



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y
DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS**®

**SECRETARÍA GENERAL
SISTEMA DE PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
VILLAVICENCIO, JUNIO 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 la Resolución Rectoral 2281 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 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 (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.

A partir del mes de febrero de 2022 se trasladó el procedimiento de PQRSD al proceso de Gestión Documental (anteriormente se encontraba a cargo del proceso de Comunicaciones), y se realizaron los siguientes ajustes: se amplió el glosario, se actualizó el normograma, se incluyó el tema de la Ventanilla Única Virtual contacto@unillanos.edu.co, se incluyó el correo de seguimiento creado desde el 2021 por la Oficina de Control Interno seguimientopqrci@unillanos.edu.co, se incluyó la condición 11 “seguimiento y control”, se adicionaron las actividades relacionadas con la Ventanilla Única de Correspondencia, se eliminó el formato FO-COM-08 y se incluyó el formato FO-GDO-03 “Registro de Incidencias – PQRSD”.



GLOSARIO

- **Comunicaciones Oficiales.** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación
- **Derecho de petición de interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición de interés particular.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.
- **Petición de consulta:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad, pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo de PQRS; o tramitadas a través de la Ventanilla Única.
- **PIAC.** Puesto de Información y de Atención al Ciudadano (Resolución Rectoral No. 0585 de 2012, Universidad de los Llanos).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y misión de la Universidad de los Llanos, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.
- **Solicitud de documentos y de información de primer nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo para el tratamiento de las PQRS (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).
- **Solicitud de documentos y de información de segundo nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido, estructura y forma de presentación, requieren ser atendidas a través de la ventanilla única siguiendo el procedimiento de recepción, radicación, registro y trámite de comunicaciones oficiales (art. 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 abril y el 30 de junio de 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el segundo trimestre de 2024, 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 tiene 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 manera, este informe 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 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 6611623 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 6611623 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 11:30 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.



<https://www.youtube.com/watch?v=qVW4SpWSII0>

Nota: Los Derechos de petición que se reciben a través de los puestos 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 2281 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 que presenten los ciudadanos ante la Universidad”, 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

Número de Radicación	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Asignado a	Responsable	Fecha de Recibo	Cantidad de Atendidos	Institución	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	Email	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario	OBSER
1	NIA	Pendiente	Envío de quejas relacionadas con el proceso de admisión para el primer semestre del presente año.	03/09/2022	Atención	Administrador	17/09/2022	NO	NO	Pablo Armenta Gonzalez Pineda			gabrielarmenta@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
2	NIA	Pendiente	Envío de requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	04/09/2022	Facultad C. Salud	Facultad C. Salud	17/09/2022	NO	NO	Osmar Adonis Vargas Rivas			osmaradonis@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
3	NIA	Pendiente	Requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	04/09/2022	Administrador	Administrador	18/09/2022	NO	NO	Orlando Balaguera			orlandobalaguera@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
4	NIA	Pendiente	Envío de quejas relacionadas con el proceso de admisión para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Administrador	Administrador	18/09/2022	NO	NO	Edith Cecilia Hernandez		715394130	edithhernandez@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
5	NIA	Pendiente	Envío de quejas relacionadas con el proceso de admisión para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Tutoría	Tutoría	17/09/2022	NO	NO	Joselyne Torres			joselynetorres@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
6	NIA	Pendiente	Envío de quejas relacionadas con el proceso de admisión para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Tutoría	Tutoría	17/09/2022	NO	NO	Luz María Hernández Padilla			luzmaria@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
7	NIA	Pendiente	Requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Tutoría	Tutoría	17/09/2022	NO	NO	David Esteban Berrío Rivas			dberrio@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
8	NIA	Pendiente	Requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Tutoría	Tutoría	17/09/2022	NO	NO	Edith Cecilia Hernandez			edithhernandez@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
9	NIA	Pendiente	Envío de quejas relacionadas con el proceso de admisión para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	PIAC	Administrador	18/09/2022	NO	NO	Aracely Patricia de Dios			aracely@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
10	NIA	Pendiente	Requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Administrador	Administrador	18/09/2022	NO	NO	Diana Patricia			dianap@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	
11	NIA	Pendiente	Requerimiento de información para el primer semestre del presente año.	10/09/2022	Administrador	Administrador	18/09/2022	NO	NO	Andrés Escobar			andres@unillanos.edu.co	PQR	correo	Académico	usuario externo	

6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ABRIL Y EL 30 DE JUNIO DE 2024.

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 abril y el 30 de junio de 2024 se recibieron y gestionaron un total de **2219 PQRSD**, distribuidas así: **408** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **454** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1357** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

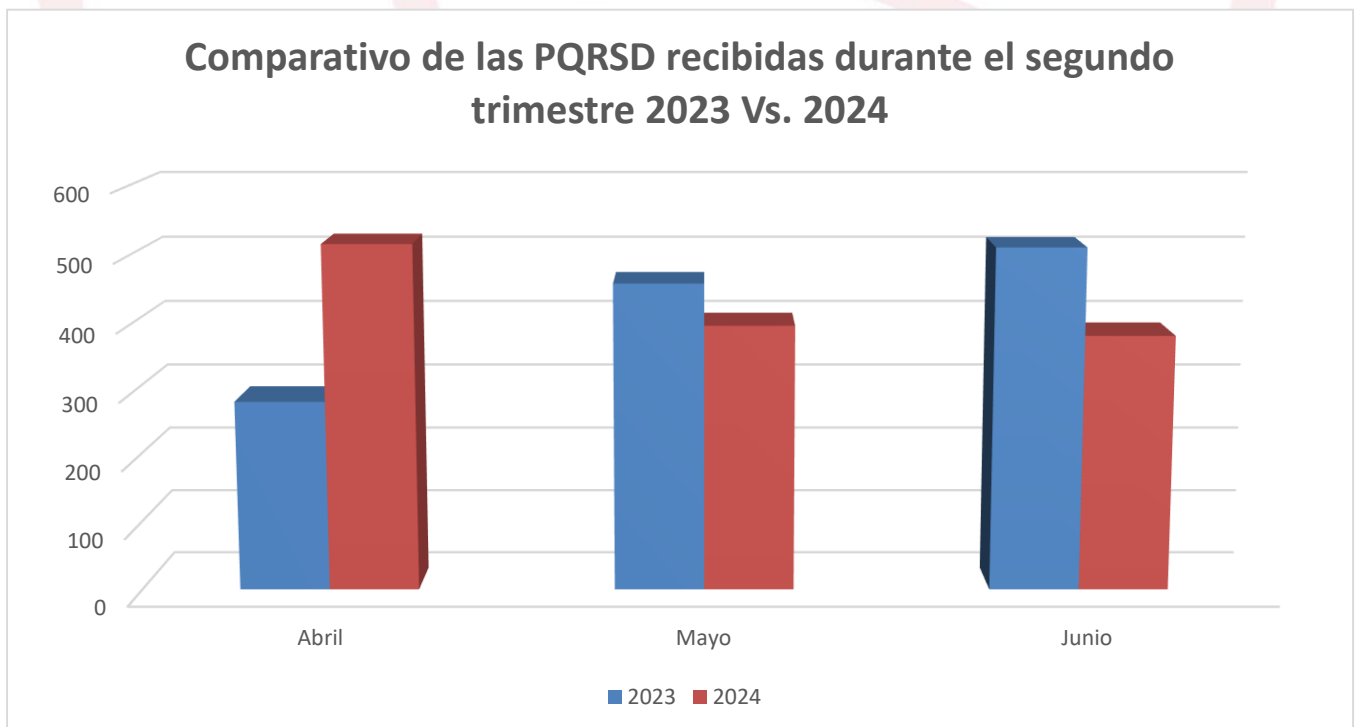
Tabla 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2024 Vs. segundo trimestre 2023

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN									
	formulario web		buzón virtual (e- mail PQRSD)		Teléfono PIAC		chat en línea		ventanilla única de correspondencia	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Abril	4	18	56	158	44	1	97	206	82	133
Mayo	19	17	141	107	44	0	177	141	77	131
Junio	14	11	159	95	19	0	228	145	91	130
Total	37	46	356	360	107	1	502	492	250	394

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

Nota: El canal de atención WhatsApp inició funcionamiento en mayo de 2023, pero el registro en la matriz de incidencias inicio a partir del mes de Julio de 2023, por ello no hay comparativos para este periodo

Gráfica 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2023 Vs las recibidas durante el segundo trimestre de 2024.



Para el periodo a analizar, se observa un comportamiento a la baja de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre del año 2024 frente al número de PQRSD recibidas en el mismo período del año 2023, esto lo cual se explica las atenciones no incluidas de la línea de WhatsApp la cual no fue incluida debido a que no se evidencia registro de este canal de recepción para el periodo analizado.



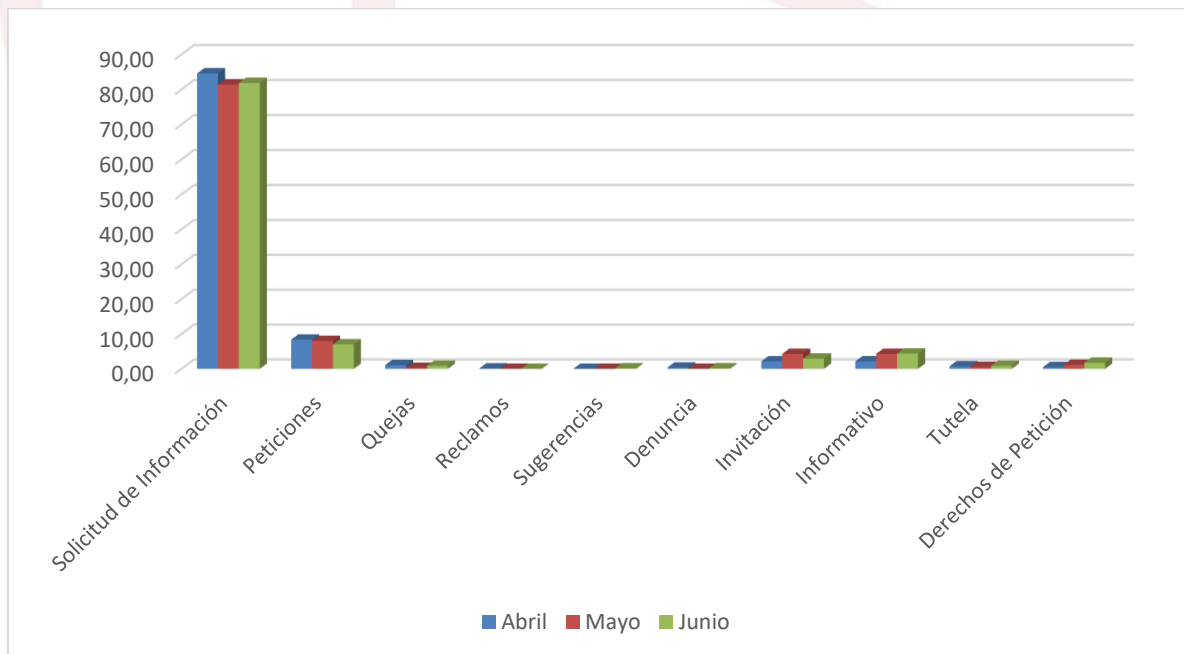
6.1 Requerimientos recibidos.

Tabla 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024

Tipo de requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	708	84,59	569	81,40	559	81,84
Peticiones	70	8,36	56	8,01	48	7,03
Quejas	9	1,08	2	0,29	6	0,88
Reclamos	1	0,12	0	0,00	0	0,00
Sugerencias	0	0,00	0	0,00	1	0,15
Denuncia	3	0,36	0	0,00	1	0,15
Invitación	18	2,15	30	4,29	20	2,93
Informativo	18	2,15	30	4,29	30	4,39
Tutela	6	0,72	4	0,57	6	0,88
Derechos de Petición	4	0,48	8	1,14	12	1,76
TOTAL	837	100	699	100	683	100

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2024



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el segundo trimestre del año 2024 se evidencia se recibieron un total de **2219 PQRSD**, de las cuales más del 80% de las PQRSD recibidas corresponden a 1836 solicitudes de información, recepcionadas en su mayoría a través de la línea WhatsApp.



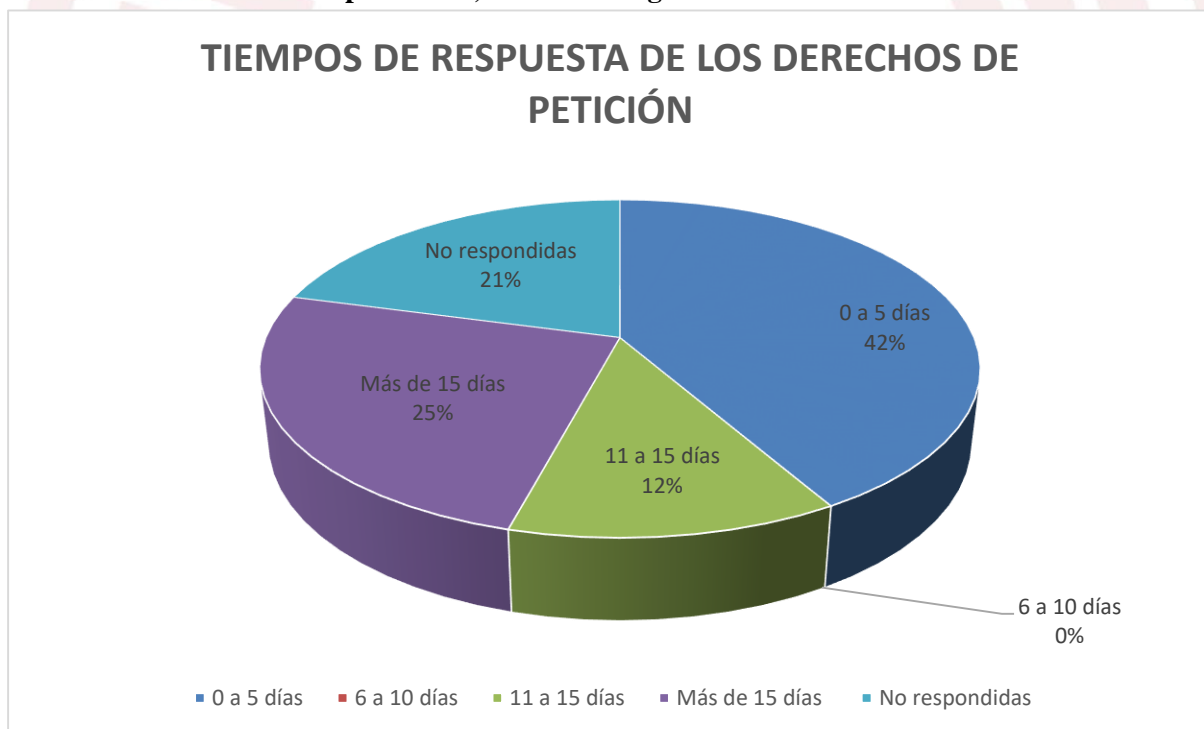
Tabla 3. Consolidado de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2024, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN									SUBTOTAL
	Sol. de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Invitación	Informativo	Tutela	Derechos de Petición	
Abril	41	61	4	0	3	18	18	6	4	155
Mayo	37	40	1	0	0	30	30	4	8	150
Junio	34	41	5	0	1	20	30	6	12	149
Subtotal	112	142	10	0	4	68	78	16	24	454
Total	454									

Fuente: Registro de Incidencias Ventanilla Única de Correspondencia

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 3. Tiempos de respuesta a los Derechos de Petición recibidos a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre de 2024.



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica muestra que el 42% de los Derechos de Petición recibidos durante el segundo trimestre de 2024 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, lo cual denota un alto cumplimiento de la normatividad vigente, mientras que el 21% de los derechos de petición a la fecha de este informe aún no tienen respuesta.



Tabla 4. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2024. según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN							SUBTOTAL
	Sol. de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencia	Denuncias	Derechos de Petición	
Abril	162	9	5	1	0	0	0	177
Mayo	107	16	1	0	0	0	0	124
Junio	98	7	1	0	1	0	0	107
Subtotal	367	32	7	1	1	0	0	408
Total	408							

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Tabla 5. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC San Antonio durante el segundo trimestre de 2024. según el tipo de solicitud

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	
	Solicitudes de Información	SUBTOTAL
Abril	505	505
Mayo	425	425
Junio	427	427
TOTAL	1357	

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Se evidencia un aumento en las solicitudes de información allegadas vía WhatsApp teniendo en cuenta la información registradas en el trimestre anterior.

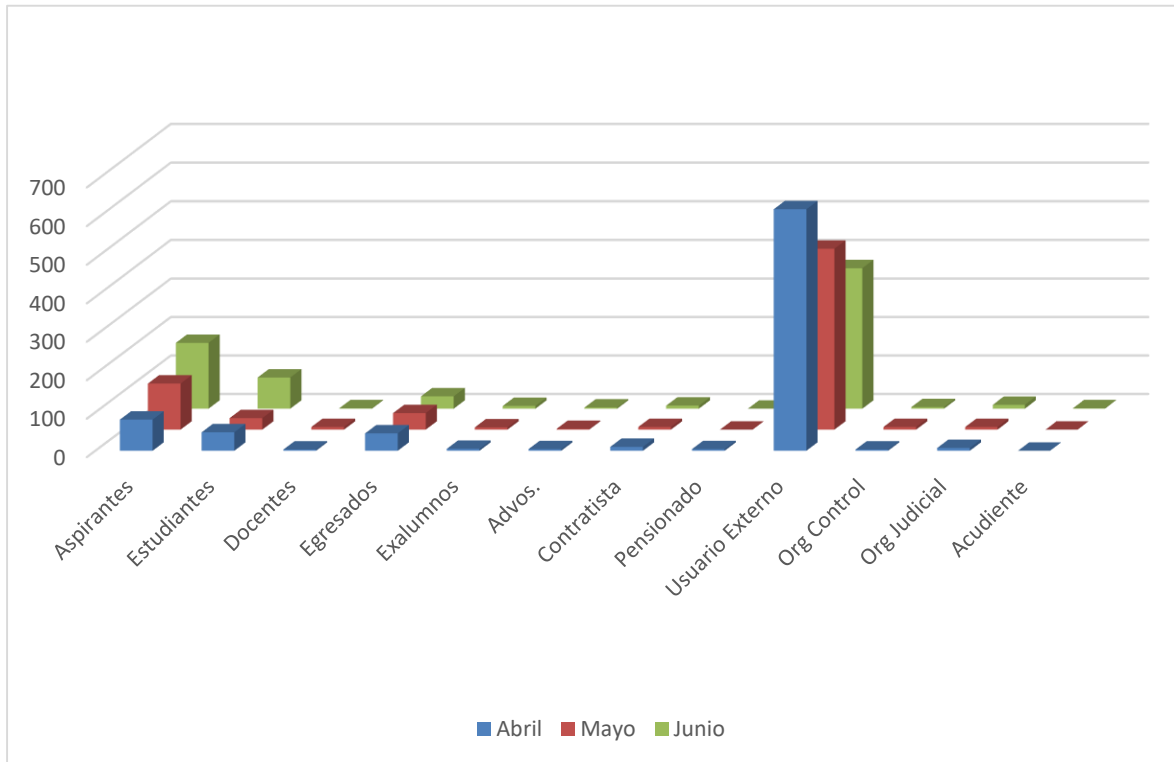
Tabla 6. Total, de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, según el tipo de usuario.

Mes reportado	Clasificación de Usuarios												SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratista	Pensionado	Usuario Externo	Org Control	Org Judicial	Acudiente	
Abril	81	48	3	45	5	4	10	4	627	3	7	0	837
Mayo	120	30	7	43	6	2	7	0	470	7	7	0	699
Junio	171	81	1	32	7	3	8	0	365	4	10	1	683
Subtotal	372	159	11	120	18	9	25	4	1462	14	24	1	2219
Total	2219												

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 4. PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, según el tipo de usuario



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Para el segundo trimestre del año 2024 se evidencia del total de **PQRSD** recibidas según el tipo de usuario el 65.91% (1462) corresponden a usuarios externos.

Tabla 7. Consolidado de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024 en Ventanilla Única de Correspondencia, según el tipo de usuario

Mes reportado	Clasificación de Usuarios										SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Advos.	Contratista	Pensionado	Usuario Externo	Org Control	Org Judicial	
Abril	7	12	1	19	4	6	4	92	7	7	159
Mayo	7	5	0	21	2	6	0	95	3	7	146
Junio	8	22	1	9	1	8	0	86	4	10	149
Subtotal	22	39	2	49	7	20	4	273	14	24	454
Total	454										

Fuente: Registro de Incidencia Ventanilla Única de Correspondencia

Tabla 8. Consolidado PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024 en PIAC Barcelona, según el tipo de usuario

Mes reportado	Clasificación de Usuarios						SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuario Externo	Acudientes	
Abril	31	4	0	9	133	0	177
Mayo	26	3	4	9	82	0	124
Junio	18	7	0	8	73	1	107
Subtotal	75	14	4	26	288	1	408
Total	407						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona



Tabla 9. Consolidado de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024 en PIAC San Antonio, según el tipo de usuario

Mes reportado	Clasificación de Usuarios								SUBTOTAL
	Aspirantes	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Adtivos	Contratista	Usuario Externo	
Abril	43	32	2	17	5	0	4	402	505
Mayo	87	22	3	13	6	0	1	293	425
Junio	145	52	0	15	7	2	0	206	427
Subtotal	275	106	5	45	18	2	5	901	1357
Total	1357								

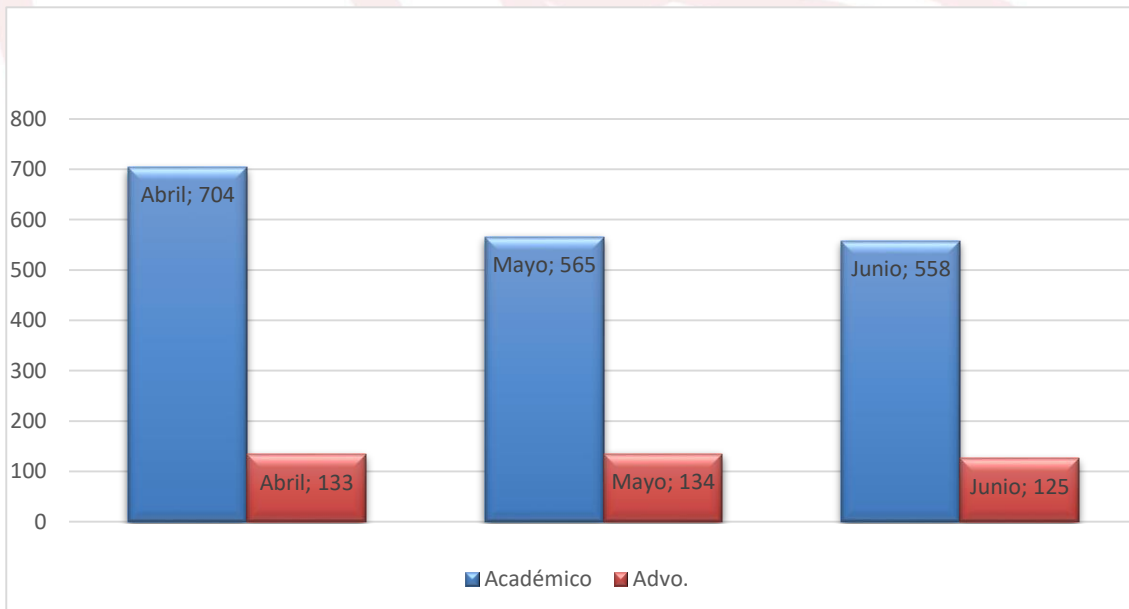
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Tabla 10. Total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según carácter de la petición

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Adtivo.	Subtotal
Abril	704	133	837
Mayo	565	134	699
Junio	558	125	683
Subtotal	1827	392	2219
Total	2219		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 5. PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, según el carácter de la solicitud



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Tabla 11. Consolidado de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según carácter de la solicitud.

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Abril	32	123	155
Mayo	27	123	150
Junio	32	117	149
Subtotal	91	363	454
Total	454		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias Ventanilla Única de Correspondencia

Tabla 12. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona, durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según carácter de la solicitud

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Abril	173	4	177
Mayo	117	7	124
Junio	101	6	107
Subtotal	391	17	408
Total	408		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC Barcelona

Tabla 13. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC San Antonio, durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según carácter de la solicitud

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Abril	499	6	505
Mayo	421	4	425
Junio	425	2	427
Subtotal	1345	12	1357
Total	1357		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC San Antonio

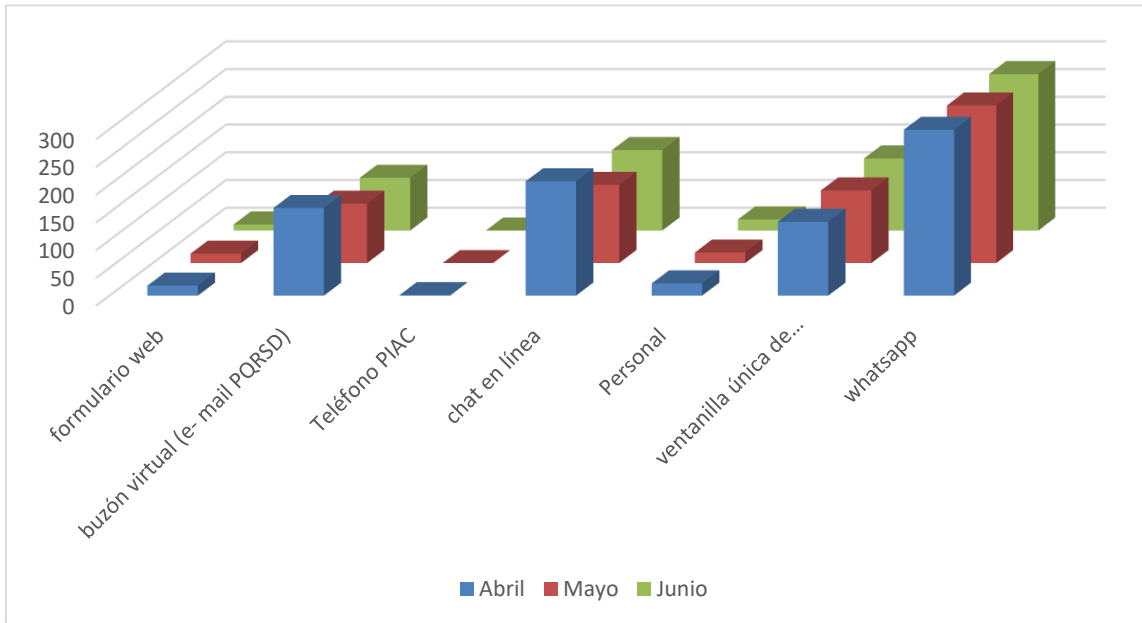
Tabla 14. Total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, según el canal utilizado

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							Subtotal
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Teléfono PIAC	chat en línea	Personal	ventanilla única de correspondencia	WhatsApp	
Abril	18	158	1	206	22	133	299	837
Mayo	17	107	0	141	19	131	284	699
Junio	11	95	0	145	20	130	282	683
SubTotal	46	360	1	492	61	394	865	2219
Total	2219							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 6. PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, según el canal utilizado.



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Tabla 15. Consolidado de PQRSD recibidas en Ventanilla única de correspondencia Barcelona durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según el medio utilizado.

Mes reportado	Medio Utilizado		
	Ventanilla Única Virtual	Personal	SUBTOTAL
Abril	133	22	155
Mayo	131	19	150
Junio	130	19	149
Subtotal	394	60	454
Total	454		

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

Tabla 16. Consolidado de PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según el tipo de usuario.

Mes reportado	Medio Utilizado				
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Personal	SUBTOTAL
Abril	18	158	1	0	177
Mayo	17	107	0	0	124
Junio	11	95	0	1	107
Subtotal	46	360	1	1	408
Total	408				

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



Tabla 17. Consolidado de PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el segundo trimestre 2024, clasificadas según el tipo de usuario

Mes reportado	Medio Utilizado		
	Chat Virtual	WhatsApp	SUBTOTAL
Abril	206	299	505
Mayo	141	284	425
Junio	145	282	427
Subtotal	492	865	1357
Total	1357		

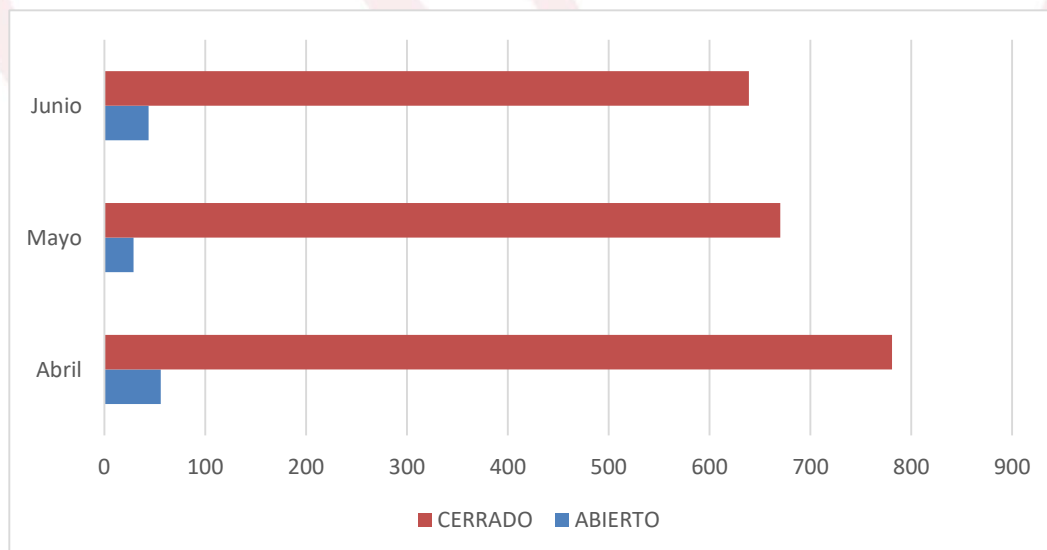
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

Tabla 18. Estado de las PQRSD recibidas, durante el segundo trimestre de 2024.

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Abril	56	781	837
Mayo	29	670	699
Junio	44	639	683
Subtotal	129	2090	2219
Total	2219		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

Gráfica 7. Estado de las PQRSD recibidas, durante el segundo trimestre de 2024



Nota: A la fecha de realización del informe se evidencia 124 PQRSD abiertas correspondientes a Ventanilla única de correspondencia Barcelona, 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 están dentro de los tiempos establecidos para la respuesta.



Tabla 19. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el segundo trimestre de 2024

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Abril	53	102	155
Mayo	29	121	150
Junio	42	107	149
Subtotal	124	330	454
Total	454		

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

Tabla 20. Estado de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2024

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Abril	3	174	177
Mayo	0	124	124
Junio	2	105	107
Subtotal	5	403	408
Total	408		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

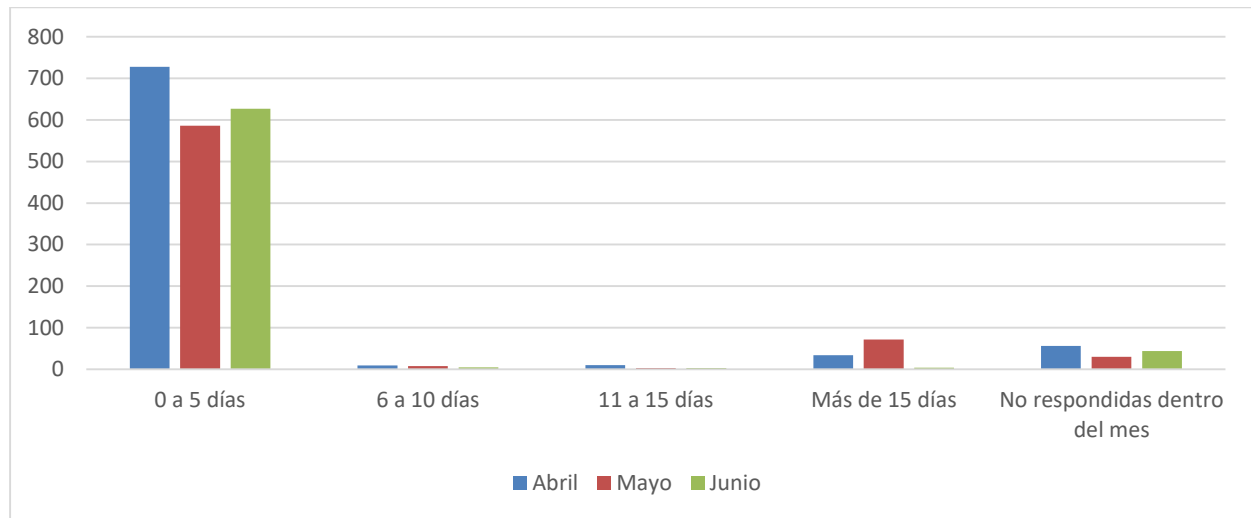
Tabla 21. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024.

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 dentro del mes	
Abril	728	9	10	34	56	837
Mayo	586	8	3	72	30	699
Junio	627	5	3	4	44	683
Subtotal	1941	22	16	110	130	2219
Total	2219					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD



Gráfica 8. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única deCorrespondencia durante el segundo trimestre de 2024.



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Tabla 22. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única deCorrespondencia durante el segundo trimestre de 2024.

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 dentro del mes	
Abril	58	4	9	31	53	155
Mayo	42	5	3	71	29	150
Junio	95	5	3	4	42	149
Subtotal	195	14	15	106	124	454
Total	454					

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

Tabla 23. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2024.

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 dentro del mes	
Abril	165	5	1	3	3	177
Mayo	119	3	0	1	1	124
Junio	105	0	0	0	2	107
Subtotal	389	8	1	4	6	408
Total	408					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



Tabla 24. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el Segundo trimestre de 2024, según la dependencia dueña del trámite o proceso.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones		388	Admisiones		330	Admisiones		340
Archivo	4		Archivo	2		Archivo	4	
Bienestar Universitario	4		DGI	2		Ayudas Educativas	2	
Biblioteca	1		Biblioteca	1		Bienestar Universitario	2	
Centro de Idiomas	12		Bienestar Universitario	4		Centro de Idiomas	9	
Jurídica	1		Centro de Idiomas	4		Internacionalización	1	
Secretaría General	6		Jurídica	1		Proyección Social	2	
Sistemas	11		Proyección Social	8		Rectoría	1	
Tesorería	4		Servicios Administrativos	3		Servicios Administrativos	3	
DGI	2		Sistemas	8		Secretaría General	5	
Proyección Social	3		Secretaría General	8		Sistemas	16	
Servicios Administrativos	2		Vicerrectoría Académica	3		Tesorería	1	
Internacionalización	2		Vicerrectoría de Recursos	1		Vicerrectoría Académica	2	
Vicerrectoría Académica	2		Coordinación de Posgrados	4		Vicerrectoría de Recursos	2	
Laboratorio de Suelos	1		Tesorería	2		Facultad CARN	6	
Coordinación de Laboratorios	2		Internacionalización	2		Facultad CBel	1	
Coordinación de Posgrados	10		Facultad CARN	3		Facultad CHyE	1	
Centro Clínico Veterinario	3		Centro Clínico Veterinario	4		Facultad C.Salud	4	
Facultad CARN	2		Laboratorio de Aguas	1		Facultad C.Económicas	4	
Facultad CHyE	3		Laboratorio de Suelos	3		Coordinación de Laboratorios	1	
Facultad C.Económicas	1		Facultad C.Salud	2		Coordinación de Posgrados	1	
Facultad C.Salud	3		Facultad C.Económicas	2		Laboratorio de Suelos	1	
Admón. de Empresas	6		Educación Infantil	3		Centro Clínico Veterinario	1	
Economía	5		Ing. Electrónica	1		Ing. Electrónica	2	
Enfermería	3		MVZ	2		MVZ	1	
Fisioterapia	3		Mercadeo	4		Economía	2	
Fonoaudiología	1		Enfermería	1		Admón. de Empresas	2	
Mercadeo	2		Matemáticas y Física	2		Educación Física y Deporte.	1	
Educación Física y Deporte.	1		Contaduría Pública	2		Ing. Sistemas	1	
Ing. Sistemas	2		Ing. Agronómica	1		Ing. Ambiental	2	
MVZ	1		Educación Física y Deporte.	1		Ing. Agroindustrial	1	
Educación Infantil	2		Ing. Sistemas	1		Educación Infantil	1	
Esp. Finanzas	1		Esp. Finanzas	1		Enfermería	1	
Esp. Gestión Ambiental	1		Esp. SST	2		Esp. SST	2	
Esp. Gestión de Proyectos	2		Esp. Acción Motriz	1		Esp. Gestión de Proyectos	1	
Esp. SST	2		Esp. Admón. Negocios	1				
Esp. Acción Motriz	1		M. Educación	1				
M. Educación	3		M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1				
M. Estudios Desarrollo Local	1		M. Gestión Ambiental S.	2				
M. Salud Familiar y comunitaria	1							
TOTAL	0	505	TOTAL	0	425	TOTAL	0	427

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Tabla 25. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2024, según la dependencia dueña del trámite o proceso

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	147	135	Admisiones	101	94	Admisiones	104	83
Admón. de Empresas	3	0	Bienestar Universitario	2	0	Bienestar Universitario	5	1
Centro de Idiomas	1	1	Centro de Idiomas	1	0	Centro de Idiomas	9	6
Consejo Superior Universitario	1	0	Facultad CHyE	5	0	Esp. SST	3	2
Enfermería	3	1	Secretaría General	3	1	Fisioterapia	1	0
Esp. Gestión de Proyectos	1	0	Servicios Administrativos	4	0	Herbario	1	0
Facultad C.Salud	2	0	Sistemas	8	8	Jurídica	1	0
Granja	1	0				Lab. Nutrición Animal	1	0
Internacionalización	1	0				Sistemas	4	0
Jurídica	1	0				Tesorería	1	0
M. Adm. Negocios	1	0						
Mercadeo	1	0						
Planeación	1	0						
Secretaría General	1	0						
Sistemas	12	10						
TOTAL	177	147	TOTAL	124	103	TOTAL	130	92

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Nota: Las tablas 24 y 25 muestran que el 100% de las PQRSD que se reciben en el PIAC del campus San Antonio, corresponden a solicitudes de información y el 89.95% 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.



La Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, sigue siendo la dependencia con mayor demanda de información y PQRSD.

6.2 Quejas presentadas durante el segundo trimestre de 2024. Durante el período reportado se recibieron 17 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.

- La queja es relacionada con la demora en los tiempos para realizar devolución de dinero “Soy la acudiente de un estudiante de la Universidad, y por qué precisamente por ser madre y cuidar de mi hijo no mencionare su nombre; es claro que la solicitud de reintegro de plata sea haga como lo indican en los correos cuando nos dan respuesta y desde luego oportuna, lo que no podemos entender es el tiempo que se toma la Vicerrectoría en revisar para que se haga el reintegro; se da a entender que no es importante esta tarea para que estos dineros se los devuelvan en el menor tiempo posible. “al parecer no es importante para ustedes”. Quiero quejarme de que este trámite no es ágil; los estudiantes también son importantes para la universidad, no sé si para las personas que hacen este trabajo lo sea.”

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- Se recibió Queja “*QUEJA POR EL Comportamiento Inadecuado y Evaluaciones Injustas de un Profesor*”.
- Se recibió una queja del señor Luis Alejandro Reyes remisión registro e-2024 - 255506//d-2024-3668007 lo anterior para su competencia”

7. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 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	Más 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	49	3	2	0	5	0	0
Número Total de solicitudes recibidas	59						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia.

Nota: 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.



8. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre oferta académica (pregrado-posgrados) y sobrevalores de matrícula.
- Demoras en el trámite de expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos.

9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

1. Con el fin de facilitar y mejorar las posibilidades de acceso a la comunicación del Sistema PQRSD en el mes de junio de 2024 se hicieron las gestiones para habilitar la **Extensión No. 4., del Conmutador 608 6611623** para el **Centro de Idiomas**, como una forma ágil de brindar acceso a la información tanto de usuarios internos como a la comunidad en general.
2. Durante los meses de mayo y junio de 2024, se realizaron visitas de archivo a 72 dependencias académico – administrativas, donde además de revisar los archivos, se brindaron indicaciones al personal de cómo responder las llamadas telefónicas, el derecho de los usuarios a tener respuesta oportuna a sus requerimientos, la necesidad de enviar las solicitudes y derechos de petición que reciban en las dependencias al correo: contacto@unillanos.edu.co y a este mismo correo solicitar los radicados para responder dichos requerimientos oportunamente, se enseñó el sitio web de archivo donde está publicada la información del Proceso de Gestión Documental (Tablas de Retención, Formatos institucionales y demás), con el fin de unificar criterios, propendiendo por el fortalecimiento y el respeto de la imagen institucional de la Universidad de los Llanos.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Se sigue insistiendo 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.

11. CONCLUSIONES

- En procura de una mejora continua, estamos fortaleciendo nuestros mecanismos de autocontrol, con el fin de controlar y reducir los tiempos de respuesta. La oficina con más peticiones asignadas es: la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

Elaboró: Camilo Alejandro Hurtado Botero, C.P.S. – Profesional Especializado - Oficina Correspondencia y Archivo.

Revisó: Luz Saida Arias Mena, Jefe Oficina Correspondencia y Archivo