UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaria General

INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.D

La Oficina de Correspondencia y Archivo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, en el que se 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*", desarrollado institucionalmente a través de la **Resolución Rectoral 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", presenta el Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones registradas durante los meses de enero a marzo de 2020, a través de los tres puntos de atención y recepción; a saber:

1. Ventanilla Única de Correspondencia – ubicada en la Oficina de Archivo de la Sede Barcelona.

2. Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, Sede Barcelona

3. Punto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, campus San Antonio.

1. Total de Peticiones recibidas durante los meses de enero a marzo:

SOLICITUDES DE INFORMACION	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1158	1	13	6	0	1

Fuente: Informes PIAC, no incluye la Oficina de Correspondencia.

2. Clasificación según tipo de usuario

TIPO DE USUARIO	ESTUDIANTES	DOCENTES	ADVO.	ORGANISMO JUDICIAL	ORGANISMO DE CONTROL	OTRO USUARIO EXTERNO
TOTAL	211	4	147	2	0	889

Fuente: Informes PIAC, no incluye la Oficina de Correspondencia.

3. Clasificación según el punto de recepción de la PQRSD

Punto de Recepción	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	D.P.	Tutelas
Ventanilla Única	Sin Información verificable							
PIAC Barcelona	331	43	11	6	0	0	0	0
PIAC San Antonio	827	38	2	0	0	3	1	0
TOTAL	1151	81	13	6	0	3	1	0

4. Clasificación según el canal de atención

Punto de Recepción	CANAL DE ATENCIÓN					
	Presencial	Telefónico	Buzón Virtual	Formulario web	Chat	Correo Electrónico
Ventanilla Única	Sin información verificable					
PIAC Barcelona	15	184	0	46	88	58
PIAC San Antonio	528	85	196	0	0	23
TOTAL	543	269	196	46	88	81

5. Clasificación según el carácter de la petición (académica o administrativa)

Punto de Recepción	Carácter de la petición	
	Académico	Administrativo
Ventanilla Única	Sin información verificable	
PIAC Barcelona	298	93
PIAC San Antonio	123	709
TOTAL	421	802

6. Clasificación según el estado (abierta – cerrada)

MES	Estado de la petición	
	Abierta	Cerrada
Ventanilla Única	Sin información verificable	
PIAC Barcelona	10	381
PIAC San Antonio	3	728
TOTAL	**13**	**1109**

OBSERVACIONES:

- Debido a las deficiencias en el registro de la información, el presente informe no incluye la información que se genera a través de la Oficina de Correspondencia, lo que hace necesario realizar su validación, que ofrezca garantía de veracidad.
- En el Punto de Información del Campus San Antonio se maneja la información a través de una hoja de Excel y no con el aplicativo de PQRS, razón por la cual no se genera radicado automático para que el usuario realice seguimiento a la solicitud.
- No existen criterios claros para la el registro de la información razón por la cual la esta actividad es subjetiva y no refleja la información real puesto que se registran como datos de operación todas las llamadas telefónicas que ingresan a través del conmutador, sin una clasificación verificable, razón por la cual se observa un alto número de requerimientos por este medio.
- El personal asignado para el desarrollo de las actividades en los tres puntos de atención y recepción de solicitudes, debe tener las competencias y el conocimiento amplio y suficiente de la Institución, así como el perfil y experiencia que agregue valor y no entorpezca las actividades propias de la Atención al Usuario.

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

Elaboró: Martha Soraya González Vargas- Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

Abril de 2020