



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

**Tercer 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](mailto:contacto@unillanos.edu.co), se incluyó el correo de seguimiento creado desde el 2021 por la Oficina de Control Interno [seguimientopqrci@unillanos.edu.co](mailto: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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 en la sede Barcelona y 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](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co)
- e. Ventanilla Única Virtual [contacto@unillanos.edu.co](mailto: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 FO-GDO-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 FODCI	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 con el fin de solicitar información sobre el proceso de inscripción de un curso de formación profesional en el área de tecnología de la información.	03/01/2022	Almudena	Administrador	16/01/2022	NO	Fabio Antonio Gonzalez Rios	10000000000000000000	310591010	gabriel@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
2	NIA	Resuelto	Medio	Procedimiento para solicitar un curso de formación profesional en el área de tecnología de la información.	04/01/2022	Franco C. Salda	Administrador	17/01/2022	NO	Osvaldo Julian Torres Robayo	10000000000000000000		osvaldo@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
3	NIA	Resuelto	Medio	Hay un error en la información de los datos personales en el sistema de gestión de la información.	04/01/2022	Administrador	Administrador	16/01/2022	NO	Edison Babazon	10000000000000000000		edison@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
4	NIA	Resuelto	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 tecnología de la información.	16/01/2022	Administrador	Administrador	17/01/2022	NO	Edison Gonzalez Hernandez	10000000000000000000	310591010	edison@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
5	NIA	Resuelto	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 tecnología de la información.	16/01/2022	Tatiana	Tatiana	17/01/2022	NO	Josely Barrera	10000000000000000000		josely@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto ceterno	
6	NIA	Resuelto	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 tecnología de la información.	16/01/2022	Tatiana	Tatiana	17/01/2022	NO	David Esteban Torres Robayo	10000000000000000000		esteban@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto ceterno	
7	NIA	Resuelto	Medio	Hay un error en la información de los datos personales en el sistema de gestión de la información.	16/01/2022	Tatiana	Tatiana	17/01/2022	NO	David Esteban Torres Robayo	10000000000000000000		esteban@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto ceterno	
8	NIA	Resuelto	Medio	Hay un error en la información de los datos personales en el sistema de gestión de la información.	16/01/2022	Tatiana	Tatiana	17/01/2022	NO	Eliana Cuello	10000000000000000000		eliana@unillanos.edu.co	petición	e-mail	Administrativo	esperto ceterno	
9	NIA	Resuelto	Medio	Hay un error en la información de los datos personales en el sistema de gestión de la información.	16/01/2022	PIAC	Administrador	24/01/2022	NO	Walter Thomas Pineda Ochoa	10000000000000000000		walter@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
10	NIA	Resuelto	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 tecnología de la información.	16/01/2022	Administrador	Administrador	24/01/2022	NO	Diana Milena	10000000000000000000		diana@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	
11	NIA	Resuelto	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 tecnología de la información.	16/01/2022	Administrador	Administrador	24/01/2022	NO	Josely Barrera	10000000000000000000		josely@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	esperto ceterno	



## 6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

Con el fin de equilibrar las cargas del personal de apoyo que realiza la atención al ciudadano en los PIAC, desde el 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; y se 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 en el marco del Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación – AGN.

Durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2023 se recibieron y gestionaron un total de **1190 PQRSD**, distribuidas así **430** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **660 peticiones** de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio y **100 PQRSD** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia.

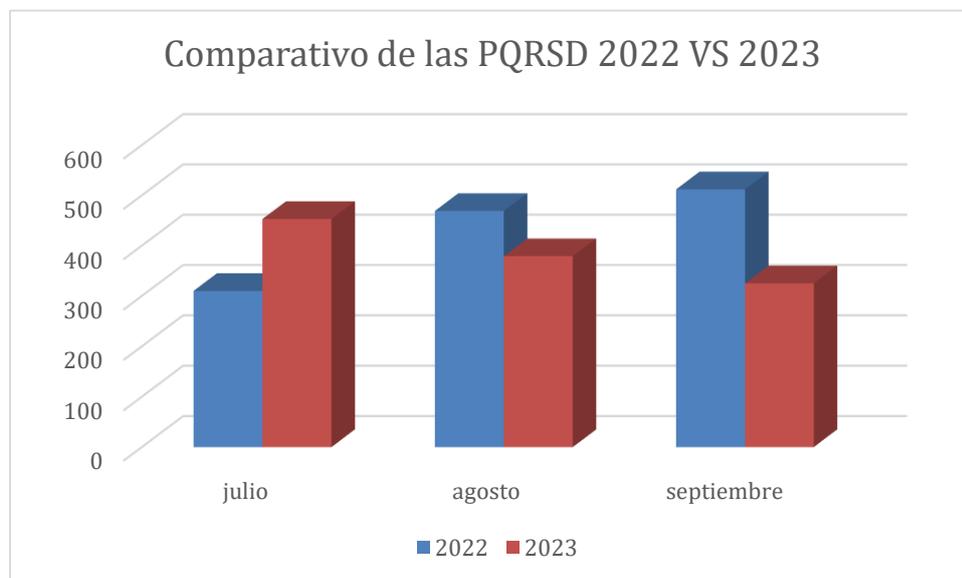
Tabla 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2022 Vs. 2023

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN											
	formulario web		correo electrónico		teléfono		chat en línea		ventanilla única		atención presencial	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
julio	11	31	56	127	44	2	97	239	82	40	20	14
agosto	7	16	141	137	44	2	177	212	77	6	23	6
septiembre	0	13	159	89	19	6	228	160	91	44	15	13
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>356</b>	<b>353</b>	<b>107</b>	<b>10</b>	<b>502</b>	<b>644</b>	<b>250</b>	<b>90</b>	<b>58</b>	<b>33</b>

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



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



### 6.1 Requerimientos recibidos.

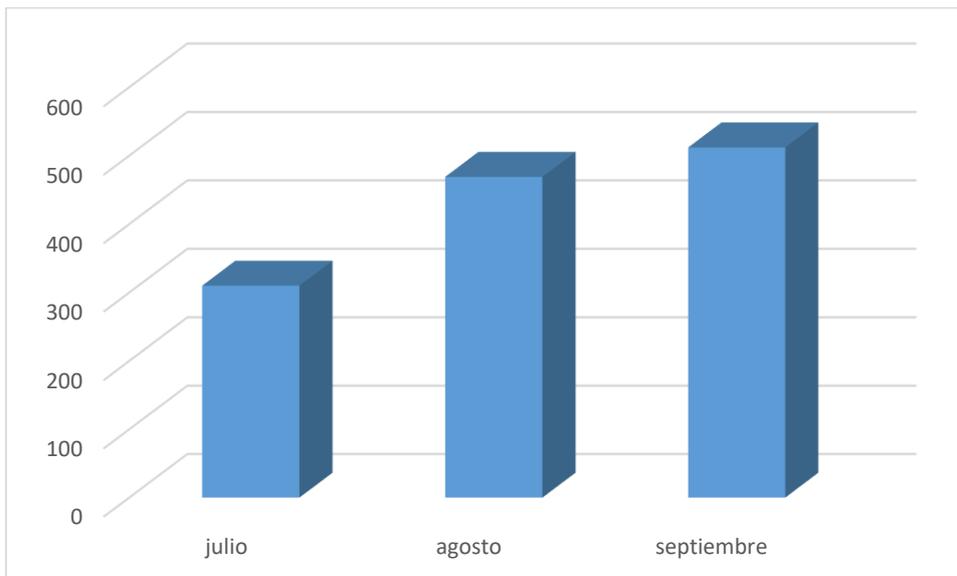
Durante el tercer trimestre se observa un notorio incremento de las peticiones de información recibidas y tramitadas a través del PIAC ubicado en el campus San Antonio, en comparación con el primer y segundo trimestre de 2022, debido a que en ese puesto se centralizó la atención del chat institucional y la recientemente implementada línea de whatsapp.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	julio		agosto		septiembre	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de información	393	86	369	92	289	87
Petición Simple	48	10	12	3	33	10
Queja	6	1	12	3	0	0
Reclamo	4	1	4	1	0	0
Derechos de Petición	7	2	2	1	9	3
Denuncia	0	0	0	0	2	1
<b>Subtotal</b>	<b>458</b>	<b>100</b>	<b>399</b>	<b>100</b>	<b>333</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>					

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

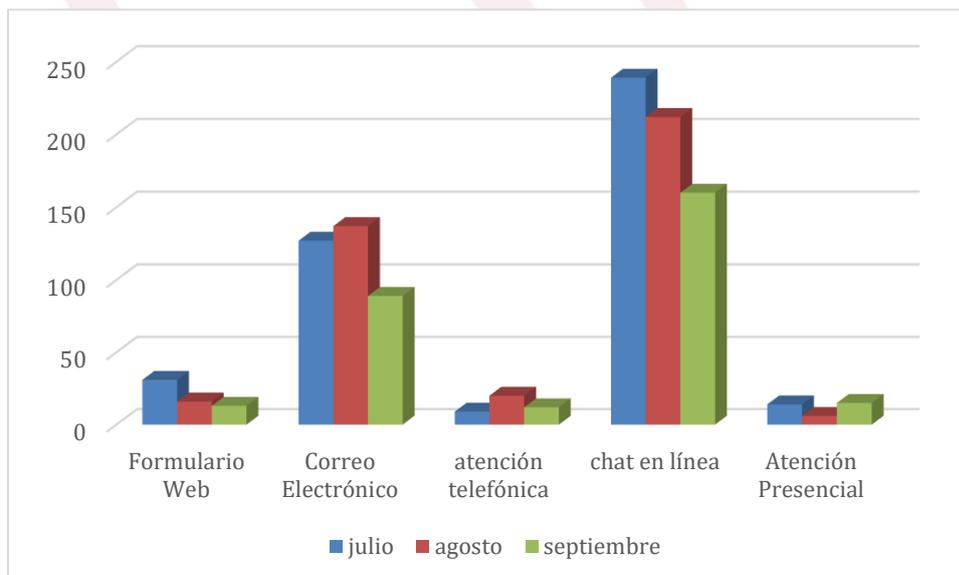


Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

Mes reportado	Formulario Web	Correo Electrónico	atención telefónica	chat en línea	Atención Presencial	Ventanilla Única Virtual	CANTIDAD
julio	31	127	9	239	14	40	460
agosto	16	137	20	212	6	6	397
septiembre	13	89	12	160	15	44	333
Subtotal	60	353	41	611	35	90	1190

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



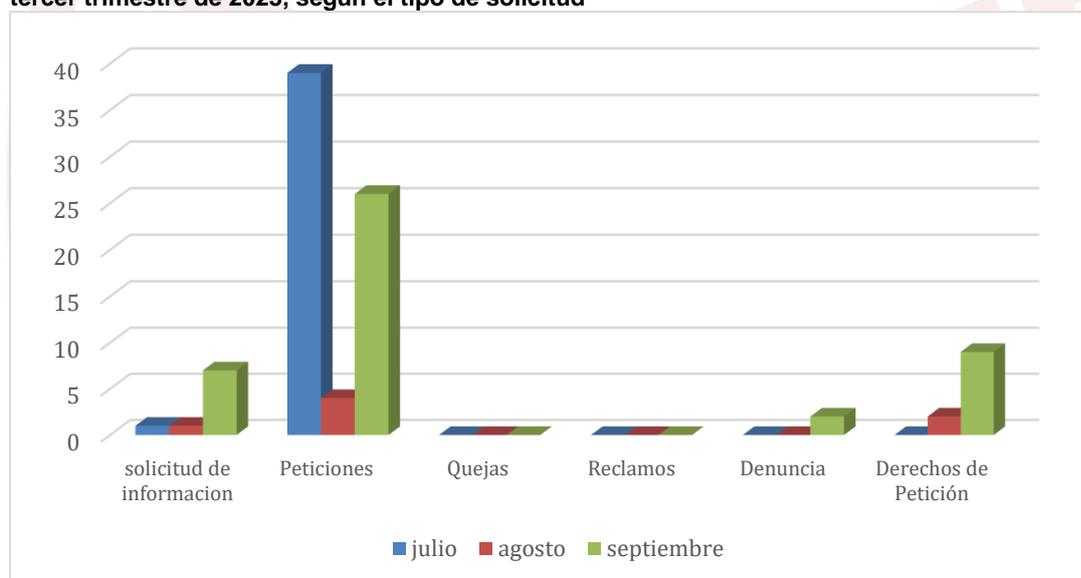


**Tabla 4. Total de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2023, según el tipo de solicitud.**

Mes reportado	CARÁCTER DE LA PETICIÓN						SUBTOTAL
	solicitud de informacion	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncia	Derechos de Petición	
julio	1	39	0	0	0	0	40
agosto	1	4	0	0	0	2	7
septiembre	7	26	0	0	2	9	44
Subtotal	9	69	0	0	2	11	91
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>						

Fuent: BD Correspondencia – Oficina de Archivo

**Gráfica 4. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer 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.

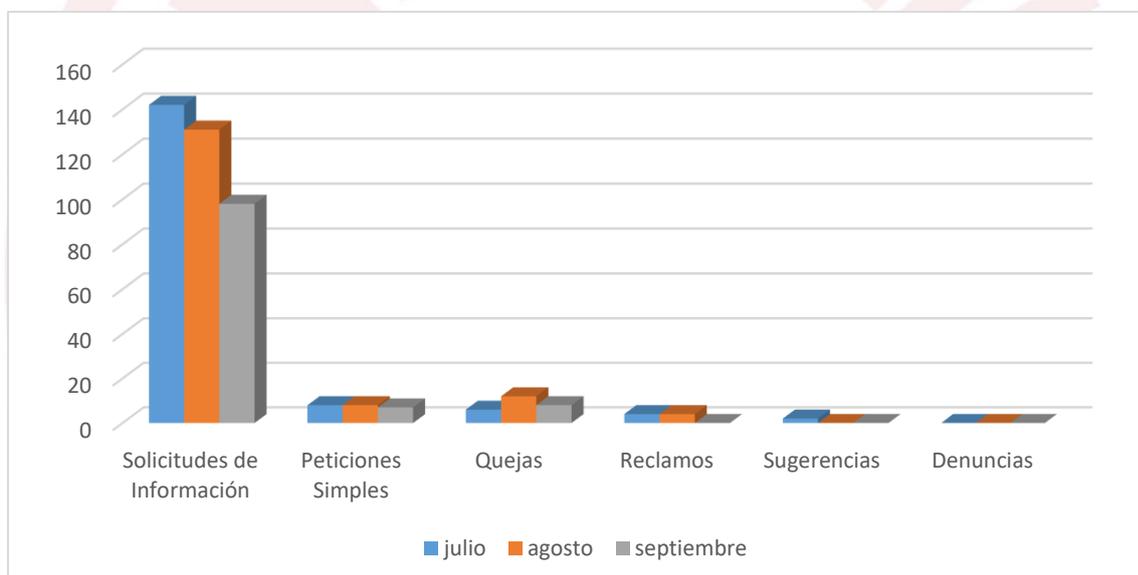


Tabla 5. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2023, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	SUBTOTAL
julio	142	8	6	4	2	0	162
agosto	131	8	12	4	0	0	155
septiembre	98	7	8	0	0	0	113
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>						

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 tercer trimestre de 2023.



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

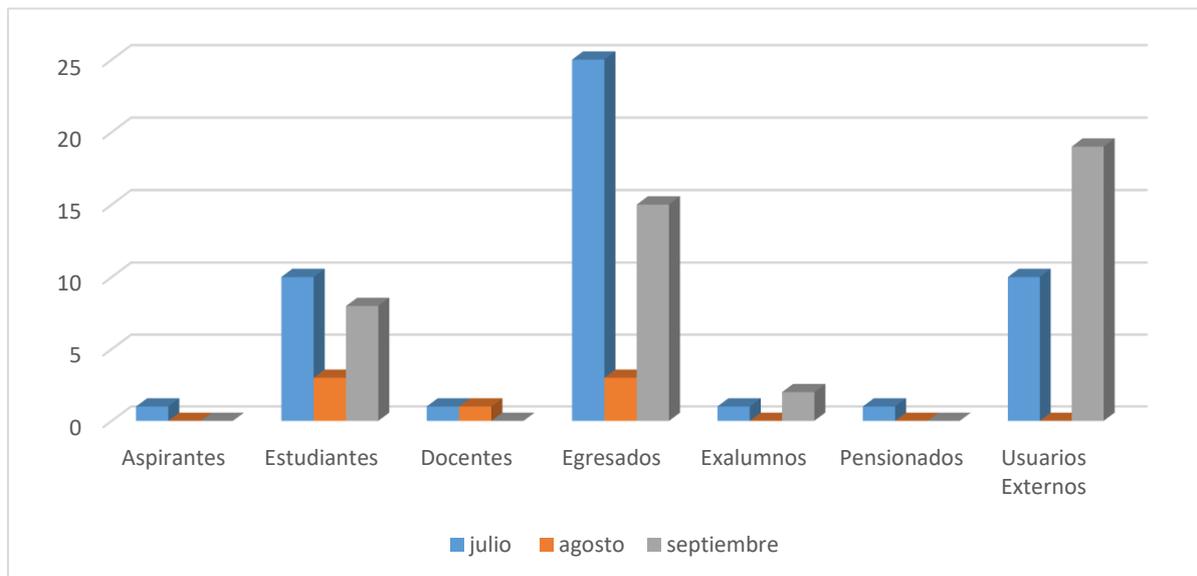
Tabla 6 PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el tercer trimestre de 2023, según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Pensionados	Usuarios Externos	
julio	1	10	1	25	1	1	10	49
agosto	0	3	1	3	0	0	0	7
septiembre	0	8	0	15	2	0	19	44
<b>total</b>	<b>44</b>							

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 tercer trimestre de 2023, según el tipo de usuario.**



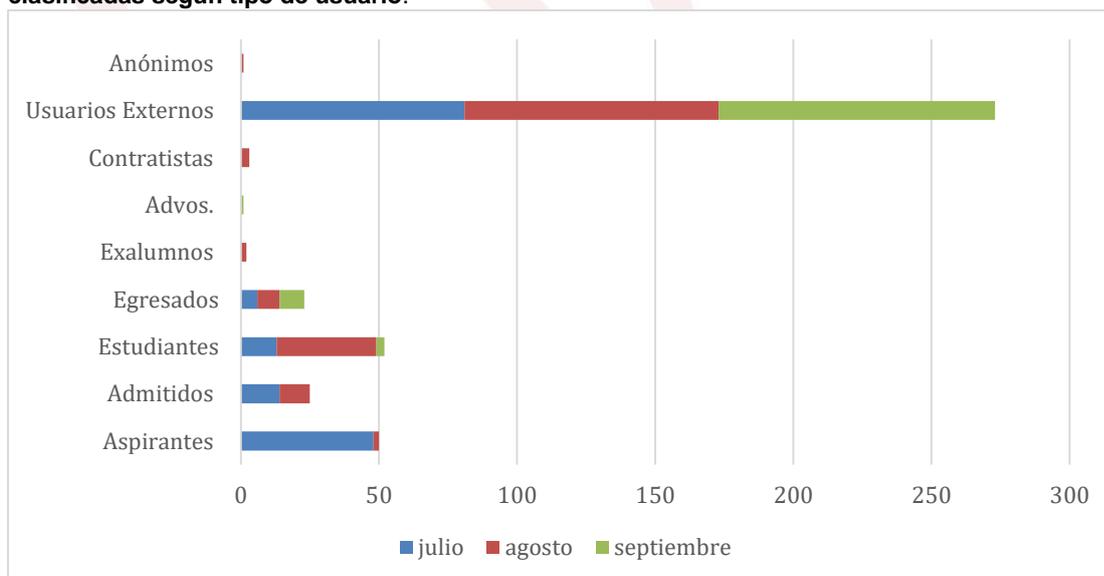
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

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

TIPO DE USUARIO										
Mes reportado	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Usuarios Externos	Anónimos	SUBTOTAL
julio	48	14	13	6	0	0	0	81	0	162
agosto	2	11	36	8	2	0	3	92	1	155
septiembre	0	0	3	9	0	1	0	100	0	113
<b>total</b>	<b>430</b>									

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

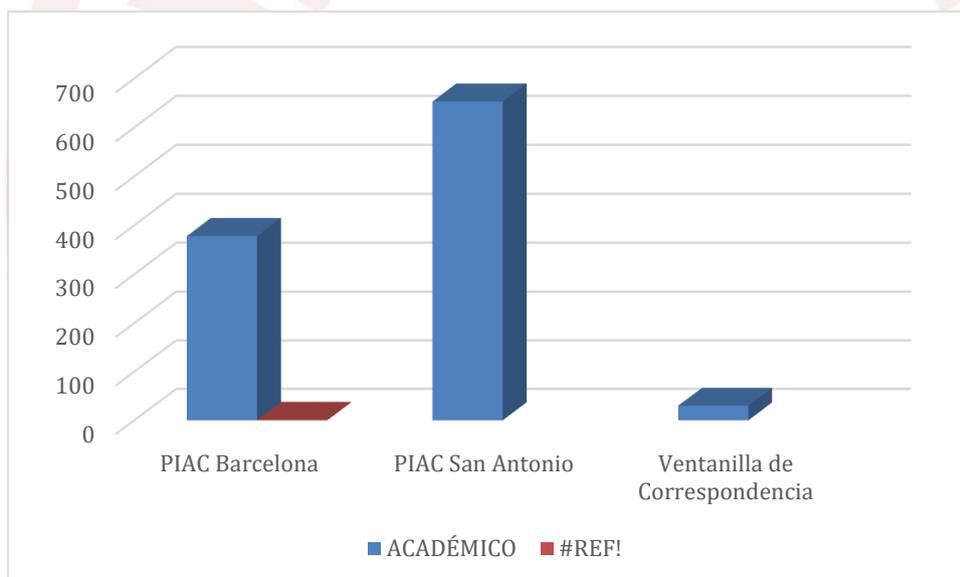


Tabla 8. Consolidado PQRSD recibidas a través de los tres puntos de atención durante el tercer semestre de 2023, clasificadas según carácter de la petición

Punto de Atención	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	ACADÉMICO	ADVO.	SUBTOTAL
PIAC Barcelona	378	52	430
PIAC San Antonio	653	7	660
Ventanilla de Correspondencia	30	63	100
<b>Total</b>	<b>1061</b>	<b>122</b>	<b>1190</b>

Fuente: Matriz de Incidencias PIAC y Ventanilla Única

Gráfica 8. Consolidado PQRSD recibidas a través de los tres puntos de atención durante el tercer semestre de 2023, clasificadas según carácter de la petición.



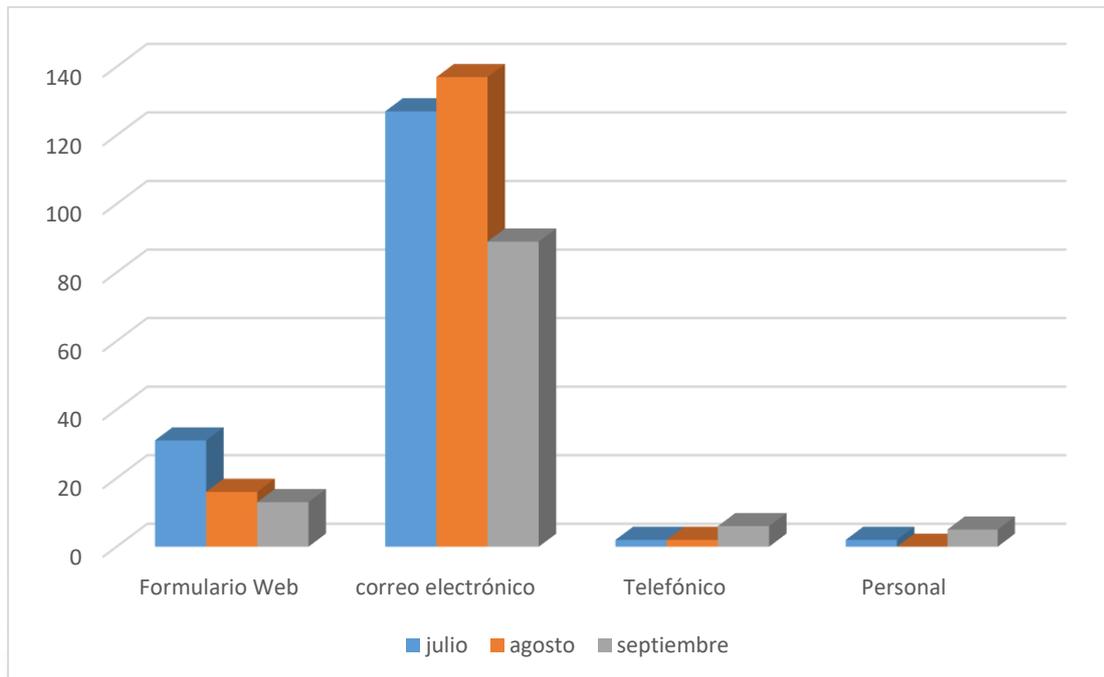
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

Tabla 9. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el tercer trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado.

Mes reportado	CANAL UTILIZADO				SUBTOTAL
	Formulario Web	correo electrónico	Telefónico	Personal	
julio	31	127	2	2	162
agosto	16	137	2	0	155
septiembre	13	89	6	5	113
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>353</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>430</b>



**Gráfica 9. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2023, clasificadas según el medio utilizado.**



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

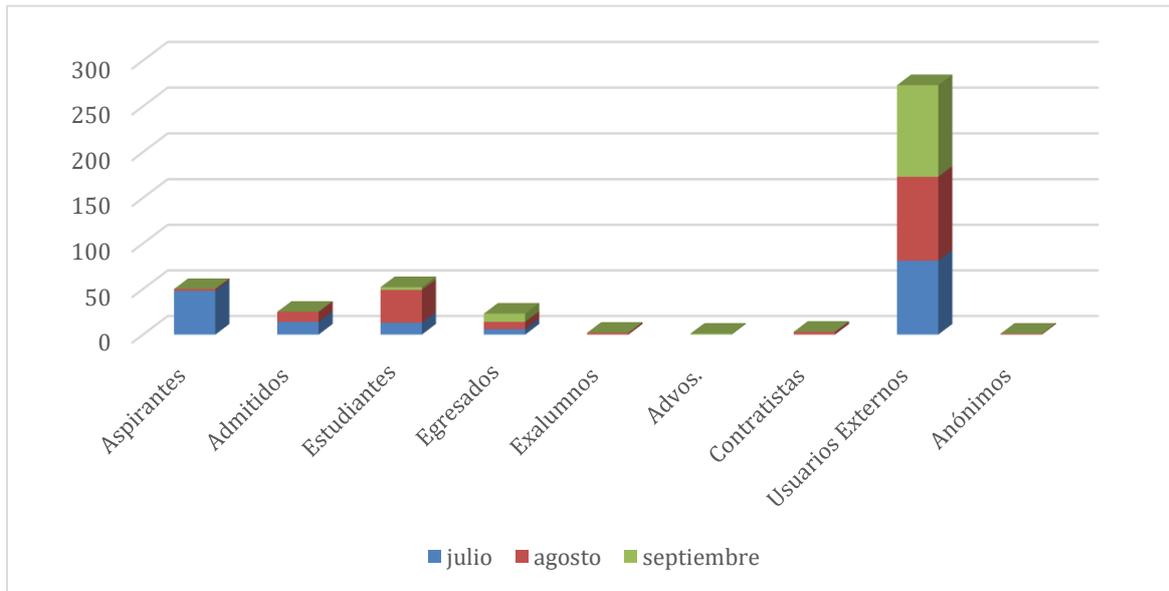
A pesar que se han dispuesto nuevos canales de atención mediante el uso de las tecnologías de la información, el correo electrónico sigue siendo el medio más utilizado por los usuarios para hacer sus solicitudes de información e interponer sus PQRSD, frente a una mínima utilización del formulario web; los cuales son atendidos por el PIAC Barcelona.

**Tabla 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona clasificadas según el tipo de usuario, tercer trimestre 2023.**

Mes reportado	TIPO DE USUARIO									
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Usuarios Externos	Anónimos	SUBTOTAL
julio	48	14	13	6	0	0	0	81	0	162
agosto	2	11	36	8	2	0	3	92	1	155
septiembre	0	0	3	9	0	1	0	100	0	113
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>273</b>	<b>1</b>	<b>430</b>



**Gráfica 10. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona clasificadas según el tipo de usuario, tercer trimestre 2023.**



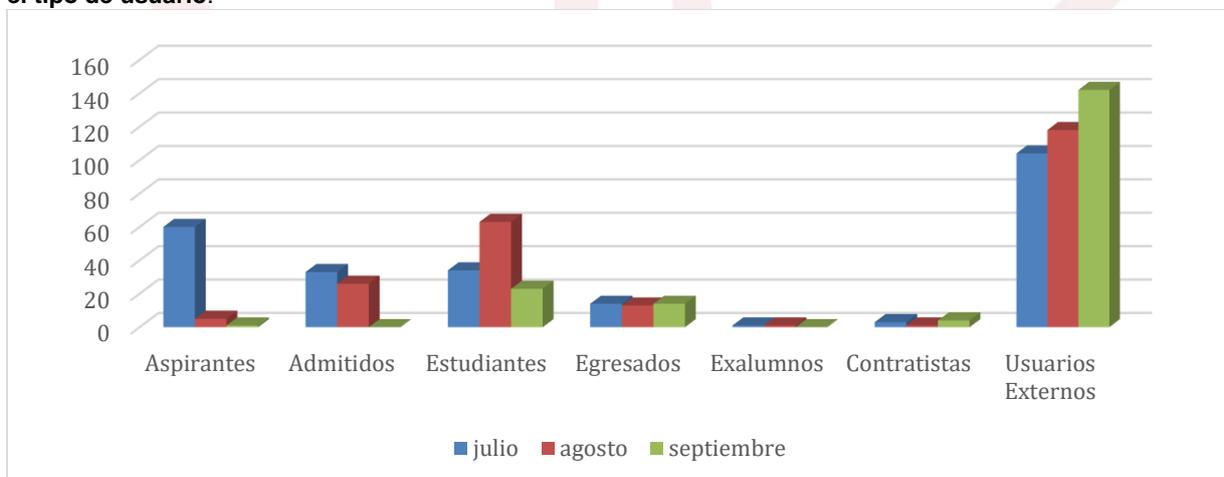
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

**Tabla 10. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio clasificadas según el tipo de usuario, tercer trimestre 2023.**

Mes reportado	TIPO DE USUARIO							
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
julio	60	33	34	14	1	3	104	249
agosto	5	26	63	13	1	1	118	227
septiembre	1	0	23	14	0	4	142	184
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>							

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

**Gráfica 10. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer trimestre 2023, clasificadas según el tipo de usuario.**

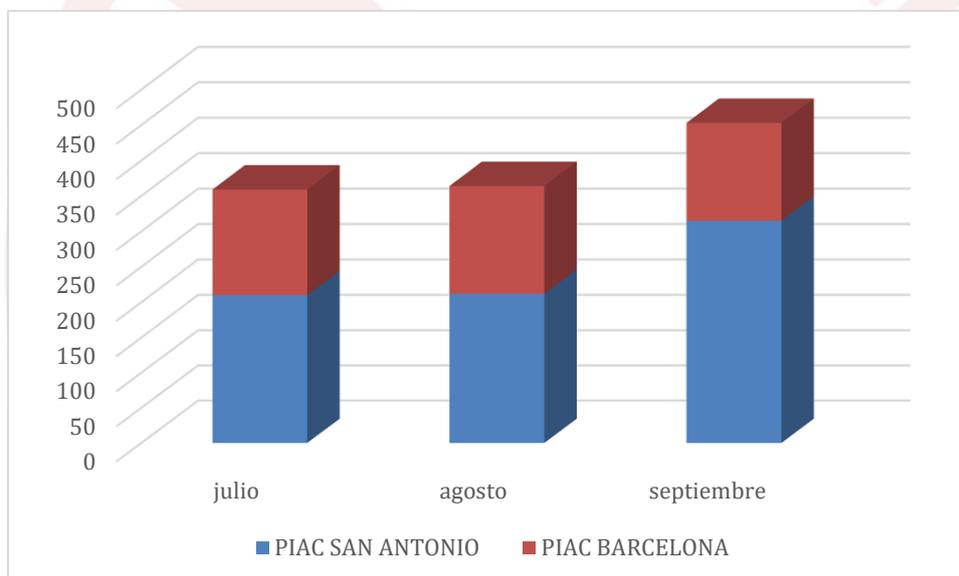


Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

**Tabla 11. Comparativo de las PQRSD recibidas en los PIAC San Antonio y Barcelona, durante el tercer trimestre 2023.**

mes reportado	PIAC SAN ANTONIO	PIAC BARCELONA
julio	210	149
agosto	212	152
septiembre	315	138
<b>Total</b>	<b>737</b>	<b>430</b>

**Gráfica 11.. Comparativo de las PQRSD recibidas en los PIAC San Antonio y Barcelona, durante el tercer 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 en ese punto se atiende de manera exclusiva el chat en línea y la línea de whatsapp, los cuales se han convertido en los medios preferidos por los usuarios para realizar sus consultas de información.

**Tabla 12. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona, durante el tercer trimestre de 2023.**

Mes reportado	ESTADO			CERRADAS		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	SUBTOTAL
<b>julio</b>	0	162	162	146	16	162
<b>agosto</b>	3	152	155	142	13	155
<b>septiembre</b>	0	113	113	99	14	113
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>427</b>	<b>430</b>	<b>387</b>	<b>43</b>	<b>430</b>

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

**Gráfica 12. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2023**



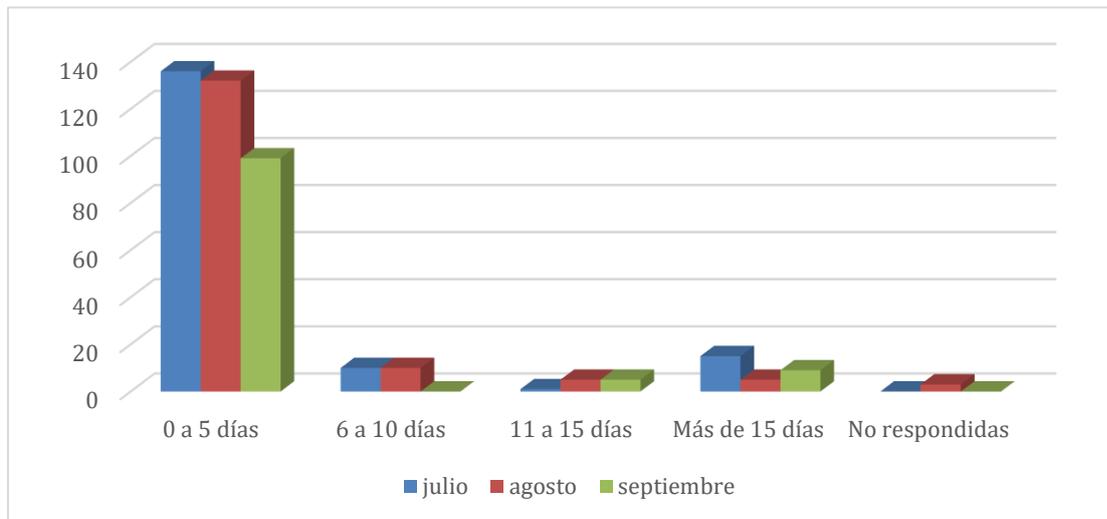
**Nota.** Con el fin de disminuir el registro de las incidencias que quedan abiertas en cada período evaluado, se amplió el término para realizar el reporte, por lo que se observa una notoria disminución de las PQRSD que quedan abiertas durante el tercer trimestre de 2023.

**Tabla 13. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer 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	
<b>julio</b>	136	10	1	15	0	162
<b>agosto</b>	132	10	5	5	3	155
<b>septiembre</b>	99	0	5	9	0	113
<b>Total</b>	367	20	11	29	3	430

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

**Gráfica 13. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el tercer trimestre de 2023.**



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

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.

**6.2 Quejas presentadas durante el tercer trimestre de 2023.** Durante el período reportado se registraron 26 quejas, sin embargo ello obedece a que el usuario repite varias veces la misma queja y el sistema no tiene la capacidad para hacer el filtro respectivo.

A continuación se transcriben algunas quejas seleccionadas por el impacto que pueda tener en la prestación del servicio, así:

- Queja recurrente sobre la mala atención por parte de algunos conductores que prestan el servicio de transporte estudiantil
- *“Buenas tardes, el presente escrito es para una queja a la institución por una solicitud realizada hace 20 días del contenido programático de mi carrera, mercadeo, al cual me hicieron una contestación hace una semana de que esta semana me enviaban dichos documentos, esta semana, reenvíe el correo y me contestaron nuevamente qué está semana me lo enviaban, hoy día viernes 4 de agosto terminaba el plazo de matrícula en la universidad a la cual voy a trasladarme por temas de horarios, y no me llegó los contenidos programáticos que ya habían sido programados para enviar hasta hoy. Necesito una respuesta pronta por directivos de ciencias económicas, gracias”*

Esta queja ha sido recurrente especialmente hacia los programas de la Facultad de Ciencias Económicas, quienes además de desconocer los tiempos de respuesta no atienden los requerimientos que desde la Oficina de Archivo se hace para evitar perjuicios a los peticionarios.

## 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.

- Desde el mes de mayo de 2023 se habilitó la línea de whatsapp para recibo y trámite de consultas y peticiones de información.
- Se elaboraron y divulgaron códigos QR a través de los cuales se puede ingresar al formulario web y al correo electrónico de PQRSD.
- Con el apoyo de la Oficina de Sistemas se realizó un nuevo ajuste al aplicativo de tal manera que desde el mismo, se puedan descargar las estadísticas evitando reprocesos, de igual manera se habilitó nuevamente la opción de adjuntar archivos.
- Mediante el Acta No. 03 de 2023, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se aprobó la actualización del procedimiento para recibo y trámite de las PQRSD la cual se formalizó a través de la Resolución Rectoral No. 2281 de 2023.

## 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](mailto:contacto@unillanos.edu.co), con el fin de realizar el ingreso oficial de la misma que permita la trazabilidad del trámite y de la respuesta oportuna.
- Se debe continuar con la identificación y priorización de trámites para racionalizar, especialmente el relacionado con la expedición de Contenidos Programáticos por su alto impacto negativo que genera en el usuario por las demoras excesivas y sin justificación para la expedición de estos documentos.

## 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.

**GIOVANNY QUINTERO REYES**  
Secretario General

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

\*\*\*\*\*