Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones

Primer semestre de 2020

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®

SECRETARÍA GENERAL,
Sistema de PQRS y Atención al Ciudadano
Villavicencio, julio de 2020

Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones recibidas de enero a junio de 2020

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 inteeses de los beneficiarios o peticionarios.

Según lo dispone el Acuerdo Superior 003 de 2011 de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual establece que "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*"la función de coordinación del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Solicitudes de Información – PQRSD en la Universidad de los Llanos, así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano bajo el esquema de mejoramiento continuo, está a cargo de la Secretaría General, así mismo, la presentación y trámite de las PQRSD está regulado institucionalmente a través de las Resoluciones Rectorales 0584 de 2012 y 0292 de 2018. "*Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad*", de conformidad con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

De igual manera, ante la crisis generada por la pandemia y con el fin de prevenir el contagio, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020 que autorizó a las entidades del Estado y a los particulares que cumplen funciones públicas para que dispongan que su personal preste sus servicios desde la casa a través de la utilización de medios digitales, sin que ello afecte la continuidad y efectividad del servicio, igualmente, ordenó a las autoridades la socialización en sus páginas web, los canales oficiales de comunicación e información a través de los cuales prestarán sus servicios, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones, es así como se el Decreto 491 de 2020, habilitó, entre otros, lo siguiente:

- La adopción de decisiones, suscripción de actos y providencias por medio de las firmas digitales o la firma autógrafa mecánica, digitalizada o escaneada, según la disponibilidad de dichos medios, garantizando la seguridad de los documentos que se firmen (art. 11).
- La posibilidad de recepción de derechos de petición, entrega de información y realización de trámites y procedimientos administrativos a través de los servicios en línea disponibles en sede electrónica (art. 3) y,
- El buzón de correo electrónico para efectuar las notificaciones o comunicaciones de actos administrativos (art. 4).

.

1. Presentación y Trámite en tiempos normales de atención presencial.
Bajo el marco antes señalado, se dispone que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de cualquier medio, incluidos los medios tecnológicos, sobre las actuaciones de la Administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley, y a presentar quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, en forma verbal o por escrito, y a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en la normatividad aplicable, para ello, la Universidad, en tiempos normales de atención presencial, tiene dispuestos los siguientes medios:

- Personalmente en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente, en los cuales se atiende en el siguiente horario:

  Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- A través de la Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en la sede principal- campus Barcelona, con el siguiente horario de atención:

  Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

- Ventanilla Única Virtual de Correspondencia: contacto@unillanos.edu.co

- Atención telefónica – PIAC
  Línea (098) 6 61 68 00 Ext. 101
  Línea de atención gratuita 018000940099

- Correo electrónico – PIAC: quejasyreclamos@unillanos.edu.co

- Buzón físico: primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio

- Buzón virtual: http:// pqr.unillanos.edu.co/pqr.php

1.1. Protocolo de Atención durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica – 2020.
Ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos suspendió hasta nueva orden la atención presencial, y a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo se dispuso el protocolo de atención virtual, para la atención de las de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y la radicación de correspondencia, el cual ha sido publicado en varias oportunidades en la página web institucional y difundido a través del Boletín Interno (ver Boletín No. 33), como se muestra a continuación:

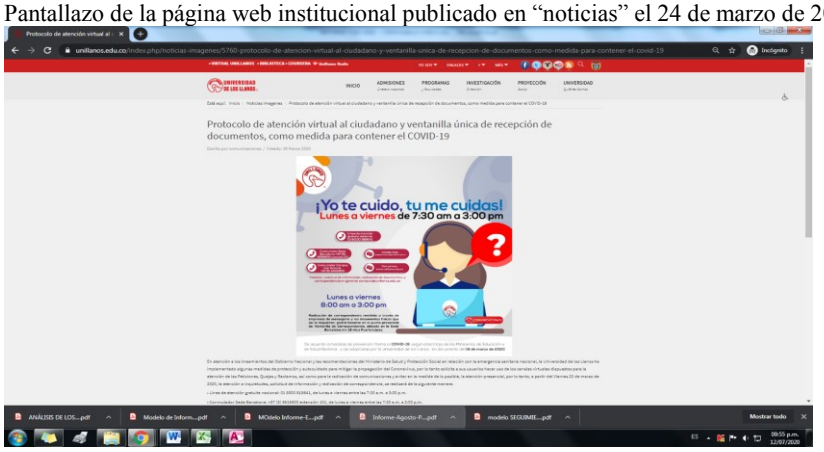
- Conmutador: +57 (8) 6616800 extensión 101, atención de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

- **Ventanilla Única Virtual o correo oficial** contacto@unillanos.edu.co Para trámites, recepción de solicitudes de información, derechos de petición, consultas, radicación de documentos, y correspondencia en general.

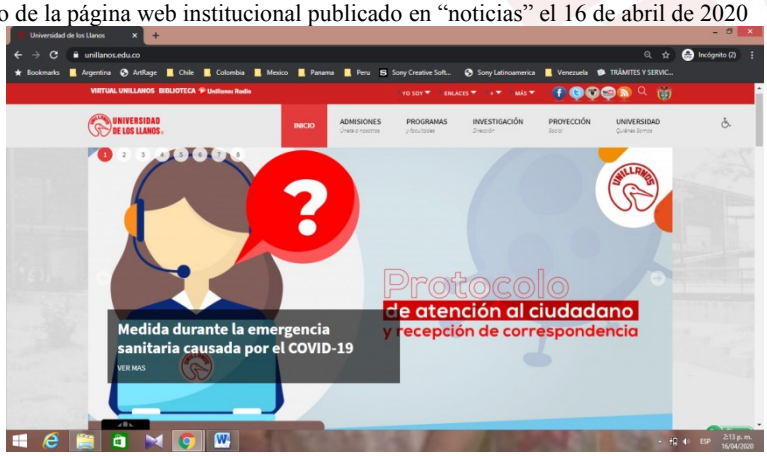
- **MAIL:** **quejasyreclamos@unillanos.edu.co**. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.

- **Chat en línea** https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Pantallazo de la página web institucional publicado en "noticias" el 24 de marzo de 2020



Pantallazo de la página web institucional publicado en "noticias" el 16 de abril de 2020



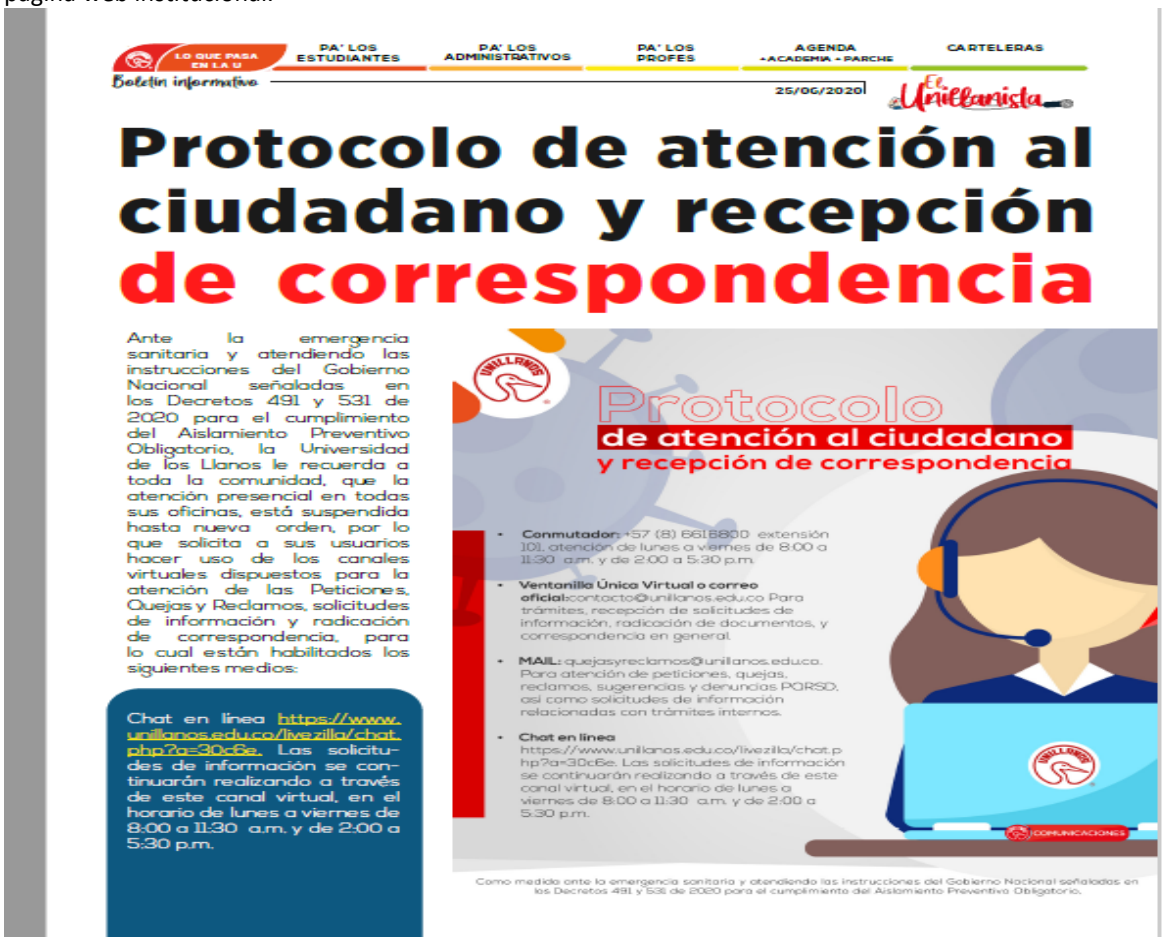
2. Términos de Respuesta en tiempos normales de atención presencial.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición,* y la resolución 0292 de 2018 por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad de los Llanos, los términos para resolver una petición son:

- Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

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.

Boletín el Unillanista No. 33, publicado el 26 de junio de 2020 publicado también en la misma fecha en la página web institucional.



LO QUE PASA EN LA U | PA' LOS ESTUDIANTES | PA' LOS ADMINISTRATIVOS | PA' LOS PROFES | AGENDA -ACADEMIA - PARCHE | CARTELERAS

Boletín informativo — 25/06/2020 — El Unillanista

Protocolo de atención al ciudadano y recepción de correspondencia

Ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio, la Universidad de los Llanos le recuerda a toda la comunidad, que la atención presencial en todas sus oficinas, está suspendida hasta nueva orden, por lo que solicita a sus usuarios hacer uso de los canales virtuales dispuestos para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos, solicitudes de información y radicación de correspondencia, para lo cual están habilitados los siguientes medios:

Chat en linea https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Protocolo de atención al ciudadano y recepción de correspondencia

- **Conmutador:** +57 (8) 6618800 extensión 101, atención de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual o correo oficial:** contacto@unillanos.edu.co Para trámites, recepción de solicitudes de información, radicación de documentos, y correspondencia en general.
- **MAIL:** quejasyreclamos@unillanos.edu.co. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos.
- **Chat en línea** https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e. Las solicitudes de información se continuarán realizando a través de este canal virtual, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

Como medida ante la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones del Gobierno Nacional señaladas en los Decretos 491 y 531 de 2020 para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio.

2.1 Términos de respuesta durante la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Con la expedición del Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se ampliaron los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en consecuencia: las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos (art. 5):

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

En consecuencia, según lo estipulado en el Decreto 491 de 2020, los términos para atender las peticiones, ya sea que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria, fueron ampliados como se muestra en la siguiente tabla:

Modalidad de la petición	Ley 1437 de 2011	Decreto 491 de 2020
Peticiones de interés general y/o particular	15 días	30 días
Peticiones de documentos y de información	10 días	20 días
Peticiones de consulta	30 días	35 días

Cuando no sea posible resolver las peticiones en los plazos señalados, se debe informar esta circunstancia al ciudadano, antes del vencimiento de los términos, indicándole los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará la respuesta; el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto en el marco normativo vigente.

3. Informe de Seguimiento a PQRSD.

A continuación se presenta el Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones registradas durante los meses de enero a junio de 2020, a través de los tres puntos de atención y recepción, así:

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 junio:**

MES / Tema	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	sugerencias	Denuncias	Invitaciones / Felicitaciones	Derechos de Petición
ENERO	304	40	6	0				13
FEBRERO	545	82	6	1		1		14
MARZO	251	87	5	16				6
ABRIL	489	51	0	0				4
MAYO	464	37	2	2				6
JUNIO	300	71	11	2	2		1	15
TOTAL	**2353**	**368**	**30**	**11**	**2**	**1**	**1**	**59**

Nota: Los Derechos de petición se gestión únicamente a través de la Ventanilla Única, sea cual fuere su medio de presentación.

2. **Clasificación por grupo de interés**

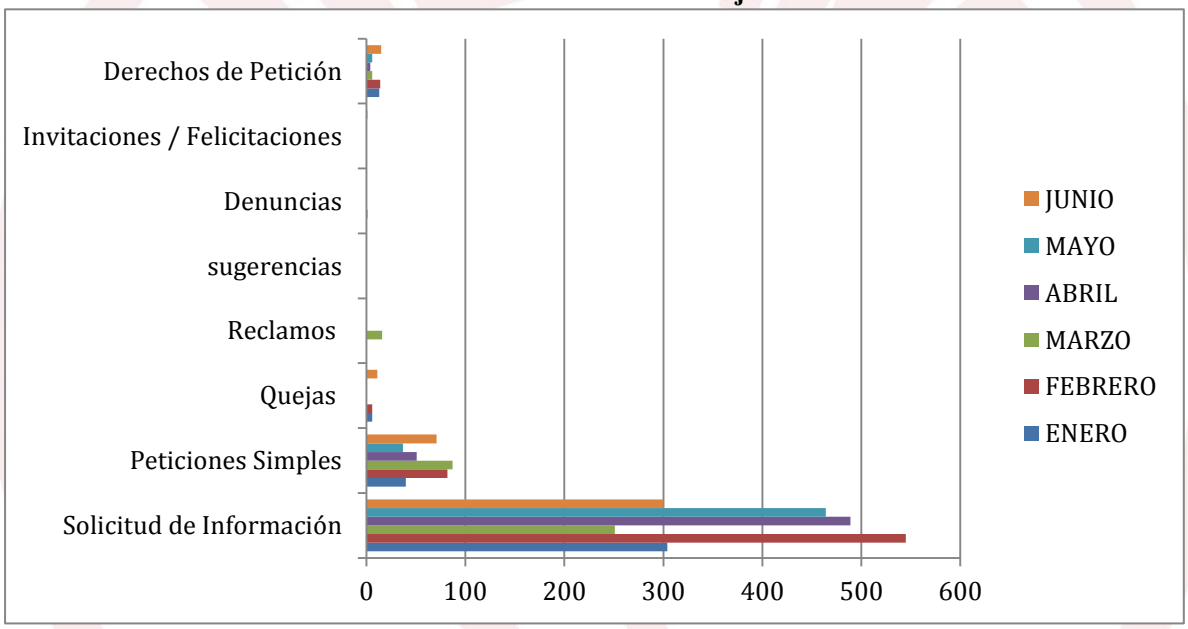
Mes/ usuario	Estudiantes	Docentes	Egresados	Usuarios Externos	Administrativos
Enero	25	2		230	36
Febrero	53	2		444	36
Marzo	133	0		215	75
Abril	208	2		286	0
Mayo	190	8		267	0
Junio	87	1		215	0
total	**696**	**15**		**1657**	**147**

No incluye información de la Ventanilla Única

3. Clasificación según el punto de recepción de la PQRSD

Punto de Recepción	CARÁCTER DE LA PETICIÓN							
	Solicitudes de Información	Petición Simple	Quejas	Recla-mos	Sugerencias	Denuncias	Felicita-ciones	D.P.
Ventanilla Única	130	231	7	1	0	1	1	59
PIAC Barcelona	1045	137	22	10	2	0	0	0
PIAC San Antonio	1278	0	5	0	0	0	0	0
TOTAL	2453	368	34	11	2	1	1	59

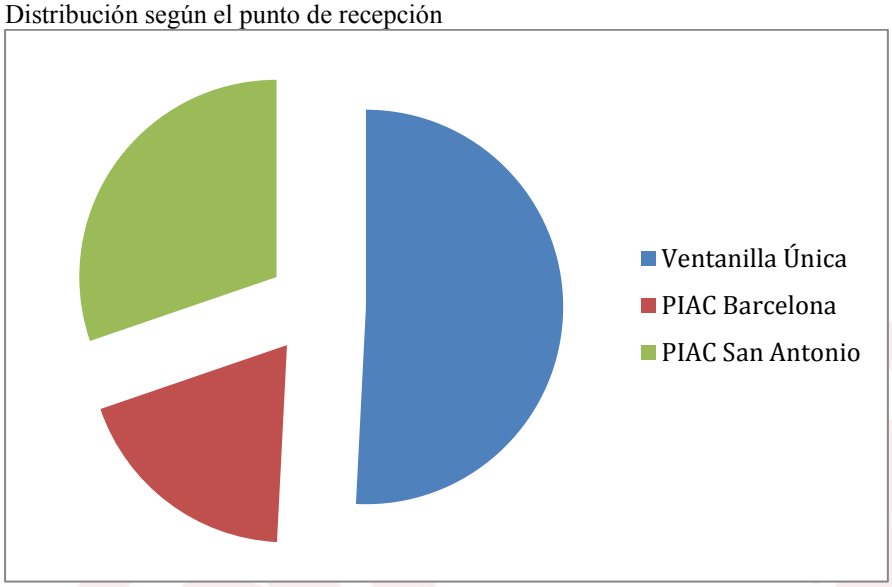
Total de Peticiones recibidas durante los meses de enero a junio



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

Punto de Recepción	Carácter de la petición	
	Académico	Administrativo
Ventanilla Única	220	209
PIAC Barcelona	82	990
PIAC San Antonio	131	949
TOTAL	433	2118

Distribución según el punto de recepción



3.1 Análisis de los hechos relevantes.

- Durante el período reportado se presentó una Denuncia de un ciudadano ante la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional, relacionada con el desarrollo de proyectos ejecutados con recursos GIZ, para apoyo a las víctimas.

- Las 7 **quejas** presentadas a través de la Ventanilla Única, se distribuyen así:

  - Tres (3) están directamente relacionadas con demoras o falta de respuesta a solicitudes y trámites de los usuarios, quienes acudieron a la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional, Entidad que dio traslado y solicitó la resolución de las peticiones.

  - Dos (2) contra un servidor público.
  - Una (1) queja anónima por "presuntas irregularidades en la Universidad de los llanos, dentro de los convenios 03,040 y 065 de 2016. Con el fin que se adelanten las acciones…" (sic)

  - Así mismo el incumplimiento a los términos de respuesta a un Derecho de Petición presentado por un docente, originó una acción de Tutela al no dar respuesta oportuna sobre la asignación de puntaje.

  - Se recibió una Tutela "por violación al derecho de petición. La estudiante solicitó desde hace 3 meses a la FCARN los contenidos programáticos para su ingreso a una Universidad y a la fecha no ha recibido respuesta" (sic).

4. Conclusiones

-El uso de los canales virtuales permite la centralización de las PQRSDF, así como el control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta, igualmente permite dar respuesta automática al usuario o peticionario, acerca del número de radicado de su solicitud y el trámite dado, para el seguimiento respectivo.

-Las oficinas con más peticiones asignadas son Admisiones, Registro y Control Académico, la Oficina de Sistemas y la Tesorería.

- Las peticiones más recurrentes son por dificultades en el acceso a la plataforma SIAU, inconvenientes con pagos, demoras excesivas en la asignación del PIN durante el proceso de inscripciones, demoras en el reflejo de los pagos por concepto de inscripción, inconvenientes con descuentos.

- Debido a la crisis económica y social generada por la pandemia, se recibió un alto número de solicitudes de virtualidad, así como de cancelación del semestre por la imposibilidad de virtualidad debido a dificultades en la conectividad.

- Pese a que se presentan respuestas fuera de término, se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta, sin embargo, ese mínimo porcentaje generó un alto y negativo impacto, dado que se trataba de afectación de derechos que fueron tutelados a través de los mecanismos legales establecidos.

- La falta de oportunidad o demora en la respuesta a solicitudes de servicios, especialmente académicos, ocasionó que se presentaran varias tutelas, así como la intervención de la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional.

5. Observaciones.

- En revisión efectuada a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se evidenció que las actividades relacionadas con el Sistema de PQRS y de Atención al Ciudadano, se encuentran a cargo del proceso de Comunicaciones, en consecuencia, se hace necesario ajustar el procedimiento de tal manera que sea el Proceso de Comunicaciones el responsable de la elaboración de los informes de PQRs, o en su defecto, modificar todos los documentos del proceso de Comunicaciones relacionados con PQRS y Atención al Ciudadano, por cuanto se están presentando contradicciones en cuanto a las responsabilidades y pertinencia de los procesos involucrados.

- Se presentaron grandes deficiencias en el registro de la información correspondiente a la Ventanilla Única, razón por la cual fue necesario realizar un ejercicio de revisión exhaustiva y validación de la información.

- El uso de los canales virtuales para la recepción y envío de la correspondencia, facilita las actividades de recepción, radicación, registro y seguimiento de las PQRS que se reciben a través de la Ventanilla Única Virtual y permite optimizar los recursos (tiempo, cero consumo de papel y tinta, tiempos en desplazamiento para la distribución de la correspondencia, entre otros).

- En el Punto de Información del Campus San Antonio no se utiliza el aplicativo de PQRS, por tanto la información se ha venido manejando a través de una hoja de Excel, razón por la cual no se genera radicado automático para que el usuario realice seguimiento a la solicitud.

- No existen criterios claros para el registro de la información razón por la cual 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.

- En los períodos anteriores se observa un alto número de PQRS recibidas a través de la Ventanilla Única ubicada en la Sede Barcelona, sin embargo se pudo evidenciar que no se

hizo selección, y se tomó la totalidad de la correspondencia recibida dándole el carácter de PQRS.

- Debido a las medidas de trabajo virtual, desde mediados del mes de mayo la atención de las PQRSd se concentró en el PIAC virtual de Barcelona, desde allí se atiende el chat, el teléfono y el correo electrónico.

6. Recomendaciones

- Es necesario actualizar el aplicativo de PQRS de tal manera que permita la clasificación de la solicitud por procesos o dependencias con el fin de contar con la información pertinente, oportuna y verificable y generar los planes de mejoramiento que se requieran.

- Es imperioso contar con información clara, actualizada y oportuna desde las unidades donde se genera, para lo cual se requiere la articulación permanente con el personal encargado en los puntos PIAC.

- Se debe realizar una clasificación de los temas más recurrentes por tipos de solicitud, que permita el análisis y selección de la información publicada en la página web institucional
- La actualización del aplicativo debe contemplar los campos para la selección predeterminada de los tiempos de respuesta de tal manera que se cruce con la respuesta definitiva para que se genere de manera automática si la respuesta estuvo dentro de los términos de Ley.

- El análisis del resultado debe conducir a la elaboración de planes de mejoramiento claramente evidenciados en el sistema de gestión de calidad. Los consolidados deben determinar, basados en criterios de recurrencia o impacto, la necesidad de estos planes.

- 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.

- Es necesario la conformación del Comité de Desempeño Administrativo que se encargue del análisis y seguimiento de las PQRS y a los planes de mejoramiento que se deriven para su corrección.

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

*****