



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

Cuarto trimestre de 2022



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**



SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, febrero de 2023

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 1 de octubre y el 30 de diciembre 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 cuarto 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 en la sede Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente.

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 (oficina de quejas, sugerencias y reclamos).**
- **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.
- **Ley 2207 de 2022 del 17 de mayo del 2022,** por la cual se derogaron los artículos 5 y 6 del decreto legislativo 491 de 2020.
- Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia.
- **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 PQRSD

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.
- **Buzones de sugerencias**: ubicados en el primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio respectivamente.
- **Horario de atención**. 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 200, 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** 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, los 7 días de la semana.
- **MAIL**: quejasyreclamos@unillanos.edu.co. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas, 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.

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 de comunicación escrita recibida 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 Única Virtual de correspondencia (no presencial)	Radicación de comunicación recibida 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 atendido de manera centralizada desde el PIAC de Barcelona	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. 201	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, atendido de manera centralizada desde el PIAC San Antonio.	https://acortar.link/KaL7hq 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 de Correspondencia, de conformidad con el procedimiento para comunicaciones oficiales recibidas.

4. TÉRMINOS DE RESPUESTA



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSO – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1° DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

Con el fin de prestar un mejor servicio, desde el mes de agosto de 2022 se realizó una redistribución de las actividades de recepción y trámite de las PQRSO que se reciben a través de los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, así:

➤ PIAC del Campus Barcelona:

- En este puesto se centralizó la atención y trámite de las PQRSO que se reciben a través del formulario web y del correo electrónico (buzón virtual), además, se atienden PQRSO que se reciben a través del conmutador de este campus.

➤ PIAC del Campus San Antonio:

- En este puesto se centralizó la atención y trámite de las PQRSO que se reciben a través del chat institucional, además se atienden PQRSO que se reciben a través del conmutador de este campus.

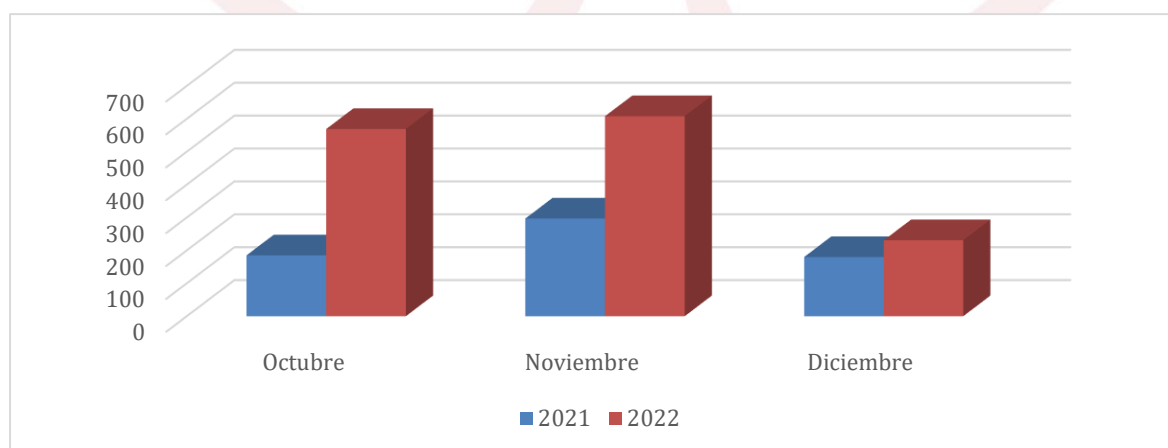
Durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2022 se recibieron y gestionaron un total de **1408 PQRSO**, distribuidas así: **571** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **233** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **604** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 2. Comparativo de las PQRSO recibidas durante el cuarto trimestre 2021 Vs. 2022

	CANAL DE RECEPCIÓN											
	formulario web		buzón virtual (e- mail PQRSO)		Teléfono PIAC		chat en línea		ventanilla única de correspondencia		Atención Presencial en PIAC	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Octubre	7	23	66	119	7	40	38	257	67	107	0	23
Noviembre	1	6	68	187	41	84	59	218	118	99	10	14
Diciembre	8	8	42	115	8	38	44	39	68	27	10	4
Total	16	37	176	421	56	162	141	514	253	233	20	41

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

Gráfica 1. Comparativo de las PQRSO recibidas durante el cuarto trimestre de 2021 Vs las recibidas durante el cuarto trimestre de 2022.





Al igual que en los períodos anteriores, se observa un considerable incremento de las PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del año 2022 frente al número de PQRSD recibidas en el mismo período del año 2021, lo cual pudo ocurrir debido a que desde el mes de abril del año 2022 se habilitó nuevamente el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC del campus San Antonio, y desde el mes agosto se centralizó en este punto la atención del chat institucional.

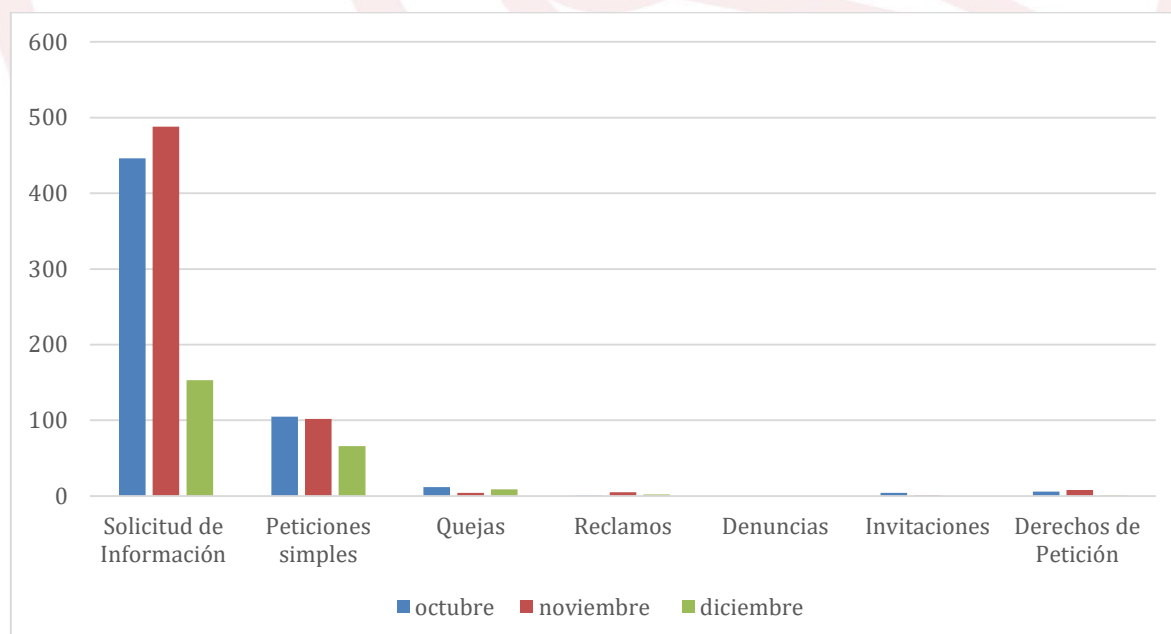
6.1 Requerimientos recibidos.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de Información	446	78	488	80	153	66
Peticiones simples	105	18	102	16	66	28
Quejas	12	2	4	1	9	3
Reclamos	1	0	5	1	2	1
Denuncias	0	0	0	0	0	0
Invitaciones	4	0	1	0	0	0
Derechos de Petición	6	1	8	1	1	0
TOTAL	570	99%	608	99%	230	99%

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

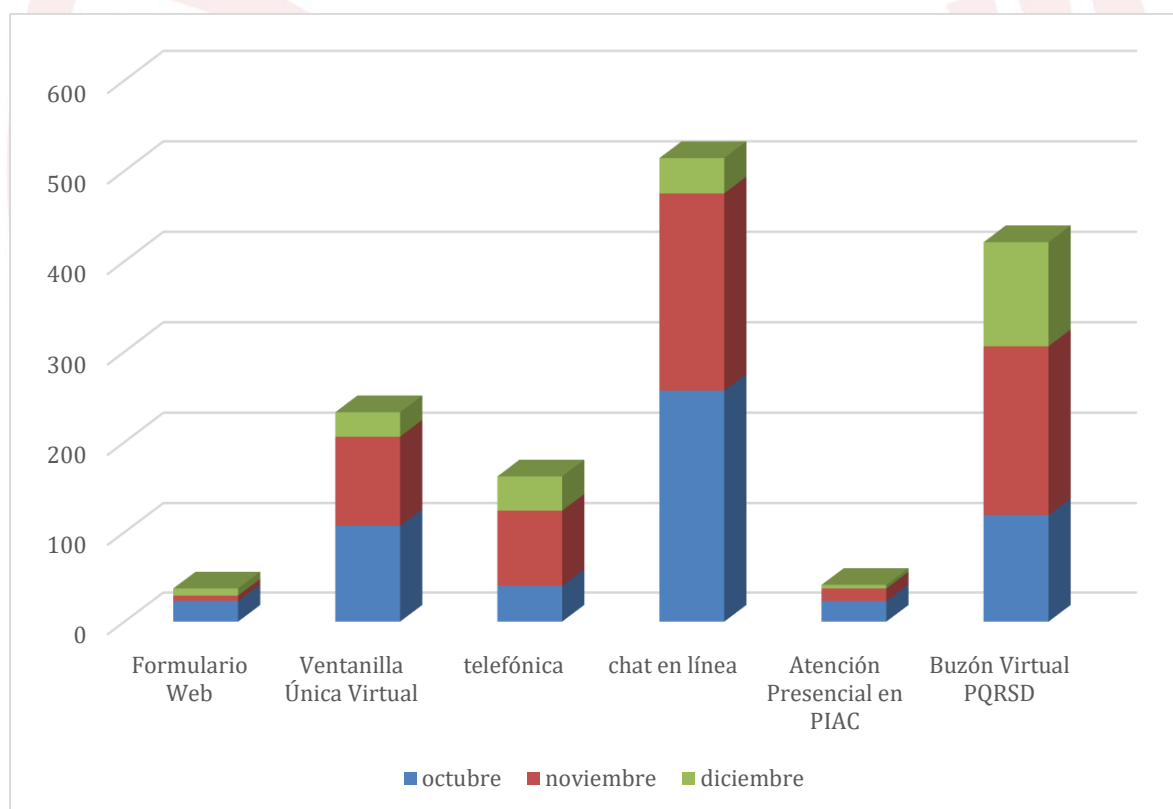


Tabla 4. PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2022, según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Ventanilla Única de Correspondencia	atención telefónica en PIAC	chat en línea	Atención Presencial en PIAC	Buzón Virtual PQRSD (e-mail)	SUBTOTAL	
							CANTIDAD	%
octubre	23	107	40	257	23	119	569	54
noviembre	6	99	84	218	14	187	608	22
diciembre	8	27	38	39	4	115	231	24
Subtotal	37	233	162	514	41	421	1408	100

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

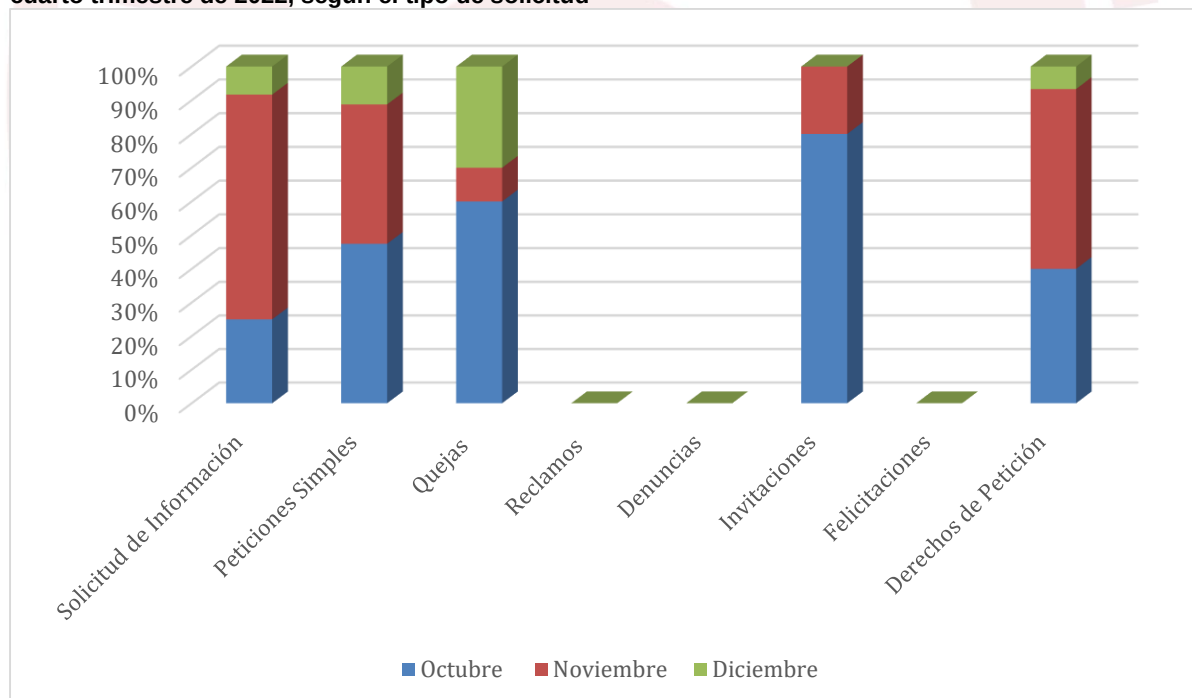


Tabla 5. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	TIPO DE SOLICITUD								
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitaciones	Felicitaciones	Derechos de Petición	SUBTOTAL
Octubre	3	93	6	0	0	4	0	6	107
Noviembre	8	81	1	0	0	1	0	8	99
Diciembre	1	22	3	0	0	0	0	1	27
Subtotal	12	196	10	0	0	5	0	15	233
TOTAL	233								

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto 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 Correspondencia, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01.

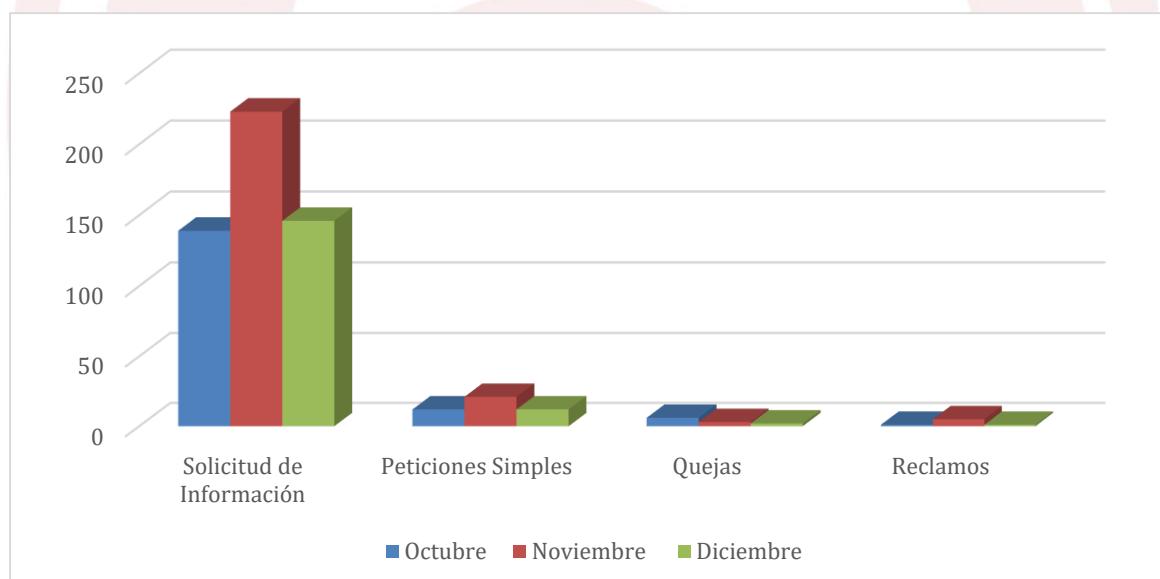


Tabla 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	Tipo de solicitud				
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	SUBTOTAL
Octubre	139	12	6	1	158
Noviembre	223	21	3	5	252
Diciembre	146	12	2	1	161
SUBTOTAL	508	45	11	7	571
TOTAL	571				

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 cuarto trimestre de 2022.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

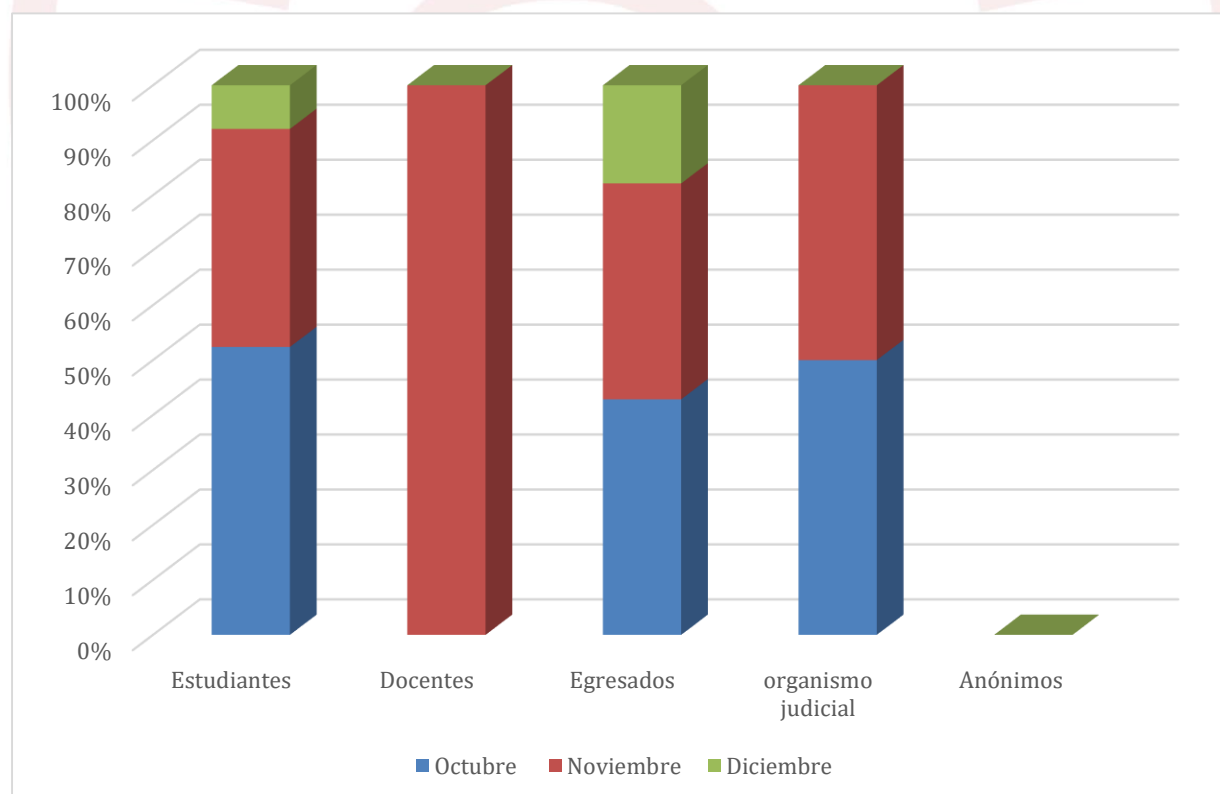


Tabla 7 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2022, según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO								
	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuarios Externos	Administrativos	organismo de control	organismo judicial	Anónimos	SUBTOTAL
Octubre	33	0	12	56	0	5	1	0	107
Noviembre	25	1	11	51	5	5	1	0	99
Diciembre	5	0	5	15	0	2	0	0	27
Subtotal	63	1	28	122	5	12	2	0	233
TOTAL	233								

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, durante el cuarto trimestre de 2022



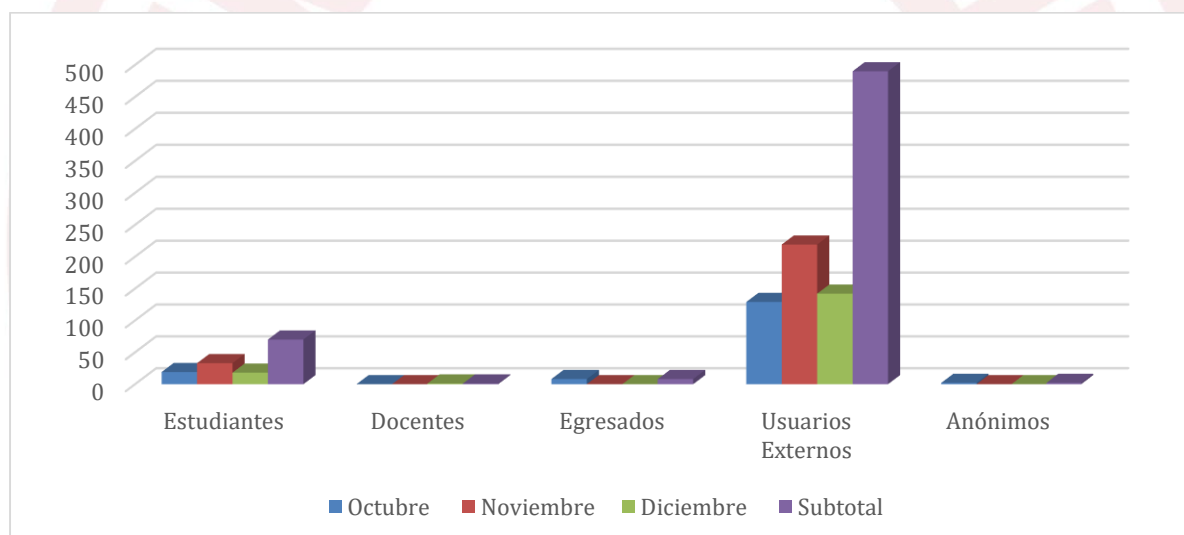
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

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

TIPO DE USUARIO						
Mes reportado	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuarios Externos	Anónimos	SUBTOTAL
Octubre	19	0	8	129	2	158
Noviembre	33	0	0	219	0	252
Diciembre	18	1	0	142	0	161
Subtotal	70	1	8	490	2	571
Total	571					

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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



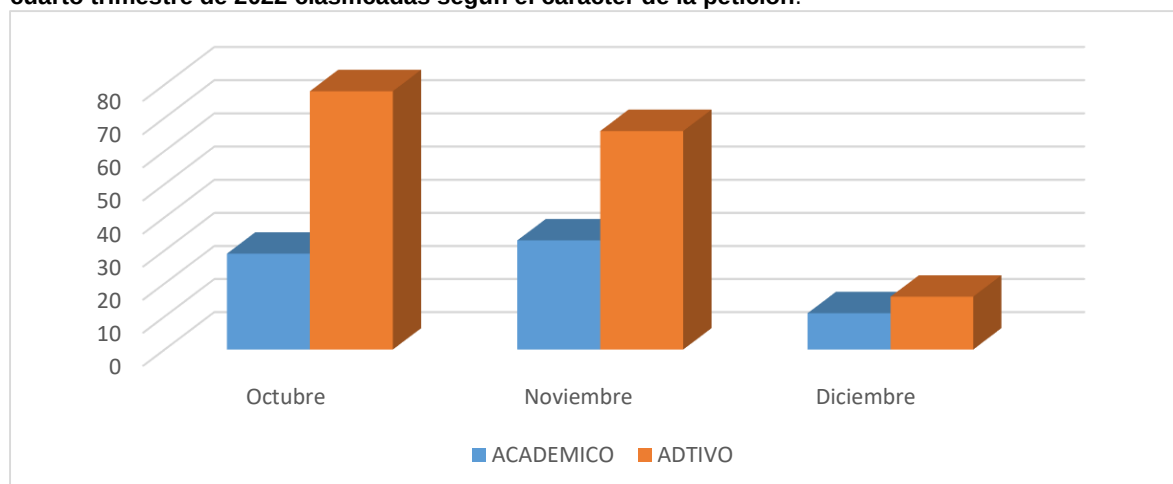
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADEMICO	ADTIVO	SUBTOTAL
Octubre	29	78	107
Noviembre	33	66	99
Diciembre	11	16	27
Subtotal	73	160	233
Total	233		

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, durante el cuarto trimestre de 2022 clasificadas según el carácter de la petición.



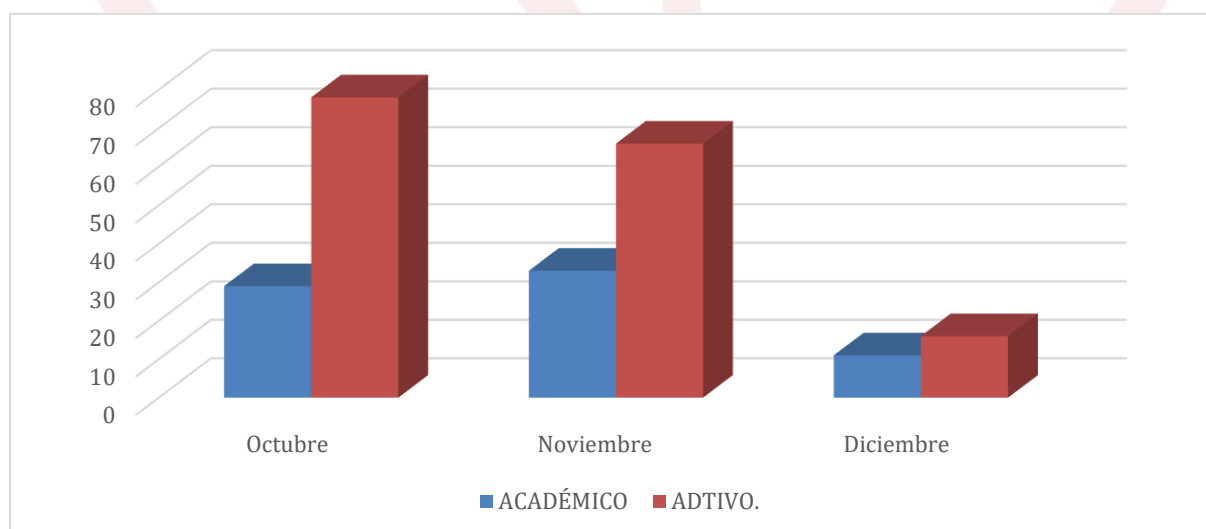
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

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

Mes reportado	ACADÉMICO	ADTIVO.	SUBTOTAL
Octubre	29	78	107
Noviembre	33	66	99
Diciembre	11	16	27
Subtotal	73	160	233
Total	233		

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

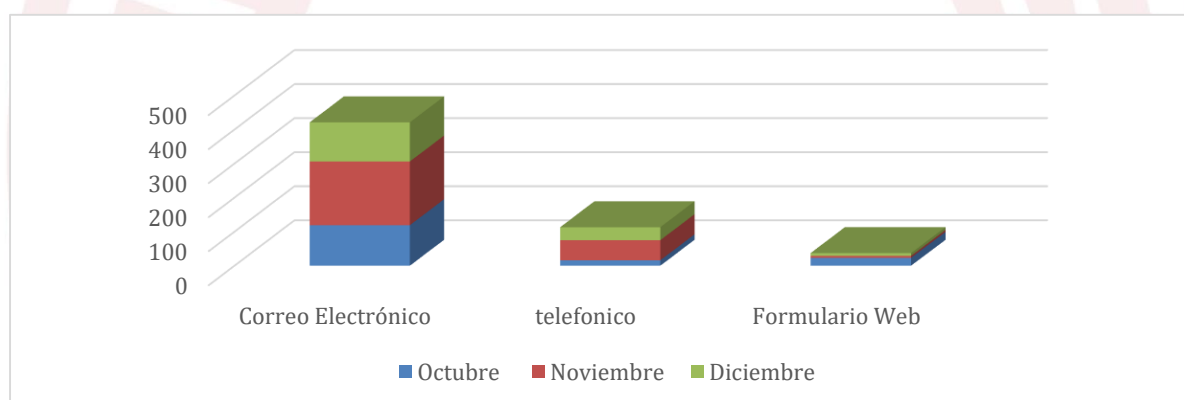
Tabla 11. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre 2022, clasificadas según el medio utilizado

Mes reportado	Canal utilizado			
	Correo Electrónico	telefonico	Formulario Web	Subtotal
Octubre	119	16	23	158
Noviembre	187	59	6	252
Diciembre	115	38	8	161
Subtotal	421	113	37	571
Total	571			

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 web.

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



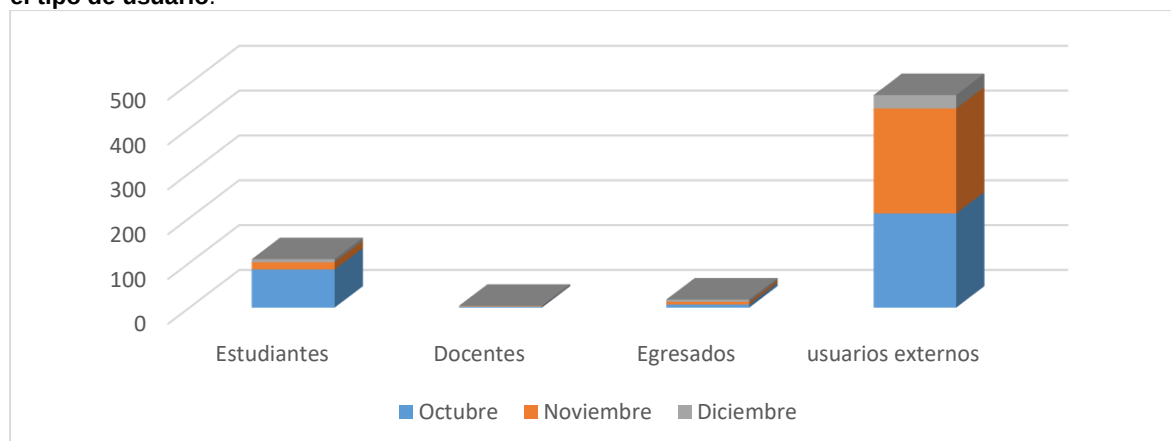
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	TIPO DE USUARIO				Subtotal
	Estudiantes	Docentes	Egresados	usuarios externos	
Octubre	85	2	7	210	304
Noviembre	16	1	6	234	257
Diciembre	7	1	5	30	43
Subtotal	108	4	18	474	604
Total	604				

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

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



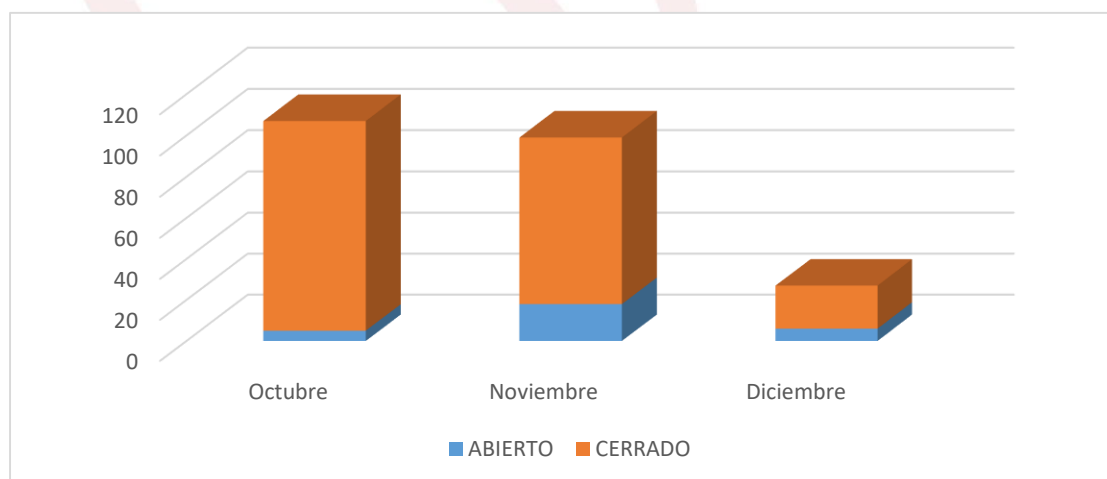
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	5	102	107
Noviembre	18	81	99
Diciembre	6	21	27
Subtotal	29	204	233
Total	233		

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 cuarto trimestre de 2022



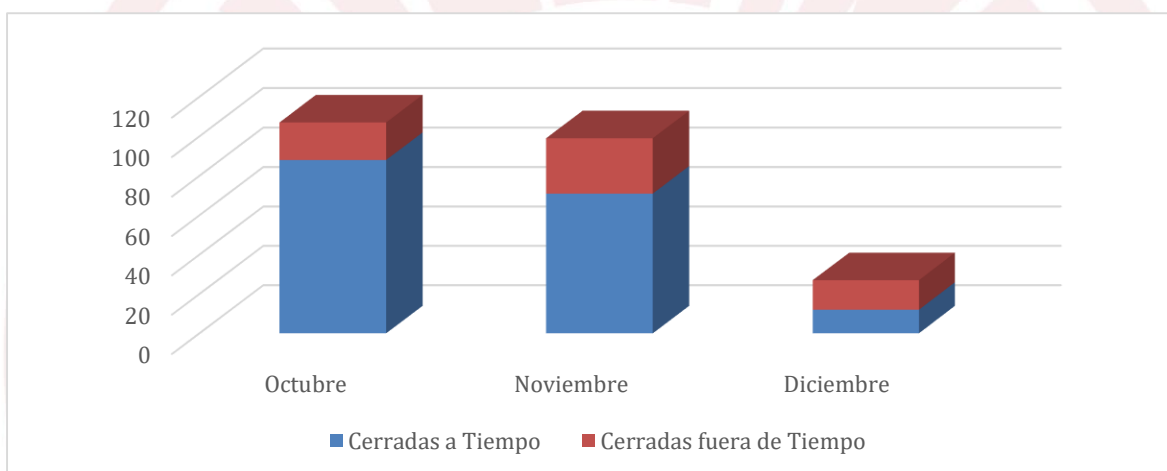
Nota. Debido a que el reporte se realiza con corte a 30 de cada mes, las PQRSD que se reciben durante la última semana quedan en estado “abiertas” pero dentro de los tiempos establecidos para la respuesta. Así mismo, debido a las vacaciones colectivas de fin de año, las actividades se suspendieron desde el 18 de diciembre de 2022.

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

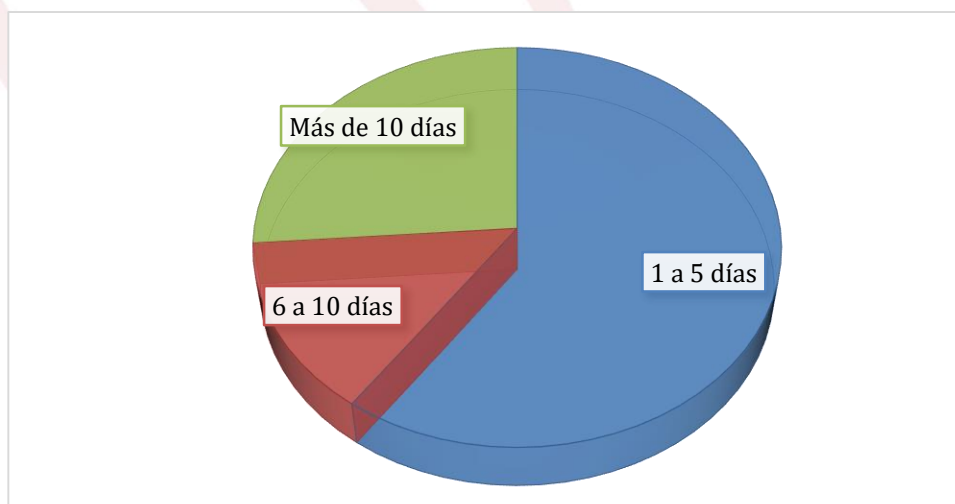
Mes reportado	CERRADAS			TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA		
	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	Subtotal	1 a 5 días	6 a 10 días	Más de 10 días
Octubre	88	19	107	64	15	28
Noviembre	71	28	99	57	15	27
Diciembre	12	15	27	7	5	15
Total	233					

Fuente: BD Correspondencia Externa Recibida - Ventanilla Única de Correspondencia

Gráfica 13. Comparativo de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2022, respondidas en los tiempos establecidos, frente a aquellas que excedieron el tiempo límite de respuesta.



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



Durante el período reportado el 84% de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, fueron resueltas dentro de los términos establecidos (entre 1 y 10 días) y el 54% fueron respondidas dentro de los rangos de 0 a 5 días.

Gráfica 15. Tiempo promedio de respuesta de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, distribuidas por mes, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022

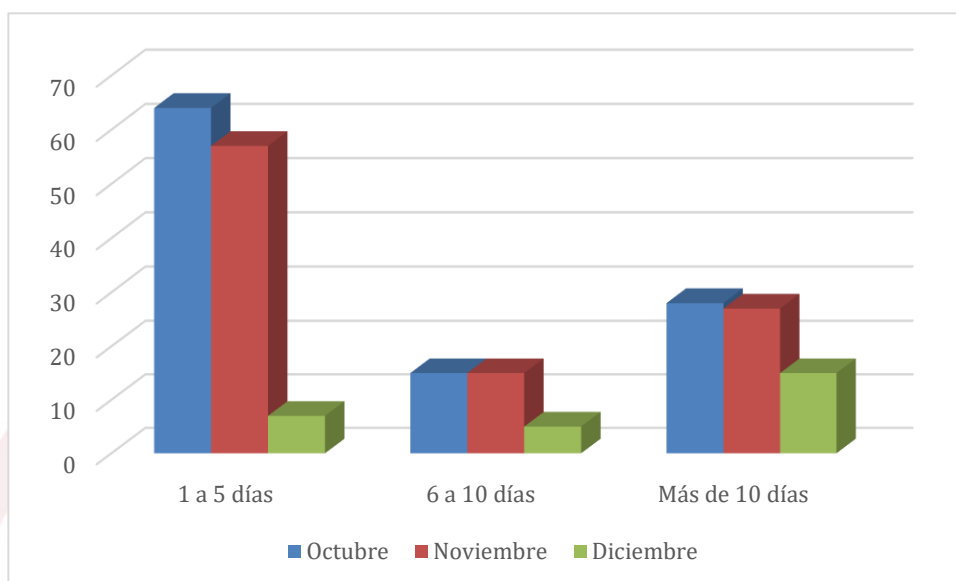


Tabla 15. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2022

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	6	145	151
Noviembre	57	198	255
Diciembre	43	122	165
Subtotal	106	465	571
Total	571		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Gráfica 16. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2022

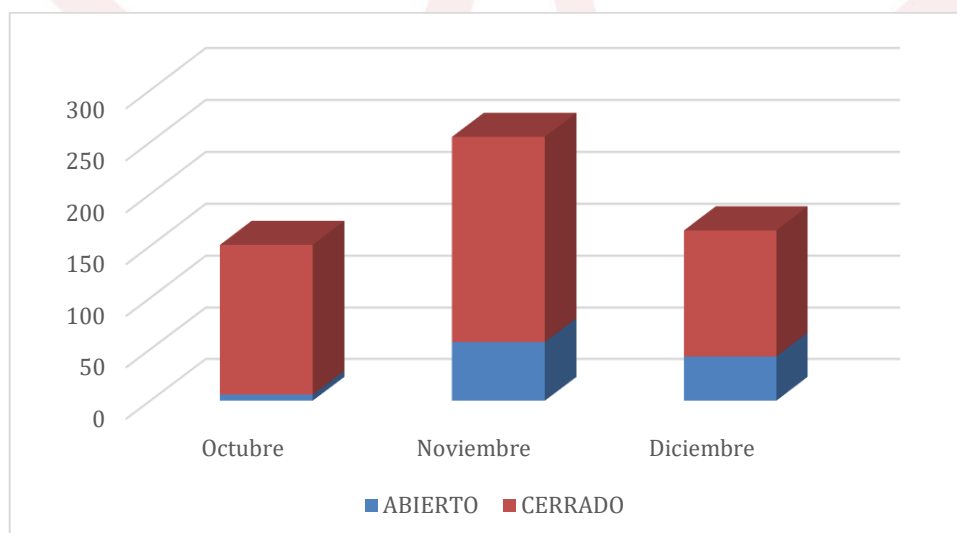


Tabla 16. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2022.

Mes reportado	1 a 5 días	6 a 10 días	Más de 10 días
Octubre	98	17	43
Noviembre	170	45	20
Diciembre	84	85	9
Total	571		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Gráfica 17. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2022.



Durante el período reportado el 61.6% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona fueron resueltas dentro de los términos establecidos, y el 87.3% fueron respondidas dentro de los rangos de 0 a 5 días.

Nota: Las solicitudes de información que se reciben a través del PIAC San Antonio se resuelven en tiempo real dado que se realizan vía telefónica y a través del chat en línea, por lo tanto todas se reportan como “cerradas”.

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. Distribución de las PQRSD recibidas por la Ventanilla Única, durante el cuarto trimestre de 2022

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR VENTANILLA ÚNICA			
DEPENDENCIA	Octubre	Noviembre	Diciembre
Admisiones	25	8	1
Acreditación		1	
Bienestar Universitario	0	3	
Centro de Idiomas	4	1	1
Consejo Académico	6	4	
Control Interno Disciplinario	0		2
Contabilidad	0	1	1
Jurídica	7	12	3
Proyección Social	0		1
Rectoría	2	6	0
Servicios Administrativos	3	1	3
Secretaría General	24	17	9
Tesorería	1		2
Vicerrectoría de Recursos	3	3	3
Facultad CARN	1	1	3
Facultad CBel	3	3	1
Facultad CHyE	4	3	1
Facultad C.Salud	1	1	0
Facultad C.Económicas	0	4	1
Contaduría Pública	1	3	1
Economía	2	0	0
Enfermería	7	5	3
Ing. Agroindustrial	1	1	0
Ing.. Agronómica	0	0	2
Ing.sistemas	1	1	0
Ing. Electrónica	2	0	0
Admon de Empresas	1	1	1
Lic.Educación Infantil	1	3	0
Biología	3	0	0
Regencia en Farmacia	1	0	0
Vicerrecursos	0	3	3
Laboratorio de Suelos	1	0	0
Subtotal	105	86	42
Total	233		

Tabla 18. Distribución de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona, durante el cuarto trimestre de 2022.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR PIAC - BARCELONA			
DEPENDENCIA	CANTIDAD Octubre	Cantidad Noviembre	Cantidad Diciembre
Admisiones	111	182	97
Centro de Idiomas	4	6	3
Contabilidad	1	1	
Esp. Salud Familiar	2	2	
Jurídica	2		
Sistemas	2		
Vicerrectoría Académica	1		
Vicerrectoría de Recursos	2		
Educación Infantil		2	
Enfermería		2	
Esp. Admón. En Salud		1	
Esp. Epidemiología		2	
Esp. Ing. De Software		1	
Esp. Instrumentación y Control		1	1
Esp. SST		3	
Facultad C.Salud		4	
Facultad CARN		1	
Ing. Agroindustrial		1	
Internacionalización			1
M. Educación			1
M. Gestión Ambiental S.			1
Secretaría General			5
Servicios Generales			1
Sistemas			6
Vicerrectoría Académica			3
Comunicaciones			3
Facultad CHyE			1
Secretaría General			2
Sistemas			18
Tesorería			1
Vicerrectoría Académica			1
Bienestar Universitario			1
TOTAL	125	209	146

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

6.2 Quejas presentadas durante el cuarto trimestre de 2022. Durante el período reportado se recibieron 11 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.

- Queja por la inseguridad y riesgos a los peatones y a los vehículos que causan los buses que hacen el recorrido a los estudiantes de la Universidad, en la zona del parque los estudiantes y por la cuadra del semáforo del restaurante la báscula.
- Quejas contra el jefe de Bienestar por la supervisión del contrato de suministro de alimentación No.0538 de 2022.
- Queja recurrente por dificultades que tienen los estudiantes para inscribir su pensum en las fechas que la institución tiene para hacer ese proceso, debido a fallas en el sistema.
- Inconformidad en el servicio de internet en la sede de Posgrados antiguo INAT. La cual por parte de la oficina pertinente no se soluciona de manera eficaz, afectando el buen desarrollo académico administrativo de las oficinas que funcionan en esa área.

7. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Demoras en el trámite de expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos.
- Quejas por el funcionamiento del Centro de Idiomas.

8. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2022.

8.1. Actualización del aplicativo de PQRSD.

Con el apoyo de la Oficina de Sistemas, desde el mes de abril se inició la actualización del aplicativo para el recibo, registro y trámite de las PQRSD y se realizaron 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 y 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 2023 el número de Radicado de la PQRSD quedaría de la siguiente manera: **2023000001**.
- 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.

Nota: Al culminar la vigencia 2022 la actualización del aplicativo aún ´se encuentra en proceso, dado que se depende de la disponibilidad de tiempo del personal de la Oficina de Sistemas.

8.2. Distribución de actividades de recibo y trámite de las PQRSD en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.

Con el fin de equilibrar las cargas al personal de apoyo y agilizar los tiempos de atención, 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.

8.3. Implementación de la Encuesta de Percepción sobre la Atención al usuario en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.

Con el fin de evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Universidad, a partir del año 2022 se implementó la “Encuesta de percepción” que es enviada al correo registrado por el usuario, una vez radique su requerimiento.

8.4. Rediseño del micrositio web “Atención y Servicios a la Ciudadanía”.

Con el fin de dinamizar la presentación de la información relacionada con las PQRSD y Atención al Ciudadano en la Universidad, y conforme a las exigencias de la normatividad vigente, en el mes de diciembre de 2022 se terminó la actualización del espacio web “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, el cual era un documento plano y sin ningún diseño que hiciese agradable su lectura, además se agregaron otros “botones” con la información correspondiente, el cual se puede consultar en el link <https://n9.cl/mc5dn..> como se muestra a continuación:



8.5. Creación del Grupo de Racionalización de Trámites y Atención al Ciudadano.

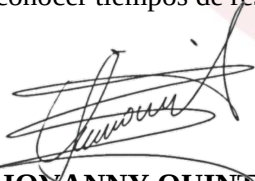
Mediante la Resolución Rectoral No. 2181 de 2022, expedida el 15 de noviembre de 2022, se formalizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que asumirá entre otros, el liderazgo de la estrategia de racionalización de trámites y el impulso a la política de Servicio al Ciudadano, lo cual involucra la evaluación de los informes de PQRSD y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios, para establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

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 y se refleja como “no contestada” o “respondida fuera de tiempo”.
- 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 y la Oficina de Sistemas.
- Durante el período reportado no se recibió ninguna queja relacionada con la habilitación del PIN 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.
- Persiste la práctica indebida en algunas dependencias como: las secretarías académicas de facultad, la Vicerrectoría Académica y el Consejo Académico, de recibir directamente las comunicaciones electrónicas, desconociendo con ello el procedimiento establecido, por lo tanto no es posible realizar el registro y la trazabilidad de PQRSD por cuanto son comunicaciones que no ingresan al sistema de correspondencia, contraviniendo el principio de Ventanilla Única de Correspondencia, razón por la cual se presenta un sub-registro en las estadísticas presentadas en este informe, además no es posible conocer tiempos de respuesta, entre otros aspectos que afectan directamente al peticionario.



GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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



Martha Soraya González Vargas
