



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

Segundo trimestre de 2023



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 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 01 de abril y el 30 de junio 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 segundo 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 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 formulario web, el correo electrónico de PQRSD, la línea de whatsapp habilitada desde el mes de mayo de 2023, 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 2022 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.

3.1 Medios de Presentación de las PQRS. Cuando se trate de interponer un Derecho de Petición, éste se ejercerá en forma escrita o por medios electrónicos y abarca las solicitudes de información, consultas, acceso a documentos y expedición de los mismos, salvo que la Constitución y la ley lo prohíban; para esto, la Universidad de los Llanos ha dispuesto los siguientes medios:

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico y buzón de sugerencias.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el personal de apoyo que realiza sus actividades en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC en el primer nivel de servicio; se brinda información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibe las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

De esta manera, los usuarios podrán hacer sus requerimientos, así:

- a. Acudiendo personalmente a los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, ubicados tanto en el Campus Barcelona como en el Campus San Antonio.
- b. Mediante correo físico o postal a través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el Campus Barcelona.
- c. Telefónicamente a través de las siguientes líneas:
 - 608 6616800 extensión 101 – conmutador del Campus Barcelona
 - 608 6616900 extensión 201 – conmutador del Campus San Antonio
 - Línea gratuita Nacional **01800918641**
- d. A través del correo electrónico: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
- e. Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co
- f. Chat en línea <https://acortar.link/KaL7hq>.
- g. Línea de whatsapp **+57 3222923194**

Nota. La atención presencial y telefónica (incluye chat en línea y whatsapp) se prestará 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. y los canales virtuales estarán disponibles las 24 horas los 7 días de la semana.



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 FOGDO-03.

Figura 1. Pantallazo de la Planilla de Registro de Incidencias

Número de incidencia	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Asignado a	Desempeño	Fecha de Recibo	Cantidad de días	Incidencia SIMO FOGDO	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 Sánchez Rincón	310594013	310594013	fabioa@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto cetero	
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 Julio Torres Robayo	310594013	310594013	osmarj@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto cetero	
3	NIA	Resuelto	Medio	Historial de notas de un estudiante de Ingeniería de Sistemas.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Edison Babasone	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 Babasone	310594013	310594013	edisonb@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto cetero	
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	Tallería	07/01/2022	3	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	Tallería	07/01/2022	3	NO	Luis María Martínez Robayo	310594013	310594013	luismar@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto	
7	NIA	Resuelto	Medio	Historial de notas de un estudiante de Ingeniería de Sistemas.	04/01/2022	Tallería	07/01/2022	3	NO	David Sánchez Torres Robayo	310594013	310594013	dasanche@unillanos.edu.co	información	e-mail	Administrativo	esperto	
8	NIA	Resuelto	Medio	Historial de notas de un estudiante de Ingeniería de Sistemas.	04/01/2022	Tallería	07/01/2022	3	NO	Elián Ceballos	310594013	310594013	elianc@unillanos.edu.co	información	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 Sánchez Díaz	310594013	310594013	marthel@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto cetero	
10	NIA	Resuelto	Medio	Historial de notas de un estudiante de Ingeniería de Sistemas.	04/01/2022	Administración	04/01/2022	0	NO	Deyanira Mena	310594013	310594013	deyanira@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto cetero	
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 cetero	



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ABRIL Y EL 30 DE JUNIO DE 2023.

Con el fin de equilibrar las cargas del personal de apoyo que realiza la atención al ciudadano en los PIAC, a partir del mes de agosto 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 a través del conmutador de este campus.

➤ PIAC del Campus San Antonio:

En este punto está centralizada la atención y trámite de las PQRSD que se reciben a través del chat institucional, también se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus; además, atiende el whatsapp habilitado desde el mes de mayo de 2023.

➤ Ventanilla Única de Correspondencia:

Se reciben, registran y tramitan los Derechos de Petición, las Solicitudes de Acceso a la Información y demás correspondencia institucional, las cuales son tratadas conforme al procedimiento de correspondencia.

Durante el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023 se recibieron y gestionaron un total de **1432 PQRSD**, distribuidas así **439** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **737 peticiones** de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio y **256 PQRSD** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia.

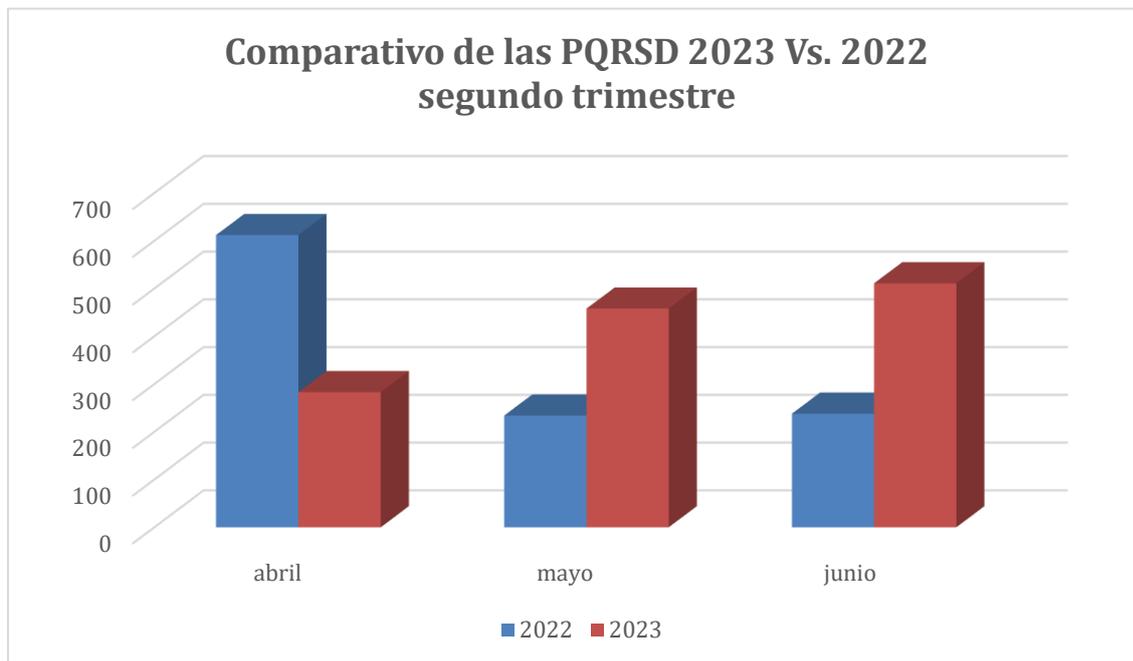
Tabla 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2022 Vs. 2023

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
abril	11	4	174	56	59	44	172	97	196	82
mayo	7	19	70	141	17	44	61	177	79	77
junio	0	14	85	159	35	19	57	228	61	91
Total	18	37	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 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2023 Vs las recibidas durante el segundo trimestre 2022.



6.1 Requerimientos recibidos.

Durante el segundo trimestre se observa un notorio incremento de las peticiones 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 en ese puesto se centralizó la atención del chat institucional y la recientemente implementada línea de whatsapp.

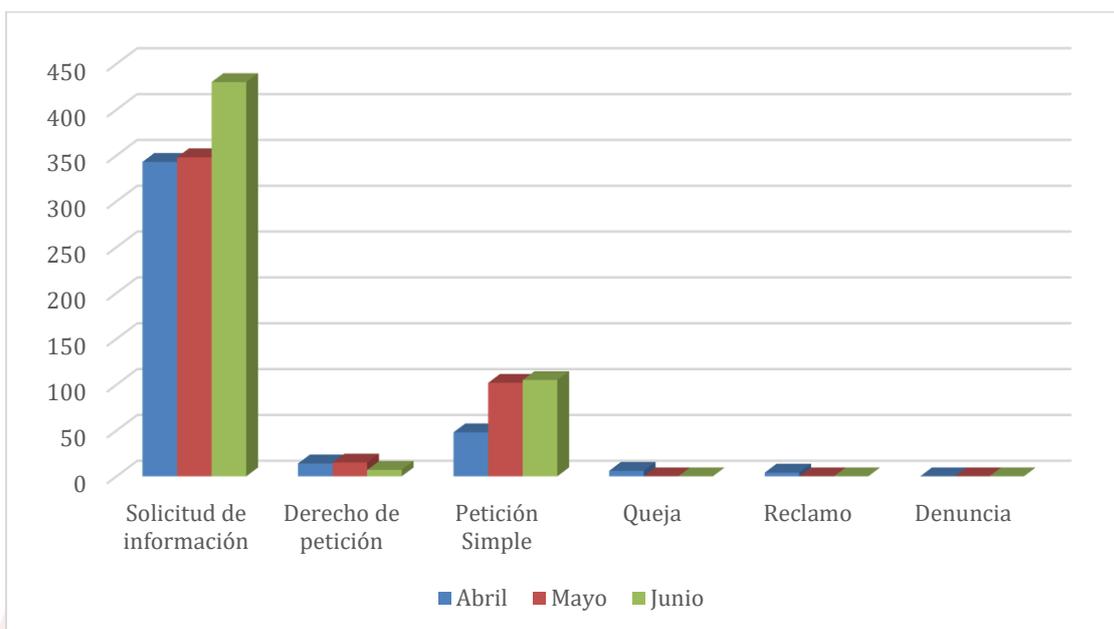
Tabla 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2023

TIPO DE REQUERIMIENTO	Abril		Mayo		Junio	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de información	343	83	348	75	430	79
Derecho de petición	14	3	15	3	7	1
Petición Simple	48	12	102	22	105	19
Queja	6	1	0	0	0	0
Reclamo	4	1	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0	0
TOTAL	415	100	465	100	542	99

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Tabla 3. PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2023, según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Correo Electrónico	atención telefónica	chat en línea	Atención Presencial	Ventanilla Única	CANTIDAD
abril	4	140	16	189	11	55	415
mayo	19	123	24	188	10	107	471
junio	14	122	31	279	7	93	546
subtotal	37	385	71	656	28	255	1432

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

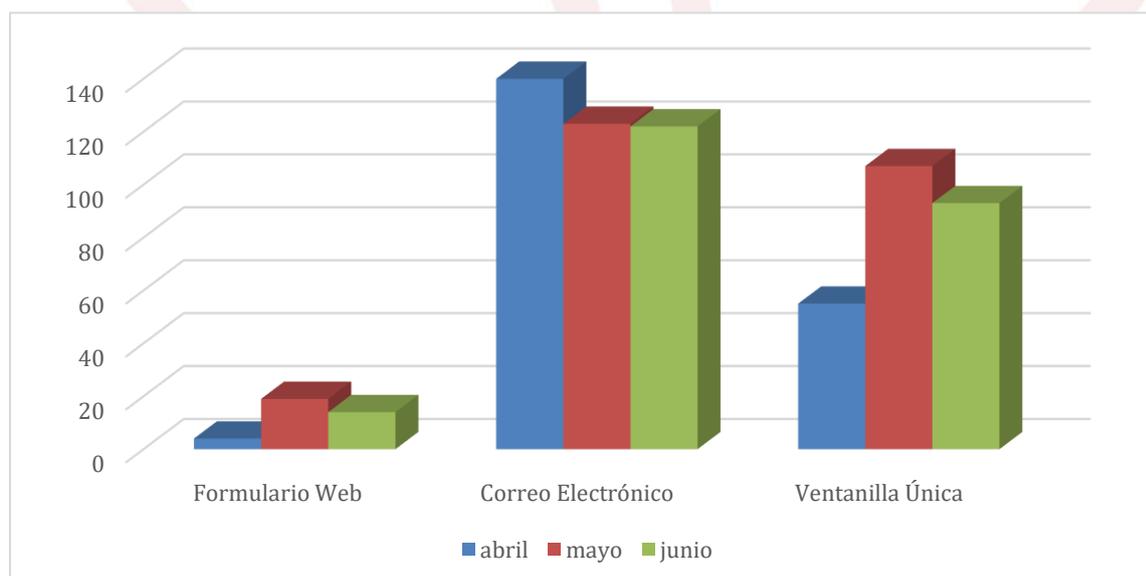


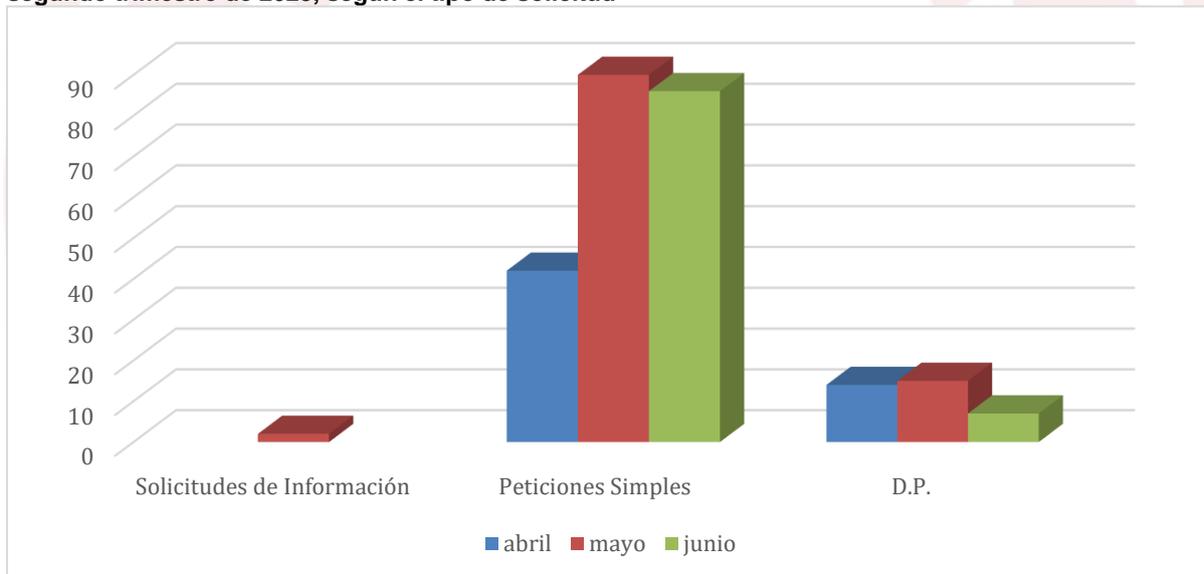


Tabla 4. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2023, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN							
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	D.P.	Denuncias	SUBTOTAL
abril	0	42	0	0	0	14	0	56
mayo	2	90	0	0	0	15	0	107
junio	0	86	0	0	0	7	0	93
TOTAL								256

Fuente: BD Correspondencia – Oficina de Archivo

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: Los derechos de petición se radican y tramitan únicamente 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.

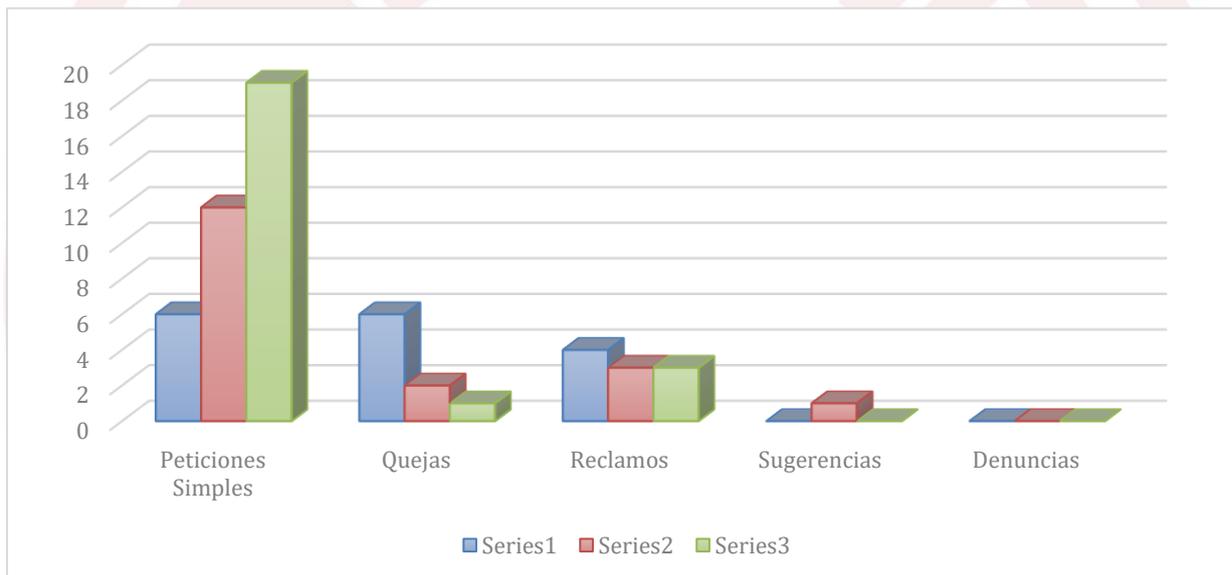


Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2023, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	SUBTOTAL
abril	133	6	6	4	0	0	149
mayo	134	12	2	3	1	0	152
junio	115	19	1	3	0	0	138
TOTAL	439						

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 segundo trimestre de 2023.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

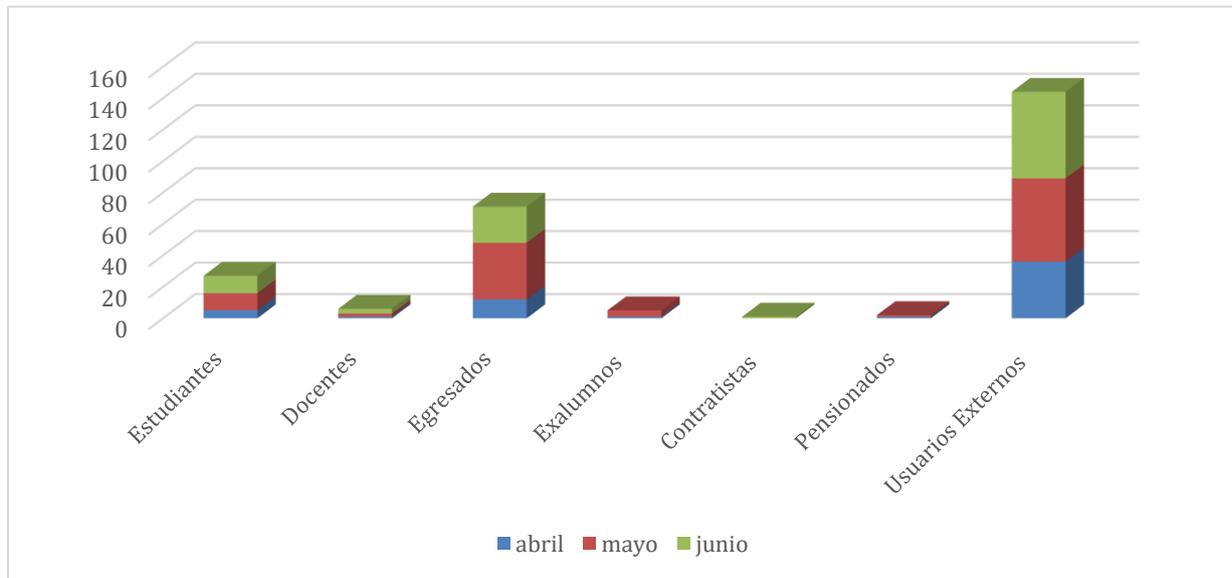
Tabla 6 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2023, según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							SUBTOTAL
	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	
abril	5	1	12	1		1	36	56
mayo	11	2	36	4		1	53	107
junio	11	3	23		1		55	93
TOTAL	256							

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 segundo trimestre de 2023, según el tipo de usuario.



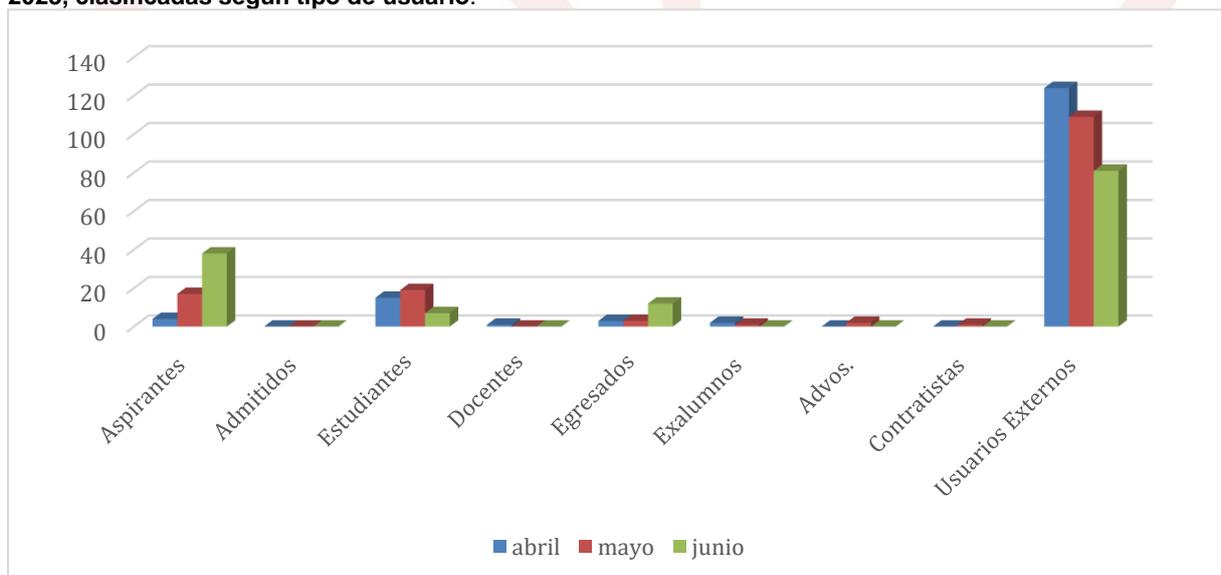
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

Tabla 7. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	TIPO DE USUARIO									
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
abril	4	0	15	1	3	2	0	0	124	149
mayo	17	0	19	0	3	1	2	1	109	152
junio	38	0	7	0	12	0	0	0	81	138
TOTAL	439									

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

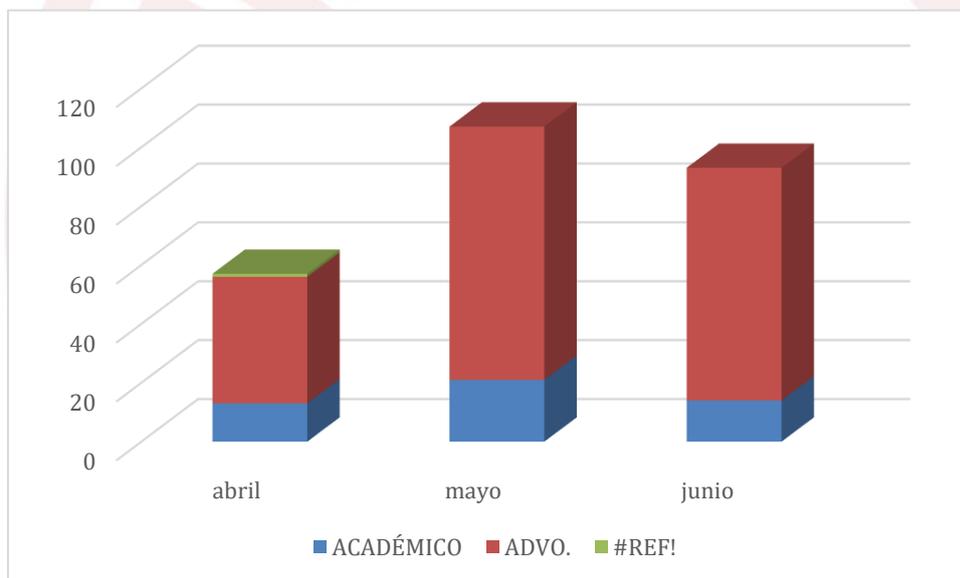


Tabla 8. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre 2023, clasificadas según carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
abril	13	43	56
mayo	21	86	107
junio	14	79	93
TOTAL	256		

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 segundo trimestre 2023, clasificadas según carácter de la petición.



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

Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2023, según el carácter de la petición.

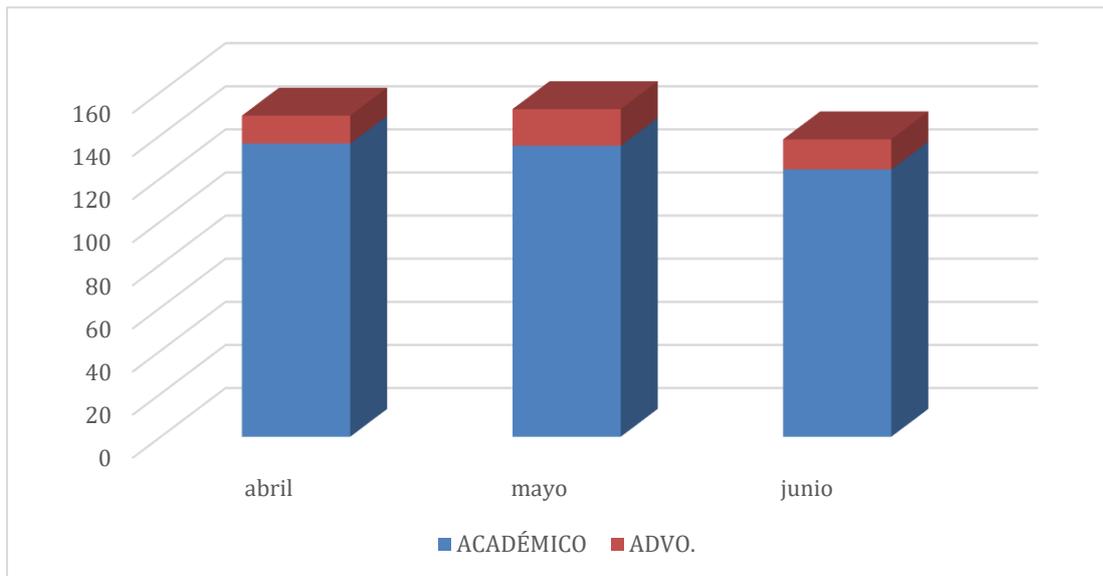
Período Reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
abril	136	13	149
mayo	135	17	152
junio	124	14	138
TOTAL	439		

Matriz de registro de incidencias - PIAC

Fuente:



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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Tabla 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado

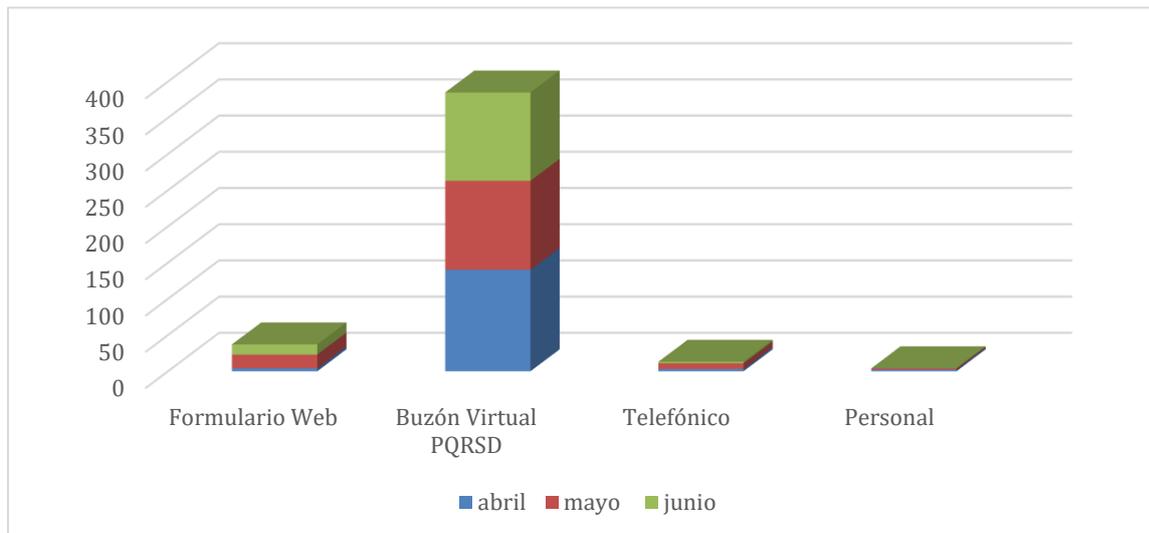
Mes reportado	CANAL UTILIZADO				SUBTOTAL
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Personal	
abril	4	140	3	2	149
mayo	19	123	8	2	152
junio	14	122	2	0	138
Total	439				

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

El correo electrónico es el más utilizado por los usuarios para hacer sus solicitudes de información e interponer sus PQRSD, frente a una mínima utilización del formulario web atendidos por el PIAC Barcelona.



Gráfica 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado.



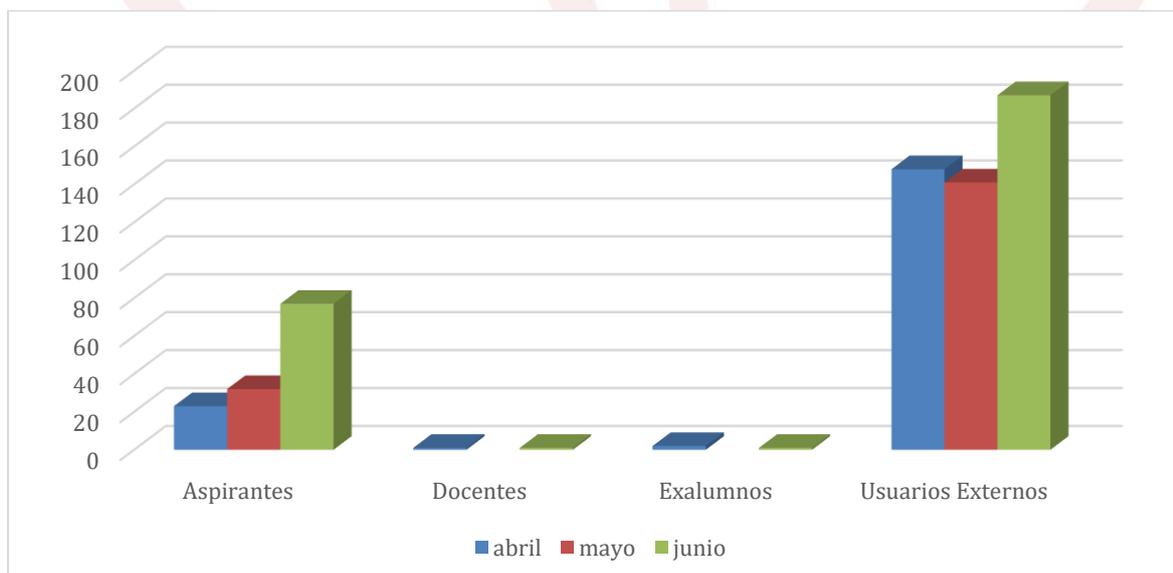
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	
abril	23	30	1	4	2	2	148	210
mayo	32	23		12		4	141	212
junio	77	38	1	10	1	1	187	315
TOTAL	737							

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

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



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

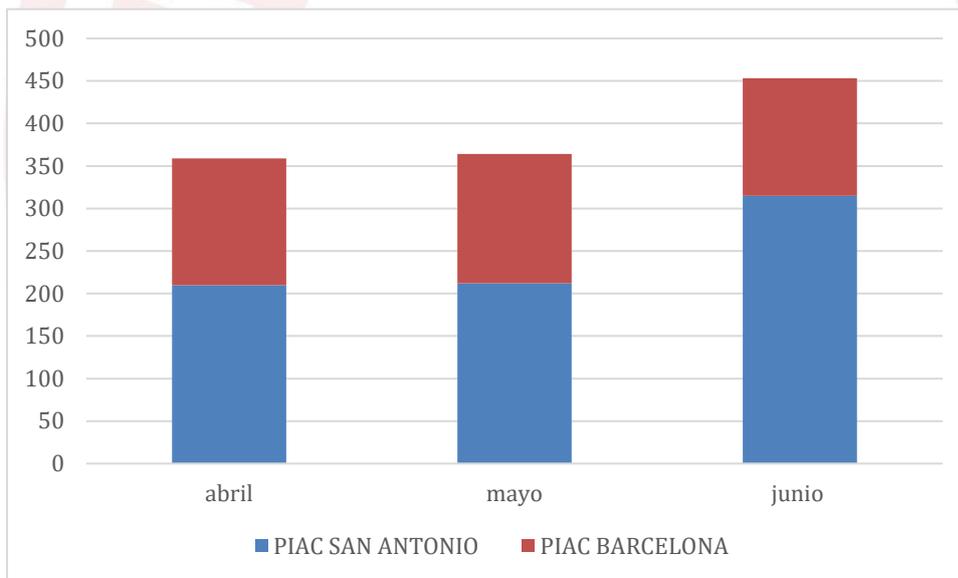


Tabla 12. Comparativo de las PQRSD recibidas en los PIAC San Antonio y Barcelona, durante el segundo trimestre 2023.

Comparativo de las PQRSD recibidas a través de los dos Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC

Mes reportado	PIAC SAN ANTONIO	PIAC BARCELONA
abril	210	149
mayo	212	152
junio	315	138
TOTAL	737	439

Gráfica 12. . Comparativo de las PQRSD recibidas en los PIAC San Antonio y Barcelona, durante el segundo trimestre 2023.



Se observa un notorio incremento de las peticiones de información recibidas y tramitadas a través del PIAC ubicado en el campus San Antonio, en comparación con las PQRSD tramitadas por el PIAC del Campus Barcelona, debido a que desde el mes de mayo se puso al servicio la línea de whatsapp, la cual se ha convertido en el medio preferido por los usuarios para realizar sus consultas de información.

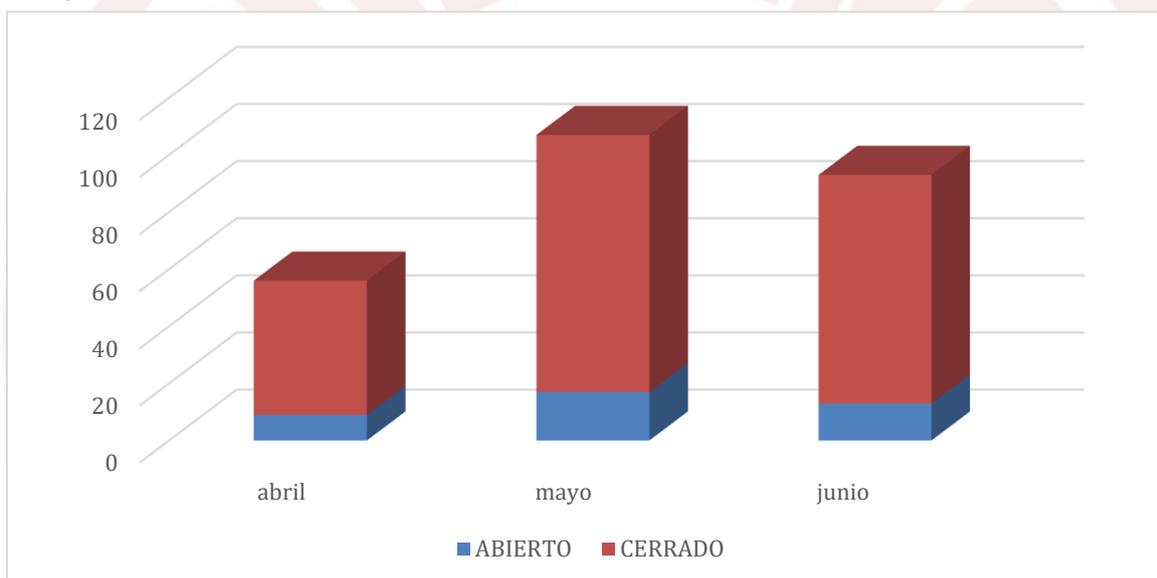


Tabla 13. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2023.

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
abril	9	47	56	44	12	56
mayo	17	90	107	65	42	107
junio	13	80	93	46	47	93
Total	256			256		

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

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



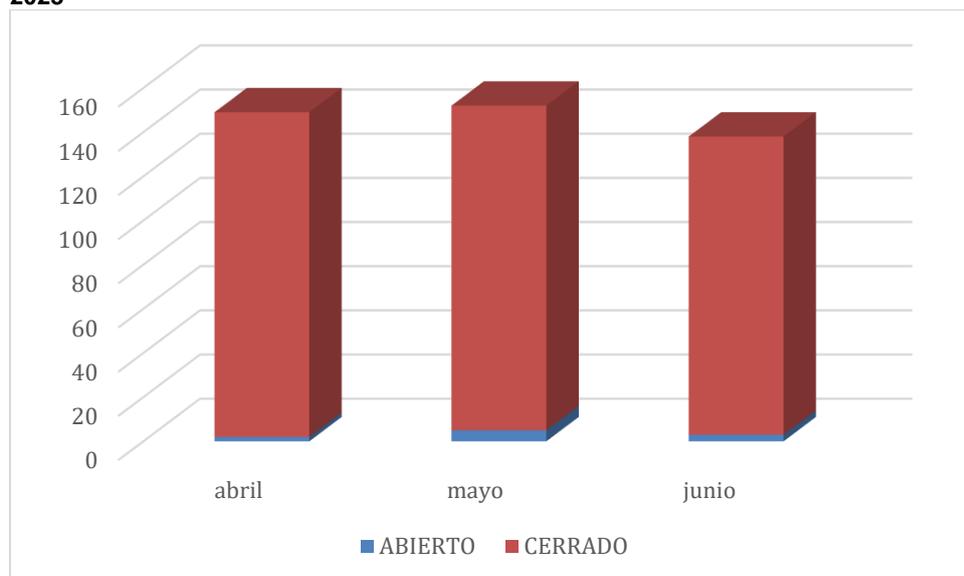
Nota. Debido a que el reporte se realiza con corte a 30 de cada mes, las PQRSD que se reciben durante la última semana quedan en estado “abiertas” pero dentro de los tiempos establecidos para la respuesta.

Tabla 14. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2023.

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
abril	2	147	149	141	8	149
mayo	5	147	152	142	10	152
junio	3	135	138	132	6	138
Total	439			439		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Gráfica 14. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo 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 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el segundo trimestre de 2023.

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	
abril	33	8	9	6	0	56
mayo	30	22	20	35	0	107
junio	70	4	7	12		93
Total	256					

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

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

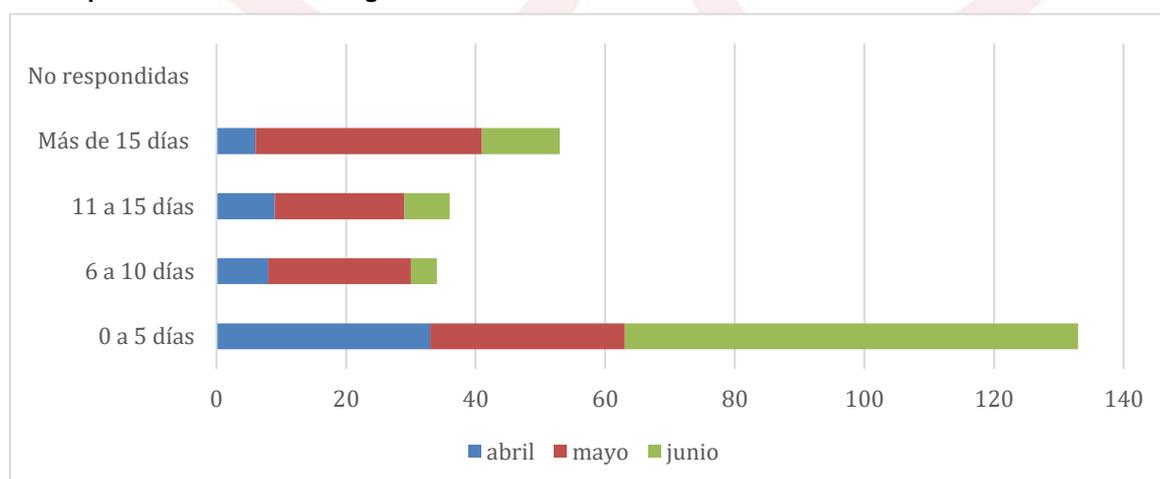


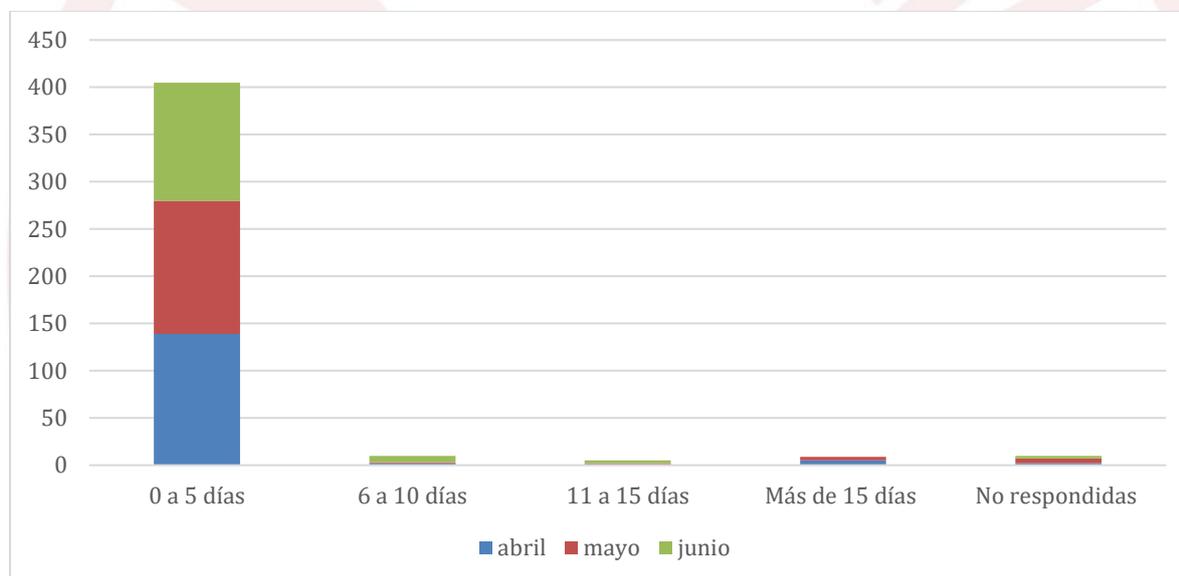


Tabla 16. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2023.

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	
abril	139	2	1	5	2	149
mayo	141	1	1	4	5	152
junio	125	7	3	0	3	138
Total	439					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

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



Durante el período reportado se observa que el 90% 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; sin embargo se observa un incremento en el número de PQRSD que no fueron respondidas dentro del período reportado.

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio



6.2 Quejas presentadas durante el segundo trimestre de 2023. Durante el período reportado se recibieron 09 quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación, por su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

- Queja sobre problemas por posible falta de mantenimiento a la infraestructura física de algunos salones del edificio Albert Einstein.

“En el tercer piso del edificio Albert Einstein en el salón E4-301(311), se está teniendo problemas de goteras además de una incomodidad en el ambiente debido a las elevadas temperaturas.

Pretensión: Lo que solicito como estudiante, es que se reparen las goteras de dicho salón además de la instalación de aire acondicionado o en su defecto cinco ventila

“El aire acondicionado y sistema de enfriamiento del salón 42 B17-3 está descompuesto, lo que frena el aprendizaje debido a un ambiente poco adecuado y agradable que pueda ayudar a permitir la buena concentración y absorción de conocimientos.

Pretensión: Que arreglen el aire acondicionado y sistema de enfriamiento del salón 42 B17-3 por favor.”

- Queja por demoras excesivas en la atención de trámites académicos.

“anexando comprobante del pago para el tramite correspondiente. La solicitud fue elevada a admisiones, contactenos, programa de economia (corrieron traslado a la secretaria academica) y solo hasta el dia de hoy la señora monica aguirre se comunica diciendo que el tramite no es de su competencia ha pasado mas de un mes y aun no se me atiende mi peticion me estoy viendo perjudicada pues estoy ante un tramite universitario que me exige el certificado de buena conducta y ya ha pasado mas de un mes de mi solicitud

Pretensión: se emita de manera inmediata el certificado de buena conducta pues la solicitud la realice desde el dia 17 de mayo de 2023.”

7. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Demoras en el trámite de expedición de contenidos programáticos y otros documentos académicos como constancias de práctica.

8. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Con el fin de equilibrar las cargas al personal de apoyo, desde el 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:

- Mediante el Acta No. 02 de 2023, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se creó el Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano, que tendrá como función principal, realizar el análisis y evaluación de los informes PQRSD y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios y establecer las acciones de mejora



frente a las PQRSD recurrentes o que generen impacto negativo al proceso y a la Universidad por su afectación a usuario.

- Desde el mes de mayo de 2023 se habilitó la línea de whatsapp para recibo y trámite de consultas y peticiones de información.

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.
- Pese a que se presentan respuestas fuera de término, se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta.
- Aún persisten algunas dependencias como: las secretarías académicas de facultad, la Vicerrectoría Académica y el Consejo Académico, que reciben directamente las comunicaciones electrónicas y no se ajustan al procedimiento establecido lo cual impide la trazabilidad. y contraviene 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.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

