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

Primer trimestre de 2023

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®

SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano

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 PQRSD (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 2 de enero y el 31 de marzo de 2023.

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 2023, recibidas 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 ciudanía 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 formulario web, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador, de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co y las atendidas de manera presencial 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 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, con

- **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 1130 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 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 electrónicode radicación Web	http:// pqr.unillanos.edu.co /pqr.php	El portal y los correos electrónicos, seencuentran 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, seencuentran 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, seencuentran 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.
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 /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 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, siguiendo el procedimiento para comunicaciones oficiales recibidas y conforme se señala en la Ley 1755 de 2015.

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.

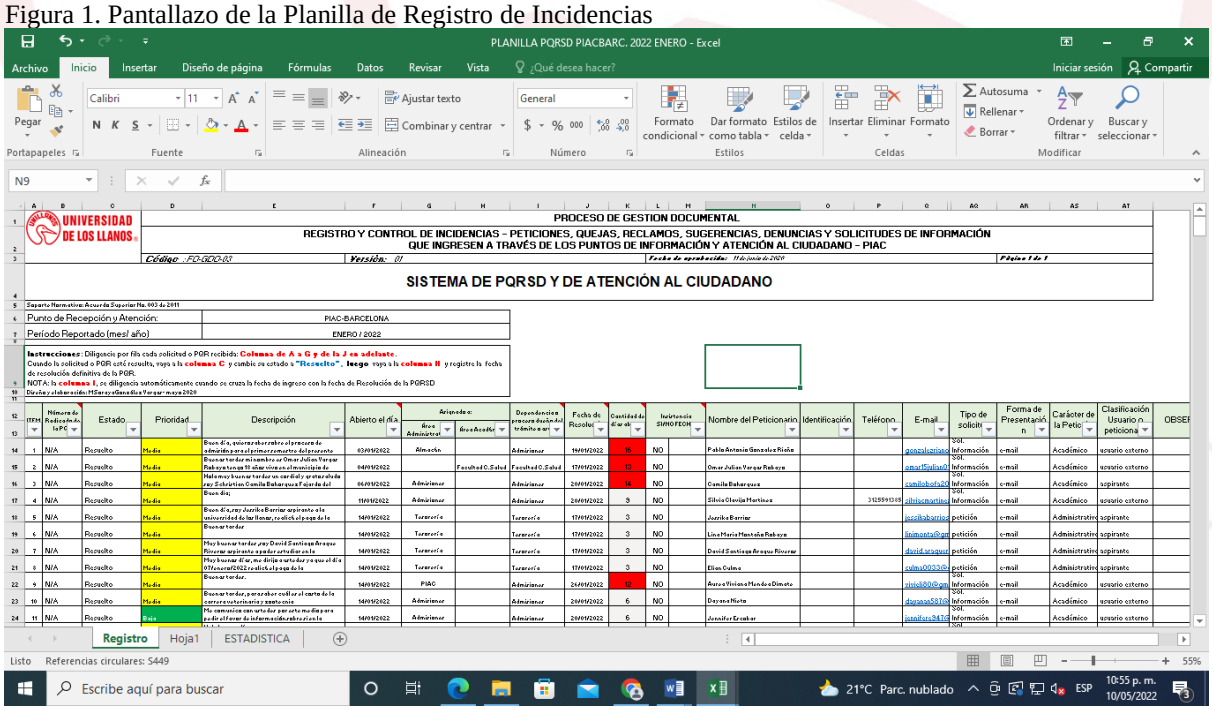
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará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



Nota. En el mes de febrero de 2023 se actualizó la Matriz de Registro de Incidencias ampliando las opciones de usuarios y unificándola para el uso de la Ventanilla Única y de los PIAC, de tal manera que se optimizó el registro de la información. (ver FO-GDO-03 V2)

6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 2 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2023.

Con el fin de equilibrar las cargas al personal de apoyo, desde el mes de agosto de 2022 de 2022 se redistribuyeron las actividades de recepción y trámite de las PQRSD así:

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

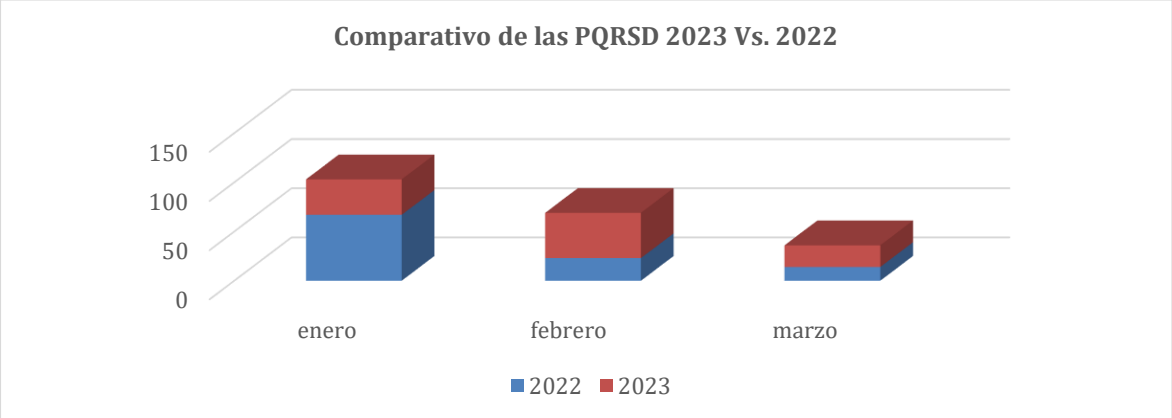
Durante el período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2023 se recibieron y gestionaron un total de **1694 PQRSD**, distribuidas así: **495** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **271** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **928** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 2. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2023 Vs. 2022

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN									
	formulario web		buzón virtual		teléfono		chat en línea		ventanilla única	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Enero	8	18	72	172	7	15	15	284	36	62
Febrero	5	5	73	123	5	17	26	281	66	100
Marzo	4	11	40	139	17	38	62	272	74	109
Total	**17**	**34**	**185**	**434**	**29**	**70**	**103**	**837**	**176**	**271**

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

Gráfica 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2023 Vs las recibidas durante el primer trimestre 2022.



6.1 Requerimientos recibidos.

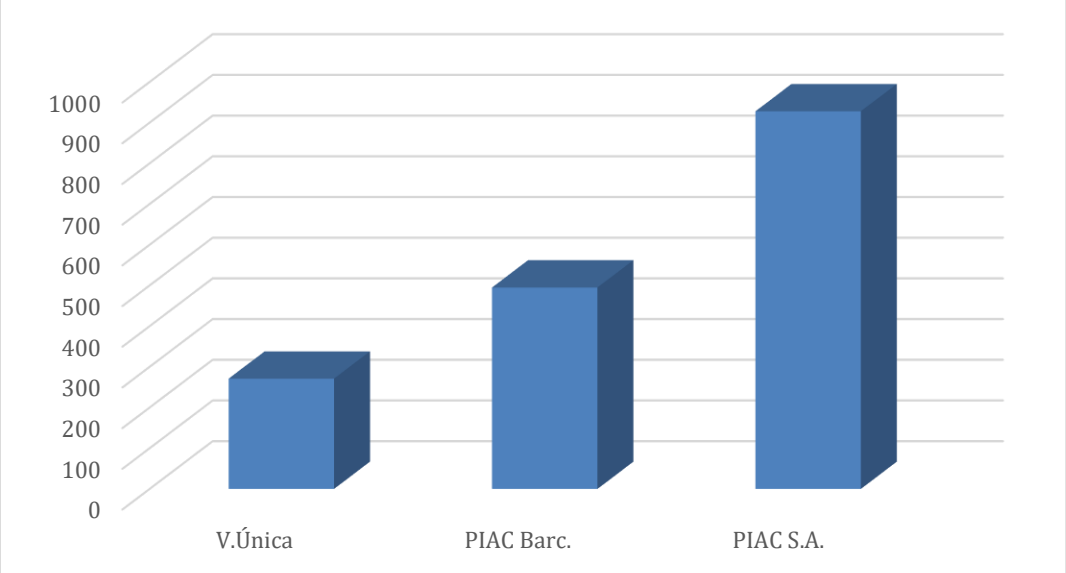
Durante el primer trimestre de 2023 se observa un notorio incremento de las solicitudes de información recibidas y tramitadas a través del PIAC ubicado en el campus San Antonio, en comparación con el primer y segundo trimestre de 2022, debido a que desde el mes de abril se habilitó nuevamente la línea de atención telefónica en ese punto, y además porque allí también se centralizó la atención del chat institucional.

Tabla 3. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2023

TIPO DE REQUERIMIENTO	Enero		Febrero		Marzo	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de información	494	86	424	79,4	469	79,22
Derecho de petición	2	0,35	16	3	18	3,04
Petición Simple	69	12,15	81	15,17	93	15,71
Queja	3	0,53	6	1,12	2	0,34
Reclamo	0	0	2	0,37	9	1,52
Denuncia	0	0	5	0,94	1	0,17
Subtotal	**568**	**99,03**	**534**	**100**	**592**	**100**
TOTAL	**1694**					

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 2. **Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2023**



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

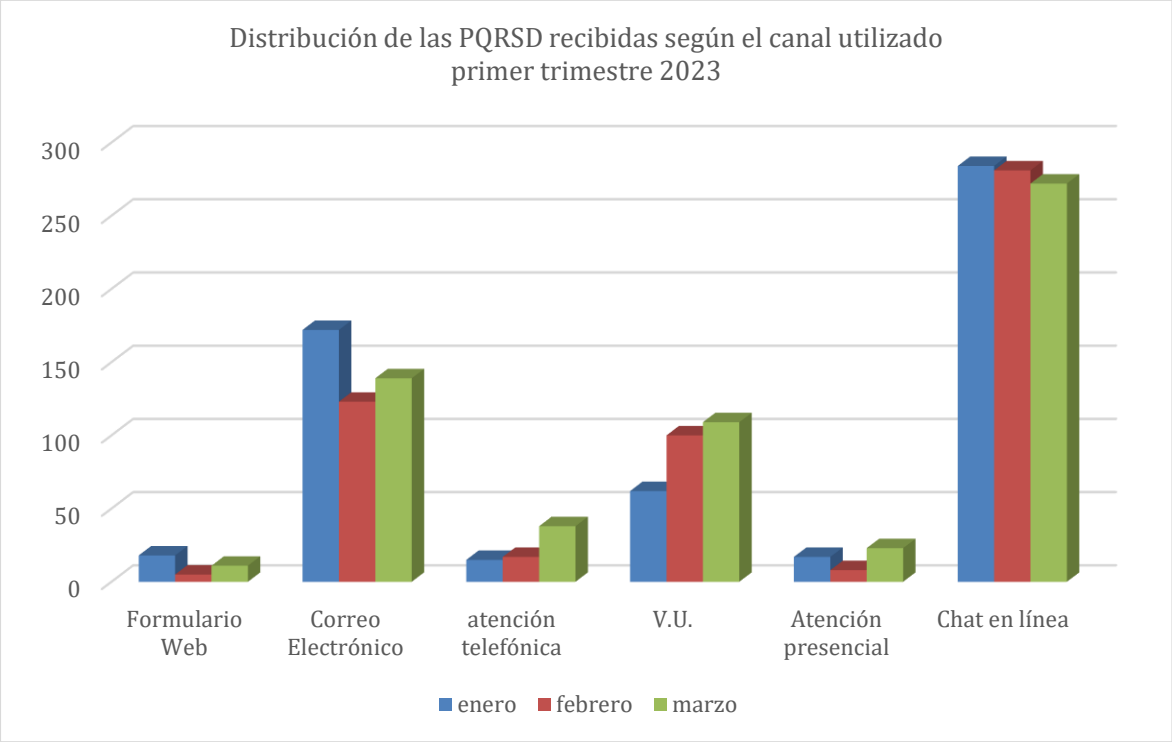
Se observa un notable incremento en las PQRSD en el PIAC del campus San Antonio, que corresponden únicamente a solicitudes de información que se reciben y se resuelven de manera inmediata por la profesional encargada de la atención en dicho punto.

Tabla 4. PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023, según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Correo Electrónico	atención telefónica	V.U.	Atención presencial	Chat en línea	SUBTOTAL	
							CANT.	%
enero	18	172	15	62	17	284	568	54
febrero	5	123	17	100	8	281	534	22
marzo	11	139	38	109	23	272	592	24
Subtotal	**34**	**434**	**70**	**271**	**48**	**837**	**1694**	**100**

Fuente: Matriz de Registro de Incidencias PIAC y V.U.

Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023, según el canal utilizado.



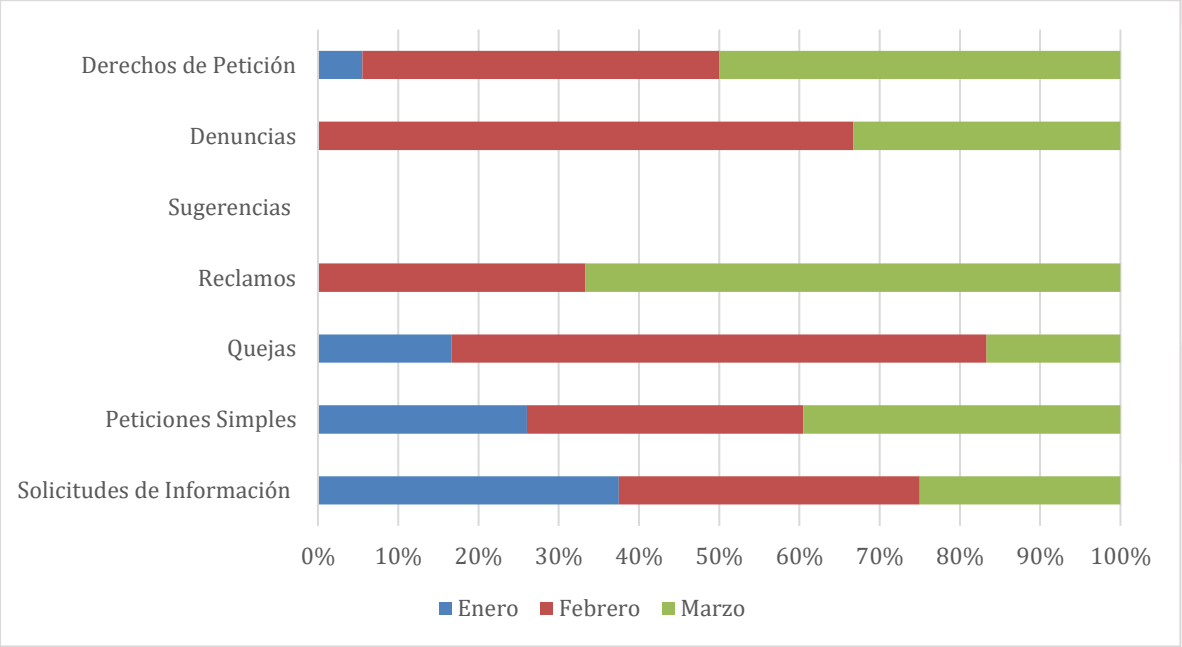
Durante el período reportado se observa una notable preferencia al uso del chat en línea por parte de los usuarios para realizar sus solicitudes de información.

Tabla 5. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre de 2023, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA V.U. -2023							
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Derechos de Petición	SUBTOTAL
Enero	3	56	1	0	0	0	2	62
Febrero	3	74	4	1	0	2	16	100
Marzo	2	85	1	2	0	1	18	109
Subtotal	8	215	6	3	0	3	36	271
TOTAL	271							

Fuente: BD Correspondencia Externa Recibida 2023

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre de 2023, según el tipo de solicitud



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

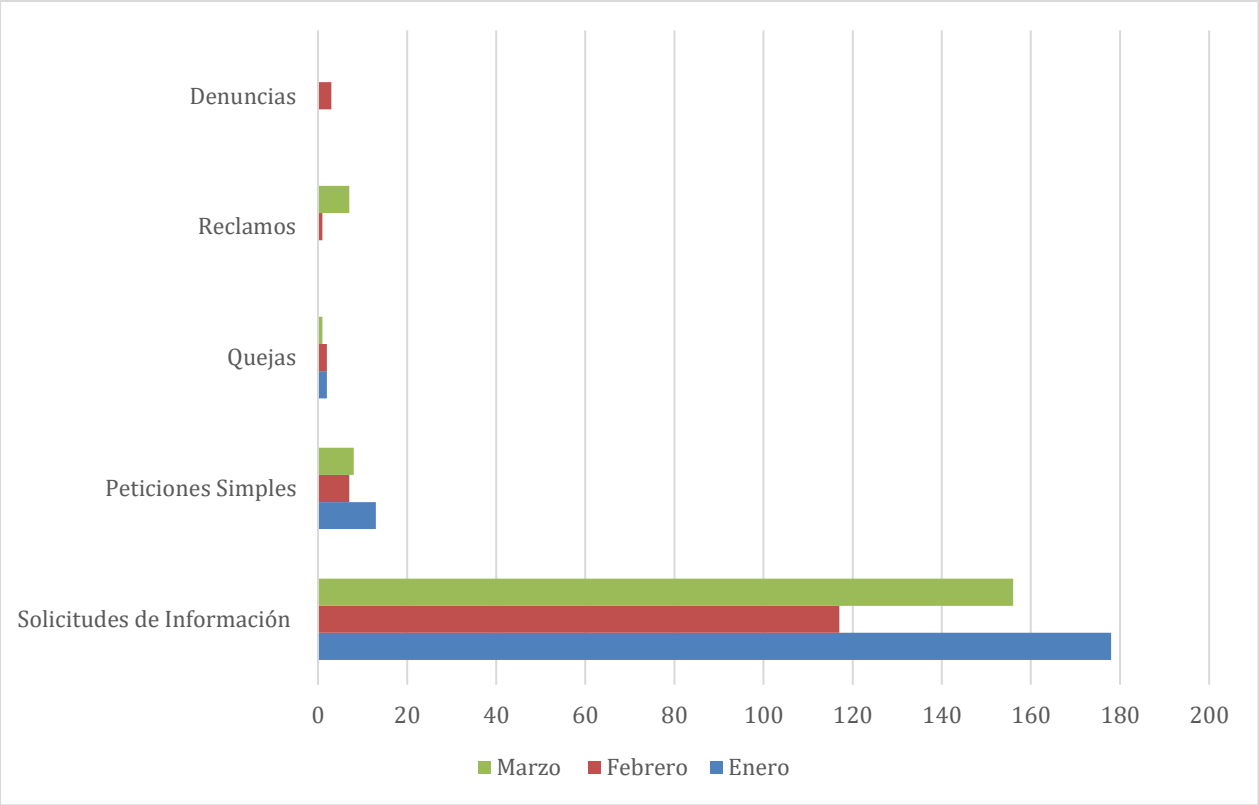
Nota: Todos los derechos de petición se radican y tramitan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01 y la normatividad vigente.

Tabla 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023. según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PIAC BARCELONA -2023					
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	SUBTOTAL
Enero	178	13	2	0	0	**193**
Febrero	117	7	2	1	3	**130**
Marzo	156	8	1	7	0	**172**
Subtotal	451	28	5	8	3	**495**
TOTAL	**495**					

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 primer trimestre de 2023.



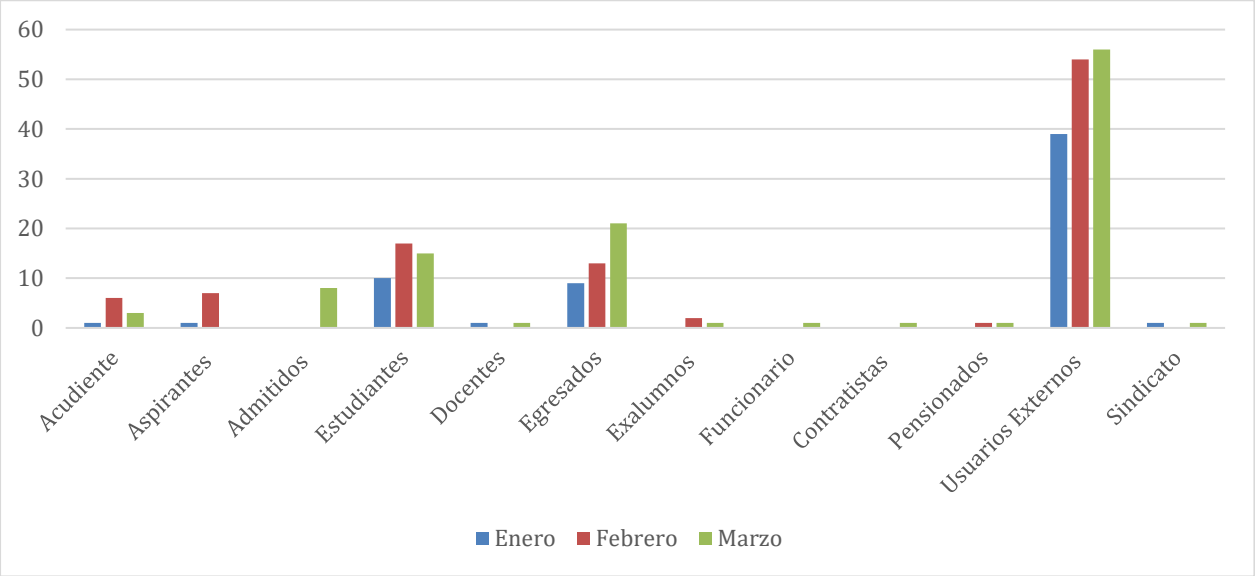
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Tabla 7 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre de 2023, según el tipo de usuario.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA V.U. -2023											
	Acudiente	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Funcionario	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Sindicato
	1	1	0	10	1	9	0				39	1
Febrero	6	7	0	17	0	13	2			1	54	
Marzo	3	0	8	15	1	21	1	1	1	1	56	1
Subtotal	10	8	8	42	2	43	3	1	1	2	149	2
TOTAL	271											

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

Gráfica 6. Número de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el primer trimestre de 2023, clasificadas según el tipo de usuario.



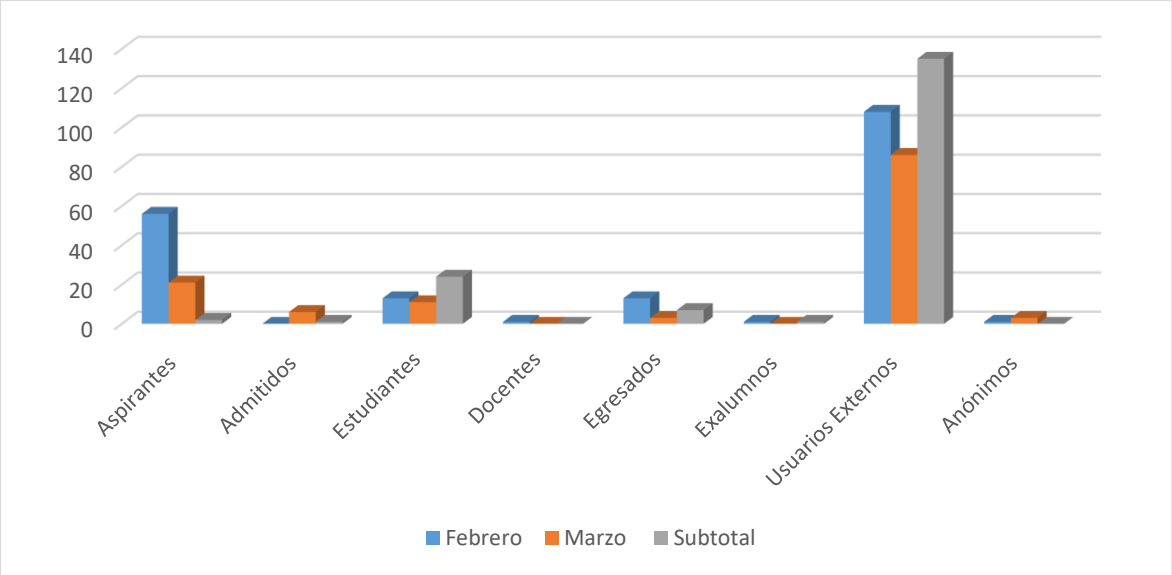
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

Tabla 8. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona clasificadas según tipo de usuario durante el primer trimestre de 2023.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO								
Enero	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Usuarios Externos	Anónimos	SUBTOTAL
Febrero	56	0	13	1	13	1	108	1	193
Marzo	21	6	11	0	3	0	86	3	130
Subtotal	2	1	24	0	7	1	135	0	170
Total	493								

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 7. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023, clasificadas según tipo de usuario.



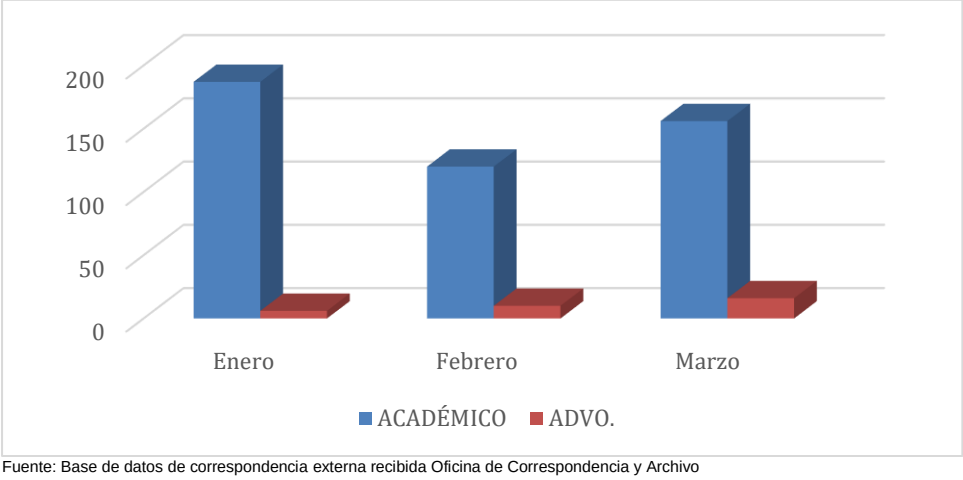
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Tabla 9. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre 2023, clasificadas según carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
Enero	16	46	**62**
Febrero	12	88	**100**
Marzo	27	82	**109**
Subtotal	55	216	**271**
TOTAL	**271**		

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 primer trimestre de 2023, clasificadas según el carácter de la petición.



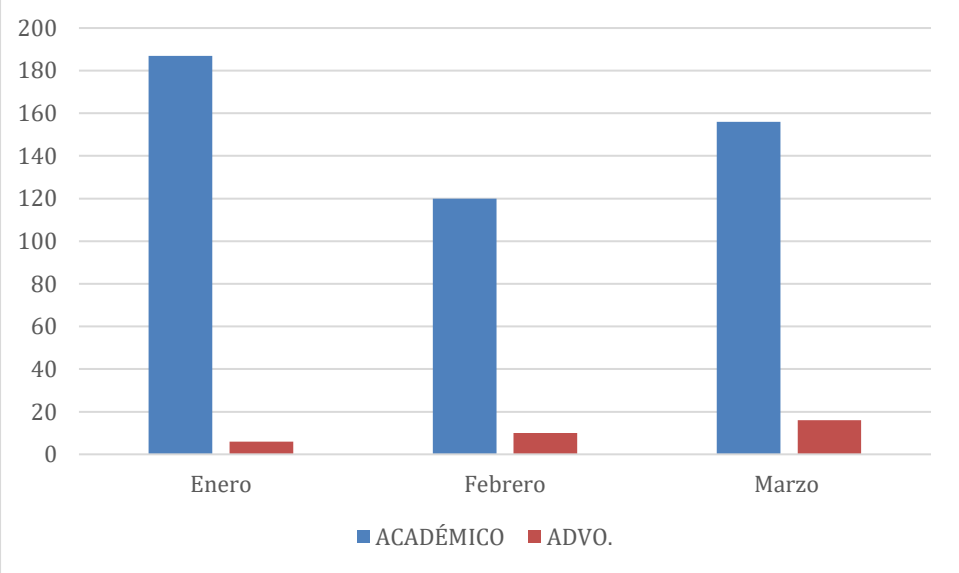
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Tabla 10. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023, según el carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
Enero	187	6	193
Febrero	120	10	130
Marzo	156	16	172
Subtotal	463	32	495
TOTAL	495		

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 9. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023, clasificadas según el carácter de la petición.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

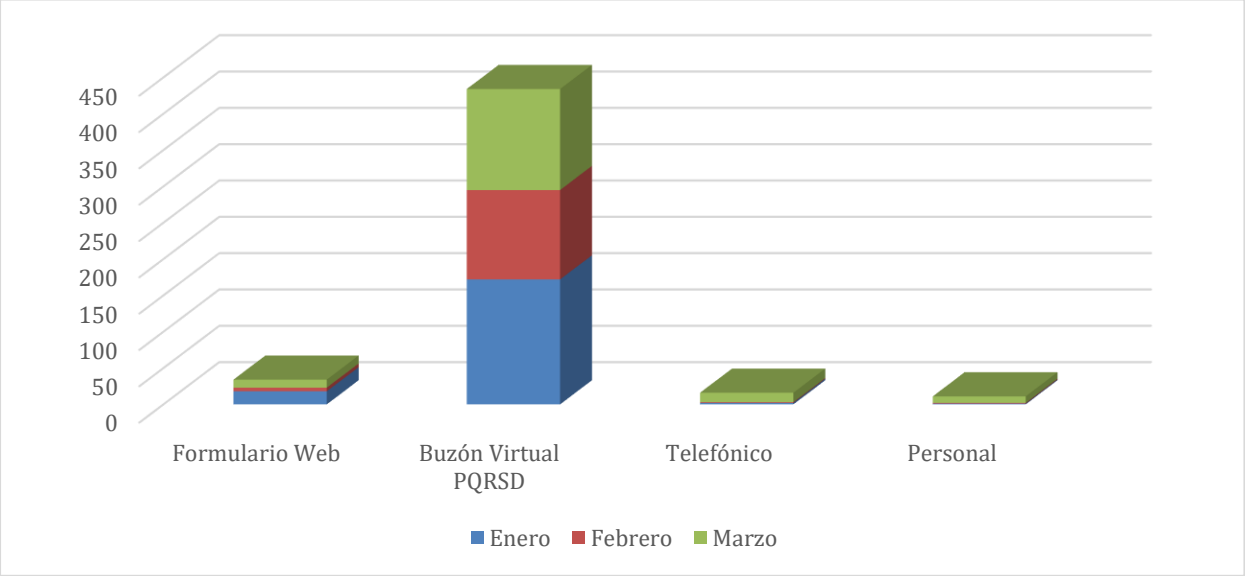
Tabla 11. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el primer trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado.

Mes reportado	CANAL UTILIZADO				
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Personal	SUBTOTAL
Enero	18	172	2	1	193
Febrero	5	123	1	1	130
Marzo	11	139	13	9	172
Subtotal	34	434	16	11	495
TOTAL	495				

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 primer trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado.



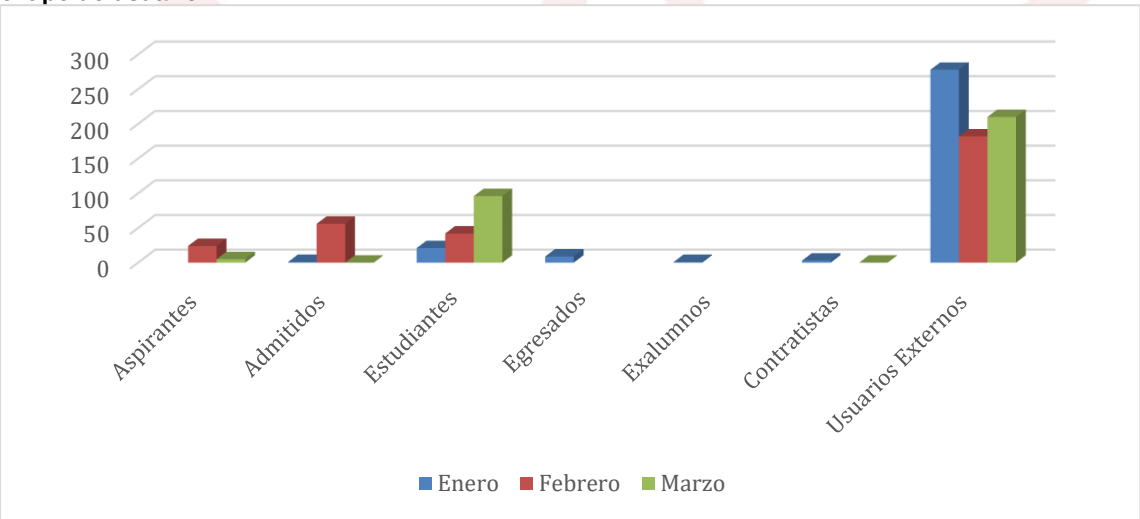
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Tabla 12. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el primer trimestre 2023, clasificadas según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
Enero		1	21	9	1	3	278	313
Febrero	24	56	42				182	304
Marzo	5	0	96			0	210	311
Subtotal	29	57	159	9	1	3	670	928
Total	928							

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

Gráfica 11. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el primer trimestre 2023, clasificadas según el tipo de usuario.



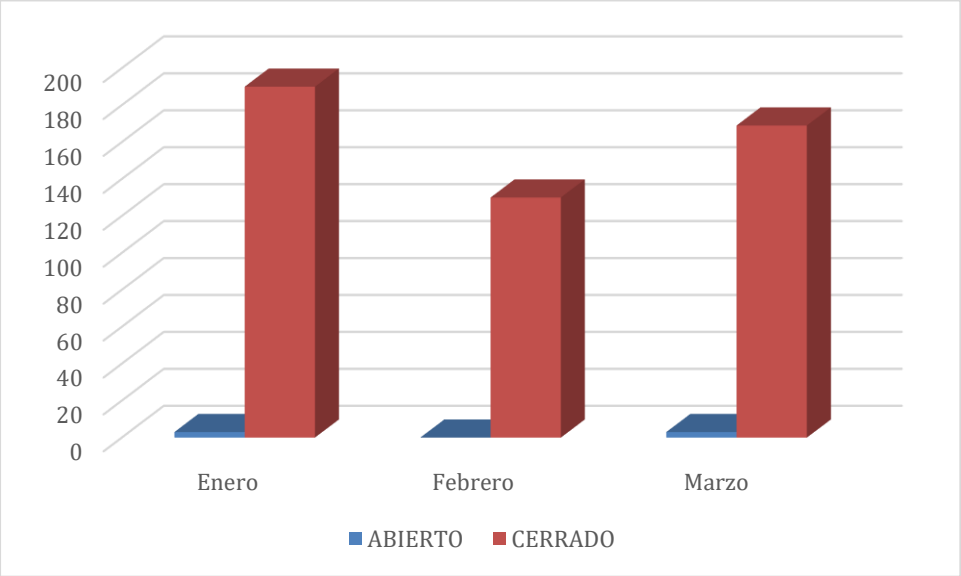
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

Tabla 13. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre de 2023.

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
Enero	1	61	62	55	7	62
Febrero	17	83	100	72	28	100
Marzo	34	75	109	92	17	109
Subtotal	52	219	271	219	52	271
TOTAL	271			271		

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 primer trimestre de 2023.



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 primer trimestre de 2023

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
Enero	3	190	**193**	186	7	**193**
Febrero	0	130	**130**	119	11	**130**
Marzo	3	169	**172**	161	11	**172**
Subtotal	6	489	**495**	466	29	**495**
TOTAL	495			495		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Gráfica 13. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023.

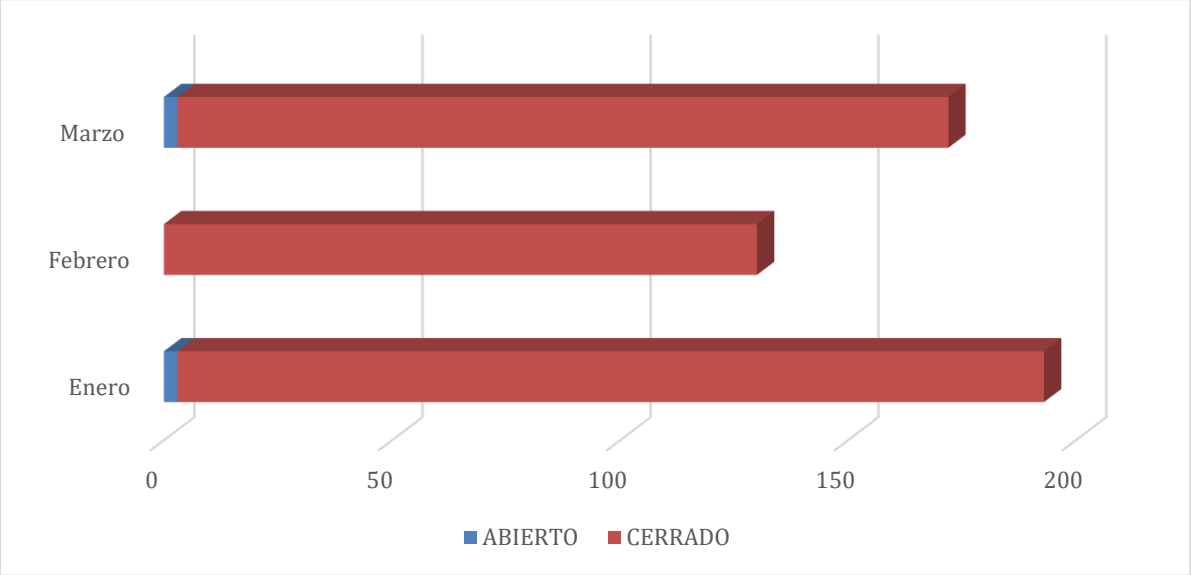


Tabla 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el primer trimestre de 2023.

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
Enero	39	9	6	7	1	62
Febrero	35	37	9	6	13	100
Marzo	0	59	2	15	33	109
Subtotal	74	105	17	28	47	271
TOTAL	271					

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

Durante el período reportado se observa que el 72.32% de las PQRSD recibidas a través de de la Ventanilla Única Virtual fueron resueltas dentro de los términos establecidos y el tiempo promedio de respuesta estuvo dentro de los rangos de 6 a 10 días, así mismo dentro del 17.34% que aparecen como no respondidas dentro del período, se incluyen las PQRSD que se reciben durante la última semana de cada mes, las cuales quedan en estado “abiertas” pero dentro de los tiempos establecidos para la respectiva respuesta.

Gráfica 14. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el primer trimestre de 2023.

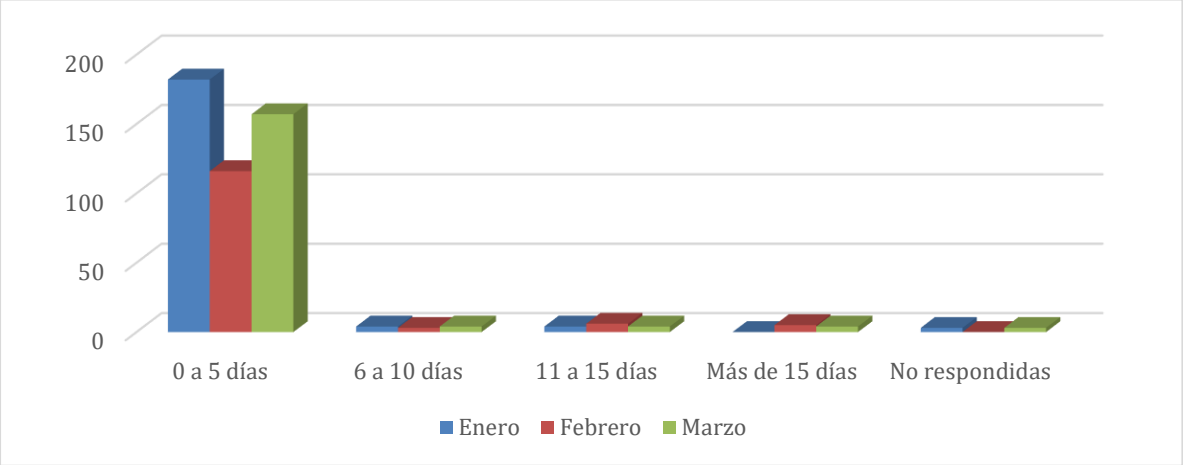
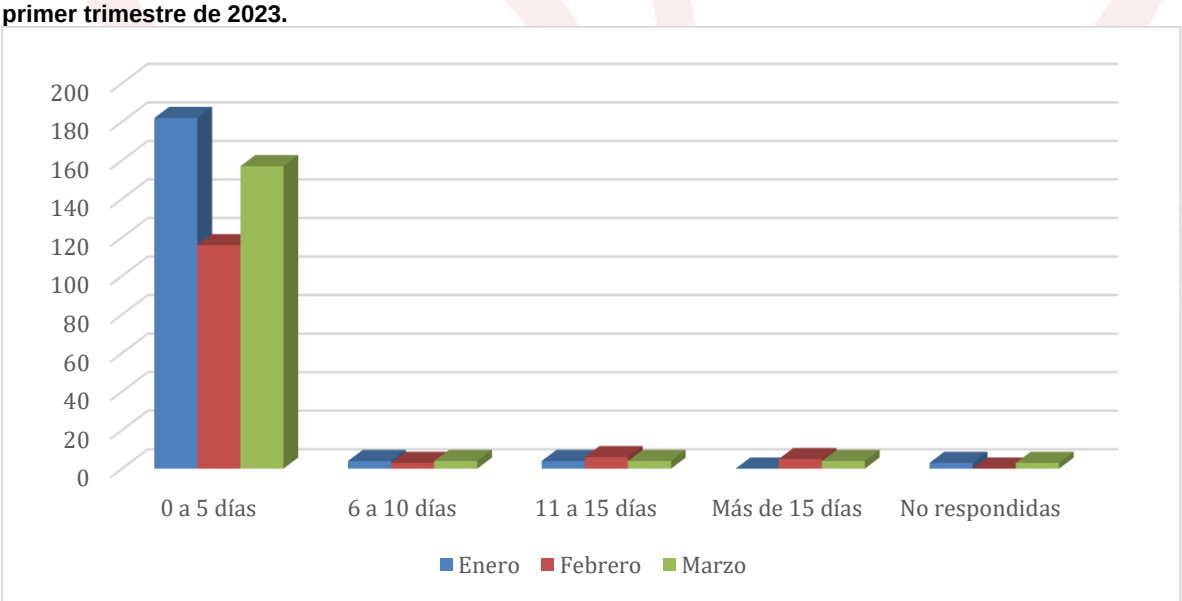


Tabla 16. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2023.

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	182	4	4	0	3	193
Febrero	116	3	6	5	0	130
Marzo	157	4	4	4	3	172
Subtotal	455	11	14	9	6	495
TOTAL	495					

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 primer trimestre de 2023.



Durante el período reportado se observa que el 91.92% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona fueron resueltas en un término menor a cinco (5) días y sólo seis (6) que equivalen al 1.21% no se respondieron dentro del período reportado, por cuanto se reciben la última semana del mes reportado y la respuesta no alcanza a registrarse dentro de las incidencias del mes.

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 en el PIAC Barcelona según la dependencia, recibidas durante el primer trimestre de 2023.

DEPENDENCIA	enero	febrero	marzo
Admisiones	146	104	139
Admón. de Empresas	1	0	0
Asuntos Docentes	0	0	2
Bienestar Universitario	0	5	2
Centro de Idiomas	3	9	6
Comunicaciones	1	0	1
Contaduría Pública	0	0	3
Educación Infantil	0	0	2
Enfermería	3	0	0
Esp. Admón. En Salud	0	0	1
Esp. Admón. Negocios	1	0	
Esp. Epidemiología	2	0	1
Esp. Epidemiología	0	0	1
Esp. Gestión de Proyectos	2	0	0
Esp. Instrumentación y Control	0	0	1
Esp. SST	2	3	0
Facultad C.Salud	0	0	1
Facultad CBeI	0	0	1
Fisioterapia	0	1	0
Herbario	0	1	0
IDEAD	1	0	0
IIOC	1	0	0
Jurídica	1	1	3
Lab. Nutrición Animal	0	1	0
M. Acuicultura	1	0	0
M. Epidemiología	1	0	0
Secretaría General	2	0	3
Sistemas	23	0	3
Tesorería	0	1	2
Servicios Administrativos	1	1	0
Vicerrectoría de Recursos	1	0	1

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

6.2 Quejas presentadas durante el primer trimestre de 2023. Durante el período reportado se recibieron once (11) quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación, por su recurrencia en los períodos anteriores y su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

- ✓ **En el trimestre reportado se presentaron dos (2) quejas por la falta de atención y desinformación en el Centro de Idiomas. Estas quejas son reiterativas de quejas presentadas en los informes anteriores.**
- ✓ **Se presentó una queja por demoras en respuesta a trámites de expedición de contenido programático y por la inexactitud del mismo documento.**
- ✓ **Quejas por vulneración al derecho de petición.**
  - "…

7. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Quejas por la mala atención y desinformación al usuario en el Centro de idiomas.
- Demoras en el trámite de expedición 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 de 2022 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.

- Mediante la Resolución Rectoral No. .2181 del 15 de noviembre de 2022 se conformó el comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad de los Llanos, que asumirá entre otras, las funciones que estaban previstas para el grupo institucional que debe analizar y hacer seguimiento a las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de evidenciar la mejora continua que demanda el proceso.

También en el mes de enero de 2023 se hizo una actualización de la Matriz de Registro de Incidencias, la cual se estandarizó para el reporte unificado de información por parte de los tres (3) puntos de recibo,atención y trámite de las PQRSD.

Así mismo, aún no se ha recibido ninguna denuncia sobre posibles actos de corrupción a través del correo "Soy transparente", habilitado de manera exclusiva para este fin.

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.
- Se requiere hacer mayor difusión del correo "soytransparente" para que la ciudadanía denuncie posibles actos de corrupción, de conformidad con la normatividad vigente.

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.

- No se presentó ninguna 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, persisten en el incumplimiento del procedimiento establecido para el recibo y trámite de PQRSD 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.

11. INFORME SOBRE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2022

La encuesta de **"Percepción de Calidad General del Servicio de Atención al Ciudadano brindado por la Universidad"** se aplica de manera voluntaria por los usuarios a quienes se les invita a calificar mediante el enlace que se les envía al finalizar la respuesta; y tiene como propósito medir la calidad del servicio de información y de atención recibida según la experiencia de quienes han hecho uso de los canales de recibo y atención de PQRSD y Atención al Ciudadano dispuestos por la Universidad.

- **Ficha técnica de la Encuesta.**

  Nombre. Percepción de Calidad General del Servicio de Atención al Ciudadano brindado por la Universidad.

Objetivo. Medir la calidad del servicio de información y de atención al ciudadano con base en la experiencia de quienes han hecho uso de los canales de atención al usuario.dispuestos por la Universidad.

Fuente de datos. Encuesta de percepción

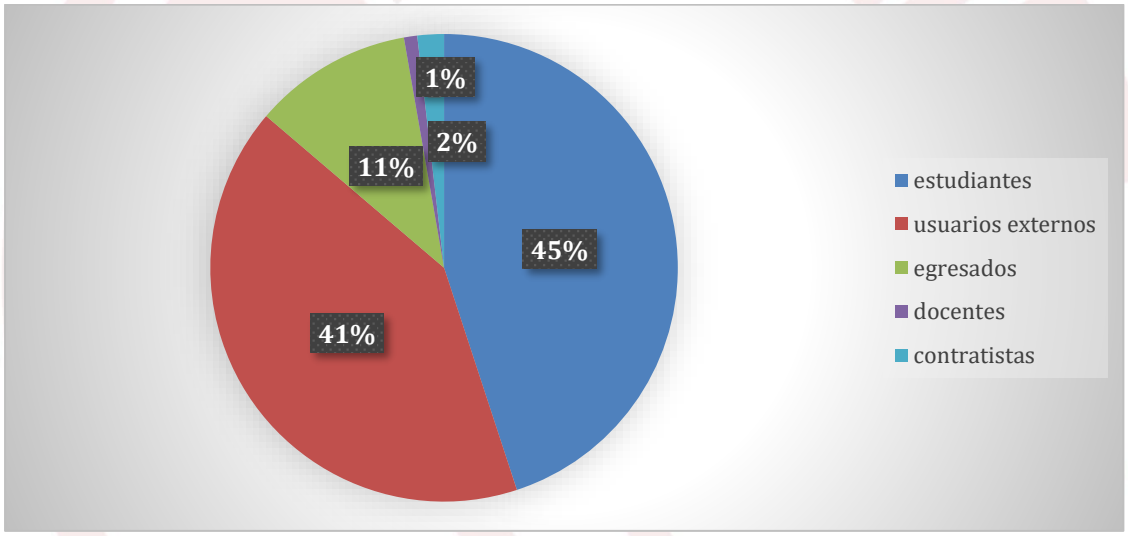
Fecha de inicio. 02 de enero de 2022

Fecha de terminación. 22 de diciembre de 2022

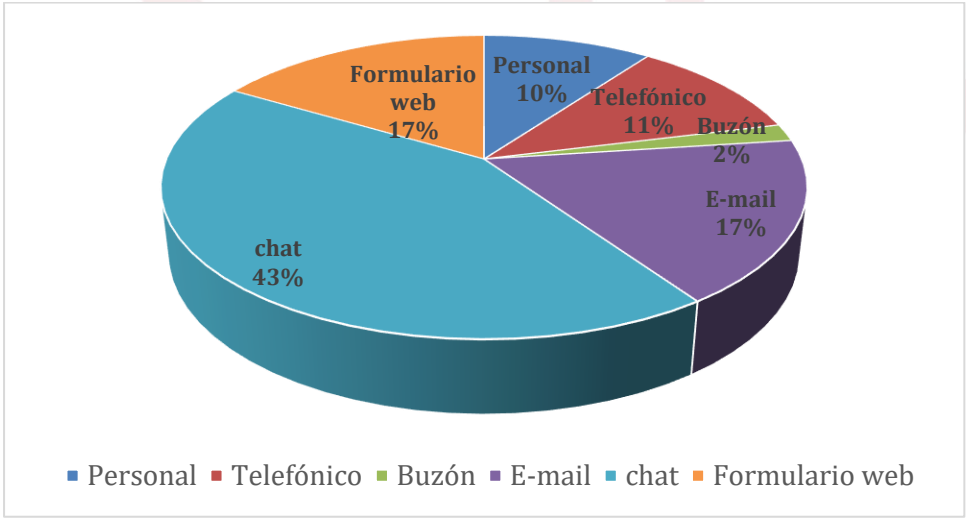
Forma de aplicación. Calificación voluntaria

- **Resultados de la encuesta**

Grafica 16. Clasificación por tipo de usuario que diligenció la encuesta de percepción del servicio.

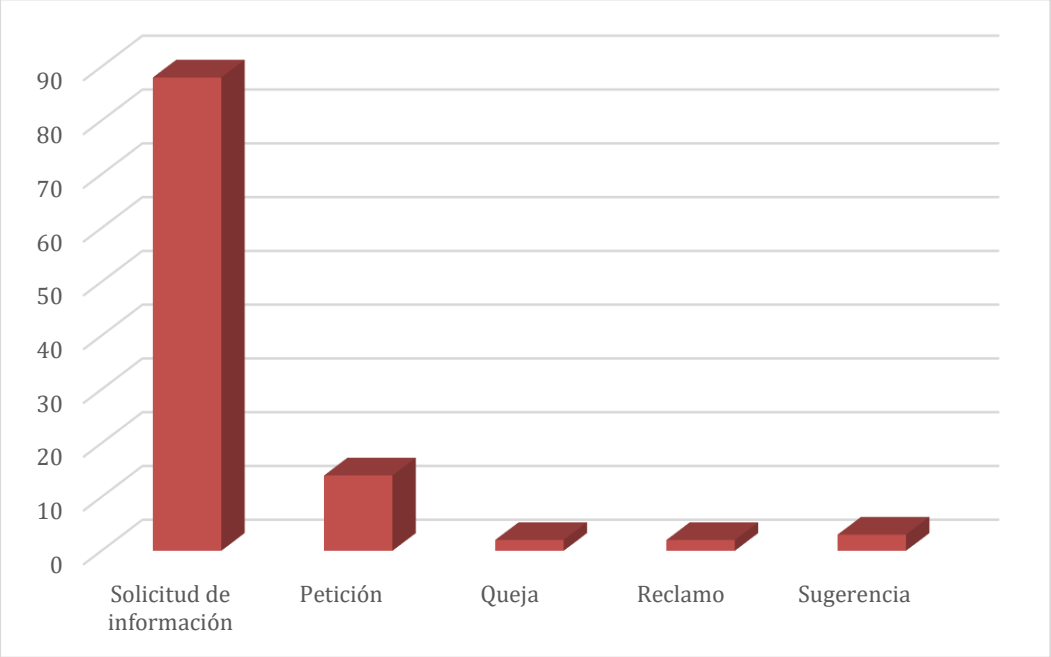


Grafica 17.Medio utilizado por los usuarios para presentar la PQRSD

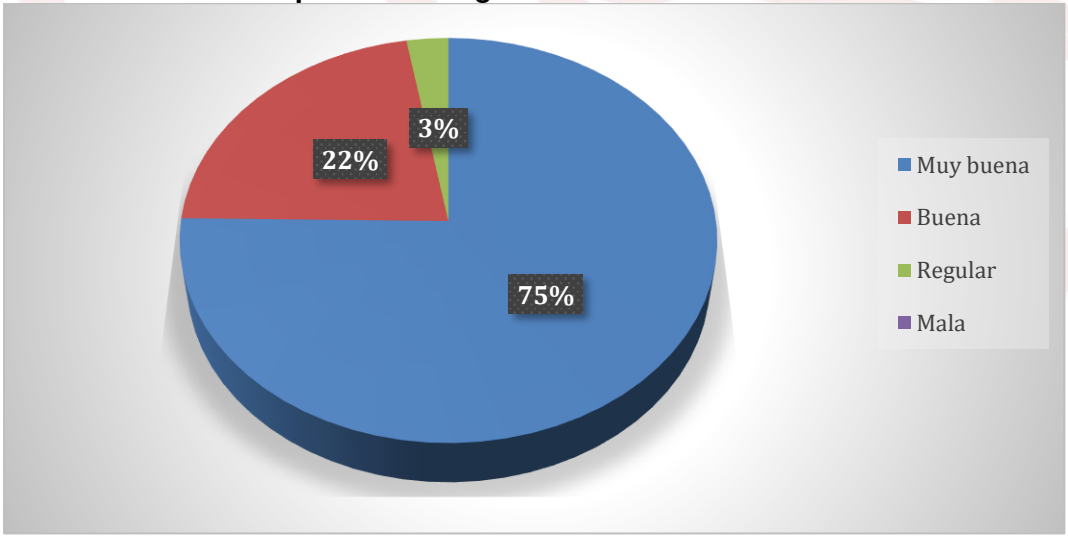


En la gráfica 17 se puede observar que el chat en línea se constituye en el medio preferido por los usuarios para realizar las solicitudes de información.

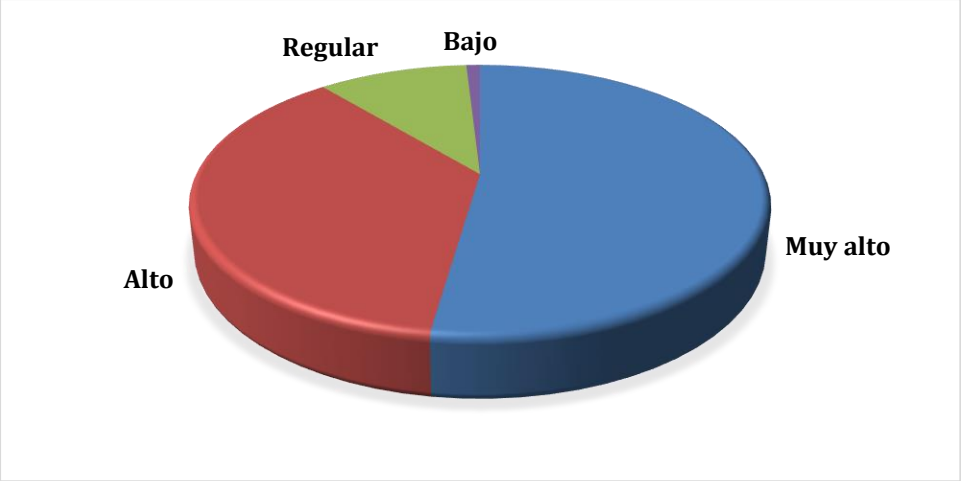
Clasificación de la PQRSD



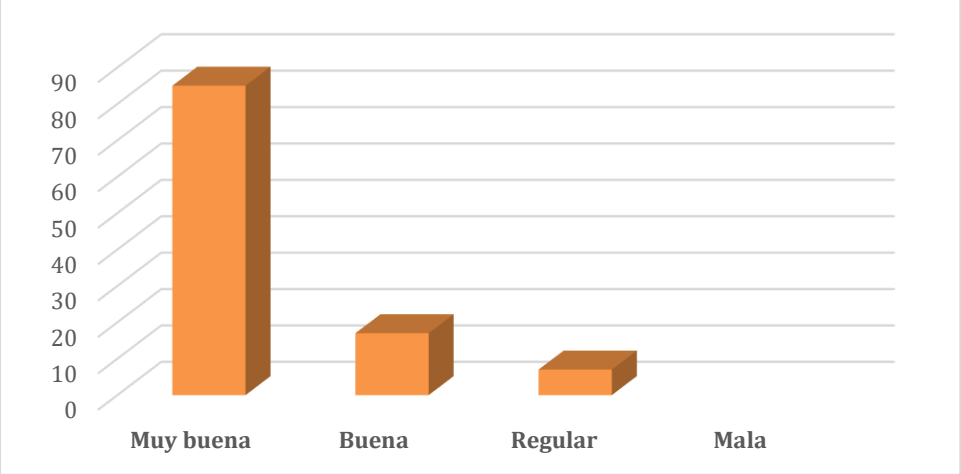
Cómo califica su experiencia en general con nuestra atención?



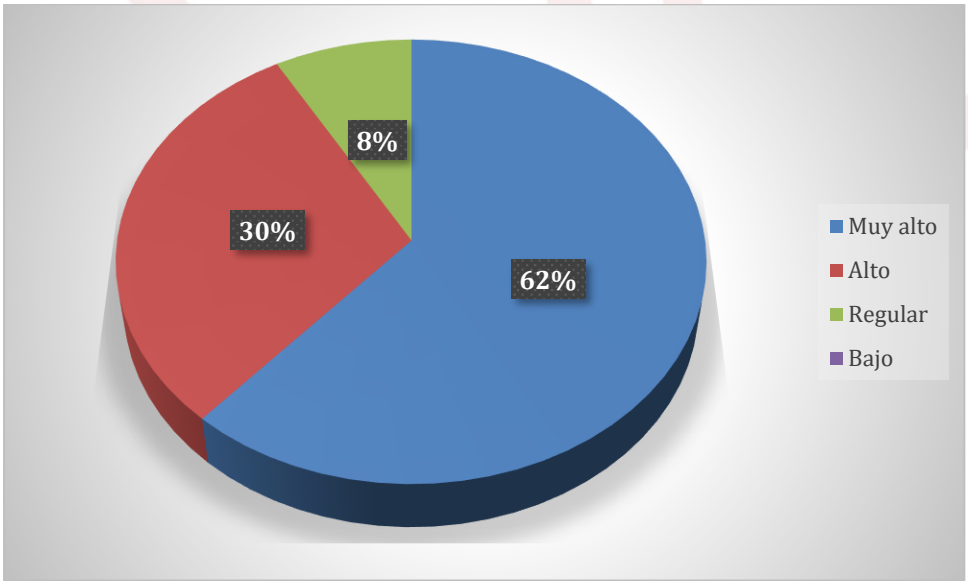
¿En qué grado la información dada superó sus expectativas?



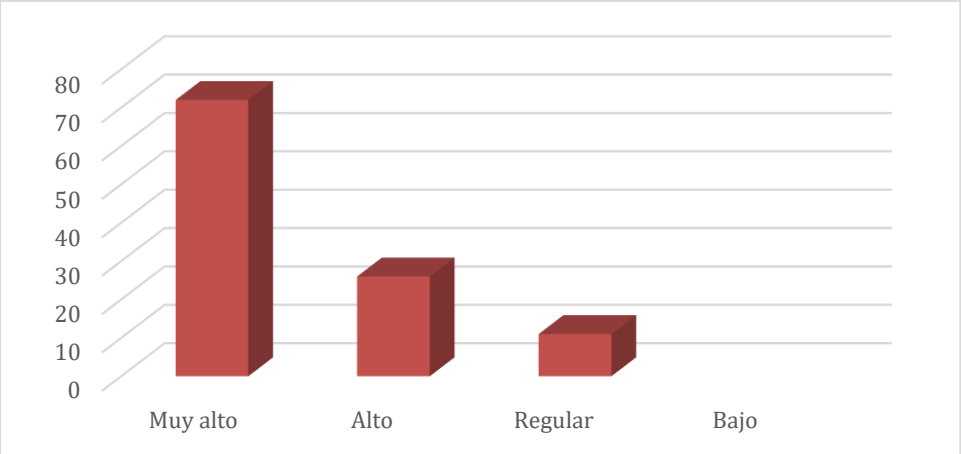
Çómo califica la atención recibida?



En qué grado considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?



En qué grado la persona que lo atendió comprendió su necesidad de información?



De acuerdo con los valores que se presentan en las gráficas anteriores, se observa una calificación en grado "muy alto" en la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la atención obtenida a sus requerimientos de información así como la atención en general mediante los canales dispuestos para la presentación y trámite de las PQRSD.

Los resultados indican que el Sistema de PQRSD y de Atención al Ciudadano de la Universidad de los Llanos está trabajando con un alto grado de excelencia, lo cual implica el sostenimiento de las condiciones y calidades del talento humano que desarrolla los procedimientos y actividades del sistema.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

*****