



**Informe trimestral de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias, solicitudes de
información, denuncias y felicitaciones
Primer trimestre de 2021**



**SECRETARÍA GENERAL,
Sistema de PQRS y Atención al Ciudadano
Villavicencio, abril de 2021**



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 que se encuentra 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 la su rol de seguimiento y evaluación.

De igual manera, ante la crisis generada por la pandemia y con el fin de prevenir el contagio, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 que autorizó a las entidades del Estado y a los particulares que cumplen funciones públicas para que dispongan que su personal preste sus servicios desde la casa a través de la utilización de medios digitales, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, igualmente, ordenó a las autoridades la socialización en sus páginas web, los canales oficiales de comunicación e información a través de los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, es así como el Decreto 491 de 2020, habilitó, entre otros, lo siguiente:

- La adopción de decisiones, suscripción de actos y providencias por medio de las firmas digitales o la firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneada, según la disponibilidad de dichos medios, garantizando la seguridad de los documentos que se firmen (art. 11).
- La posibilidad de recepción de derechos de petición, entrega de información y realización de trámites y procedimientos administrativos a través de los servicios en línea disponibles en sede electrónica (art. 3) y,
- El buzón de correo electrónico para efectuar las notificaciones o comunicaciones de actos administrativos (art. 4).



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 02 de enero y el 31 de marzo de 2021.

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 2021, a través de los canales habilitados con este propósito para la atención al usuario en la Universidad de los Llanos.
- Identificar las diferentes variables de atención relacionadas con la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos que en materia de información y solicitud de trámites, realizan los usuarios, con el fin de proponer las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción por parte de sus grupos de valor y partes interesadas, de conformidad con los lineamientos y disposiciones de orden general e institucional.
- Fomentar la cultura de atención al ciudadano con calidad, promoviendo la respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de información y orientación a los grupos de valor y ciudadanía en general, respecto de las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.

1. ALCANCE.

La elaboración del presente informe tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través de: chat en línea, el aplicativo de PQRSD, el correo electrónico de PQRSD, así como la atención telefónica del conmutador que fue derivado hacia una línea remota para realizar trabajo en casa, también incluye las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual contacto, único medio habilitado para la recepción de correspondencia durante la suspensión de la atención presencial por la crisis sanitaria generada por la pandemia.

La información de las PQRSD que se reciben a través del Puesto de Información y de Atención al Ciudadano – PIAC, se registra 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; esta herramienta se encuentra parametrizada para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta y determinar cuáles dependencias no dan respuesta oportuna a los requerimientos.

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.

4. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE

4.1. Presentación y trámite en tiempos normales de atención presencial.

Bajo el marco antes señalado, 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, en tiempos normales de atención presencial, tiene dispuestos los siguientes medios:

- Personalmente en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente, en los cuales se atiende en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- A través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la sede principal- campus Barcelona, con el siguiente horario de atención:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- Ventanilla Única Virtual de Correspondencia: contacto@unillanos.edu.co
- Atención telefónica – PIAC Línea (098) 6 61 68 00 Ext. 101
- Línea de atención gratuita 018000940099
- Correo electrónico – PIAC: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
- Buzón físico: primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio
- Buzón virtual: [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php)

4.2 Protocolo de Atención durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica – 2020.

Ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos suspendió hasta nueva orden la atención presencial, y a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo se dispuso el protocolo de atención virtual, para la atención de las de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y la radicación de correspondencia, el cual ha sido publicado en varias oportunidades en la página web institucional y difundido a través del Boletín Interno, como se muestra a continuación:

- Conmutador: +57 (8) 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.
- Línea Gratuita PQRS: 018000918641: atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.



- Ventanilla Única Virtual o correo oficial contacto@unillanos.edu.co Para trámites, recepción de solicitudes de información, derechos de petición, consultas, radicación de documentos, y correspondencia en general.
- MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- Buzón virtual: [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php)
- Chat en línea <https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e> atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

5. TÉRMINOS DE RESPUESTA

5.1 Términos de respuesta en tiempos normales de atención presencial.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y la 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.

5.2 Términos de respuesta durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, en consecuencia: las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos (art. 5):

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.



- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS, recibidas de enero a marzo de 2021.

6.3 Requerimientos recibidos.

Los requerimientos recibidos durante el periodo comprendido entre el 2 de enero al 31 de marzo de 2021 fueron gestionados de manera remota a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y de la Ventanilla Única virtual, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Clasificación de las PQRS recibidas durante el primer trimestre 2021

Mes	Formulario Web	Buzón Virtual	atención telefónica	chat en línea	Ventanilla Única Virtual
enero	43	261	45	60	75
febrero	16	146	57	87	138
marzo	5	65	27	54	102
Total	64	472	129	201	315

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

Gráfica 1. Clasificación de las PQRS recibidas durante el primer trimestre 2021

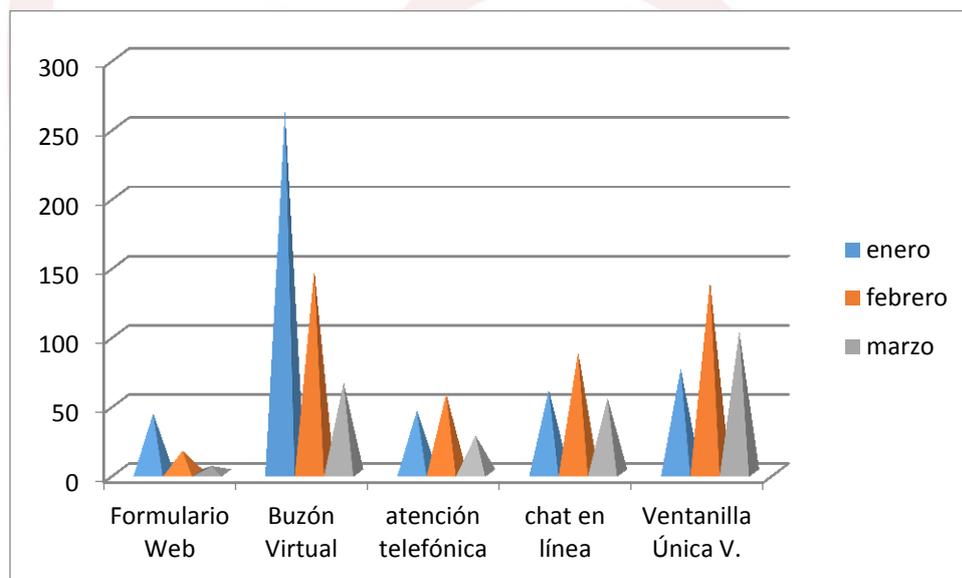


Tabla 2. Total de PQRS recibidas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2021

Mes reportado	TIPO DE SOLICITUD								SUBTOTAL	%
	solicitudes de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitaciones	Felicitaciones	Derechos de Petición		
Enero	359	45	1	4	0	0	0	0	409	47,22
Febrero	266	24	12	4	0	0	0	0	306	35,33
Marzo	137	10	2	2	0	0	0	0	151	17,43
TOTAL	866									

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Durante el trimestre analizado el 47.22% de las peticiones son del mes enero debido a que se incluyen aquellas recibidas durante el período comprendido entre el 18 de diciembre de 2020 y el 14 de enero de 2021, correspondiente a las vacaciones colectivas de fin de año, las cuales fueron tramitadas a partir del 18 de enero de 2021; así mismo, el tipo de requerimiento con mayor frecuencia durante el mes de trimestre analizado fueron las solicitudes de información (86.06%) y estuvieron relacionadas con el proceso de admisiones así como solicitudes de información sobre la oferta académica de pregrado y posgrado.

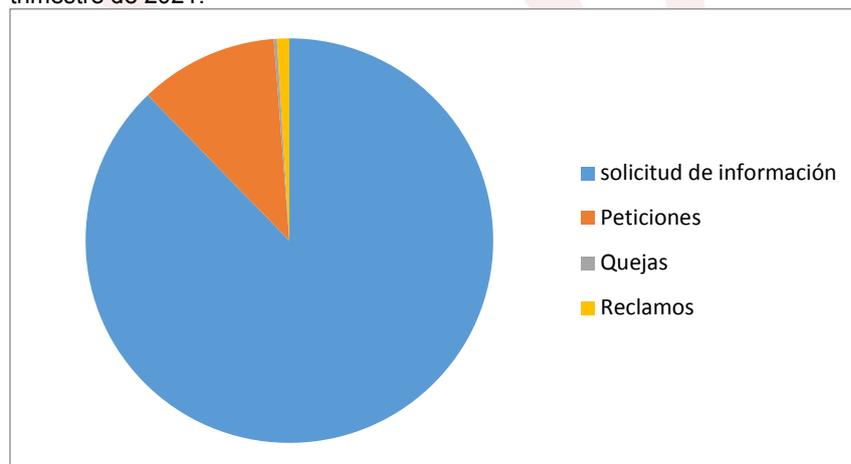
Tabla 3. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre de 2021, según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Enero		Febrero		Marzo	
	Número	%	Número	%	Número	%
solicitud de información	359	87,77	266	86,92	137	86,16
Peticiones	45	11	24	7,84	10	6,28
Quejas	1	0,244	12	3,92	2	6,28
Reclamos	4	0,97	4	1,3	2	1,25
Denuncia	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
TOTAL	409	100	306	99,98	151	99,97

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Nota: Los derechos de petición recibidos a través del PIAC se direccionan a la ventanilla única virtual para que se realice su radicación, registro y trámite, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01 así como el de recibo y trámite de PQRSD y Atención al Ciudadano PD-COM-01 (en actualización), razón por la cual no se reflejan en las estadísticas del PIAC.

Gráfica 2. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC según el tipo de solicitud, durante el primer trimestre de 2021.



Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual durante el primer trimestre 2021, según el tipo de solicitud

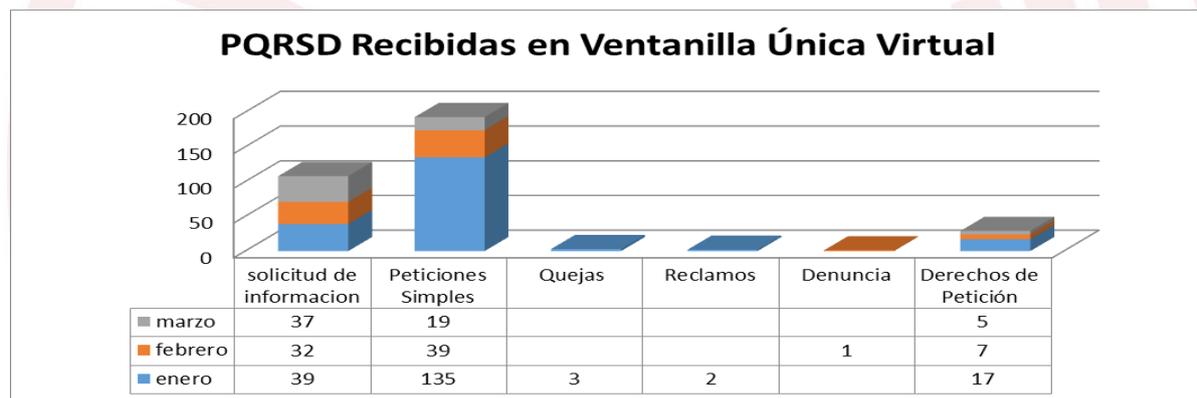
Mes reportado	TIPO DE SOLICITUD							SUBTOTAL	%	
	solicitudes de información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitaciones	Derechos de Petición			
ene-21	17	47	5	0	0	0	6	75	23,8	
feb-21	26	92	0	7	0	0	13	138	43,8	
mar-21	11	68	0	5	2	3	13	102	32,38	
TOTAL	315									

Fuente: Base de datos de correspondencia recibida.

Las quejas presentadas a través del PIAC durante el primer trimestre de 2021 a cargo de la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, corresponden a demoras excesivas en la expedición de constancias y certificados de estudios, así como a la falta de claridad en el proceso de cargue de los documentos en la plataforma para la inscripción.

De igual forma, las quejas y reclamos recibidos para la Tesorería estuvieron relacionados con la excesiva demora en la habilitación del PIN que habilita al usuario para continuar el proceso de inscripción.

Gráfica 3. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual según el tipo de solicitud



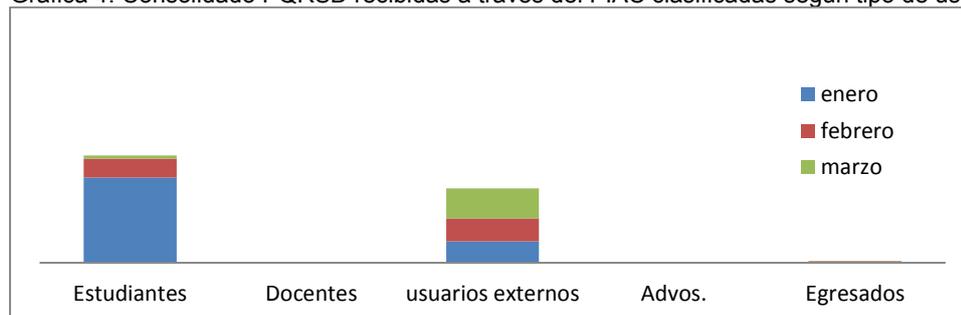
Fuente: Base de datos de correspondencia recibida.

Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Advos.	Anónimos	Egresados	Subtotal
enero	40	0	362	0	0	7	409
febrero	101	0	193	0	1	11	306
marzo	32	0	115	0	1	3	151
subtotal	173	0	670	0	2	21	866

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario



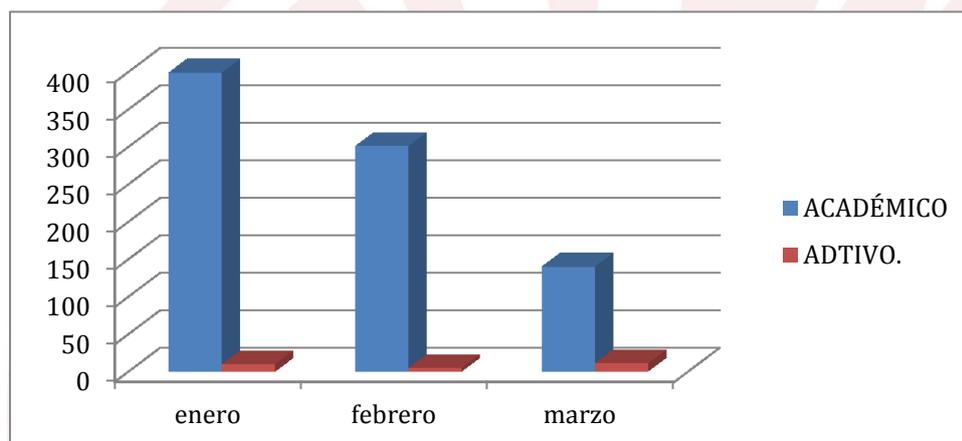
Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 6. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual durante el primer trimestre 2021, clasificadas según carácter de la petición.

Mes reportado	ACADÉMICO	ADTIVO.	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
enero	40	35	75	23,8
febrero	96	42	138	43,8
marzo	52	50	102	32,38
TOTAL	188	127	315	99,98

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

Gráfica 5. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual clasificadas según el carácter de la petición.



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

Tabla 7. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC, según el carácter de la petición.

Mes reportado	ACADÉMICO	ADTIVO.	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
enero	399	10	409	47,22
febrero	301	5	306	35,33
marzo	140	11	151	17,43
TOTAL	840	26	866	99,98

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 6. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual clasificadas según el carácter de la petición

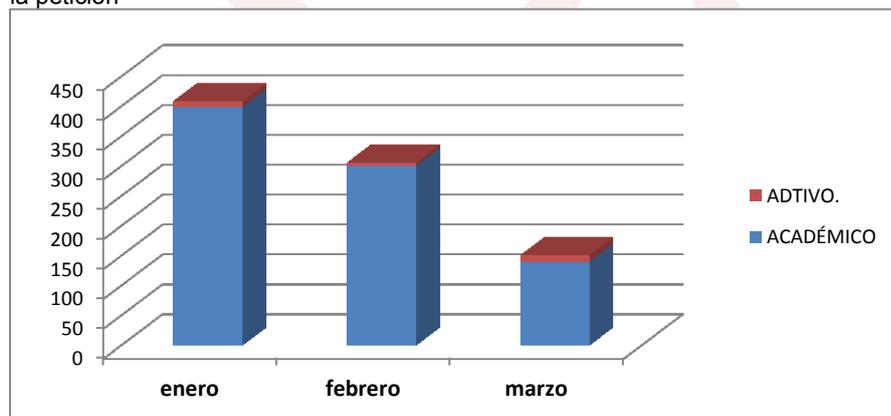


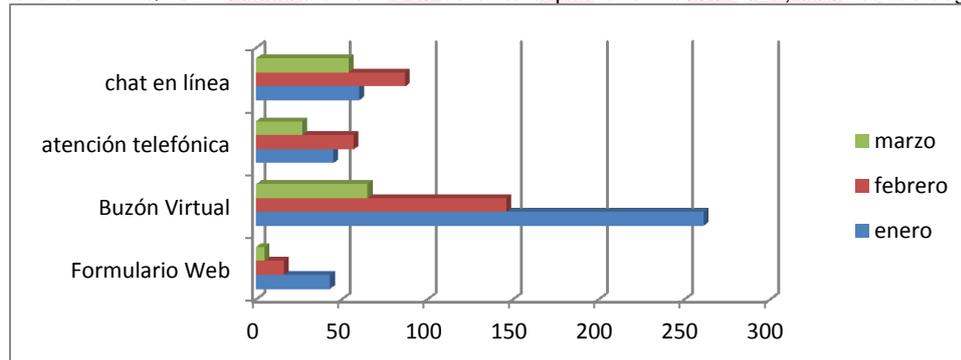


Tabla 8. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2021, clasificadas según el canal utilizado

Mes reportado	Formulario Web	Buzón Virtual	atención telefónica	chat en línea	SUBTOTAL	
					CANTIDAD	%
enero	43	261	45	60	409	54
febrero	16	146	57	87	306	22
marzo	5	65	27	54	151	24
Subtotal	64	472	129	201	866	100

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Gráfica 7. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2021, clasificadas según el canal utilizado



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Durante el primer trimestre de 2021, se observa que de los 866 PQRSD recibidas a través del PIAC, el medio más utilizado fue el buzón virtual o correo electrónico (472), seguido por el chat en línea (201), la atención telefónica (127) y el formulario web (65).

Tabla 9. PQRSD recibidas en el PIAC durante el primer trimestre 2021 clasificadas según la dependencia que resolvió.

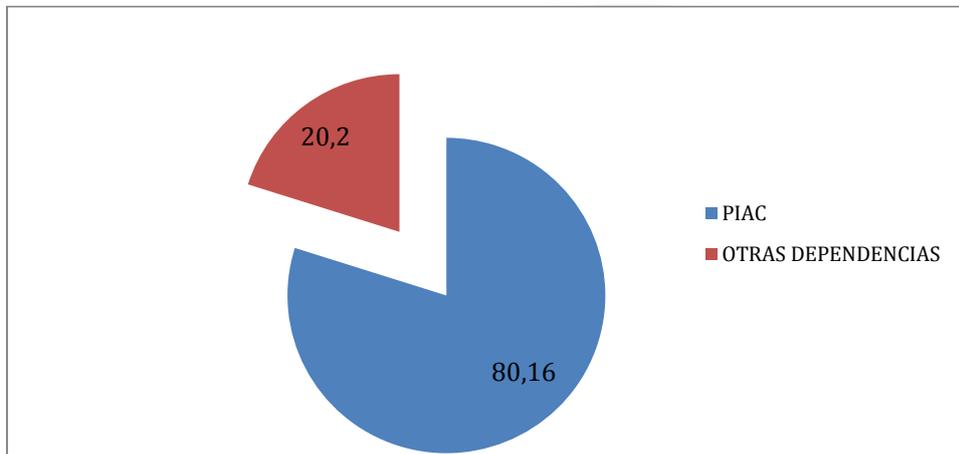
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo
Admisiones	33	31	4
Bienestar Universitario	1	10	1
Centro de Idiomas	3	1	3
Coordinación Posgrados	6	1	0
Of. Planeación	1	1	
Of. Sistemas	15	8	8
Programa de Enfermería	1		
Programa de Ing. Agronómica	1		
Secretaría General	1		
Tesorería	12	2	3
Vicerrecursos	2	2	
IDEAD		6	
Esp.Finanzas		1	
Lic. Educación Infantil		1	
Maestría en Gestión Ambiental		1	
Esp. En Salud Familiar		1	
Esp. SST		2	
Lic. En Educación Física		4	
Esp. En Salud Familiar		3	
MVZ		1	1
Esp. Adm. Negocios		1	
Vicerrectoría Académica			1
D.G.Proyección Social			1
Facultad de Ciencias de la Salud			1
PIAC	333	229	128
TOTAL	409	306	151

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Del total de las solicitudes de información recibidas a través de los distintos canales atendidos por el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, el 80.16% fueron resueltas de manera

inmediata por el personal asignado a esta área, pues como su nombre lo indica, una de las funciones de esta área, es la de brindar información y orientación a los ciudadanos sobre la organización, misión, trámites, procesos y procedimientos institucionales, así como la información relacionada con el desarrollo de eventos, servicios, programas y actividades de proyección social, entre otras.

Gráfica 8. Porcentaje de PQRSD recibidas por dependencia Vs las resueltas por el PIAC durante el primer trimestre de 2021.



Fuente: Matriz de Registro de Incidencias – PQRSD PIAC

Tabla 10. Tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas y tramitadas a través del PIAC durante el primer trimestre 2021.

Mes reportado	TIEMPO DE RESPUESTA					SUBTOTAL
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 A 15 DÍAS	Más de 15 días	No respondidas	
Enero	373	2	3		31	409
Febrero	266	6	6	14	14	306
Marzo	144	1	2	4	0	151
TOTAL	866					

8. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Quejas por demoras en la habilitación del PIN para la inscripción
- Problemas en el cargue de documentos y de información en la plataforma SIAU
- Solicitudes de constancias de estudios y de contenidos programáticos.

9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Dado el alto número de PQRSD que exceden los tiempos de respuesta o que quedan sin responder de un período a otro, desde el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC antes del vencimiento de los términos, se reitera la solicitud de respuesta a las dependencias, con copia a la Oficina de Control Interno, desde donde también se hace el requerimiento de respuesta a las dependencias y funcionarios responsables, estrategia que ha brindado buenos resultados; de igual forma, con el fin de facilitar la comunicación y el seguimiento a las PQRSD por parte de la Oficina de Control Interno, desde el mes de marzo de 2021 esa Oficina creó el correo electrónico



seguimientopqrci@unillanos.edu.co, al cual se remiten todas las PQRSD susceptibles de seguimiento así como la Matriz de Registro de Incidencias de PQRSD que se diligencia mensualmente.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Falta de respuesta oportuna a algunas solicitudes.
- 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.
- Es necesario que cada proceso, especialmente los procesos misionales, mantengan actualizada la información publicada en la página web institucional con el fin de orientar a los usuarios y disminuir las consultas.
- Durante el proceso de inscripciones se requiere la articulación y comunicación permanente entre las oficinas de Admisiones, Sistemas y Tesorería para evitar demoras innecesarias que afectan directamente al usuario.
- Se deben respetar los tiempos de respuesta registrados en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT y publicados en la página web institucional, especialmente en el caso de la expedición de constancias y de contenidos programáticos.

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 petionario, acerca del número de radicado de su solicitud y el trámite dado, para el seguimiento respectivo.
- Las oficinas con más peticiones asignadas son: la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, la Oficina de Sistemas y la Tesorería.
- Las peticiones más recurrentes son por demoras excesivas en la habilitación del PIN durante el proceso de inscripciones (en algunos casos esta actividad sobrepasó los 12 días), demoras en el reflejo de los pagos por concepto de inscripción, inconvenientes con descuentos.
- Pese a que se presentan respuestas fuera de término, se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta.
- El uso de los canales virtuales facilita las actividades de recibo, radicación, registro y seguimiento de las PQRSD que se reciben a través de la Ventanilla Única Virtual y permite optimizar los recursos (tiempo, cero consumo de papel y tinta, tiempos en desplazamiento para la distribución de la correspondencia, entre otros).

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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