



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

Tercer trimestre de 2024



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





INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Universidad de los Llanos, a través de los diferentes canales, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la institución de manera tal que permitan afianzar el relacionamiento con el ciudadano y la credibilidad en las instituciones públicas.





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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 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 correo: 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 recibe a través de los puntos autorizados, se registran en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03 para el registro de las incidencias PQRSD recibidas a través de los diferentes Canales de Atención al Ciudadano que tiene la institución.



1. 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.



2. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD

Bajo el marco legal vigente, la Universidad tiene dispuestos los siguientes medios:

2.1. 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.

2.2. 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: correo:** 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.



3. TIEMPOS DE RESPUESTA

Según la 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, 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 – PIACy 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

Nº	ITM	Número de solicitud	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Asignado a	Dependencia	Fecha de Recibo	Cuántos días se tarda	Indicador SUREFES	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario	OBSER
14	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	03/01/2022	Administración	Administración	19/01/2022	NO	NO	NO	Pedro Botello Gonzalez Pineda			pedrobo@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
15	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Facultad C. Salud	Facultad C. Salud	17/01/2022	NO	NO	NO	Diego Julian Torres Padilla			diegojulian@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
16	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Administración	Administración	20/01/2022	NO	NO	NO	Camila Bahareza			camilabahareza@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
17	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Administración	Administración	20/01/2022	NO	NO	NO	Elina Claudia Mantecón		318991100	elinac@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
18	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Tarjetas	Tarjetas	17/01/2022	NO	NO	NO	Justina Escobar			justinaescobar@unillanos.edu.co	información	e-mail	Administrativo	usuario externo	
19	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Tarjetas	Tarjetas	17/01/2022	NO	NO	NO	Lina María Hernández Padilla			linamaria@unillanos.edu.co	información	e-mail	Administrativo	usuario externo	
20	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Tarjetas	Tarjetas	17/01/2022	NO	NO	NO	David Esteban Rojas Pineda			davidesteban@unillanos.edu.co	información	e-mail	Administrativo	usuario externo	
21	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Tarjetas	Tarjetas	17/01/2022	NO	NO	NO	Elisa Ochoa			elisaochoa@unillanos.edu.co	información	e-mail	Administrativo	usuario externo	
22	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	PIAC	Administración	Administración	24/01/2022	NO	NO	Aracely Patricia Mantecón			aracely@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
23	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	PIAC	Administración	Administración	24/01/2022	NO	NO	Diana María			dianamar@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	
24	NIA	Recibido	Medio	Demanda de información sobre el proceso de admisión en el primer semestre del presente año	04/01/2022	Administración	Administración	24/01/2022	NO	NO	NO	Jessica Escobar			jessicaescobar@unillanos.edu.co	información	e-mail	Académico	usuario externo	



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024 se recibieron y gestionaron un total de **2142 PQRSD**, distribuidas así: **341** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **490** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1311** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 1. Comparativo general de las PQRSD recibidas durante el 2024

Tipo de requerimiento	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1309	98,3	1836	82,7	1753	81,8
Peticiones	13	1,0	174	7,8	194	9,1
Quejas	3	0,2	17	0,8	22	1,0
Reclamos	4	0,3	1	0,0	13	0,6
Sugerencias	1	0,1	1	0,0	0	0,0
Denuncia	0	0,0	4	0,2	3	0,1
Invitación	0	0,0	68	3,1	49	2,3
Informativo	0	0,0	78	3,5	0	0,0
Tutela	0	0,0	16	0,7	0	0,0
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	0	0,0	75	3,5
Derechos de Petición	2	0,2	24	1,1	33	1,5
TOTAL	1332	100	2219	100,0	2142	100

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

Para el periodo a analizar, se observa un comportamiento similar de las PQRSD frente al número de PQRSD recibidas en el trimestre anterior. En el tercer trimestre de 2024 se evidencia disminución en las solicitudes de información y aumento en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

6.1 Requerimientos recibidos.

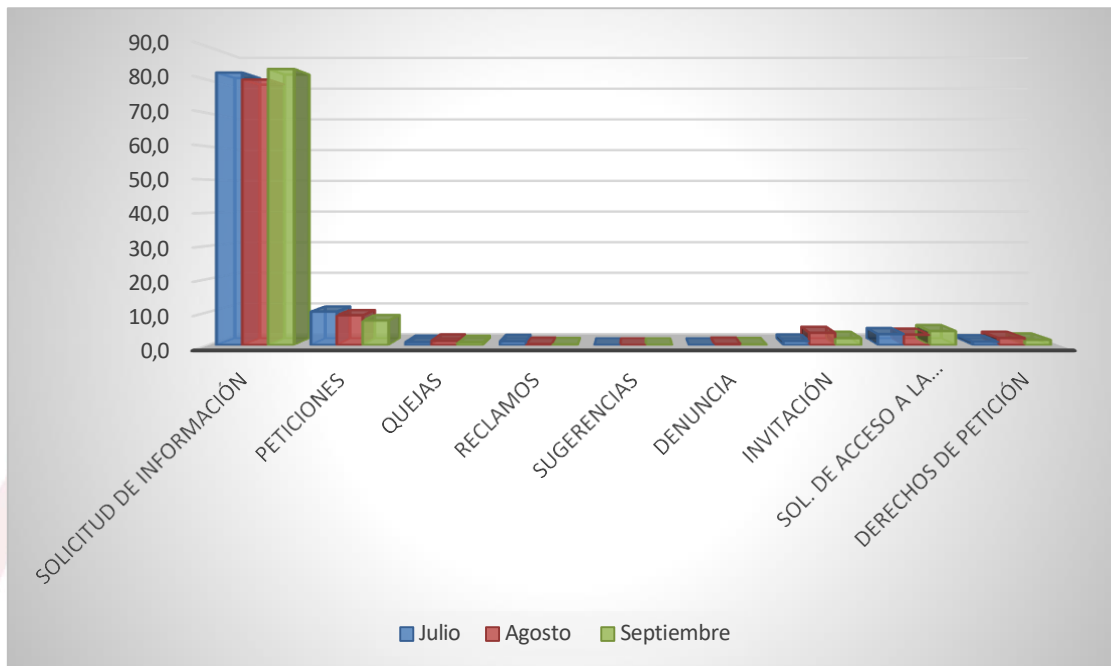
Tabla 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2024

Tipo de requerimiento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	722	82,2	561	80,1	470	83,3
Peticiones	89	10,1	63	9,0	42	7,4
Quejas	8	0,9	9	1,3	5	0,9
Reclamos	10	1,1	2	0,3	1	0,2
Sugerencias	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Denuncia	0	0,0	2	0,3	1	0,2
Invitación	11	1,3	26	3,7	12	2,1
Sol. de Acceso a la Información	29	3,3	22	3,1	24	4,3
Derechos de Petición	9	1,0	15	2,1	9	1,6
TOTAL	878	100,0	700	100,0	564	100,0

Fuelle: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 1. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre 2024



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el tercer trimestre del año 2024 se evidencia se recibieron un total de **2142 PQRSD**, de las cuales más del 76% de las PQRSD recibidas corresponden a 1633 solicitudes de información, recepcionadas en su mayoría a través de la línea WhatsApp (891 durante el trimestre).

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

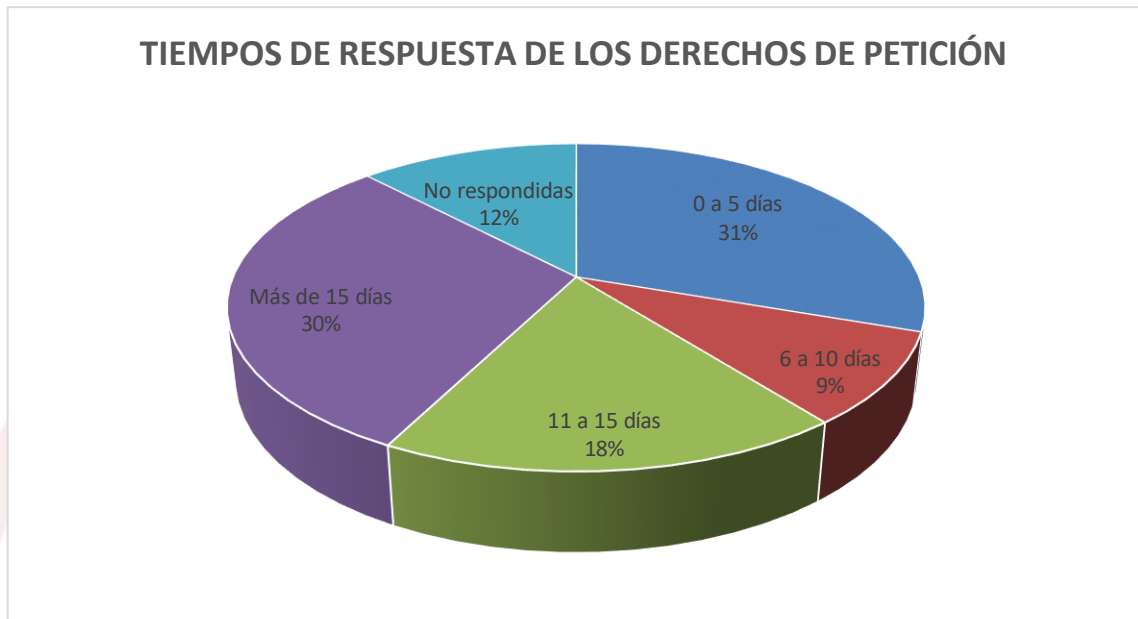
Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN									SUBTOTAL
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Invitación	Sol. de Acceso a la Información	Derechos de Petición	
Julio	49	67	1	0	0	0	11	29	9	166
Agosto	63	52	1	0	0	2	26	22	15	181
Septiembre	57	38	2	0	0	1	12	24	9	143
TOTAL	490									

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica muestra que el 31% de los Derechos de Petición recibidos durante el tercer trimestre de 2024 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, lo cual denota un alto cumplimiento de la normatividad vigente, mientras que el 12% de los derechos de petición a la fecha de este informe aun no tienen respuesta, situación que se encuentra notificada a la oficina de control interno institucional para su respectiva gestión.

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

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN									
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Invitación	Sol. de Acceso a la Información	Derechos de Petición	SUBTOTAL
Julio	96	22	7	10	0	0	0	0	0	135
Agosto	98	11	8	2	0	0	0	0	0	119
Septiembre	79	4	3	1	0	0	0	0	0	87
Subtotal	273	37	18	13	0	0	0	0	0	341
Total	341									

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	
	Solicitudes de Información	SUBTOTAL
Julio	577	577
Agosto	400	400
Septiembre	334	334



TOTAL

1311

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Se evidencia un comportamiento similar al trimestre anterior en las solicitudes de información allegadas vía WhatsApp teniendo en cuenta la información registradas.

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios															Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	
Julio	92	185	147	5	54	5	0	13	0	352	7	8	2	6	2	878
Agosto	4	5	132	5	105	3	2	11	2	398	4	19	2	5	3	700
Septiembre	2	0	44	3	36	0	1	6	0	449	4	8	1	7	3	564
Subtotal	98	190	323	13	195	8	3	30	2	1199	15	35	5	18	8	2142
Total	2142															

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Para el tercer trimestre del año 2024 se evidencia del total de **PQRSD** recibidas según el tipo de usuario el 56% (1199) corresponden a usuarios externos.

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios															Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	
Julio	8	2	17	2	23	1	0	10	0	80	7	8	0	6	2	166
Agosto	2	0	19	4	17	0	2	8	2	95	4	19	1	5	3	181
Septiembre	2	0	4	2	13	0	1	4	0	95	4	8	0	7	3	143
Subtotal	12	2	40	8	53	1	3	22	2	270	15	35	1	18	8	490
Total	490															

Fuente: Registro de Incidencia Ventanilla Única de Correspondencia

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios								Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuarios Externos	Acudiente		
Julio	23	12	21	1	10	68	0	135	
Agosto	0	0	18	0	32	69	0	119	
Septiembre	0	0	5	0	6	75	1	87	
Subtotal	23	12	44	1	48	212	1	341	
Total	341								

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios										Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Contratistas	Usuarios Externos	Acudiente		
Julio	61	171	109	2	21	4	3	204	2	577	
Agosto	2	5	95	1	56	3	3	234	1	400	
Septiembre	0	0	35	1	17	0	2	279	0	334	
Subtotal	63	176	239	4	94	7	8	717	3	1311	
Total	1311										



Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Julio	732	146	878
Agosto	521	179	700
Septiembre	437	127	564
Subtotal	1690	452	2142
Total	2142		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Julio	46	120	166
Agosto	37	144	181
Septiembre	24	119	143
Subtotal	107	383	490
Total	490		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias Ventanilla Única de Correspondencia

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Julio	113	22	135
Agosto	88	31	119
Septiembre	82	5	87
Subtotal	283	58	341
Total	341		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC Barcelona



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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Julio	573	4	577
Agosto	396	4	400
Septiembre	331	3	334
Subtotal	1300	11	1311
Total	1311		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC San Antonio

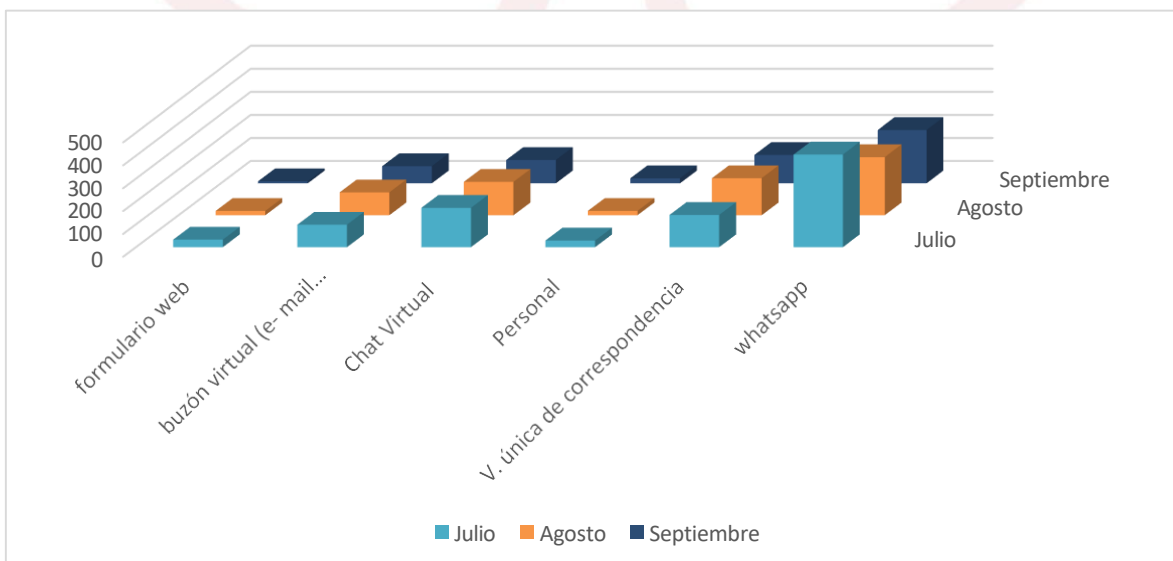
Para el tercer trimestre del año 2024 se evidencia del total de **PQRSD** recibidas según el carácter de la solicitud 383 son de carácter administrativo que se receptionan en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona, mientras que 1583 corresponden a solicitudes de carácter académico receptionadas en el PIAC de Barcelona y San Antonio.

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

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN						Subtotal
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Chat Virtual	Personal	V. única de correspondencia	WhatsApp	
Julio	33	98	172	29	141	405	878
Agosto	19	100	146	19	162	254	700
Septiembre	9	75	102	22	124	232	564
Subtotal	61	273	420	70	427	891	2142
Total	2142						

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 3. Grafica de PQRSD recibidas durante el tercer 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 tercer trimestre 2024, clasificadas según el medio utilizado.

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN		
	V. única de correspondencia	Personal	Subtotal
Julio	141	25	166
Agosto	162	19	181
Septiembre	124	19	143
Subtotal	427	63	490
Total	490		

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

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

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN			
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Personal	Subtotal
Julio	33	98	4	135
Agosto	19	100	0	119
Septiembre	9	75	3	87
Subtotal	61	273	7	341
Total	341			

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

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

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN		
	Chat Virtual	WhatsApp	Subtotal
Julio	172	405	577
Agosto	146	254	400
Septiembre	102	232	334
Subtotal	420	891	1311
Total	1311		

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

Teniendo en cuenta que desde el 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.

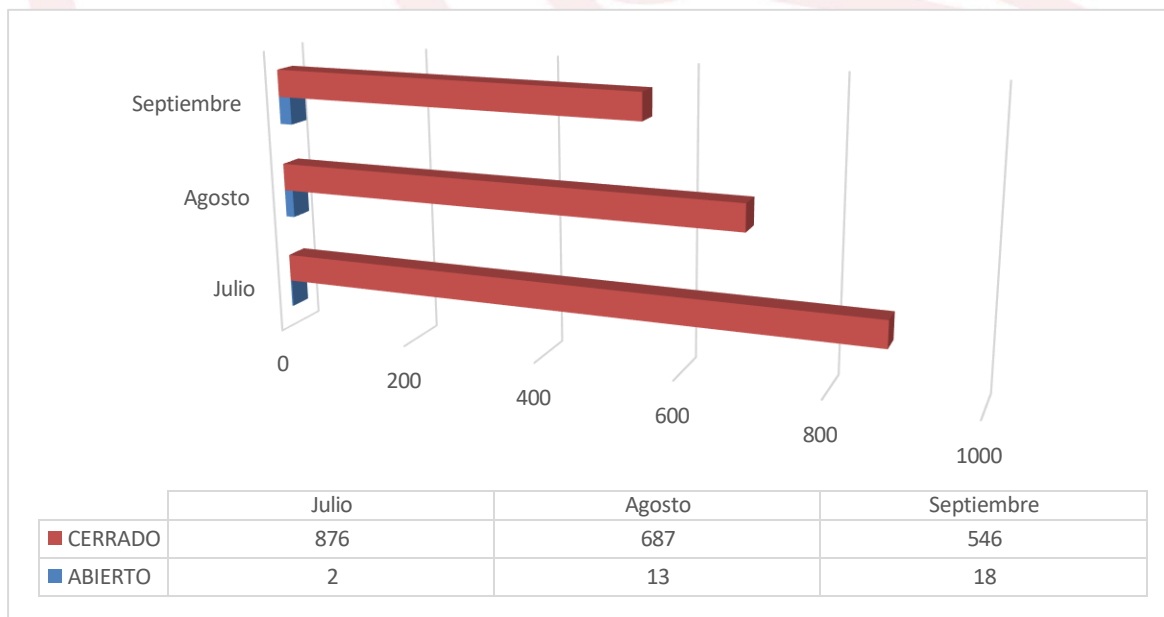
Por lo anterior se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se recepcionan en su mayoría peticiones vía correo electrónico (427), mientras que 273 corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se recepcionan 891 peticiones vía WhatsApp.

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Julio	2	876	878
Agosto	13	687	700
Septiembre	18	546	564
Subtotal	33	2109	2142
Total	2142		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

Gráfica 4. Estado de las PQRSD recibidas, durante el tercer trimestre de 2024



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencia 33 PQRS 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 dentro de los tiempos establecidos para la respuesta.



Tabla 19. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el tercer 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	
Julio	763	33	26	54	2	878
Agosto	613	22	11	41	13	700
Septiembre	509	10	6	21	18	564
Subtotal	1885	65	43	116	33	2142
Total	2142					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Se evidencia que en el 88% de las PQRSD que se reciben en los dos diferentes puntos de atención se gestionan en el rango de 0 a 5 días de recepción de las mismas.

Tabla 20. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer 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		424	Admisiones		209	Admisiones		238
Administración San Antonio	1		Archivo	4		Archivo	1	
Archivo	5		Ayudas Educativas	1		Bienestar Universitario	6	
Biblioteca	2		Bienestar Universitario	22		Centro de Idiomas	5	
Bienestar Universitario	32		Centro de Idiomas	9		IDEAD	4	
Centro de Idiomas	10		Internacionalización	1		Proyección Social	4	
Comunicaciones	1		Proyección Social	3		Servicios Administrativos	3	
Internacionalización	1		Rectoría	2		Secretaría General	14	
Jurídica	2		Servicios Administrativos	2		Sistemas	6	
Proyección Social	5		Secretaría General	20		Control Interno Disciplinario	2	
Rectoría	2		Sistemas	56		Tesorería	6	
Secretaría General	12		Tesorería	4		Vicerrectoría Académica	2	
Sistemas	19		Vicerrectoría Académica	5		Vicerrectoría de Recursos	6	
Tesorería	9		Vicerrectoría de Recursos	10		Planeación	1	
Vicerrectoría Académica	3		Planeación	1		Facultad CARN	2	
Vicerrectoría de Recursos	6		IDEAD	5		Facultad CBel	4	
Facultad CARN	7		DGI	2		Facultad CHyE	2	
Facultad CHyE	2		Facultad CARN	3		Facultad C.Salud	5	
Facultad C.Salud	2		Facultad CBel	2		Facultad C.Económicas	1	
Facultad C.Económicas	3		Facultad CHyE	3		Coordinación de Posgrados	2	
Coordinación de Posgrados	1		Facultad C.Económicas	3		Centro Clínico Veterinario	1	
Laboratorio de Suelos	3		Coordinación de Posgrados	2		Laboratorio de Suelos	1	
Enfermería	2		Laboratorio de Suelos	1		Mercadeo	2	
Admón. de Empresas	6		Laboratorio de Aguas	2		Ing. Agronómica	2	
Contaduría Pública	2		Centro Clínico Veterinario	2		Contaduría Pública	2	
Tecnología en Regencia de Farmacia	2		Educación Física y Deporte.	4		Lic. Español e Inglés	2	
Economía	1		Contaduría Pública	9		Admón. de Empresas	1	
Educación Infantil	1		Admón. de Empresas	4		Ing. Ambiental	2	
Ing. Sistemas	2		Enfermería	1		Enfermería	1	
Ing. Ambiental	1		Ing. Sistemas	3		Esp. SST	5	
Esp. SST	6		Ing. de Procesos	1		Esp. Finanzas	2	
Esp. Gestión de Proyectos	1		Fisioterapia	1		Esp. Acción Motriz	1	
M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1		Biología	1		M. Adm. Negocios	1	
TOTAL	0	577	Educación Infantil	1		M. Estudios Culturales	1	
			Esp. Epidemiología	1		M. SST	1	
			TOTAL	0	400	TOTAL	0	334

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio



Tabla 21. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el tercer 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	96	65	Admisiones	60	58	Admisiones	69	69
Asuntos Docentes	6	0	Bienestar Universitario	1	0	Centro Clínico Veterinario	1	0
Bienestar Universitario	5	1	Centro de Idiomas	5	2	Centro de Idiomas	1	0
Esp. Instrumentación y Control	1	0	Consejo Académico	1	1	Consejo Académico	3	0
IDEAD	3	2	Esp. SST	1	0	Esp. Gestión de Proyectos	1	0
Ing. Sistemas	1	0	Facultad CBel	1	0	Esp. SST	2	2
Jurídica	2	0	IDEAD	3	0	Facultad CBel	3	0
Proyección Social	2	0	Secretaría General	3	1	Ing. Agroindustrial	1	0
Secretaría General	1	1	Servicios Administrativos	1	0	Jurídica	1	0
Servicios Administrativos	1	0	Servicios Generales	2	0	Secretaría General	1	0
Sistemas	10	7	Sistemas	40	31	Servicios Administrativos	1	0
Tesorería	2	1	Vicerrectoría de Recursos	1	0	Sistemas	2	1
Vicerrectoría de Recursos	5	3				Vicerrectoría de Recursos	1	0
TOTAL	135	80	TOTAL	119	93	TOTAL	87	72

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Nota: Las tablas 20 y 21 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 71.84% 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, sigue siendo la dependencia con mayor demanda de información y PQRSD.

6.2 Quejas presentadas durante el tercer trimestre de 2024. Durante el período reportado se recibieron 18 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 Oficina de Evaluación Docente “*CONTRA OFICINA DE EVALUACION AL DOCENTE UNILLANOS - Agradezco la colaboración de quién corresponda, para solucionar la situación que a continuación describo: Durante el 2021 tuve vinculación como Docente Catedrático UNILLANOS, durante el semestre evidencí cumplimiento de horarios, desempeño, Actitud y Servicio, estuve muy al pendiente de la realización por parte de los estudiantes de la evaluación al Docente, sin embargo la información que allega EN CORREO, No hubo información CLARA del DPTO DE EVALUACION, ratifico no fue muy clara para entender que TAMBIEN el Docente debía realizar AUTOEVLACION. Por dicha razón me informan en el semestre siguiente, que no procedo en contratación - Sanción interpuesta por UNILLANOS - Jefe del Área de Evaluación al Docente - con quien tuve directamente conversación explicando ampliamente lo sucedido, y a quien manifesté no haber comprendido su correo a falta de información. Me informa que estoy sancionada bajo Reglamento y que solo dos semestres después puedo optar por nueva vinculación. Sin embargo, dos semestres después acudo por nueva asignación de Docente Catedrático y me niegan de allí en adelante mi acceso a un Derecho YA CONCEBIDO AL HABER SIDO SELECCIONADA EN EL PROCESO REALIZADO PARA Contrato de Vinculación como Catedrático. Acudo al AREA DE PQR, por cuanto no Veo una Luz que me permita incorporarme de nuevo. Solicito una Cordial Explicación, del Porqué habiendo ya pasado los DOS SEMESTRES Y MAS para restitución de mi cargo como DOCENTE CATEDRATICO, y estando en la Bolsa de Docentes UNILLANOS, siendo EGRESADO PREGRADO ADMIN UNILLANOS; POSTGRADO ESPC CALIDAD SGC UNILLANOS, MAESTRIA TTHH, teniendo amplia experiencia en Docencia Universitaria 18 años, No me ha restituido mi calidad de Docente Catedrático. Solicito INCORPORACIÓN he insistido cada semestre y no he obtenido restitución al debido DERECHO. SOLICITO RESPUESTA de la correspondiente AREA DE EVALUACION AL*



DOCENTE.

Pretensión: Soy Docente UNIVERSITARIA con ACADEMIA Y EXPERIENCIA. Solicito RESTITUCION AL CARGO DE DOCENTE CATEDRATICA. Dependo de mis ingresos, de mi profesión. Como Egresada UNILLANOS acudo a la solicitud cordial de RESTITUCION DE MI CARGO COMO DOCENTE CATEDRATICO QUE ME FUE ARREBATADO Y QUE A LA FECHA AUN NO ME HAN RESTITUIDO HABIENDO REALIZADO LOS PROCESOS TOTALES PARA VINCULACION.”

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- Se recibió Queja “*ENVIAN REPORTE DE ENTIDADES DE NIVEL TERRITORIAL QUE NO PRESENTARON LOS FORMULARIO DE CATEGORIA PRESUPUESTAL CUIPO Y FIT DENTRO DEL PERIODO CORRESPONDIENTE OCT A DIC 2023*”.
- Se recibió una Queja “*Queja y solicitud de investigación disciplinaria por no contestar derecho de petición en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia se dé o aperture investigación disciplinaria, por no entregar la solicitud de información*”

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 22. 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	34	8	1	27	5	0	0
Total de solicitudes recibidas	75						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia.

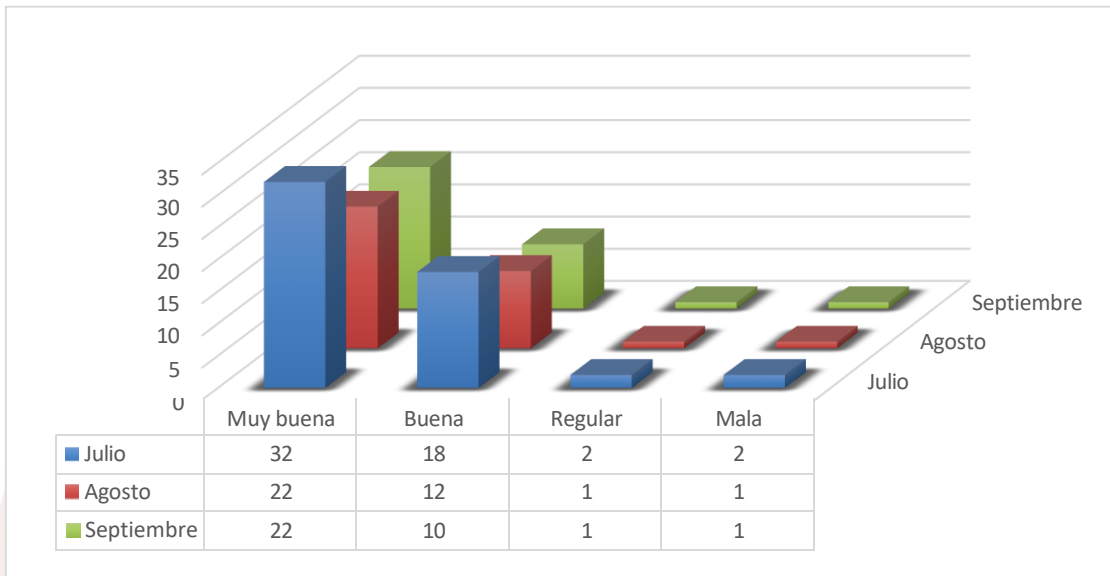
Nota 1: Al igual que los Derechos de Petición las Solicitudes de Acceso a la información se radican y tramitan únicamente a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, y se gestionan conforme a los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01.

8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024 se recibieron un total de **124** respuestas de encuestas.

Las encuestas no discriman o referencian el punto de atención que se evalúa, ya que son remitidas adjuntas o enlazadas a las respuestas emitidas desde los puntos de información y atención al ciudadano a las solicitudes de información atendidas.

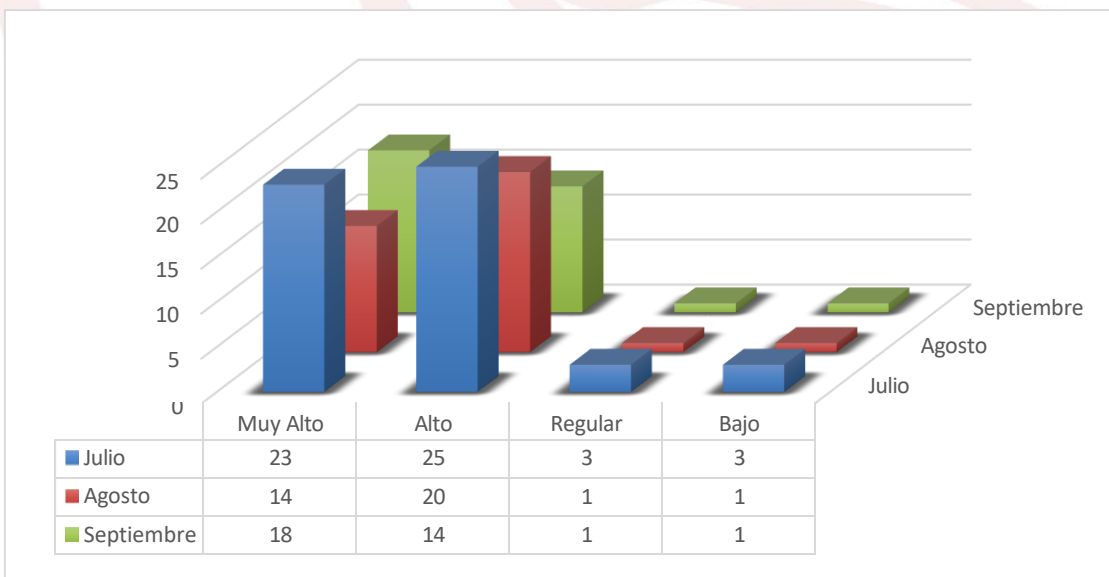
Grafica 5. ¿Cómo califica su experiencia general con nuestra atención?



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 124 encuestas contestadas por los usuarios el 61,3% consideran muy buena la experiencia general con la atención prestada por el punto de atención.

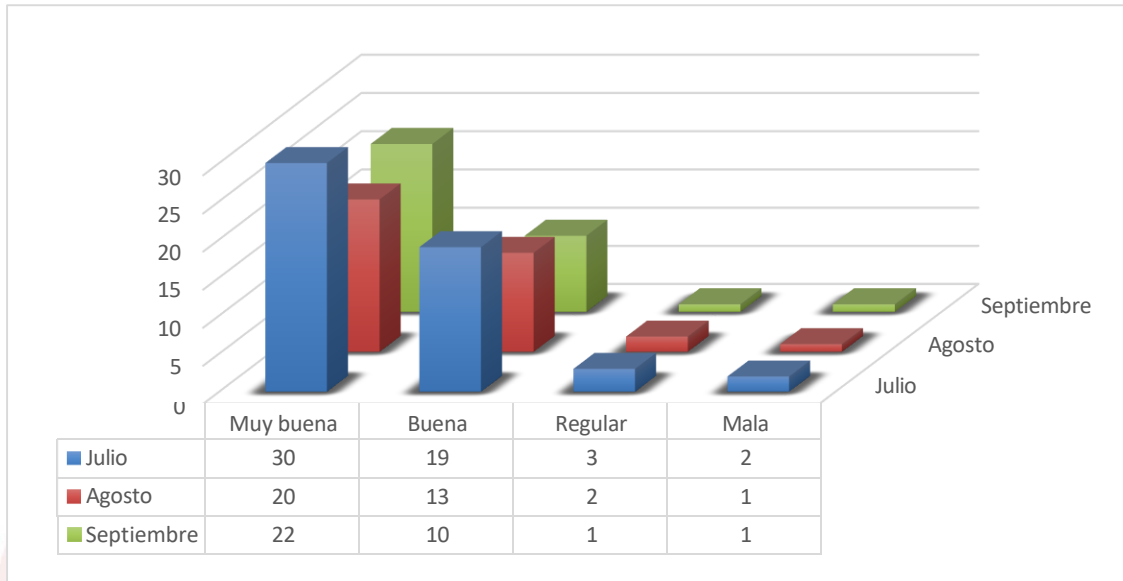
Grafica 6. ¿Hasta qué grado la información dada superó sus expectativas?



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 124 encuestas contestadas por los usuarios el 47,6% consideran alto el grado de la información suministrada, mientras que 44,3% considera que el grado de la información suministrada por los diferentes puntos de atención es muy alta.

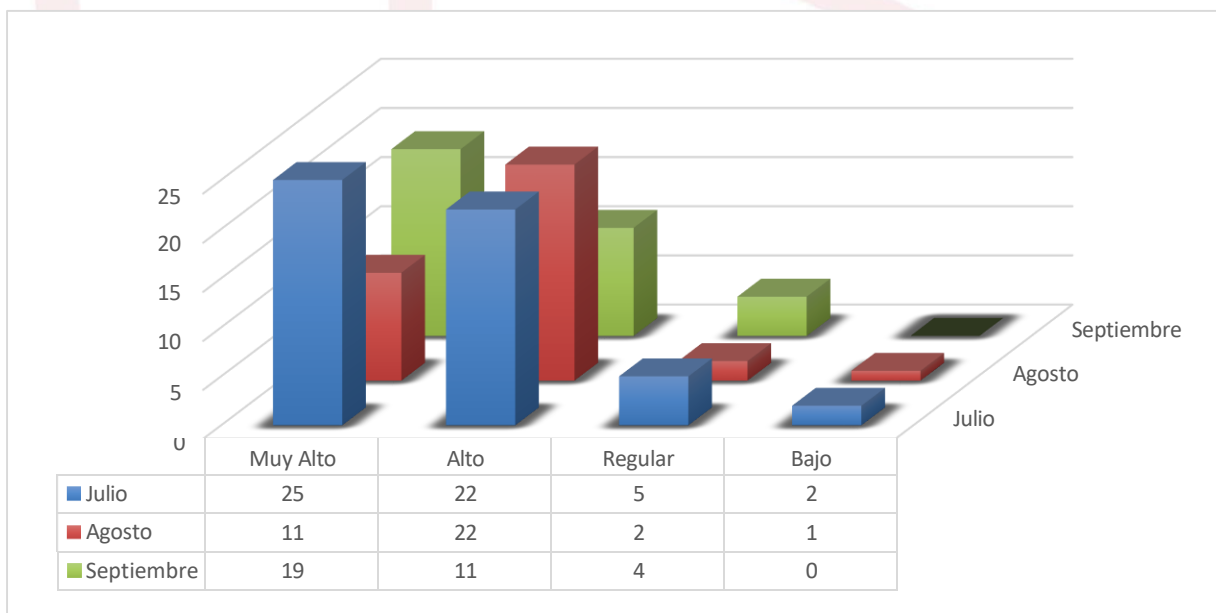
Grafica 7. ¿Cómo califica usted la atención recibida?



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 124 encuestas contestadas por los usuarios el 58% consideran muy buena la atención recibida, mientras que solo el 3,2% considera que la atención prestada no fue la adecuada (mala).

Grafica 8. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 124 encuestas contestadas por los usuarios el 44,3% consideran que el grado de conocimiento de la persona que lo atendió o suministro la información es muy alto, mientras que solo el 2,4% considera el grado de conocimiento es bajo.

Grafica 9. ¿La persona que le atendió comprendió su necesidad?



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 124 encuestas contestadas por los usuarios el 51,6% consideran que la persona que le atendió su necesidad de información comprendió de forma muy alto, mientras que solo el 4% considera el grado su necesidad fue comprendida muy bajo.

¿Tiene alguna sugerencia adicional sobre nuestro servicio de atención al usuario?

Dentro de las sugerencias destacadas se evidencia:

- *Felicitaciones por el sistema y la atención prestada, mi requerimiento fue atendido y resuelto de inmediato y quede sin ninguna duda, muchas gracias.*
- *La atención prestada por la oficina de admisiones fue pésima, se llama para pedir información y la respuesta de la señora es en tono de regaño, para nada amable, les falta capacitarse para atender al público.*
- *Sería bueno que tengan a la mano los valores de los diferentes tramites porque todos los profesionales no vivimos en Villavicencio y es difícil cuando no hay línea telefónica para el programa de enfermería*

9. 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.

10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

En procura de la salvaguarda de la información electrónica, en coordinación con la Oficina de Sistemas, se enviaron a todos los correos, TIPS enseñando cómo hacer backup.

Respecto a los archivos físicos, en procura de organizar los archivos acumulados en varias dependencias y se emitió la circular 003 de 2024, con el fin de descongestionar los archivos de gestión, dar pronta respuesta a los usuarios al tener la información organizada y mejorar la imagen institucional.

Se ha fortalecido el seguimiento y control a las P.Q.R.S.D., propendiendo por dar cumplimiento a los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de los ciudadanos, evidenciado en el mejoramiento de los indicadores, como reducción en los casos abiertos.



10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- 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.
- Evidenciando que una de las oficinas con más peticiones asignadas son: la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, acorde a ello se está trabajando por avanzar en los temas de entrega de documentos electrónicos a los usuarios.

11. CONCLUSIONES

Se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta y se está trabajando por la modernización del procedimiento, a pesar que se presentan respuestas fuera de término.

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

Elaboró: Camilo Alejandro Hurtado Botero – Contratista CPS Profesional Especializado - Oficina de Correspondencia y Archivo

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

