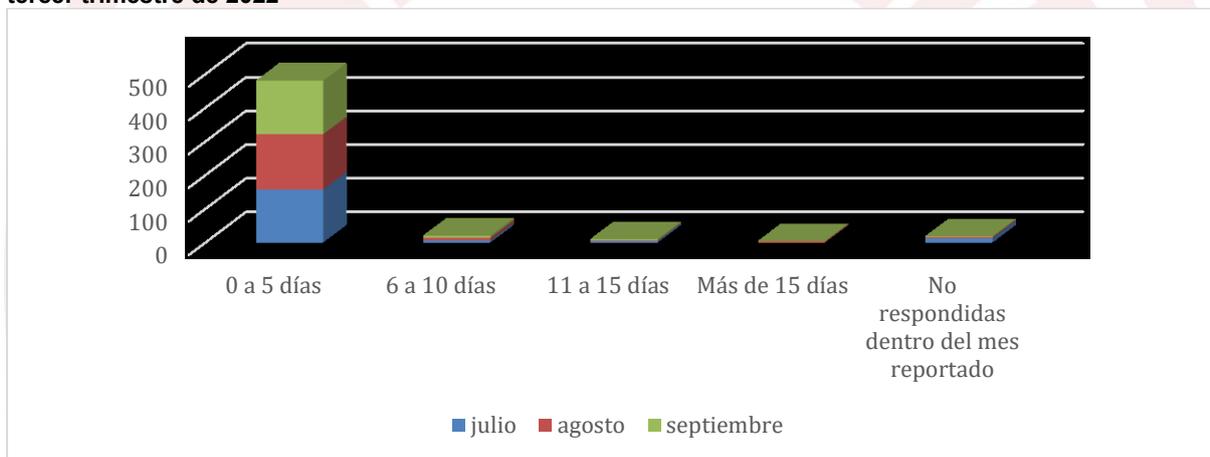


Tabla 16. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022.

mes reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes reportado	Subtotal
julio	156	5	3		11	175
agosto	164	8	2	2	4	180
septiembre	159	6	4	1	2	172
Total	527					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Gráfica 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2022



Durante el período reportado se observa que el 90.89% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona fueron resueltas dentro de los términos establecidos, así mismo el tiempo promedio de respuesta estuvo dentro de los rangos de 0 a 5 días; además se observa una notable disminución de las PQRSD cerradas fuera de tiempo (17), frente a las PQRSD respondidas fuera de tiempo (64) en el segundo trimestre.

De igual forma, la Oficina de Admisiones y la Oficina de Sistemas, en su orden, siguen siendo las dependencias con mayor demanda de información y PQRs, así mismo, las quejas presentadas sobre el Centro de Idiomas son recurrentes y se repiten en cada trimestre analizado.



Tabla 17. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona, según la dependencia

DEPENDENCIA	julio	agosto	septiembre
Admisiones	116	138	136
Centro de Idiomas	16	11	9
Vicerrectoría de Recursos	9		
Contaduría Pública	0	1	2
Secretaría General	0	1	4
Facultad CARN	1	0	0
Facultad C.Salud	0	2	1
Tesorería	6	2	1
Jurídica	0	1	0
Bienestar Universitario	1	0	0
Oficina de Sistemas	0	10	0
Ing. Sistemas	1	0	0
Economía	0	1	0
Esp. Gestión de Proyectos	2	1	0
M. Educación	1	1	0
Coord. Posgrados	0	1	0
Esp. Gestión Ambiental	1	1	0
Esp. Prod. Agrícola Tropical Sostenible	1	0	0
Esp. Salud Familiar	1	1	1
Bienestar Universitario	0	1	0
Esp. SST	1	1	2
M. Estudios Desarrollo Local	0	1	0
Vicerrectoría Académica	0	1	0
Consejo Académico	0	1	0
Enfermería	0	1	0
Esp. Admón. En Salud	0	1	0
M.V.Z.	0	1	1
Servicios Administrativos	0	1	
Of. Sistemas	0	10	4
Ayudas Educativas	0	0	1
Biblioteca	0	0	2
Coord. Posgrados	0	0	1
Esp. Admón. En Salud	0	0	1
Esp. Finanzas	0	0	1
Internacionalización	0	0	1
Planeación	0	0	1
Servicios Generales	0	0	1

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio



Tabla 18/. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio, según la dependencia

DEPENDENCIA	julio	agosto	septiembre
Admisiones	30	150	187
Centro de Idiomas	8	7	8
Vicerrectoría de Recursos	3	2	0
Proyección Social	3	0	5
Servicios Generales	2	0	0
Facultad CHyE	1	1	1
Admón. de Empresas	1	2	2
Facultad C.Económicas	1	1	1
Contaduría Pública	1	1	0
Mercadeo	1	1	0
Secretaría General	0	7	6
Matemáticas y Física	0	1	0
Vicerrectoría Académica	0	6	4
Facultad CARN	0	1	3
Facultad C.Salud	0	2	1
Contabilidad	0	1	0
Tesorería	0	1	5
Jurídica	0	5	0
Bienestar Universitario	0	1	1
Control Interno Disciplinario	0	1	0
Mercadeo	0	1	1
M. Epidemiología	0	1	0
Facultad CBei	0	1	0
Oficina de Sistemas	0	0	5
M. Gestión Ambiental S.	0	0	1
Ing. De Sistemas	0	0	2
Economía	0	0	4
Internacionalización	0	0	2
Esp. Gestión de Proyectos	0	0	1
Rectoría	0	0	1
M. Educación	0	0	1
Coord. Posgrados	0	0	2
Ing. Agronómica	0	0	1

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio



6.2 Quejas presentadas durante el tercer trimestre de 2022. Durante el período reportado se recibieron 17 quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación, por su recurrencia dentro del período reportado y su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

- ✓ **Quejas relacionadas con el servicio de las rutas de transporte. Estas quejas son reiterativas de quejas presentadas en el informe del segundo trimestre.**
- ✓ **Quejas por demoras en respuesta a trámites de expedición de constancias por parte de la Oficina de Admisiones. Estas quejas son reiterativas de quejas presentadas en el informe del segundo trimestre.**
- ✓ **Quejas sobre demoras en el trámite de devolución de dinero en el Centro de Idiomas.**
- ✓ **Quejas sobre el mal estado de la infraestructura física de la sala de consulta de la Biblioteca y de la sala de sistemas del campus San Antonio, así:**
 - “...

7. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Quejas por falta de comunicación con el Centro de Idiomas
- Quejas por la mala atención al usuario en el Centro de idiomas.
- Demoras en el trámite de expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos.

8. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Con el fin de equilibrar las cargas al personal de apoyo, a partir del mes de agosto de 2022 se redistribuyeron las actividades de recepción y trámite de las PQRSD, por lo que se centralizó en el PIAC San Antonio, la atención del chat en línea, y en el PIAC Barcelona se centralizó la atención de las PQRSD recibidas a través del formulario web.

Desde el mes de abril se actualizó el aplicativo para el recibo, registro y trámite de las PQRSD con los siguientes ajustes:

- Se ajustó la estructura del formulario en el tipo de documento del usuario, se incluyeron otros como: tarjeta de identidad y cédula de extranjería.
- Se ajustaron los tiempos de respuesta según el tipo de Petición así, de conformidad con los términos para resolver señalados en la **Ley 1437 de 2011**.
- Se ajustó el número consecutivo de radicación el cual ahora consta de diez dígitos el cual se construye de la siguiente manera: primero el año seguido de seis dígitos iniciando cada año con el 000001, por ejemplo para la primera PQRSD del año 2022 el No. de radicado quedaría de la siguiente manera: **2022000001**.



- Se ampliaron las opciones de los canales de recibo de las PQRSD como: teléfono, correo electrónico, y las que se reciban de manera personal en la ventanilla del PIAC, las cuales llevarán el consecutivo correspondiente (es un único consecutivo independientemente del canal utilizado).
- El aplicativo ahora permite Incluir los datos del usuario para las PQRSD que lleguen por otros canales, igual que los datos que se registran a través del formulario.

9. 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 y de la respuesta oportuna.

10. 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.

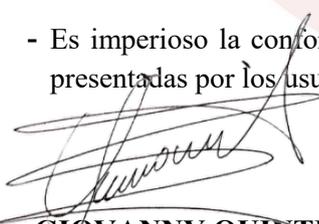
-Las oficinas con más peticiones asignadas son: la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, la Oficina de Sistemas y la Tesorería.

- 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.

- Algunas dependencias como: las secretarías académicas de facultad, la Vicerrectoría Académica y el Consejo Académico, reciben directamente las comunicaciones electrónicas y no se ajustan al procedimiento establecido, por lo tanto no es posible realizar trazabilidad por cuanto son comunicaciones que no ingresan al sistema de correspondencia, contraviniendo el principio de Ventanilla Única de Correspondencia, razón por la cual no es posible conocer tiempos de respuesta, entre otros aspectos que afectan directamente al peticionario.

- Es imperioso la conformación del grupo institucional que analice y haga seguimiento a las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de evidenciar la mejora continua que demanda el proceso.


GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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