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

Cuarto trimestre de 2023

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®

SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, febrero de 2024

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 PQRSD (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 1 de octubre y el 30 de diciembre 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 cuarto trimestre de 2023, 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 ciudanía 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 de Correspondencia 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 respectivamente.

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.
- Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas.

3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD

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, 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.
- **Buzones de sugerencias**: ubicados en el primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio respectivamente.
- **Horario de atención.** 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 201, 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 1130 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual de Correspondencia** 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, los 7 días de la semana.
- **MAIL: quejasyreclamos@unillanos.edu.co**. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas, los 7 días de la semana
- **Chat en línea** https://acortar.link/KaL7hq. 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 de whatsApp**: +57 3222923194. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Desde el día 1 de marzo del año en curso el número de PBX de la Universidad cambiará; a partir de esa fecha las llamadas telefónicas deben realizarse al nuevo número **(608) 6611623**. Además de contar con la actualización de los canales para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRSD así como para la Atención al Ciudadano.

Nota 2. 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,*** **adoptada 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.

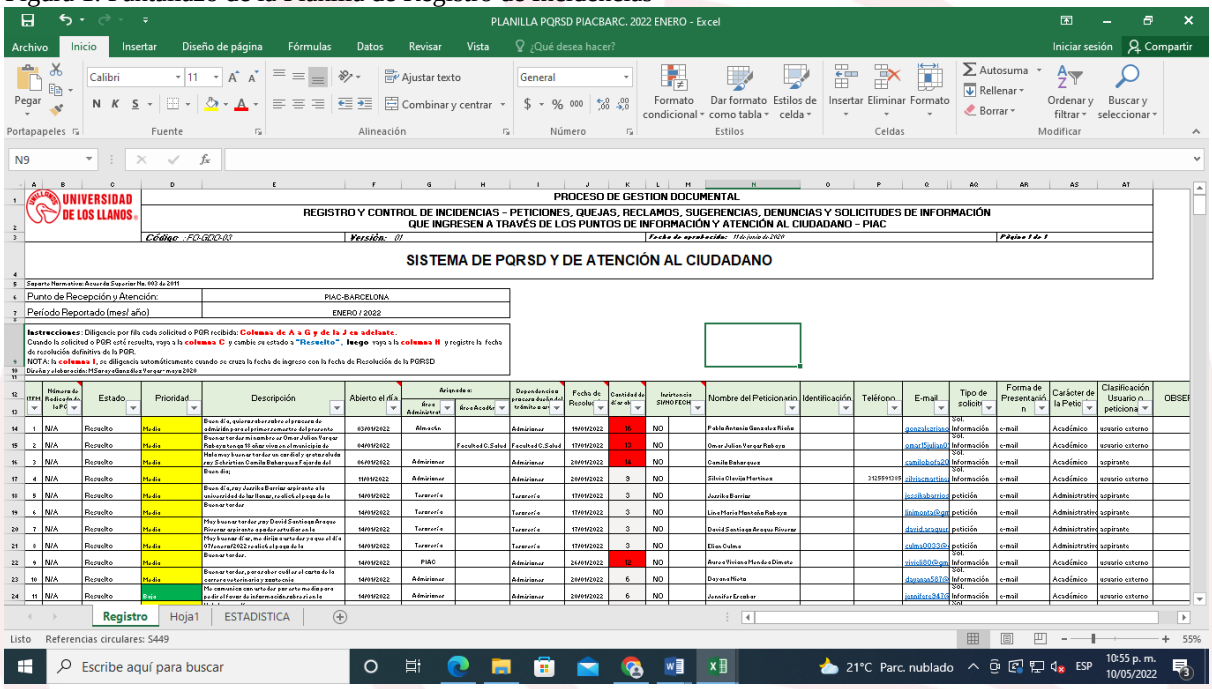
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará 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 -Planilla de Registro y Control de Incidencias FO-GDO-03

Con el fin de llevar el control y verificar los tiempos de respuesta, se diseñó una "planilla de registro de incidencias" que consiste en una matriz en Excel totalmente parametrizada y semaforizada conforme a la prioridad o urgencia de la PQRSD (alta, media, baja) que además señala las alertas en color rojo, cuando los términos están próximos a vencer y no se ha enviado la respuesta a la PQRSD. El personal asignado para la atención en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y en la Ventanilla Única de Correspondencia, es el encargado de registrar 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



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1° DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

Con el fin de prestar un mejor servicio, desde el mes de agosto de 2022 se realizó una redistribución de las actividades de recepción y trámite de las PQRSD que se reciben a través de los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, así:

- PIAC del Campus Barcelona:

  - En este puesto 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 y la atención de usuarios de manera personal.

- PIAC del Campus San Antonio:

  - En este puesto está centralizada la atención y trámite de las PQRSD que se reciben a través del chat institucional y de la línea whatsapp que está en funcionamiento desde mediados del año 2023, además se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y la atención de usuarios de manera personal.

Durante el período comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2023 se recibieron y gestionaron un total de **1457 PQRSD**, distribuidas así: **464** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **196** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **797** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

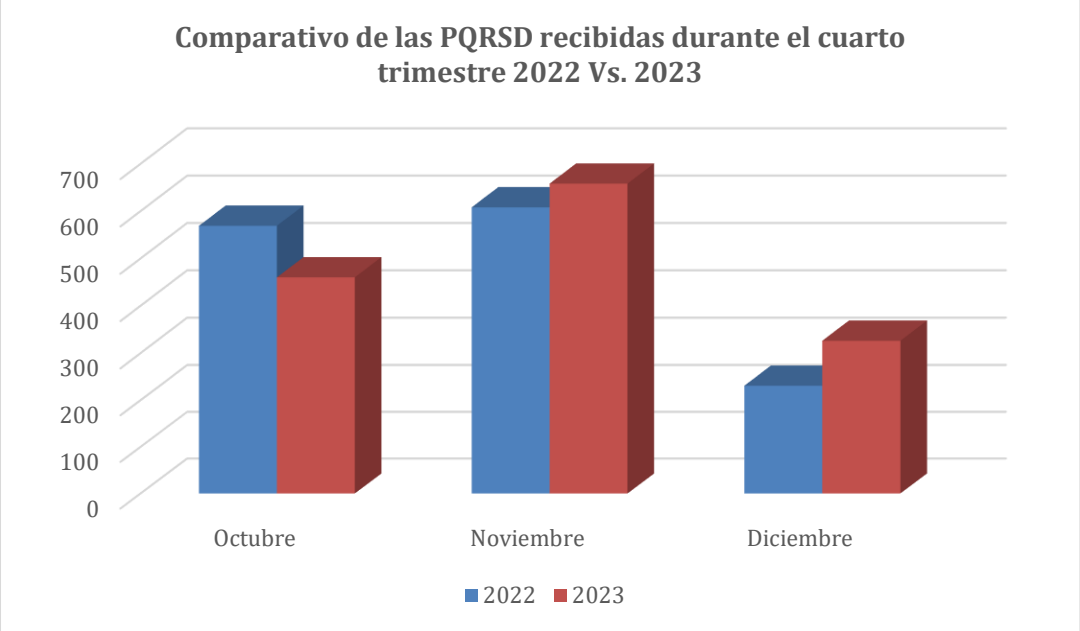
Tabla 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre 2023 Vs. Cuarto trimestre 2022

	CANAL DE RECEPCIÓN											
	formulario web		buzón virtual (e- mail PQRSD)		Teléfono PIAC		chat en línea		ventanilla única de correspondencia		Atención Presencial en PIAC	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Octubre	23	8	119	123	40	9	257	239	107	60	23	21
Noviembre	6	10	187	192	84	13	218	352	99	69	14	22
Diciembre	8	11	115	111	38	0	39	159	27	29	4	16
Total	**37**	**29**	421	426	162		514	750	233	158	41	59

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

Nota. Esta tabla no incluye la atención de la línea de whatsapp dado que en el año 2022 aún no se había implementado este canal de atención.

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



Al igual que en los períodos anteriores, se observa un considerable incremento de las PQRSD recibidas en el cuarto trimestre del año 2023 frente al número de PQRSD recibidas en el mismo período del año 2022, lo cual se explica por la ampliación de los canales de recepción y atención de PQRSD, de los cuales hay preferencia notoria de los usuarios a utilizar el chat virtual y la línea de whatsapp.

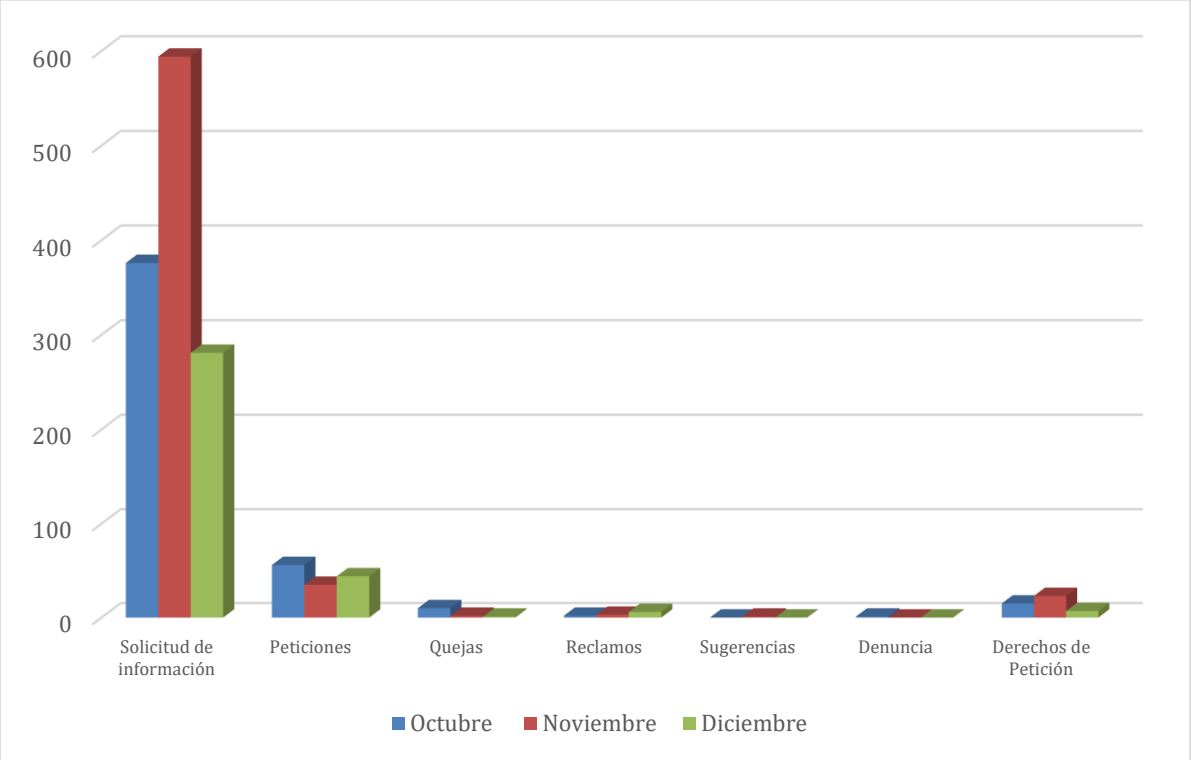
6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de información	376	81,77	594	92,52	281	82,89
Peticiones	56	12,14	35	5,45	44	12,97
Quejas	10	2,16	2	0,31	1	0,29
Reclamos	2	0,43	3	0,46	6	1,76
Sugerencias	0	0	1	0	0	0
Denuncia	1	0,21	0	0	0	0
Derechos de Petición	15	3,25	23	1,24	7	2,06
TOTAL	460	99,96	658	99,98	339	99,97

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



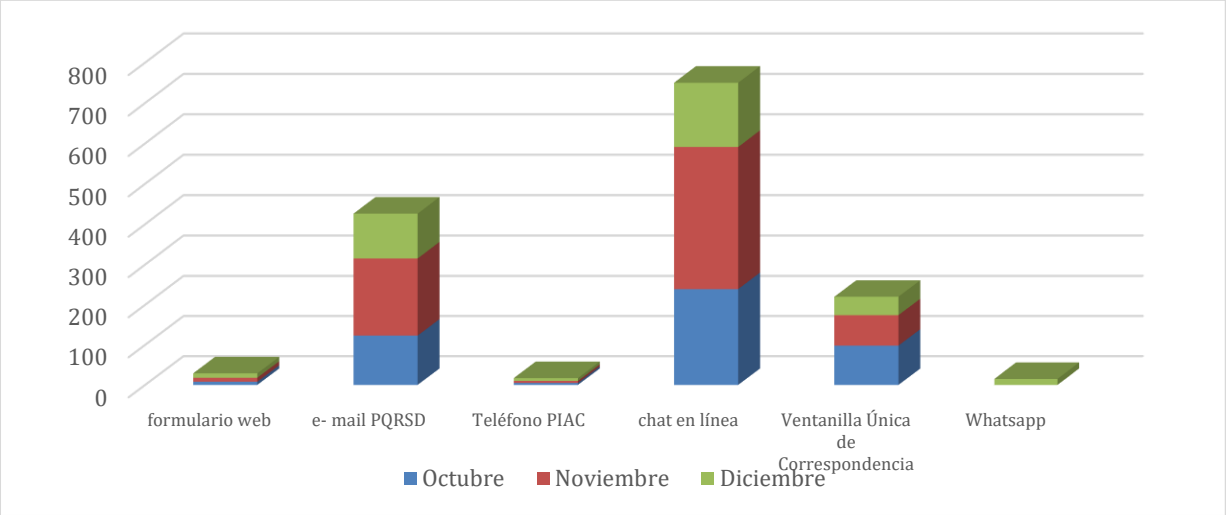
Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

Mes reportado	Canal de Recepción						
	formulario web	correo electrónico PQRSD	Teléfono PIAC	chat en línea	V.Unica de correspond.	línea whatsapp	Atención Presencial en PIAC
Octubre	8	123	5	239	60	0	21
Noviembre	10	192	9	352	69	0	22
Diciembre	11	111	8	159	29	13	16
Subtotal	**29**	426	22	750	158	13	59
Total	**1457**						

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



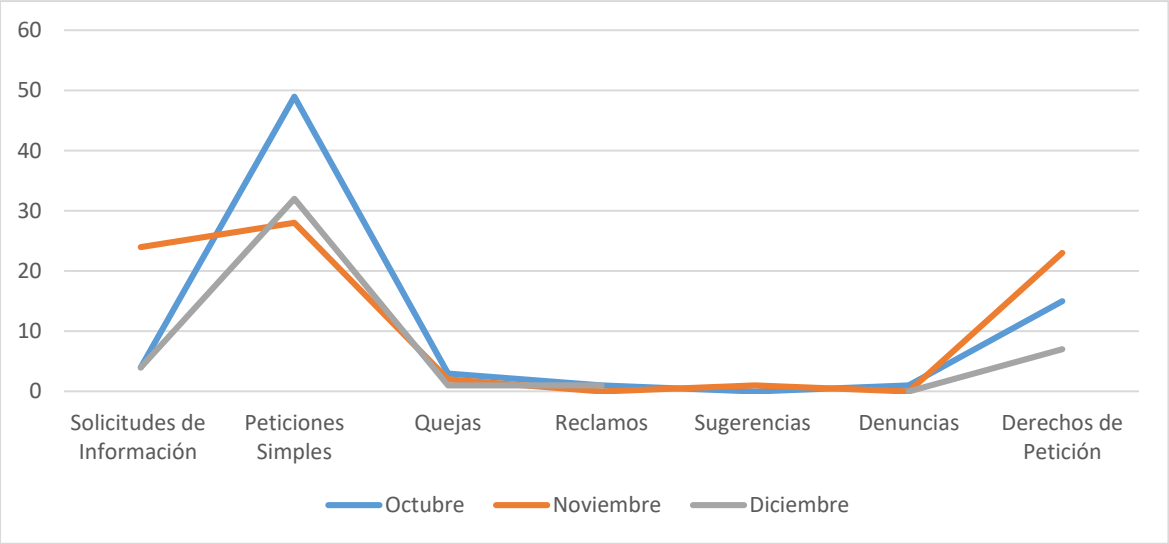
Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN							
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Derechos de Petición	SUBTOTAL
Octubre	4	**49**	**3**	**1**	**0**	**1**	**15**	**73**
Noviembre	24	**28**	**2**	**0**	**1**	**0**	**23**	**78**
Diciembre	4	**32**	**1**	**1**	**0**	**0**	**7**	**45**
Subtotal	32	109	6	2	1	1	45	196
Total	**196**							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: Todos los derechos de petición se radican y tramitan 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.

Gráfica 5. Tiempos de respuesta a los Derechos de Petición recibidos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2023.

Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

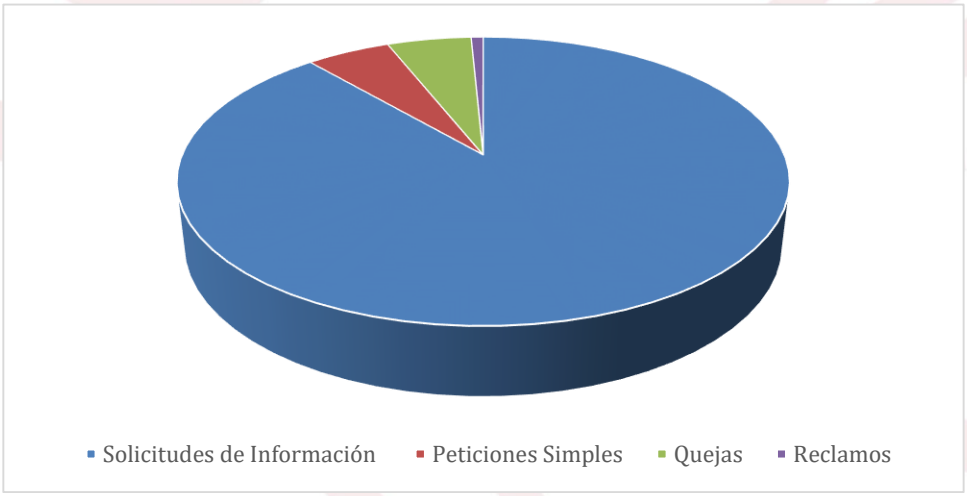
Nota: La gráfica muestra que el 60% de los Derechos de Petición recibidos durante el cuarto trimestre de 2023 no fueron respondidos dentro de los términos de Ley, lo cual denota un alto incumplimiento de la normatividad vigente y una clara vulneración a los derechos de los usuarios.

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

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN				
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	SUBTOTAL
Octubre	117	**7**	**7**	**1**	**132**
Noviembre	200	**7**	**0**	**3**	**210**
Diciembre	105	**12**	**0**	**5**	**122**
Subtotal	422	**26**	**7**	**9**	**464**
TOTAL	**464**				

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 6. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC de la Sede Barcelona, según el tipo de solicitud, durante el cuarto trimestre de 2023.



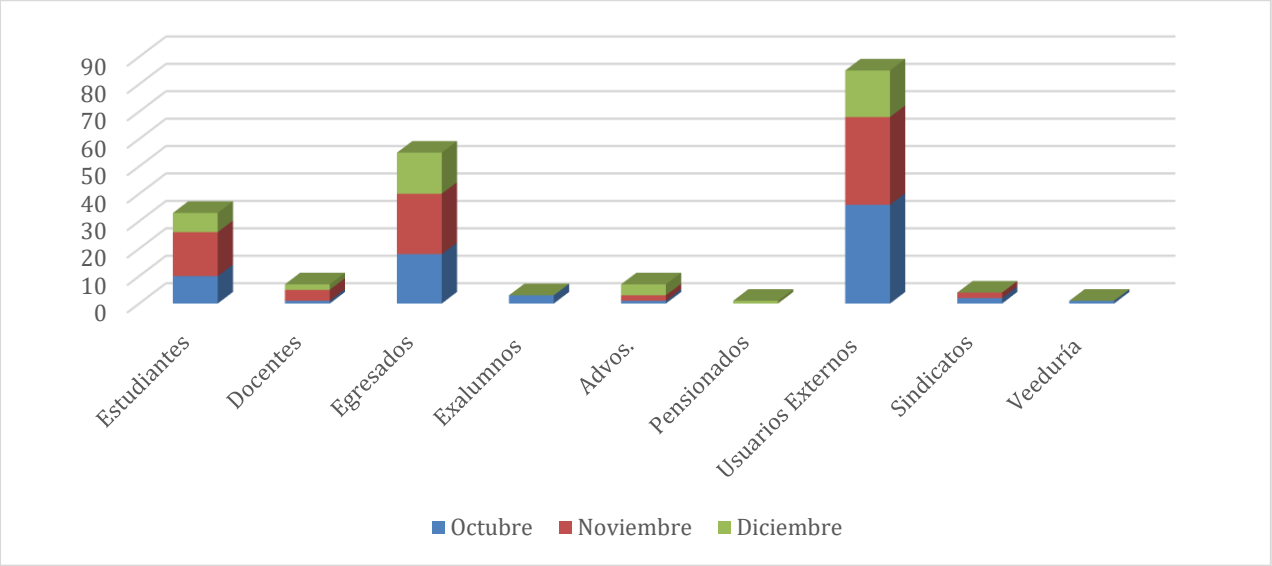
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios									
	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Pensionados	Usuarios Externos	Sindicatos	Veeduría	SUBTOTAL
Octubre	**10**	**1**	**18**	**3**	**1**	**0**	**36**	**2**	**1**	72
Noviembre	**16**	**4**	**22**	**0**	**2**	**0**	**32**	**2**	**0**	78
Diciembre	**7**	**2**	**15**	**0**	**4**	**1**	**17**	**0**	**0**	46
Subtotal	**33**	7	55	3	7	1	85	4	1	**196**
Total	**196**									

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

Gráfica 7. Número de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, clasificadas según el tipo de usuario, durante el cuarto trimestre de 2023



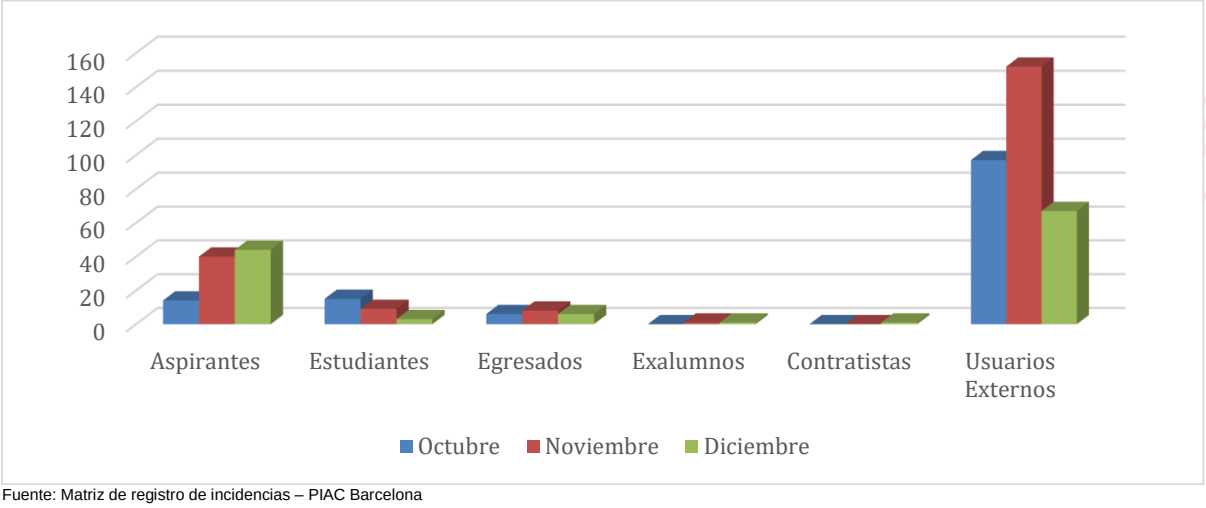
Fuente: Matriz de registro de incidencias – Ventanilla Única de correspondencia

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios						
	Aspirantes	Estudiantes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
Octubre	14	15	6	0	0	97	132
Noviembre	40	9	8	1	0	152	210
Diciembre	44	3	6	1	1	67	122
Subtotal	98	27	20				464
Total	464						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 8. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023, clasificadas según tipo de usuario.



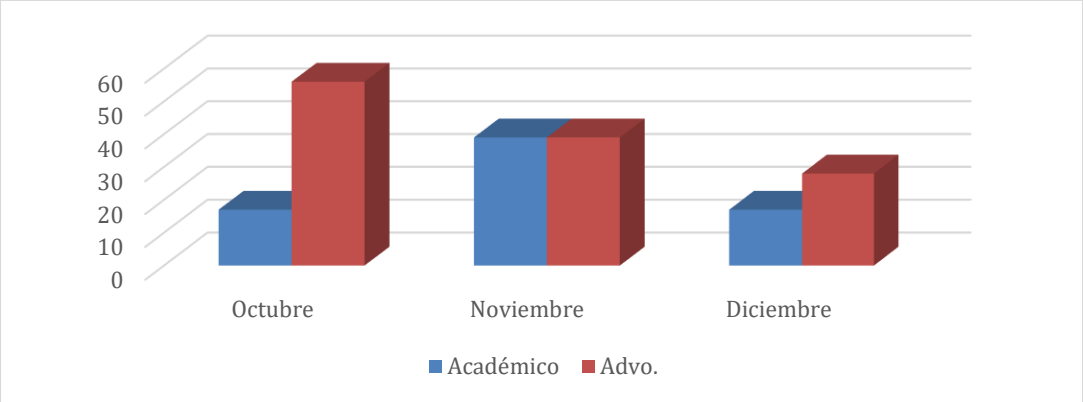
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Octubre	17	56	73
Noviembre	39	39	78
Diciembre	17	28	45
Subtotal	**73**	**123**	**196**
Total	**196**		

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

Gráfica 9. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2023 clasificadas según el carácter de la petición.



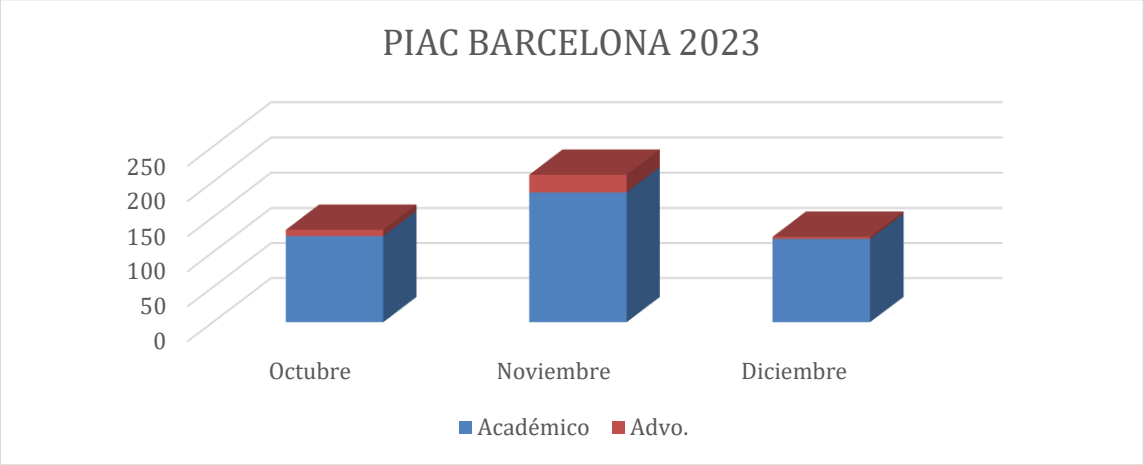
Fuente: Base de datos de correspondencia externa recibida Oficina de Correspondencia y Archivo

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

Mes reportado 2023	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Octubre	123	9	132
Noviembre	185	25	210
Diciembre	119	3	122
Subtotal	427	37	464
Total	**464**		

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 10. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023, clasificadas según el carácter de la petición.



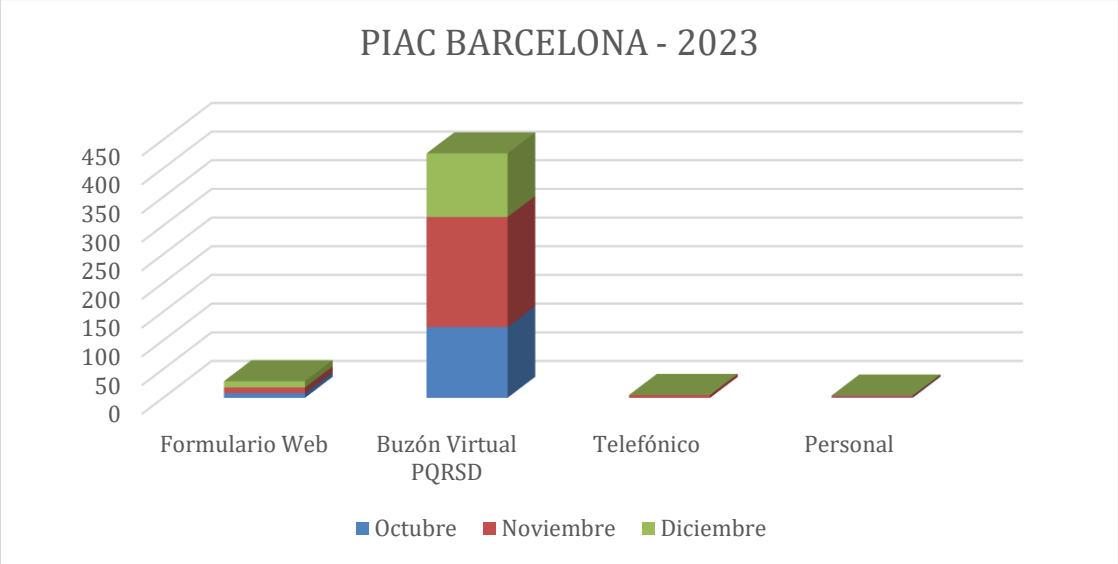
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

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

Mes reportado 2023	Medio Utilizado				
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Personal	SUBTOTAL
Octubre	8	123	0	1	132
Noviembre	10	192	5	3	210
Diciembre	11	111	0	0	122
Subtotal	29	426	5	4	464
Total	**464**				

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Gráfica 11. PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre 2023, clasificadas según el medio utilizado.



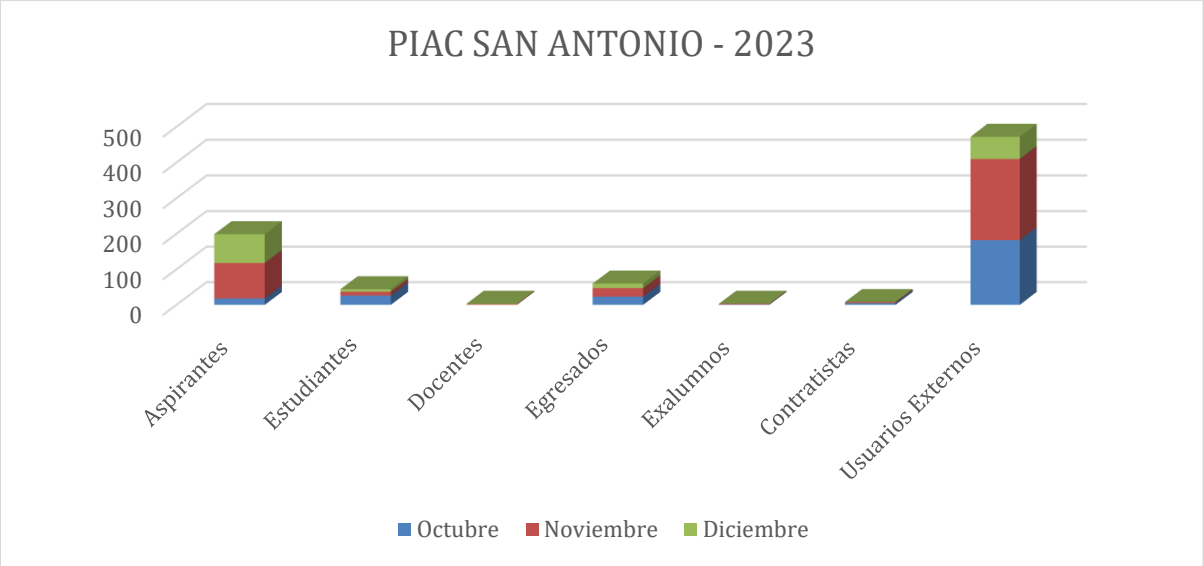
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado 2023	TIPO DE USUARIO							
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	SUBTOTAL
Octubre	18	26	0	23	1	5	182	255
Noviembre	100	11	2	24	2	3	228	370
Diciembre	81	7	1	13	0	0	62	164
Subtotal	199	44	3	60	3	8	472	789
Total	**789**							

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

Gráfica 12. PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el cuarto trimestre 2023, clasificadas según el tipo de usuario.



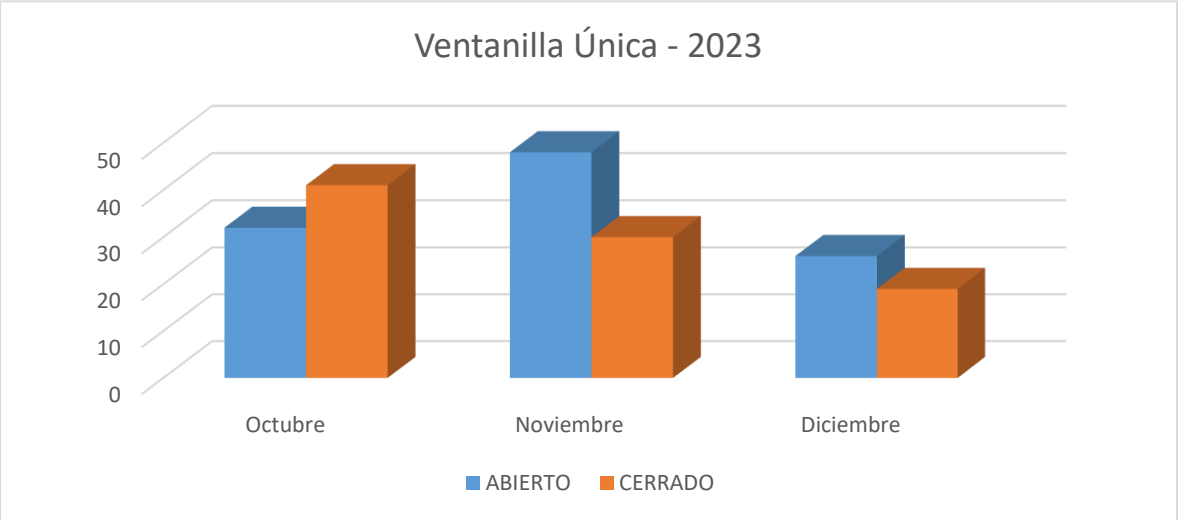
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

Tabla 12. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el cuarto trimestre de 2023.

Mes reportado 2023	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	32	41	73
Noviembre	48	30	78
Diciembre	26	19	45
Subtotal	106	90	196
Total	**196**		

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

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



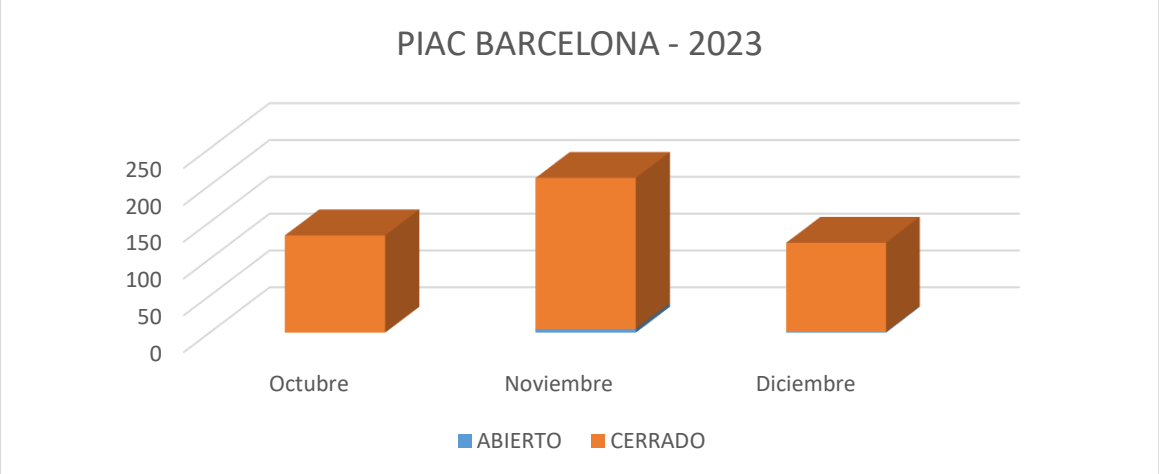
Nota. Debido a que el reporte se realiza con corte a 30 de cada mes, las PQRSD que se reciben durante la última semana quedan en estado "abiertas" pero dentro de los tiempos establecidos para la respuesta. Así mismo, debido a las vacaciones colectivas de fin de año, las actividades laborales se suspendieron desde el 18 de diciembre de 2023.

Tabla 13. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023

Mes reportado 2023	Estado de las PQRSD		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	0	132	132
Noviembre	5	205	210
Diciembre	1	121	122
Subtotal	6	458	464
Total	464		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

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



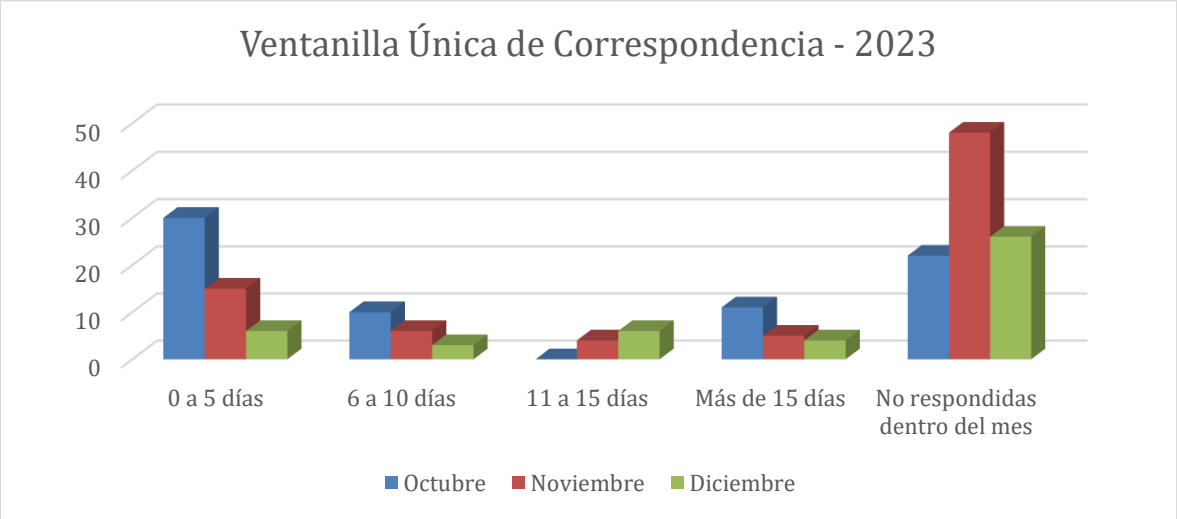
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Tabla 14. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el cuarto trimestre de 2023.

Mes reportado 2023	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes	SUBTOTAL
Octubre	30	10	0	11	22	73
Noviembre	15	6	4	5	48	78
Diciembre	6	3	6	4	26	45
Subtotal	51	19	10	20	96	196
Total	**196**					

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

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



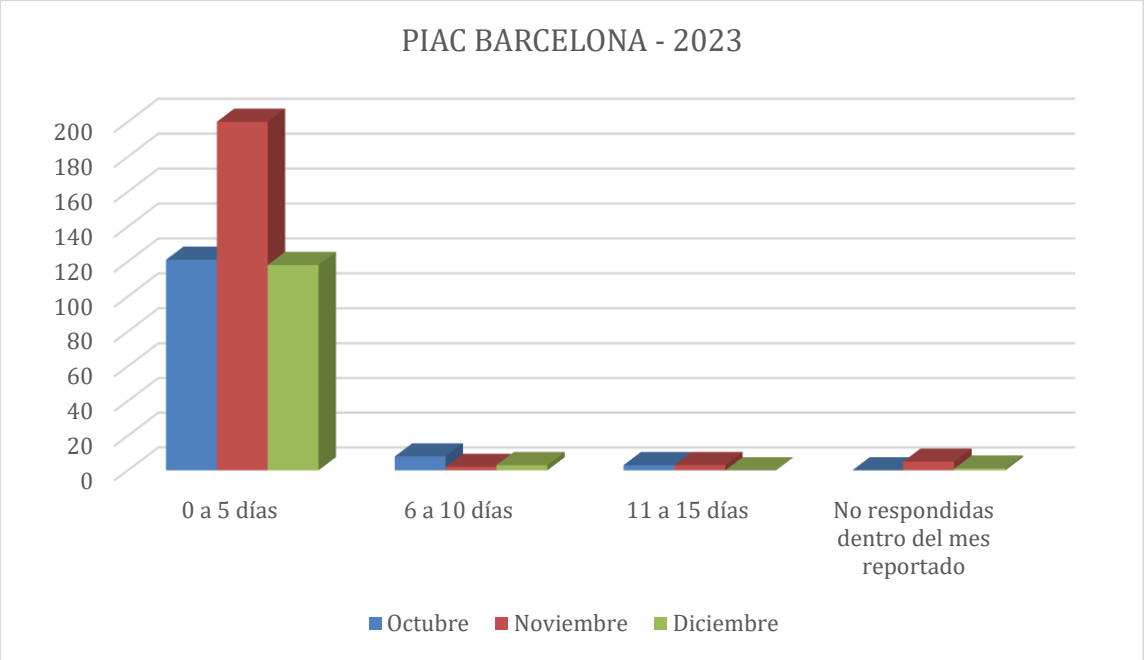
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – Ventanilla Única de Correspondencia

Tabla 15. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023.

Mes reportado 2023	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	No respondidas dentro del mes reportado	SUBTOTAL
Octubre	121	8	3	0	132
Noviembre	200	2	3	5	210
Diciembre	118	3	0	1	122
Subtotal	439	13	6	6	464
Total	**464**				

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

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



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC

Durante el período reportado se observa que el 90.89% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona fueron resueltas dentro de los términos establecidos.

Tabla 16. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el cuarto trimestre de 2023, según la dependencia dueña del trámite o proceso.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO Octubre - 2023

DEPENDENCIA DUEÑA DEL TRÁMITE	CANT.	Resueltas PIAC
Admirianor	170	170
Archivo	3	3
Acreditación	1	1
Bienestar Universitaria	3	3
Biblioteca	1	1
Centro de Idiomas	9	9
Jurídica	3	3
Secretaría General	7	7
Sirtomar	7	7
Tesorería	1	1
Proyección Social	6	6
Planeación	1	1
Centro Clínica Veterinaria	2	2
Vicerrectoría Académica	2	2
Vicerrectoría de Recursos	1	1
Coordinación de Posgrados	9	9
Servicios Administrativos	2	2
Facultad CARN	1	1
Facultad CHyE	1	1
Facultad C.Salud	1	1
Contaduría Pública	2	2
MVZ	3	3
Ing. Sistemas	1	1
Economía	1	1
Enfermería	2	2
Fisioterapia	1	1
Admón. de Empresas	1	1
Ing. Ambiental	1	1
Esp. Admón. Negocios	1	1
Esp. Ing. De Software	1	1
M. Epidemiología	2	2
Esp. SST	5	5
M. Educación	2	2
Esp. Epidemiología	1	1
TOTAL	255	255

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO Noviembre - 2023

DEPENDENCIA DUEÑA DEL TRÁMITE	CANT.	Resueltas PIAC
Admirianor	297	297
Archivo	2	2
Bienestar Universitaria	1	1
Centro de Idiomas	6	6
Jurídica	2	2
Secretaría General	6	6
Sirtomar	9	9
Tesorería	6	6
Contabilidad	1	1
Proyección Social	1	1
Rectoría	3	3
Internacionalización	1	1
Vicerrectoría Académica	2	2
Vicerrectoría de Recursos	3	3
Coordinación de Posgrados	3	3
Centro Clínica Veterinaria	2	2
Facultad C.Económicas	1	1
Facultad C.Salud	2	2
Ing. Agroindustrial	1	1
Ing.. Agronómica	2	2
Enfermería	3	3
Educación Infantil	2	2
MVZ	1	1
Esp. SST	3	3
M. Educación	1	1
M. Epidemiología	4	4
Esp. Admón. Negocios	1	1
Esp. Gestión de Proyectos	1	1
Esp. Admón. En Salud	1	1
Esp. Epidemiología	1	1
Esp. Gestión de la Calidad	1	1
TOTAL	370	370

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO Diciembre - 2023

DEPENDENCIA DUEÑA DEL TRÁMITE	CANT.	Resueltas PIAC
Admirianor	149	149
Archivo	1	1
Bienestar Universitaria	2	2
Biblioteca	1	1
Secretaría General	2	2
Sirtomar	1	1
Servicios Administrativos	1	1
Centro de Idiomas	6	6
Rectoría	1	1
Proyección Social	1	1
Coordinación de Posgrados	1	1
Ing. Ambiental	1	1
Esp. SST	1	1
Esp. Salud Familiar	1	1
Esp. Finanzas	1	1
M. Educación	2	2
TOTAL	172	172

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Tabla 17. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023, según la dependencia dueña del trámite o proceso.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA -		
DEPENDENCIA	CANT.	Resueltas PIAC
Admisiones	94	85
Admón. de Empresas	1	0
Bienestar Universitario	1	0
Centro Clínico Veterinario	1	0
Centro de Idiomas	4	4
Consejo Académico	1	0
Enfermería	1	1
Esp. Epidemiología	1	0
Esp. Finanzas	6	0
Esp. Gestión de Proyectos	1	0
Esp. SST	2	0
Facultad CHyE	1	0
Ing. Sistemas	1	0
Internacionalización	1	0
Jurídica	1	0
Secretaría General	2	2
Sistemas	12	11
Vicerrectoría Académica	1	0
TOTAL	132	103

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA -		
DEPENDENCIA	CANT.	Resueltas PIAC
Admisiones	169	162
Ayudas Educativas	1	0
Contaduría Pública	2	0
Doctorado Ciencias Agrarias	1	0
Esp. Sanidad Animal	1	0
Esp. Sensores de RF	1	0
Esp. SST	1	0
Facultad C.Económicas	1	0
Internacionalización	1	0
Jurídica	2	2
M. Educación	1	0
Mercadeo	1	0
Proyección Social	1	0
Secretaría General	1	1
Sistemas	26	19
TOTAL	210	184

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA -		
DEPENDENCIA	CANT.	Resueltas PIAC
Admisiones	101	81
Bienestar Universitario	2	0
Esp. Gestión de Proyectos	1	0
Jurídica	1	1
M. Educación	1	0
M. Epidemiología	1	0
Secretaría General	4	2
Sistemas	11	7
TOTAL	122	91

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Nota: Las tablas 16 y 17 muestran que el 100% de las PQRSD que se reciben en el PIAC del campus San Antonio que corresponden a solicitudes de información y el 81.46% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona, fueron resueltas por el personal encargado de Atención al Ciudadano, lo cual ratifica la eficiencia en el servicio de Atención al Ciudadano y la eficacia de los canales dispuestos para la recepción y atención de PQRSD.

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.

6.2 Quejas presentadas durante el cuarto trimestre de 2023. Durante el período reportado se recibieron 13 quejas, algunas de las cuales se relacionan 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 recibidas a través del PIAC Barcelona.

- Queja de estudiantes por la falta de orden en el servicio del comedor universitario, falta de respeto al turno lo cual ocasiona que muchos estudiantes se queden sin el almuerzo.
- ✓ Queja de egresados por demoras en la expedición de contenidos programáticos. **Esta queja es reiterativa en todos los informes.**
- Queja de estudiantes y padres de familia por incumplimiento de los horarios de clase en el programa de Educación Campesina y Rural de la Sede Boquemonte, así como de las condiciones de bienestar especialmente la falta de agua apta para lavado de manos.
- Que de estudiantes de Especialización en Finanzas por desorden en incumplimiento de los horarios de clase, así como la falta de sillas y computadores, dado que tienen que compartir los espacios con otras especializaciones.

- Queja sobre el deficiente servicio de atención y respuesta a las solicitudes en el Centro de Idiomas. **Esta queja es recurrente en todos los informes.**

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspodencia.

- Se recibió Queja "…*contra miembros de la comunidad universitaria por violencia basadas en género,El día 13 de octubre, se me implicó a mí de manera calumniosa y degradante con imágenes que se difundieron en panfletos*…"(sic).
- Se recibió una "Remision por competencia de la Procuraduría General de la Nación sobre "*queja por presunto acoso laboral presentada por una contratista CPS al servicio de un Proyecto de Extensión Universitaria*."

7. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el Articulo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014, se presenta el informe de Solitudes de Acceso a la Información:

Tabla 5. Número de Solicitudes de Acceso a la Información.

Canal de recibo	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
	0 a 5 días	**6 a 10 días**	**11 a 15 días**	**Mas de 15 días**	**No respondidas dentro del mes reportado**	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Número de solicitudes en las se negó el acceso a la información
Ventanilla Única	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**
Número Total de solicitudes recibidas	**0**						

Fuente: Base de Datos Access de CER y Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia**.**

Nota 1: Al igual que los Derechos de Petición las Solicitudes de Acceso a la información se radican y tramitan únicamente a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, y se gestionan conforme a los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01.

Nota 2: Durante el período reportado no se recibieron Solicitudes de Acceso a la Información.

8. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobre valores de matrícula.
- Demoras en el trámite de expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos.
- Demoras en las respuestas y en la atención en el Centro de Idiomas.

9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

1.Con el fin de ampliar más las posibilidades de acceso al Sistema de PQRSD por parte de los usuarios, desde el mes de julio de 2023 se implementó la línea de whatsapp la cual es atendida por el personal del PIAC del Campus San Antonio.

2. Mediante el Acta No. 02 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se conformó el Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano, que tiene entre sus funciones "Realizar el análisis y evaluación de los informes PQRSD y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios, y establecer las acciones de mejora frente a las PQRSD recurrentes o que generen impacto negativo al proceso y a la Universidad por su afectación al usuario."

3. Mediante la Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023, se actualizó el procedimiento para el recibo y trámite de las PQRSD y solicitudes de información, en el cual se contempla la ruta a seguir en caso de incumplimiento a las respuestas de las PQRSD por parte de los funcionarios competentes.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Es imperioso que el "el Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano" inicie formalmente sus actividades tendientes a la revisión de los trámites que están generando las demoras en los tiempos de respuesta y se tomen las medidas de solución.
- Se debe insistir en el cumplimiento del procedimiento de correspondencia en el sentido que "toda comunicación oficial que llegue a correos distintos de la Ventanilla Única Virtual debe enviarse de manera inmediata al correo contacto@unillanos.edu.co," con el fin de realizar el ingreso oficial de la misma que permita la trazabilidad del trámite y de la respuesta oportuna.
- La Oficina de Correspondencia y Archivo debe retomar la centralización para la correspondencia externa enviada, con el fin de tener de primera mano, la información para la verificación de los tiempos de respuesta.

11. CONCLUSIONES

-El uso de los canales virtuales para la presentación de PQRSD distintas a los derechos de petición, 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.

- 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.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

***Elaboración y consolidación**: Martha Soraya González Vargas – Profesional Especializado - Oficina de Correspondencia y Archivo.*

*****

ANEXO
INFORME ANUAL SOBRE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2023

La "**Encuesta de Percepción de Calidad General del Servicio**" tiene como propósito medir la calidad del servicio de información y la atención recibida, según la experiencia de quienes hicieron uso de los canales de recibo y trámite de PQRSD y Atención al Ciudadano dispuestos por la Universidad.

La encuesta se aplica de manera voluntaria por los usuarios, a quienes se les invita a calificar el servicio mediante el enlace que se les envía al finalizar la atención.

1. Ficha técnica de la Encuesta.

Nombre. Percepción de Calidad General del Servicio de Atención al Ciudadano brindado por la Universidad.

Objetivo. Medir la calidad del servicio de información y de atención al ciudadano con base en la experiencia de quienes han hecho uso de los canales de atención al usuario.dispuestos por la Universidad.

Fuente de datos. Encuesta de percepción en línea.

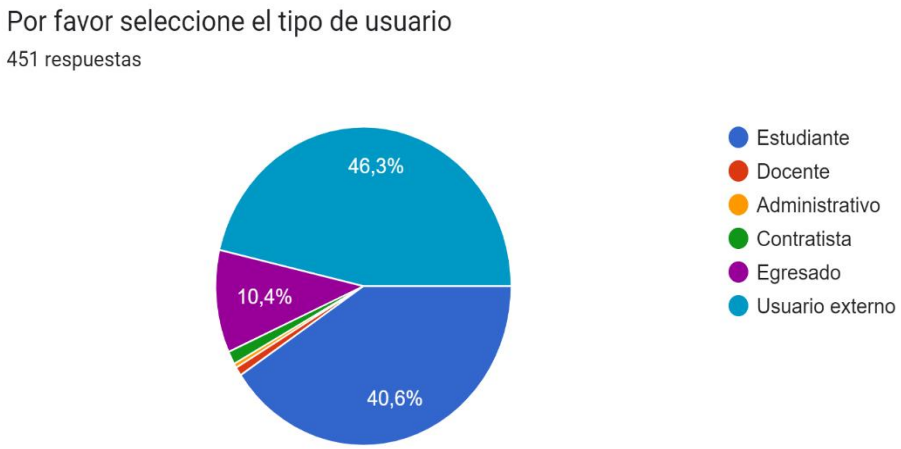
Fecha de inicio. 02 de enero de 2023

Fecha de terminación. 15 de diciembre de 2023

Forma de aplicación. Calificación voluntaria

2. Resultados de la encuesta. Se observa que del total de 1261 usuarios atendidos a través de los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, 451 diligenciaron la encuesta de percepción, lo cual corresponde al 35,7%, frente al 10% que respondió la encuesta en la vigencia 2022.

Gráfica 1. Clasificación por tipo de usuario



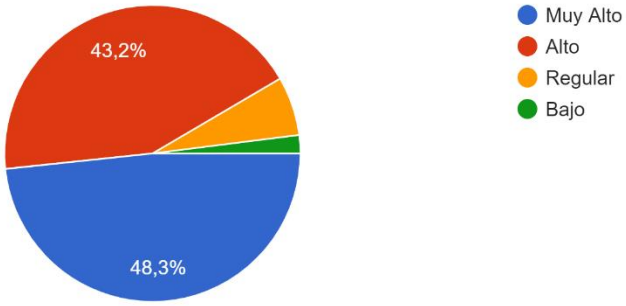
Gráfica 2. Medio utilizado por los usuarios para presentar la PQRSD.

Gráfica 3. Clasificación por tipo de solicitud

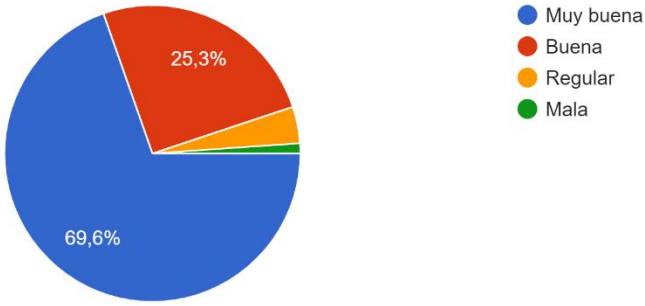
Gráfica 4. Calificación de la Atención recibida.

Gráfica 5. Calificación de la información recibida

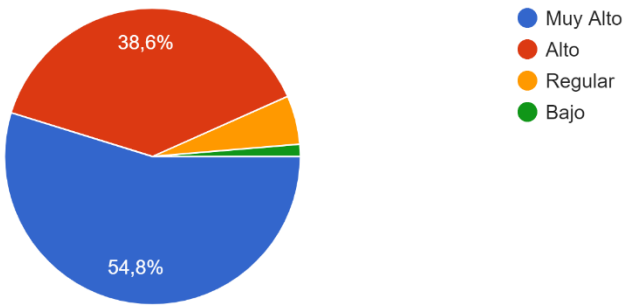
¿Hasta qué grado la información dada superó sus expectativas?
451 respuestas

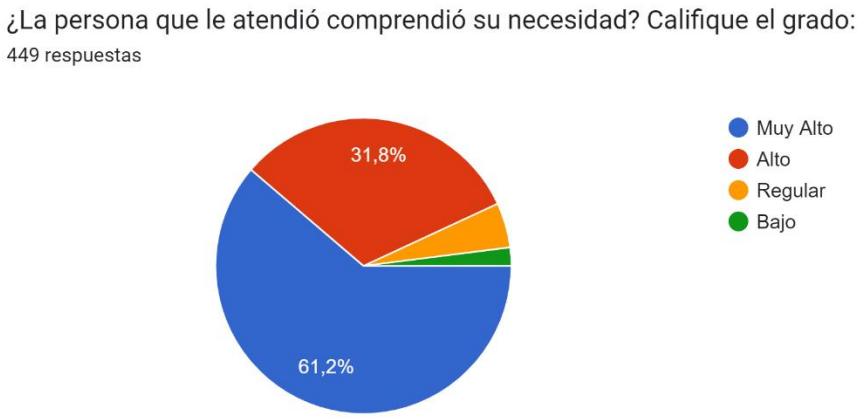


¿Cómo califica usted la atención recibida?
451 respuestas



¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió? En grado:
451 respuestas





3. Oportunidades de Mejora en la Prestación del Servicio de Información en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC. A continuación se transcriben algunas sugerencias presentadas por los usuarios, que se deben tener en cuenta para la mejora en la prestación del servicio de información en los PIAC, así:

- "Suministrar información de fondo a cada una de las preguntas, para mi caso en particular no me fue contestadp un interrogante que fundamentalmente se refería a los beneficios y costos de matrícula para personas en condición de víctima del conflicto armado."
- "No tiene sentido que en el chat den la misma info que ya esta publicada, debe ser para mas especifica dependiendo del requerimiento."
- "…estoy tratando de conseguir el contacto del rector, use el chat y me derivan al PBX donde no me contestan, en la pagina Web no aparece tampoco la informacion".
- "Debería de tener un poco más de respeto hacia las personas que se toman el tiempo de entrar y preguntarles algo…" (sic).
- "Ser más específicos, si una pregunta es concreta la idea de respuesta también se espera que lo sea, no es solamente copiar una fracción del manual y pegarlo, es es enfocarse en qué la persona si logré entender la respuesta que dieron."
- "En el Google, al usar el motor de búsqueda para encontrar el contacto de la FCBI de Unillanos, reporta el siguiente número de contacto: 313 8505938. Este número le pertenece a un usuario ajeno a dicha institución. Debería corregirse eso."
- "Mi sugerencia es que se pongan de acuerdo la oficina presencial como la virtual ya que mi madre fue a la universisas hace dos dias y alli le comunicaron que las inscripciones estaban abiertas hace dos semanas y hoy verifique mi correo y me dicen que empiezan apartir de mañana, gracias por su atencion."
- "El procedimiento para solicitar copia, de acta de grado es terrible, muy complicado, debe ser ágil y facilitar los procesos, no complicarlos."
- "Sugiero que la persona del Chat, tenga la facultad de brindar información completa, debido a que lo remite a otros medios."
- "No enviarnos a llamadas telefonicas no contestan que la informacion nos la indiquen inmediatamente."

- “Pienso que la Universidad cuenta con muchas ventajas en sus programas, pero deberían contar con un personal que realmente tenga información clara sobre la Institución y cuente con la capacidad de manejar un léxico amplio y fluido.”
- “mejorar la paáina de la Unillanos es poco intutitiva y eso de mandar un correo para que le generen clave y ususario ya es obsoleto, ese sistema tambien deberia estar automatizado.”
- “Contar con un directorio de extensiones y correos de todas las dependencias de la unillanos, muchas veces se usan estos canales generales para contactar a dependencias específicas y da la inpresión de que esa información no está tan al alcance.”

3. CONCLUSIONES.

- En la gráfica 2 se puede observar que el chat en línea se constituye en el medio preferido por los usuarios para realizar las solicitudes de información ante la Universidad, seguido por el correo electrónico.

- De acuerdo con los valores que se presentan en las gráficas anteriores, se observa una calificación en grado “muy alto” en la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la atención obtenida a sus requerimientos de información así como la atención en general mediante los canales dispuestos para la presentación y trámite de las PQRSD.

Los resultados indican que el Sistema de PQRSD y de Atención al Ciudadano de la Universidad de los Llanos está trabajando con un alto grado de excelencia, lo cual implica el sostenimiento de las condiciones y calidades del talento humano que desarrolla los procedimientos y actividades del sistema, sin embargo, en el esquema de mejora continua, es pertinente realizar ajustes para la mejora de los aspectos que se describen en el ítem anterior.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

***Elaboración y consolidación**: Martha Soraya González Vargas – Profesional Especializado - Oficina de Correspondencia y Archivo.*

*****