



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

Segundo trimestre de 2022



**SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, agosto de 2022**

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. 3º 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 2022.

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 2022, a través de los canales habilitados con este propósito para la atención al usuario en la Universidad de los Llanos.
- Identificar las diferentes variables de atención relacionadas con la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos que en materia de información y solicitud de trámites, realizan los usuarios, con el fin de proponer las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción por parte de sus grupos de valor y partes interesadas, de conformidad con los lineamientos y disposiciones de orden general e institucional.
- Fomentar la cultura de atención al ciudadano con calidad, promoviendo la respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de información y orientación a los grupos de valor y ciudadanía en general, respecto de las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.

1. ALCANCE.

La elaboración del presente informe tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través de: chat en línea, el aplicativo de PQRSD, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador y las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co.

De igual forma incluye las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos de manera presencial tanto en la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la sede Barcelona como en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC ubicados 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

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 el siguiente horario de atención:
- **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 11:30 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 de los 7 días de la semana.
- **MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co**. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas de los 7 días de la semana
- **Buzón virtual**: [http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php](http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php). Línea abierta las 24 horas los 7 días de la semana.
- **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.

Nota. Mediante la Circular No. 04 de 2021 del 20 de octubre de 2021 se informó sobre el reinicio de las actividades administrativas de manera presencial a partir del 25 de octubre de 2021, en el marco de los protocolos de bioseguridad vigentes y mientras dure la emergencia sanitaria, por lo que se dio apertura a la atención presencial en el Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la sede Barcelona así como en la Oficina de Correspondencia y Archivo.

Tabla 1. Canales de Atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Formulario web	Formulario electrónico de radicación Web	http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de PQRSD las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Ventanilla Única de Correspondencia (presencial)	Radicación 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, se encuentran activos las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de PQRSD las Peticiones, Quejas y Reclamos. Se obtiene respuesta con el número de radicado asignado a la solicitud para la respectiva trazabilidad.
Buzón virtual	Correo electrónico	MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co	El portal y el correo electrónico, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Las cuales se radican en el aplicativo de PQRSD y en la Planilla de Registro de Incidencias para asegurar la trazabilidad del trámite.
Buzones	Buzón de Sugerencias	primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio	Días hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y comunidad en general para mejorar los servicios.
Atención telefónica	Línea gratuita nacional de atención al ciudadano. Conmutador Sede Barcelona. Conmutador Campus San Antonio	018000918641 Línea 608 6 61 68 00 Ext. 101. Línea 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://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e , o ingresando a la página principal www.unillanos.edu.co	El portal y el chat se encuentran activos las 24 horas, no obstante, la atención se realiza los días hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.	Chat de atención al ciudadano, en el cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que presta la Universidad.

Nota: Los Derechos de petición que se reciben a través del PIAC, se direccionan para su registro y trámite a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, de conformidad con el procedimiento para comunicaciones oficiales recibidas.



4. 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, la cual es enviada a la Oficina de Control Interno para el seguimiento respectivo.

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 FODCI	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario o peticionario	OBSER
1	Recibido	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público con el fin de solicitar información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	03/01/2022	Atención	Admirador	14/01/2022	11	NO	Fabio Antonio Simancas Rincón			gabriel@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
2	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	04/01/2022	Facultad C. Salud	Facultad C. Salud	17/01/2022	13	NO	Osmar Julio Vargas Robayo			osmar@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
3	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	04/01/2022	Administrador	Administrador	24/01/2022	14	NO	Carolina Babarone			carolina@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
4	Recibido	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público con el fin de solicitar información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Administrador	Administrador	17/01/2022	3	NO	Edina Cecilia Martínez		310594010	edina@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
5	Recibido	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público con el fin de solicitar información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Tallerista	Tallerista	17/01/2022	3	NO	Josely Barrera			josely@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	espaslo cisterno	
6	Recibido	Medio	Envío de un correo electrónico al personal de atención al público con el fin de solicitar información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Tallerista	Tallerista	17/01/2022	3	NO	David Esteban Becerra Rincón			becerra@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	espaslo cisterno	
7	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Tallerista	Tallerista	17/01/2022	3	NO	Elisa Ceballos			elisa@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	espaslo cisterno	
8	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	PIAC	Administrador	24/01/2022	10	NO	María Thelma Pineda Diabate			maria@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
9	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Administrador	Administrador	24/01/2022	6	NO	Diana María			diana@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	
10	Recibido	Medio	Requerimiento de información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de informática.	16/01/2022	Administrador	Administrador	24/01/2022	6	NO	Josely Barrera			josely@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	espaslo cisterno	



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRS, recibidas de abril a junio de 2022.

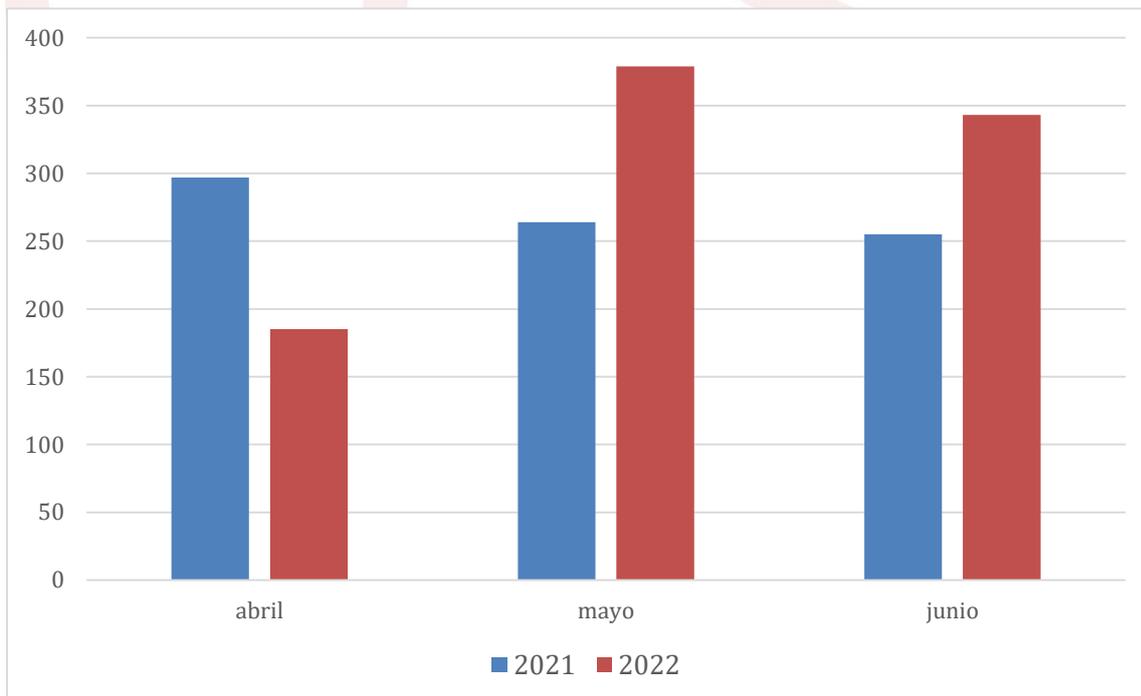
Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2022 se recibieron y gestionaron un total de 940 PQRS, distribuidas así: 431 recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, 333 recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y 176 solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 2. Comparativo de las PQRS recibidas durante el segundo trimestre 2021 Vs. 2022

Mes/año	Formulario Web		Buzón Virtual		teléfono		chat en línea		Ventanilla Única Virtual	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Abril	12	0	91	58	27	45	70	0	97	104
Mayo	7	9	113	96	0	92	55	52	89	130
Junio	1	8	78	78	1	63	77	74	98	99
Total	20	17	282	232	28	200	202	126	284	333

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

Gráfica 1. Comparativo de las PQRS recibidas durante el segundo trimestre 2021 Vs las recibidas durante el segundo trimestre 2022.



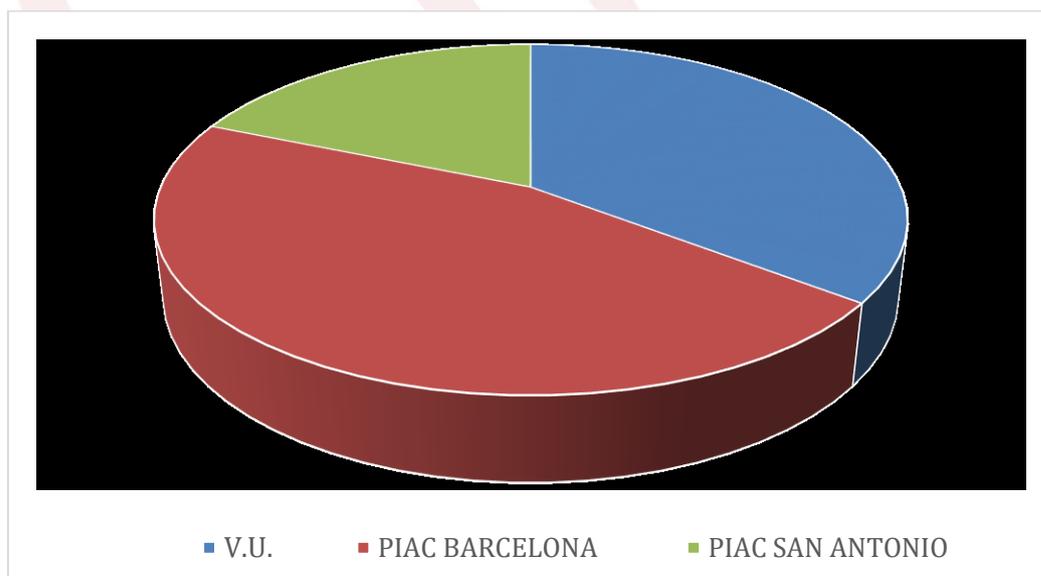
6.1 Requerimientos recibidos.

Se observa un notorio incremento de las solicitudes de información recibidas telefónicamente debido a que desde el mes de abril se habilitó nuevamente la línea de atención telefónica del PIAC ubicado en el Campus San Antonio; en donde sólo se atienden requerimientos de información presentados de manera personal y telefónica; sin embargo en términos generales se observa un comportamiento similar durante el segundo trimestre comparativo entre las vigencias 2021 y 2022.

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

Tipo de solicitud	Abril		Mayo		Junio	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitudes de información	70	33,65	251	64,85	230	66,66
Peticiones Simples	116	55,76	118	30,49	93	26,95
Quejas	2	0,96	6	1,55	8	2,31
Reclamos	5	2,4	1	0,25	1	0,28
Derechos de petición	15	7,21	8	2,06	13	3,76
Denuncias	0	0	3	0,77	0	0
Subtotal	208	99,98	387	99,97	345	99,96
TOTAL	940					

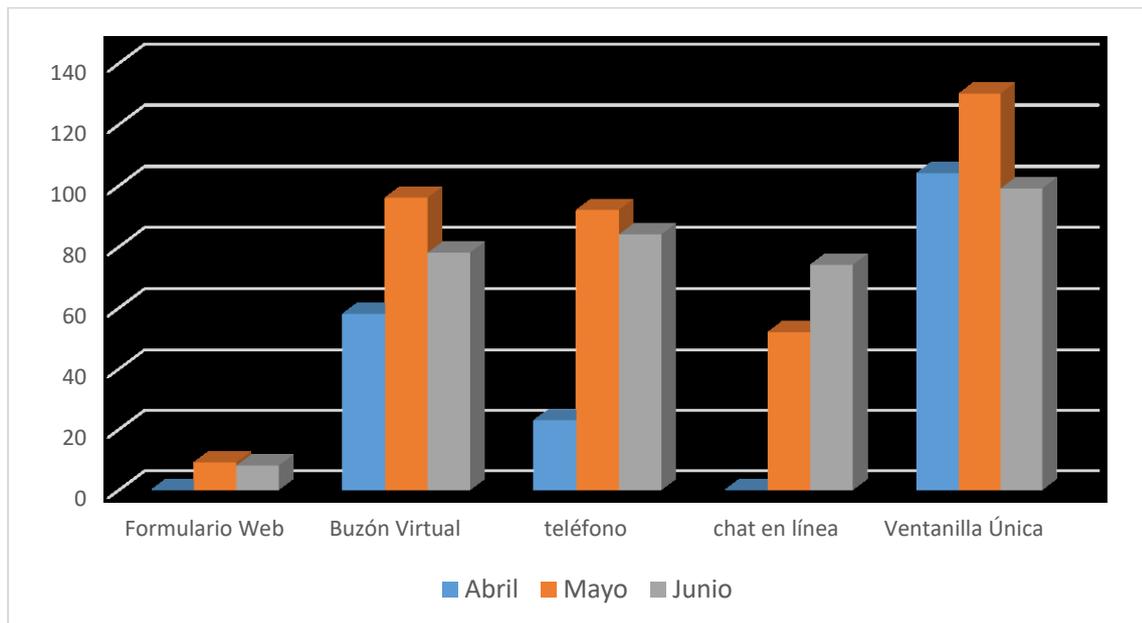
Gráfica 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2022



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 3. Total PQRSD recibidas a través de los canales habilitados, durante el segundo trimestre de 2022



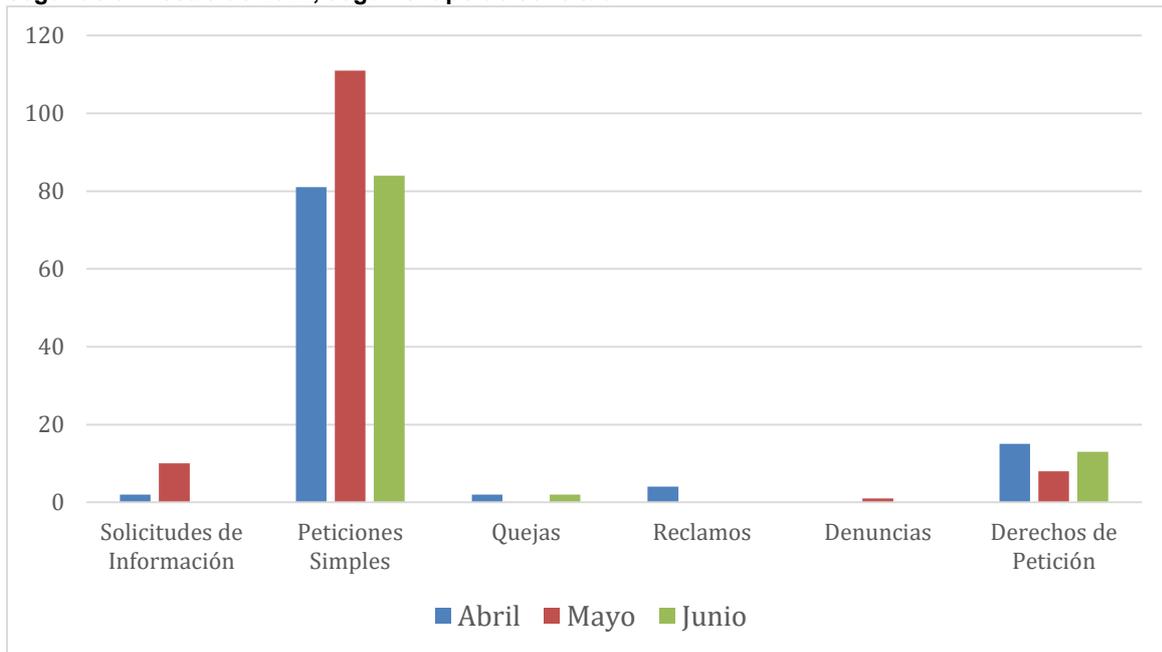
Durante el trimestre analizado el tipo de requerimiento con mayor frecuencia correspondió a las solicitudes de información (58.61%) y estuvieron relacionadas con el proceso de admisiones, así como solicitudes de información sobre la oferta académica de pregrado y posgrado.

Tabla 4. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						SUBTOTAL
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Derechos de Petición	
Abril	2	81	2	4	0	15	104
Mayo	10	111	0	0	1	8	130
Junio	0	84	2	0	0	13	99
Subtotal	12	276	4	4	1	36	333
TOTAL	333						

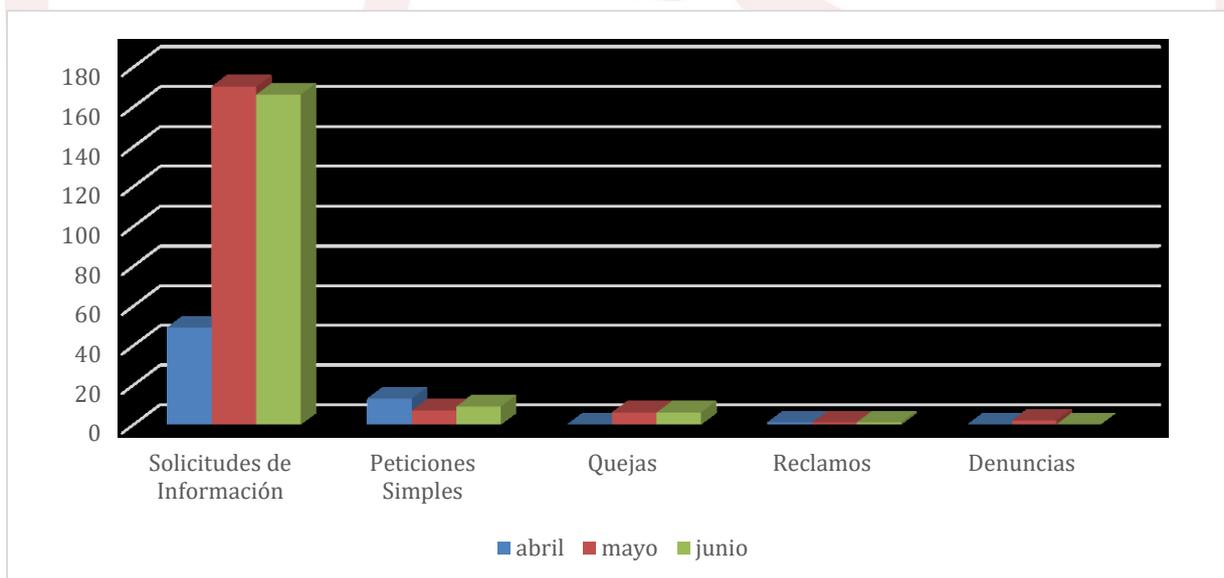


Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2022, según el tipo de solicitud



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Gráfica 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC de la Sede Barcelona, según el tipo de solicitud, durante el segundo trimestre de 2022.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona



Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2022, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN					
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	SUBTOTAL
abril	49	13	0	1	0	63
mayo	170	7	6	1	2	186
junio	166	9	6	1	0	182
Subtotal	385	16	12	2	2	431
TOTAL	431					

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Nota: Todos los derechos de petición se radicación y trámite a través de la Ventanilla Única, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01, razón por la cual no se reflejan en las estadísticas del PIAC.

Tabla 6 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2022, según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO											
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Pensionados	Usuarios Externos	Organismo de Control	Organismo Judicial	Anónimos	SUBTOTAL
abril	9	25	0	9	2	1	1	50	5	2	0	104
mayo	2	40	0	15	4	0	0	63	3	2	1	130
junio	1	14	2	24	0	0	0	54	4	0	0	99
Subtotal	12	79	2	48	6	1	1	167	12	4	1	333
Total	333											

Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única

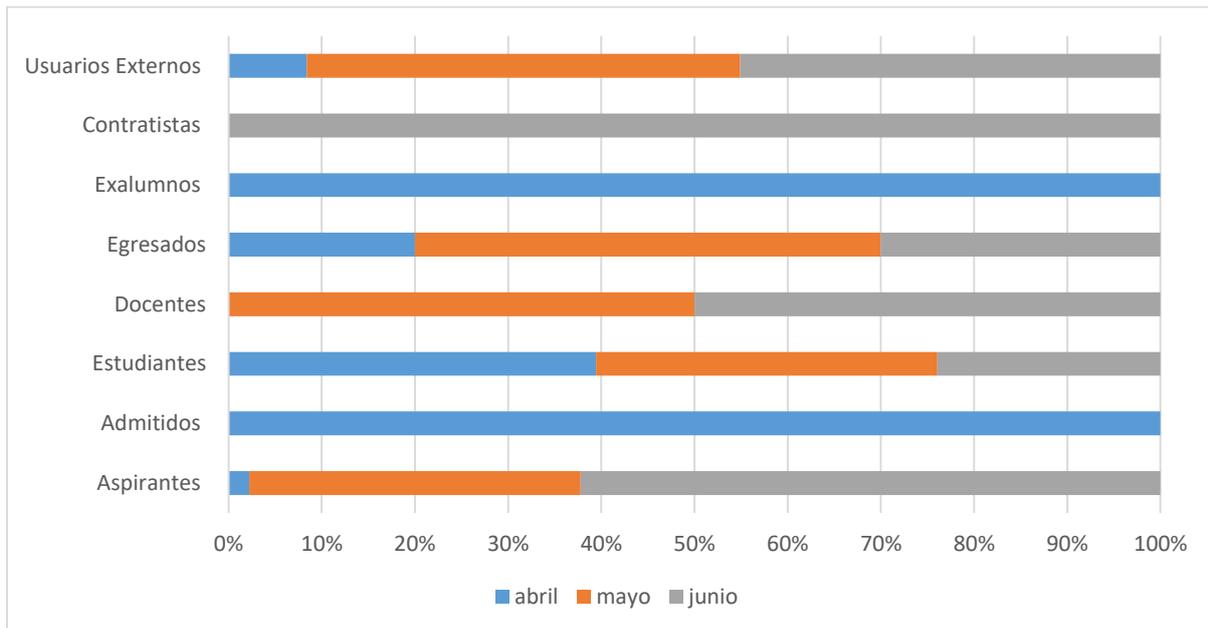
Tabla 7. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	TIPO DE USUARIO								
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
abril	1	5	28	0	4	1	0	24	63
mayo	16	0	26	1	10	0	0	133	186
junio	28	0	17	1	6	0	1	129	182
Subtotal	45	5	71	2	20	1	1	286	431
Total	431								

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

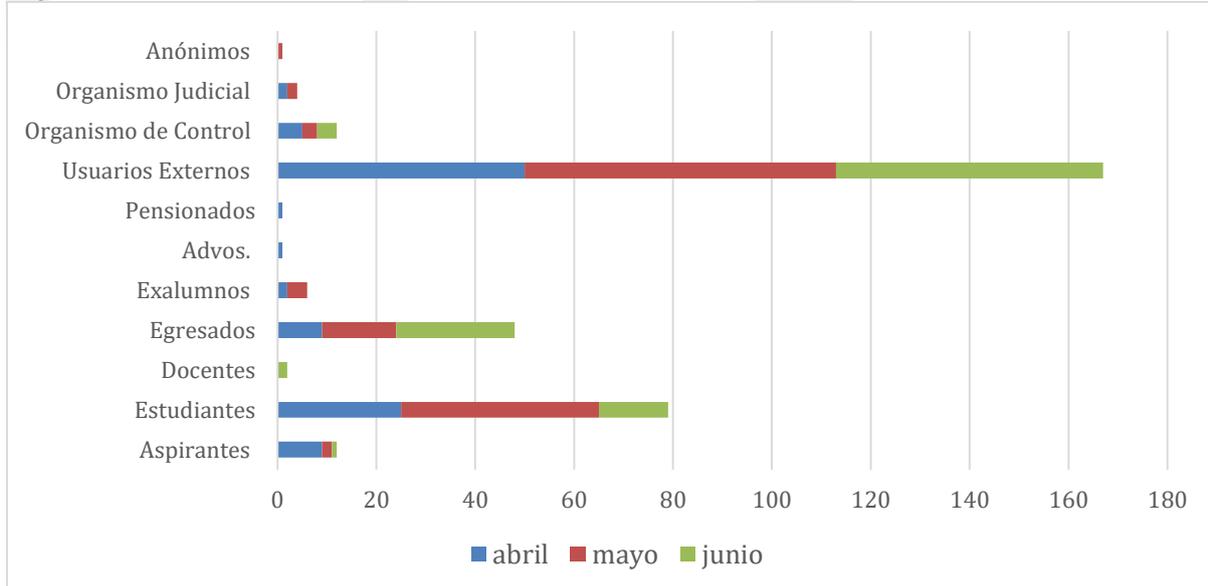


Gráfica 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2022, clasificadas según tipo de usuario.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 7. Número de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, clasificadas según el tipo de usuario



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

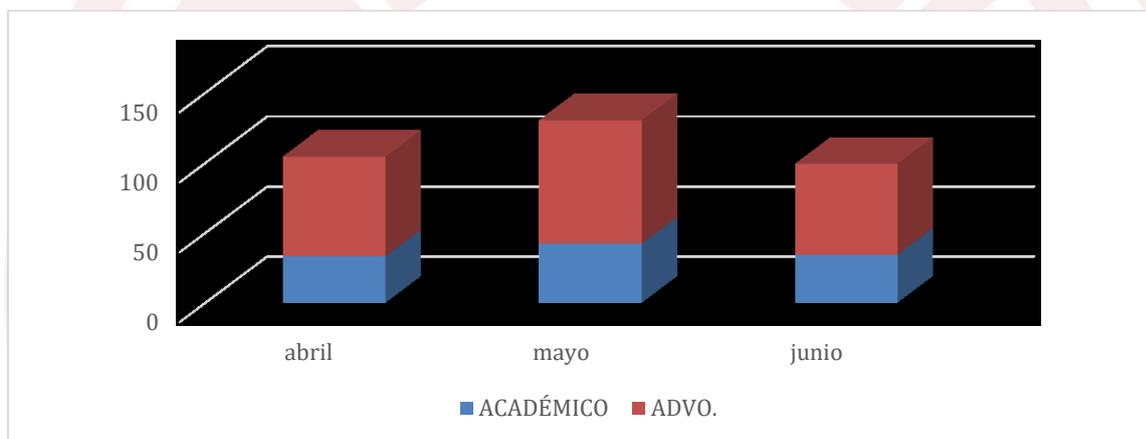


Tabla 8. PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre 2022, clasificadas según carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
abril	33	71	104
mayo	42	88	130
junio	34	65	99
Subtotal	109	224	333
Total	333		

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, clasificadas según el carácter de la petición.



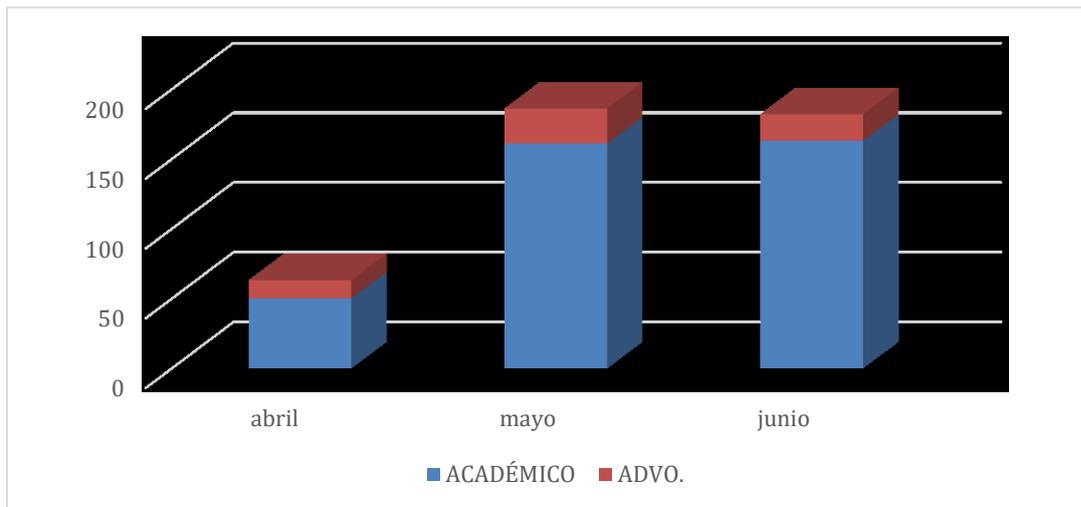
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2022, según el carácter de la petición.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
abril	50	13	63
mayo	161	25	186
junio	163	19	182
Subtotal	374	57	431
Total	431		

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

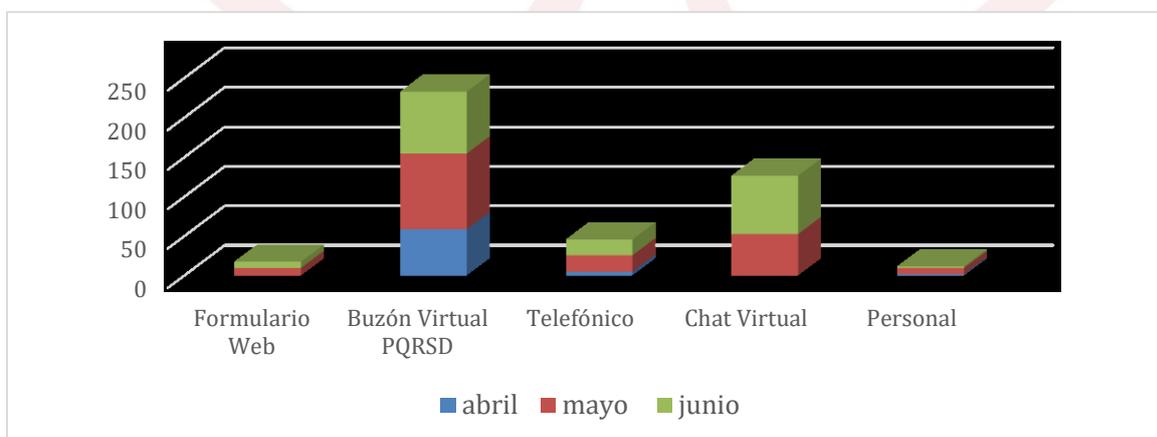
Tabla 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre 2022, clasificadas según el medio utilizado

Mes reportado	MEDIO UTILIZADO					
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Chat Virtual	Personal	SUBTOTAL
abril	0	58	4	0	1	63
mayo	9	96	21	52	8	186
junio	8	78	20	74	2	182
Subtotal	17	232	45	126	11	431
Total	431					

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

El buzón virtual o correo electrónico y el chat virtual son los medios preferidos por los usuarios para hacer sus solicitudes de información e interponer sus PQRSD.

Gráfica 10 PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre 2022, 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 2022, clasificadas según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN		
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	SUBTOTAL
abril	19	22	41
mayo	71	0	71
junio	64	0	64
TOTAL	176		

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

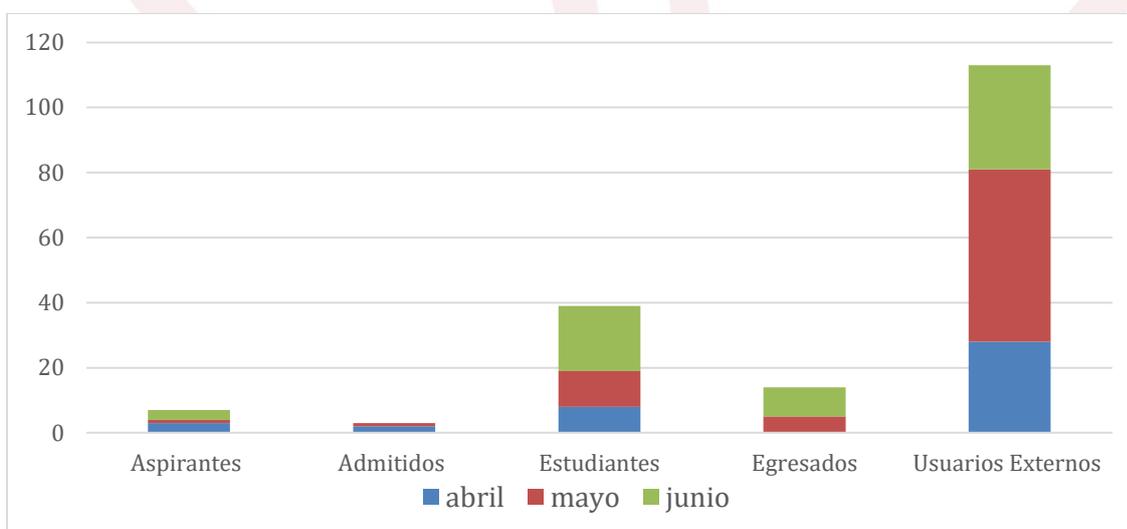
Durante el segundo trimestre de 2022 el PIAC ubicado en el campus San Antonio atendió únicamente solicitudes de información recibidas a través de la línea telefónica.

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

Mes reportado	TIPO DE USUARIO					SUBTOTAL
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	Usuarios Externos	
abril	3	2	8	0	28	41
mayo	1	1	11	5	53	71
junio	3	0	20	9	32	64
Subtotal	7	3	39	14	113	176
Total	176					

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

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



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



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

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
abril	1	103	104	72	32	104
mayo	8	122	130	109	21	130
junio	0	99	99	69	30	99
Subtotal	9	324	333	250	83	333
Total	333					

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 segundo trimestre de 2022

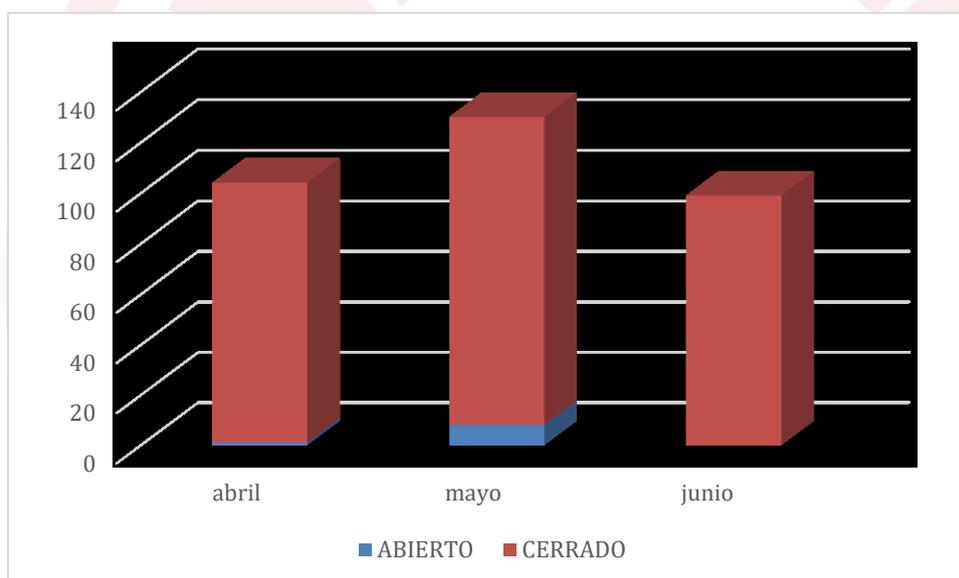


Tabla 14. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2022

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
abril	2	61	63	48	15	63
mayo	2	184	186	171	15	186
junio	7	175	182	180	2	182
Subtotal	11	420	431	399	32	431
Total	431					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



Gráfica 13. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2022

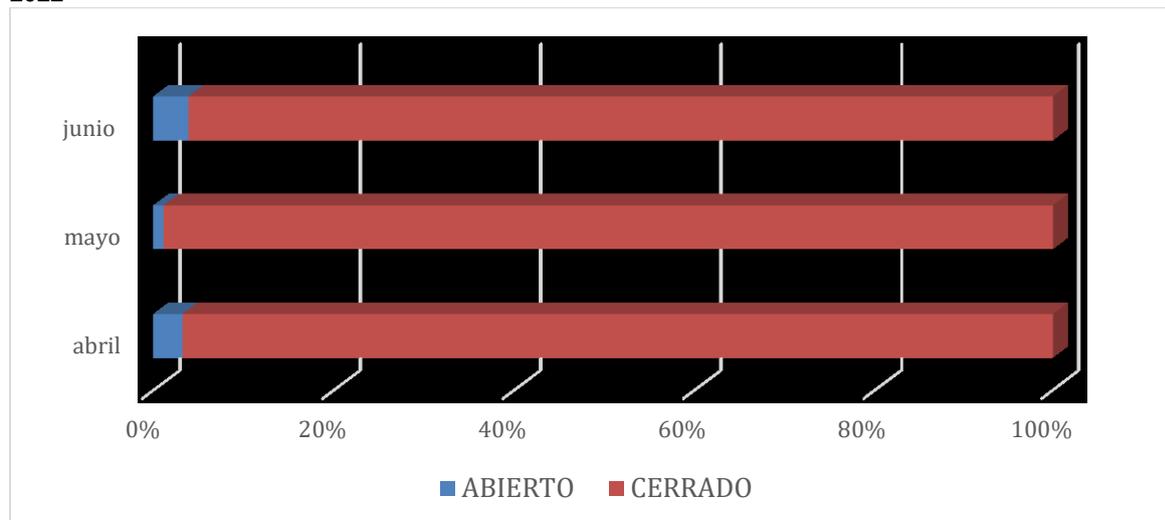


Tabla 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el segundo trimestre de 2022.

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
abril	40	17	15	31	1	104
mayo	72	17	13	20	8	130
junio	45	21	4	29	0	99
Subtotal	157	55	32	80	9	333
Total	333					

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

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

Mes reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas en el periodo reportado	SUBTOTAL
abril	44	2	2	13	2	63
mayo	162	7	5	10	2	186
junio	165	8	1	1	7	182
Subtotal	371	17	8	24	11	431
Total	431					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC



Durante el período reportado se observa que el 86.07% 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; además se observa un leve incremento de las PQRSD cerradas fuera de tiempo (32), frente a las PQRSD respondidas fuera de tiempo (30) en el primer trimestre de 2022.

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 Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona, según la dependencia,

DEPENDENCIA	abril	mayo	junio
Admisiones	33	133	125
Archivo	1	0	0
Ayudas Educativas	1	1	0
Bienestar Universitario	5	0	1
Centro de Idiomas	1	3	11
Esp. Admón. En Salud	1	1	1
Facultad C.Salud	2	1	1
Jurídica	1	0	0
MVZ	1	1	0
Secretaría General	1	2	6
Servicios Generales	1	1	1
Sistemas	7	6	11
Tesorería	7	3	0
Vicerrectoría Académica	1	15	10
Educación Infantil	0	0	1
Esp. SST	0	0	2
Facultad CARN	0	0	1
Internacionalización	0	0	1
Jurídica	0	0	1
M. Educación	0	0	2
M. Gestión Ambiental S.	0	1	2
Servicios Administrativos	0	0	2
Vicerrectoría de Recursos	0	7	3
Educación Campesina y Rural	0	1	0
Enfermería	0	2	0
Esp. Salud Familiar	0	2	0
Esp. SST	0	3	0
M. Estudios Desarrollo Local	0	1	0
Coord. Posgrados	0	2	0
TOTAL	63	186	182

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC



6.2 Quejas presentadas durante el segundo trimestre de 2022. Durante el período reportado se recibieron 16 quejas algunas de las cuales se transcriben a continuación, por su recurrencia dentro del período reportado y su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

✓ **Quejas relacionadas con las rutas de transporte, así:**

- “ por el mal uso de las rutas por parte de algunos estudiantes que se suben en estado de alicoramiento...”

- “...inconformidad con la ruta que va desde el parque de los estudiantes hasta la sede Barcelona, los días jueves, según el horario de las rutas, está debe salir a las 9:20 de la mañana, pero repetidas ocasiones como el día de hoy que llegué al sitio a las 9:00 AM y hace quince días (17/02/2022) que llegué a las 9:10 AM, me encontré con que está ya se había ido, cabe resaltar que no soy de la ciudad de Villavicencio y aún no la conozco bien...” (sic)

- “...el mal servicio de la ruta del barrio maracos de las 7:10 am, esta ruta está llegando sobre las 7:30 y 7:40 am, no se para que publican un horario de rutas que no corresponde a la realidad y eso hace que nos genera dificultades en la hora de llegada a las clases...” (sic)

“...Agradezco mucho la ayuda que nos ofrecen con la ruta (Mi hija le corresponde la que sale desde La Madrid), Pero, me disculpan, y lo escribo con mucha pena, quisiera pedir el favor de que, si es posible, saliera más temprano. Los chicos, lo digo por testimonio de mi hija, están llegando tarde a clases.” ...” (sic)

✓ **Quejas por demoras en respuesta por parte de la Oficina de Admisiones**

- “...Solicitud de certificados: certificado de escala de notas de la universidad, y un certificado de la intensidad horaria por semana y por semestre de la carrera de enfermería. El programa de enfermería, ni admisiones han dado solución”. (sic).

✓ **Quejas sobre la mala atención a los usuarios en el Centro de Idiomas.:**

- “...el propósito de la presente es manifestar una queja por el deficiente servicio al cliente que ofrece el centro de idiomas,de nuevo el día de hoy 16 de Junio de 2022 me acerque nuevamente sobre las 9:30 am a la sede de la grama, nuevamente se encontraba vacía el área de atención al cliente, decidí buscar la pagina web del centro de idiomas y tampoco encontré un numero de teléfono para comunicarme. La verdad me parece una falta de respeto hacia los interesados en obtener información de matriculas, que en una institución tan importante como lo es La universidad de los llanos, no cuenten con una persona atendiendo directamente a los interesados, considerando mi queja y la mala presentación con la no atención a publico ...” (sic)

Pretensión: Solicitar la atención pronta para la consulta de proceso de matriculas del centro de idiomas. Que mejoren la atención al cliente y si no cuentan con un personal para atención a público, lo tengan en cuenta para mejorar como institución”. (sic).

- “...Soy estudiante nuevo admitido para el centro de idiomas de la Unillanos..., no cuentan con líneas fijas, salvo una línea celular la cual NUNCA contestan, me dirijo presencialmente al centro de idiomas y me dicen que solo WhatsApp, pero NUNCA contestan. Envié correo, y la respuesta es muy formal sin dar una respuesta al problemas y varios días después, denota un formalismo generalizado de respuesta que resume: "dirijase presencialmente a la sede del barzal". Los canales de comunicación son deficientes....”

Pretensión: Mi solicitud no es una queja porque se estén compartiendo los celulares personales de los funcionarios, sino que el celular que tiene asignado el centro de idiomas está bajo la custodia de una persona desinteresada, irresponsable en el cumplimiento de sus funciones. Cuando me acerque presencialmente al centro de idiomas, la recepcionista que me atendió me expreso que era que el celular estaba descargado y no había cargador a lo que ella considera algo chistoso...”(sic).



✓ **Quejas sobre el mal estado de la infraestructura física de la sala de consulta de la Biblioteca y de la sala de sistemas del campus San Antonio, así:**

- *“...La sala de computo de la biblioteca, se encuentra con humedad debido a esto se me dificulta la permanencias en ella ya que afecta mi salud. Pretensión: Control de la humedad en sala de computo biblioteca San Antonio.” (sic).*
- *“... Haciendo uso de la sala virtual de la biblioteca de la sede san Antonio se observa mucha humedad debido a las fuertes lluvias. Se puede observar como se ha filtrado el agua por las paredes y el ambiente de moho y húmedo es fuerte. Cabe resaltar que este espacio es muy usado por los estudiantes y que se encuentre en estas condiciones no es saludable para nosotros...” (sic).*
- *La sala de sistema de la sede San Antonio Universidad de los Llanos se encuentra en condiciones deplorables con humedad e inundaciones, perjudicando el uso de la misma por parte de los estudiantes y las estudiantes, queremos que preste atención a las solicitudes realizadas para la adecuación y el funcionamiento, teniendo en cuenta que fuimos acreditados de alta calidad. Pretensión: Adecuación de la sala de sistemas sede San Antonio”(sic).*
- *En la sala virtual hay una gran humedad y es un problema ala hora de usarla y un problema a largo plazo. Pretensión: Que se arregle la humedad en la sala virtual sede san Antonio” (sic)*
- *“La sala de sistema de la sede San Antonio Universidad de los Llanos se encuentra en condiciones deplorables con humedad e inundaciones, perjudicando el uso de la misma por parte de los estudiantes y las estudiantes, queremos que preste atención a las solicitudes realizadas para la adecuación y el funcionamiento, teniendo en cuenta que fuimos acreditados de alta calidad. Pretensión: Adecuación de la sala de sistemas sede San Antonio” (sic).*
- *Al hacer uso de la instalación de la sala de sistema de la biblioteca de la sede san Antonio, me puedo dar cuenta de la mala condición de la infraestructura debido a la humedad que se presenta, esto representa un riesgo para mi salud y la de mis compañeros ya sea por el riesgo de caída y la exposición a la humedad. Estuvimos mas de una semana sin acceso a la sala por lo mismo, para darnos cuenta que aun no ha sido solucionado...” Pretensión: Solicito el arreglo de la sala de sistema de la biblioteca de la sede san Antonio, no es posible continuar con esa humedad.” (sic).*
- *“Ingreso a la sala de sistemas de la Biblioteca de la sede de San Antonio, y pues se encuentra una con humedad y filtraciones de agua a lo largo de la pared y charcos de agua en el suelo por la lluvia. Entonces pues siendo del área de la salud, considero que son factores de riesgo para las caídas y enfermedades respiratorias tanto de estudiantes como del personal que aquí trabaja. Me parece descuidado, y peligroso. Además que se cierra la sala y no se le puede prestar el servicio a ningún estudiante precisamente por eso. Pretensión: Entonces considero que debería arreglarse de alguna manera la situación, no es como si fuese algo difícil de hacer, solo es una sala y nos sirve muchísimo.” (sic)*

7. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Quejas por falta de comunicación con el Centro de Idiomas
- Quejas por la mala atención al usuario en el Centro de idiomas.
- Solicitudes de constancias de estudios y de contenidos programáticos.



8. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

Desde el mes de abril 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.
- Se actualizó la lista de clasificación de usuarios así:

Administrativo
Aspirante de pregrado
Aspirante de posgrado
Contratista CPS
Docente
Egresado
Estudiante
Pensionado
Usuario Externo
Veeduría ciudadana
Otro





- Se amplió el tipo de solicitud así:

-Consulta
Denuncia
Queja
Reclamo
Felicitación
Solicitud de información
Solicitud de documentos
Sugerencia

- Se solicitó la opción de “anonimizar” el formulario para consulta, con el fin de armonizarlo con la ley de protección de datos.
- Se ampliaron los caracteres en el campo de “observaciones”
- Se incluyó una casilla con la opción para “adjuntar archivos”
- Incluir una pestaña o campo “consulte su PQRSD”
- Se solicitó la visualización de las estadísticas tanto en el formato Excel como en el aplicativo.
- Se incluyó un campo que permite identificar en cuál PIAC atendió la PQRSD, así:

Atendido por el PIAC de Barcelona
Atendido por el PIAC de San Antonio

- Se incluyó la opción de autorización para el recibo de la respuesta, así:

Autorizo el envío de información a través de:

- Correo electrónico
- Dirección de correspondencia

Igualmente a partir del mes de abril de 2022 se dio al servicio nuevamente el PIAC del campus San Antonio. el cual atiende únicamente las PQRSD que se reciben vía telefónica a través del conmutador asignado a ese campus, lo cual permitió descongestionar la atención dado que la atención telefónica se encontraba centralizada en el conmutador de la sede Barcelona.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

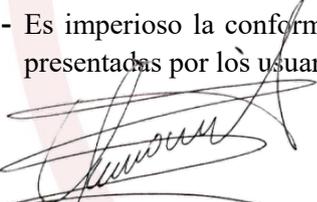
- Algunas de la áreas académicas o administrativas no envían oportunamente copia de la respuesta al correo de quejas y reclamos, lo cual dificulta la verificación de respuesta oportuna.



- 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.

10. CONCLUSIONES

- El uso de los canales virtuales permite la centralización de las PQRS, 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, la Oficina de Sistemas y la Tesorería.
- Se presentó una notable disminución de las PQRS 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, reciben directamente las comunicaciones electrónicas y no se ajustan al procedimiento establecido, 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.
- Es imperioso la conformación del grupo institucional que analice y haga seguimiento a las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de evidenciar la mejora continua que demanda el proceso.


GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

