



**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Informe -2022**



**SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, enero 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.

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 Usuario dispuestos por la Universidad.



1. 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

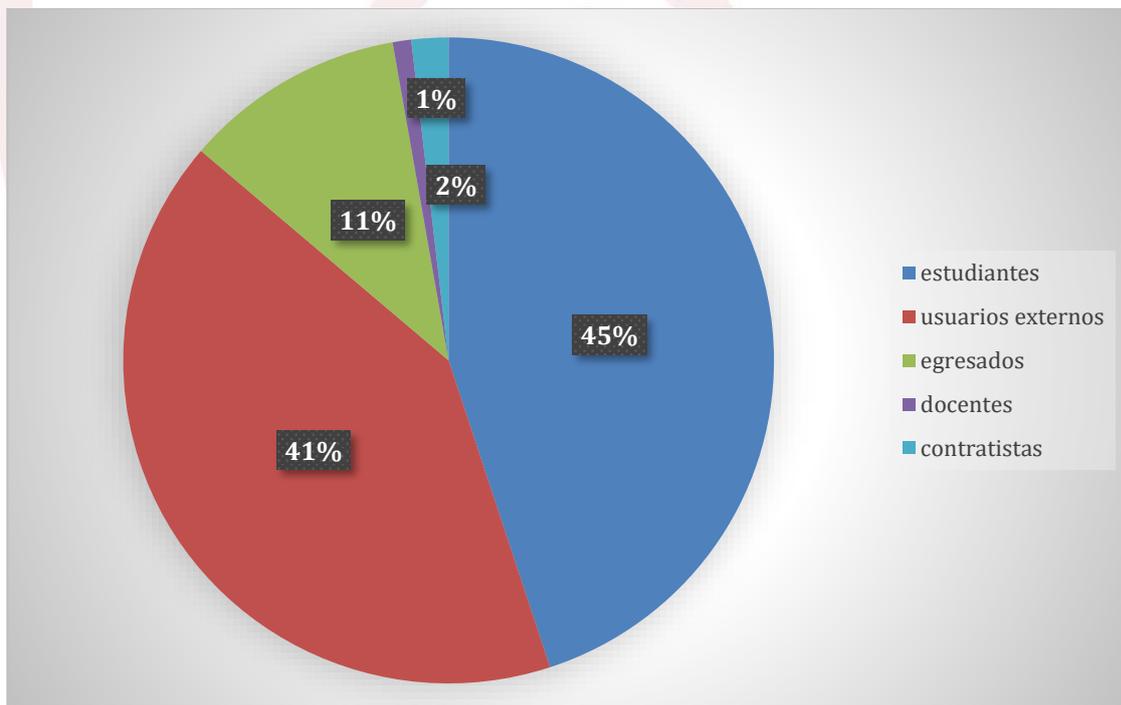
Fecha de inicio. 02 de enero de 2022

Fecha de terminación. 22 de diciembre de 2022

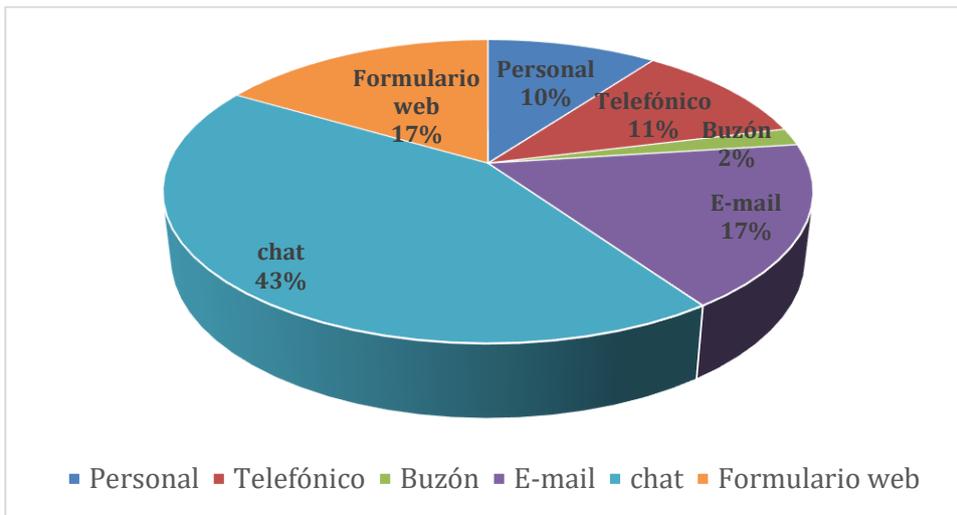
Forma de aplicación. Calificación voluntaria

2. Resultados de la encuesta

Clasificación por tipo de usuario

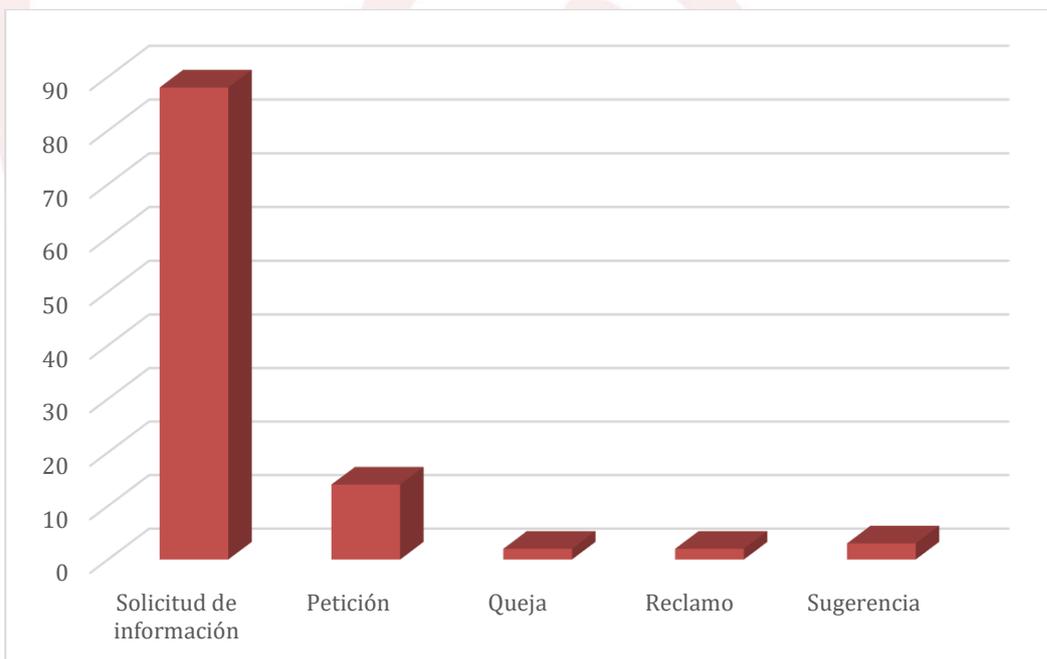


Medio utilizado para presentar la PQRSD



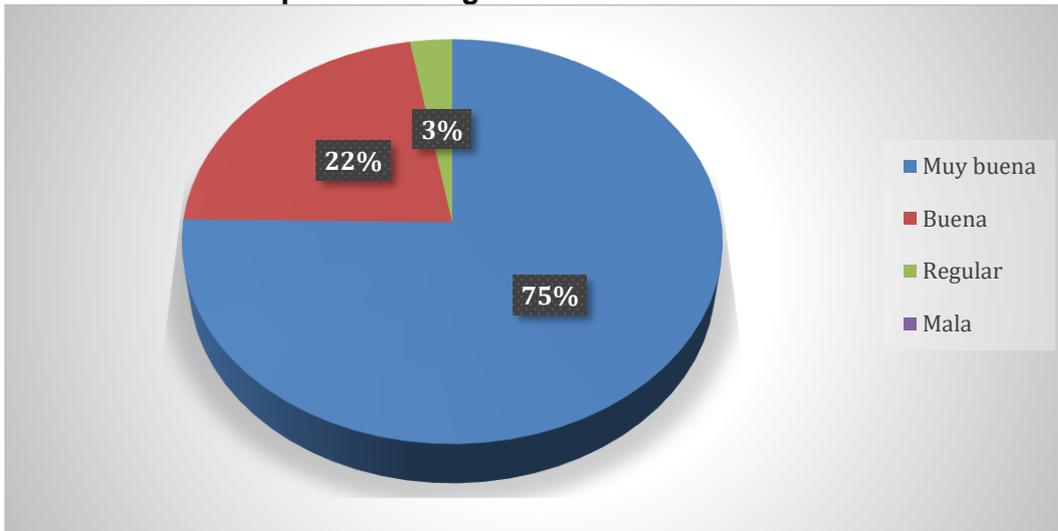
En la gráfica se puede observar que el chat en línea se constituye en el medio preferido por los usuarios para realizar las solicitudes de información.

Clasificación de la PQRSD

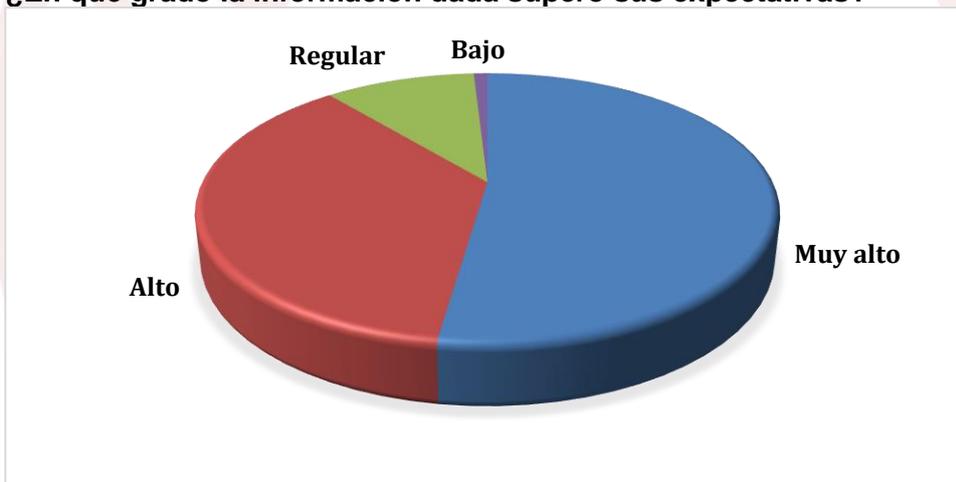




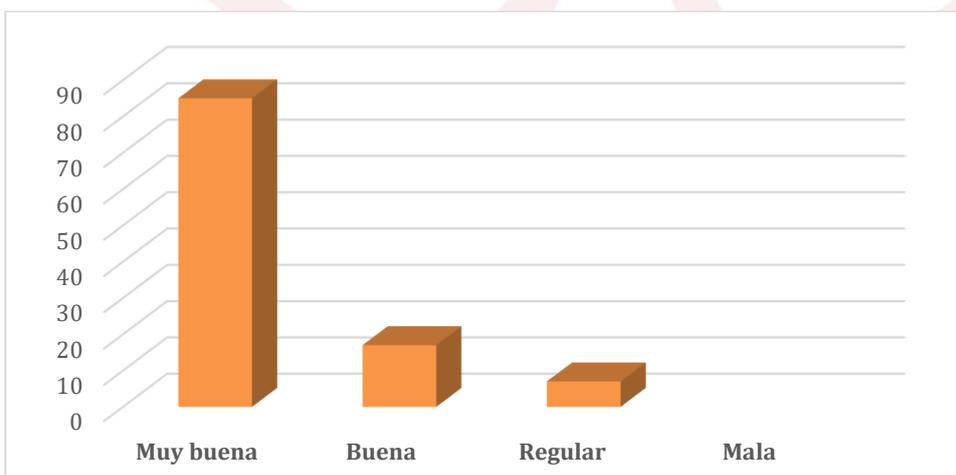
Cómo califica su experiencia en general con nuestra atención?



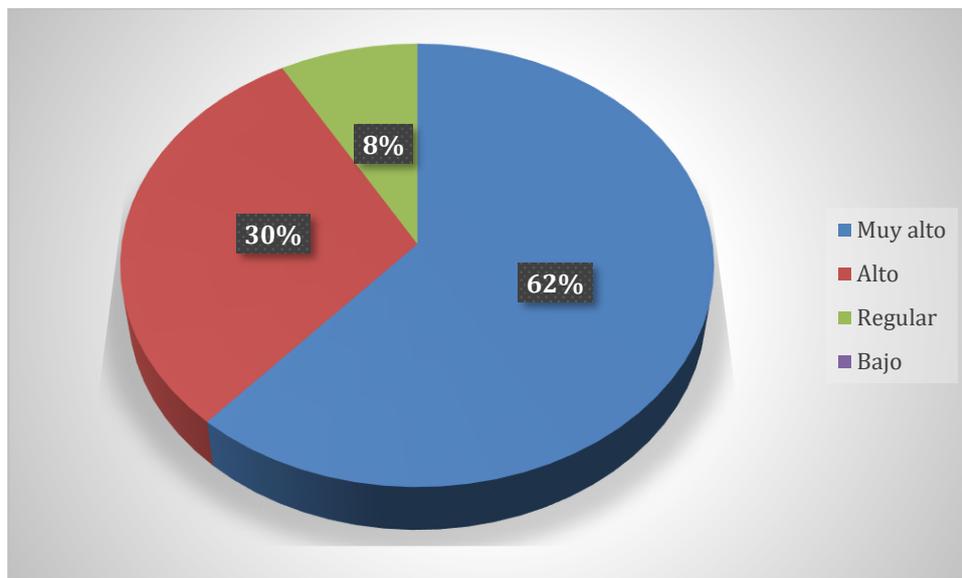
¿En qué grado la información dada superó sus expectativas?



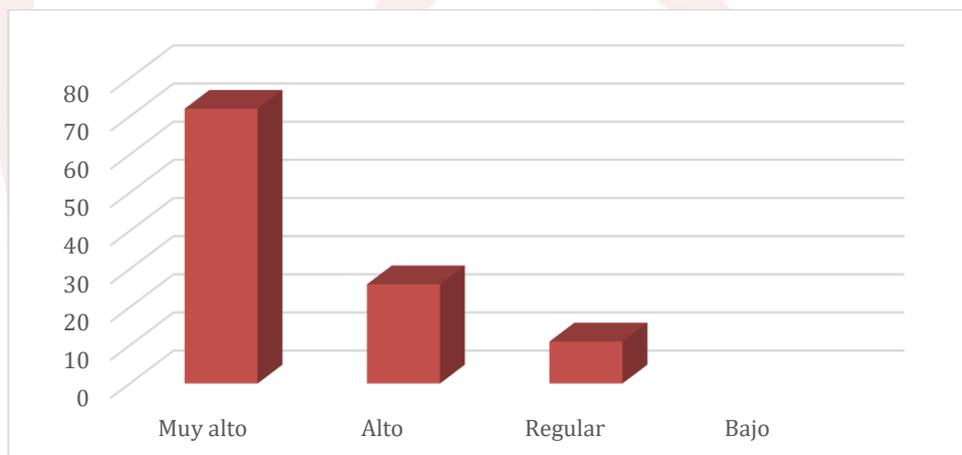
¿Cómo califica la atención recibida?



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.



GLOSARIO

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación
- **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.
- **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.

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

