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

Cuarto trimestre de 2020

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®

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

INTRODUCCIÓN

La administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y solicitudes de información son el medio para medir la gestión organizacional y se constituye en un medio de información directo de la Institución con la ciudadanía, con sus grupos de valor y con las partes interesadas, a través de registro, clasificación y seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios o peticionarios.

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

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).

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 –PQRS- 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 01 de julio y el 30 de septiembre de 2020.

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 2020, a través de los canales habilitados con este propósito y 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 de los grupos de valor y ciudanía en general, respecto de las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.

1. ALCANCE.

La elaboración del presente informe tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través del chat en línea, el aplicativo de PQRS, el correo electrónico de PQRSD, así como a través de la atención telefónica del conmutador que fue derivado hacia una línea remota para realizar trabajo en casa, también incluye las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual, único medio habilitado para la recepción de correspondencia durante la suspensión de la atención presencial por la crisis sanitaria generada por la pandemia.

La información de las PQRS que se reciben a través del Puesto de Información y de Atención al Ciudadano – PIAC, se captura a través de la nueva Matriz de registro de incidencias FO-GDO-03 que reemplazó al formato FO-COM-08, la cual fue adoptada desde el mes de julio; esta herramienta se encuentra parametrizada para hacer seguimiento a los tiempos de respuesta y determinar cuáles dependencias no dan respuesta oportuna a los requerimientos.

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.

- 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.

4. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE

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

4.2 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.

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

- Chat en línea https://www.unillanos.edu.co/livezilla/chat.php?a=30c6e

5. TÉRMINOS DE RESPUESTA

5.1 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:

a. Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
b. Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción
e. 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.

5.2 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.

6. INFORME SEMESTRAL DE PQRS, recibidas de julio a septiembre de 2020.

6.3 Requerimientos recibidos.

Los requerimientos recibidos durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2020, fueron gestionados a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y de la Ventanilla Única virtual, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Estadística general PQRSD recibidas a través del PIAC

Mes reportado	solicitud de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Felicitaciones	Sugerencia	SUBTOTAL	
								CANTIDAD	%
julio	348	66	3	13	0	1	1	432	53,46
agosto	148	20	4	4	0			176	21,78
septiembre	172	13	4	3	0	0	0	192	24,75
Subtotal	668	99	11	20	0	1	1	800	99,99
TOTAL	800								

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Tabla 2. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC

Tipo de requerimiento	julio		agosto		septiembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
solicitud de información	348	80,55	148	85	172	89
Peticiones	66	15,27	20	11,36	13	7,2
Quejas	3	0,69	4	2,27	4	2,08
Reclamos	13	3	4	2,27	3	1,5
Denuncia	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	1	0,23	0	0	0	0
Sugerencia	1	0,23	0	0	0	0
TOTAL	432	100	176	100	192	100

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Durante el trimestre analizado, el 53.46% de las peticiones corresponden al mes de julio teniendo en cuenta el proceso de inscripciones para los aspirantes y el proceso de matrículas para estudiantes nuevos y antiguos; así mismo, el tipo de requerimiento con mayor frecuencia durante el mes de julio fueron las solicitudes de información (80.55%) y estuvieron relacionadas con el proceso de matrícula, especialmente con el tema de devolución del pago de matrícula, y con la gratuidad.

Nota: Los derechos de petición que lleguen a través del PQRS se direccionan a la ventanilla única virtual para que se realice su radicación, registro y trámite, de conformidad con el procedimiento establecido para las comunicaciones oficiales recibidas, razón por la cual no se reflejan en las estadísticas del PIAC.

Gráfica 1. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC

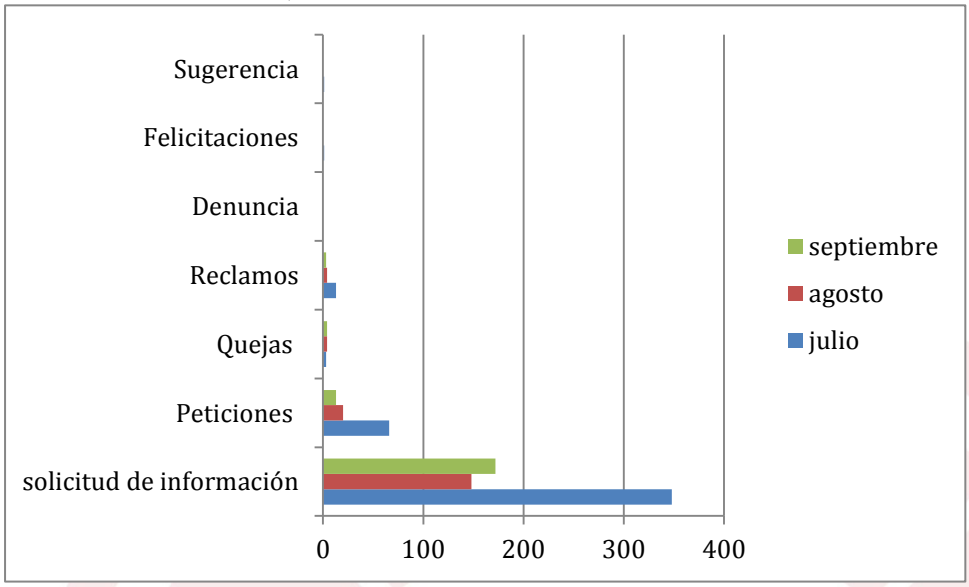


Tabla 3. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

Mes reportado	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Administrativos	Anonimos	Egresados	SUBTOTAL
julio	140	0	280	0	1	11	432
agosto	53	0	109		1	13	176
septiembre	38	0	140	0	1	13	192
subtotal	231	0	529	0	3	37	800

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 2. Consolidado PQRSD recibidas a través del PIAC clasificadas según tipo de usuario

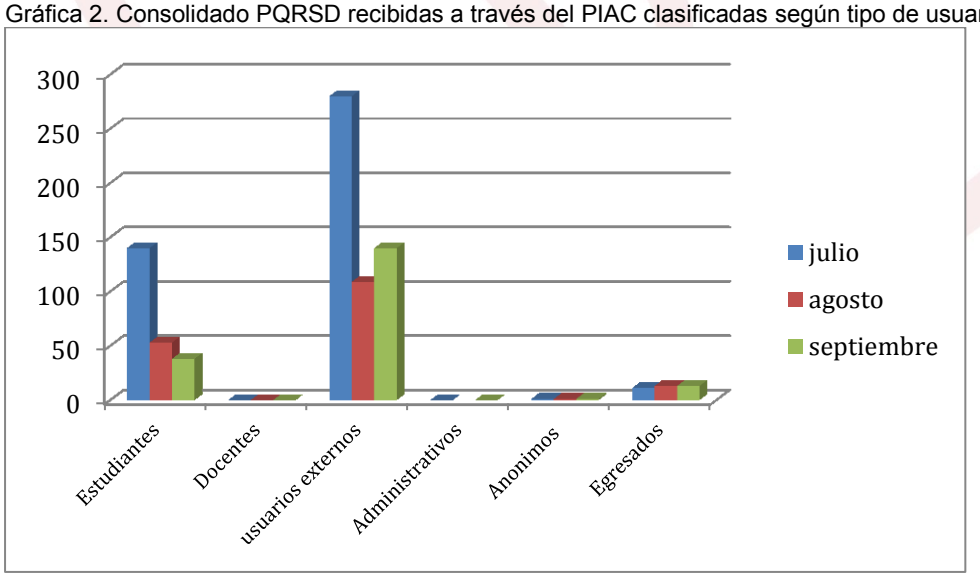


Tabla 4. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC, según el carácter de la petición.

Mes reportado	ACADÉMICO	ADTIVO.	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
julio	320	112	432	54
agosto	154	22	176	22
septiembre	166	26	192	24
TOTAL	640	160	800	100

Fuente: Matriz de registro de incidencias - PIAC

Gráfica 3. Clasificación de las PQRSD recibidas a través del PIAC, según el carácter de la petición.

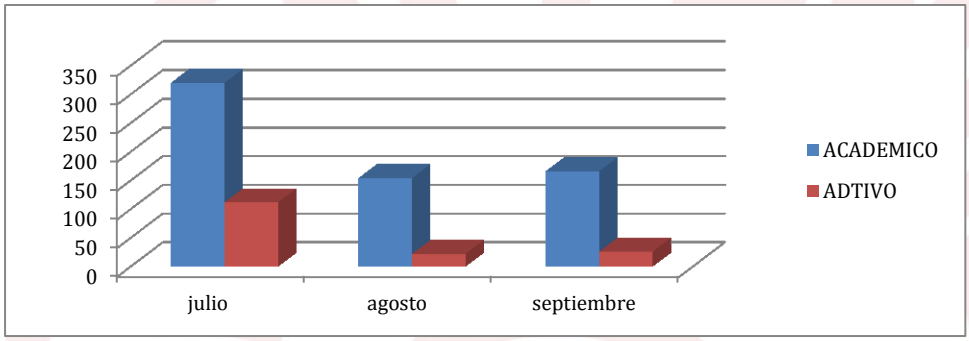


Tabla 5. Clasificación de las PQRS según el canal utilizado - recibidas a través del PIAC

Mes reportado	Formulario Web	Correo Electrónico	telefónico	chat en línea	Subtotal	
					cantidad	%
Julio	27	174	59	172	432	54
Agosto	28	70	17	61	176	22
Septiembre	15	85	35	57	192	24
Total	**70**	**329**	**111**	**290**	**800**	**100**

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Gráfica 4. Clasificación de las PQRS según el canal utilizado - recibidas a través del PIAC

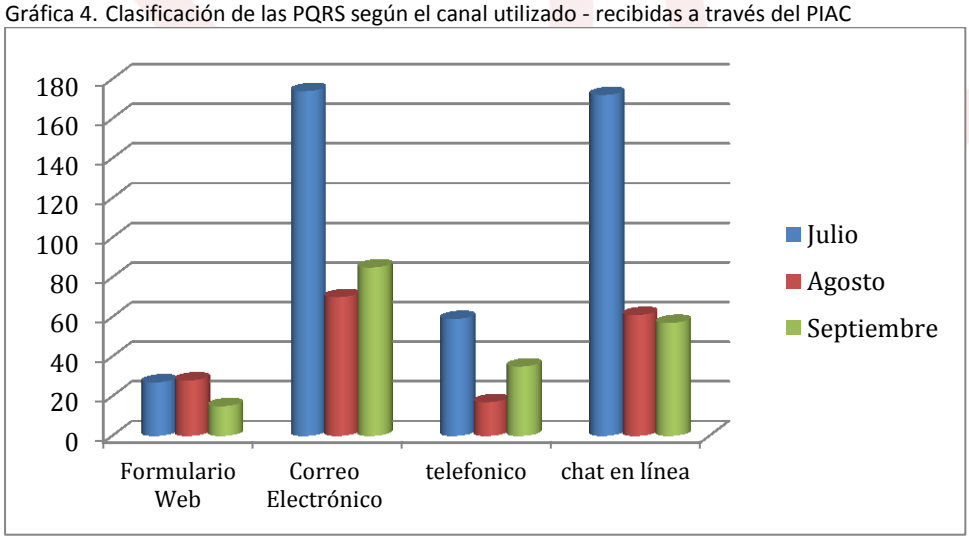


Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta de las PQRS recibidas a través del PIAC

Mes reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA						
	0 a 5 días	6 a 15 días	De 16 a 20 días	Más de 20 días	Sin respuesta	SUBTOTAL	
						CANTIDAD	%
julio	377	15	9	13	18	432	54
agosto	164	6	0	2	4	176	22
septiembre	176	4	0	0	12	192	24
TOTAL	717	25	9	15	34	800	100

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

Tabla 7. Número de PQRS recibidas por dependencia y tramitadas a través del PIAC

Dependencia	julio	agosto	sept.
Admisiones	10	15	8
Ayudas Educativas			3
Biblioteca		1	
Bienestar Universitario		2	1
Centro de Idiomas		2	
Of. Jurídica		2	1
D.G.Proyección Social		2	1
Scios. Advos.	1	1	
Sría. Gral.		3	1
Of. Sistemas	21	6	
Tesorería	55	3	4
Viceacadémica	7		
Vicerrecursos		3	9
Fac.C.A.R.N.			1
Fac. C.H y E			1
Coord. Posgrados	3	1	1
Admón. Empresas	2		
Biología	3		
Economía	1		
Ing. Agronómica	1		
MVZ	1		
Mercadeo	1		
Esp. Finanzas			1
PIAC	326	135	161
TOTAL	432	176	193

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC

El 75.75% de las peticiones y solicitudes de información fueron resueltas por el personal asignado para el recibo y atención de las PQRS en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, las demás peticiones fueron direccionadas a las dependencias competentes para resolver, de conformidad con el procedimiento establecido.

Gráfica 5. Porcentaje de PQRS recibidas por dependencia Vs las resueltas por el PIAC

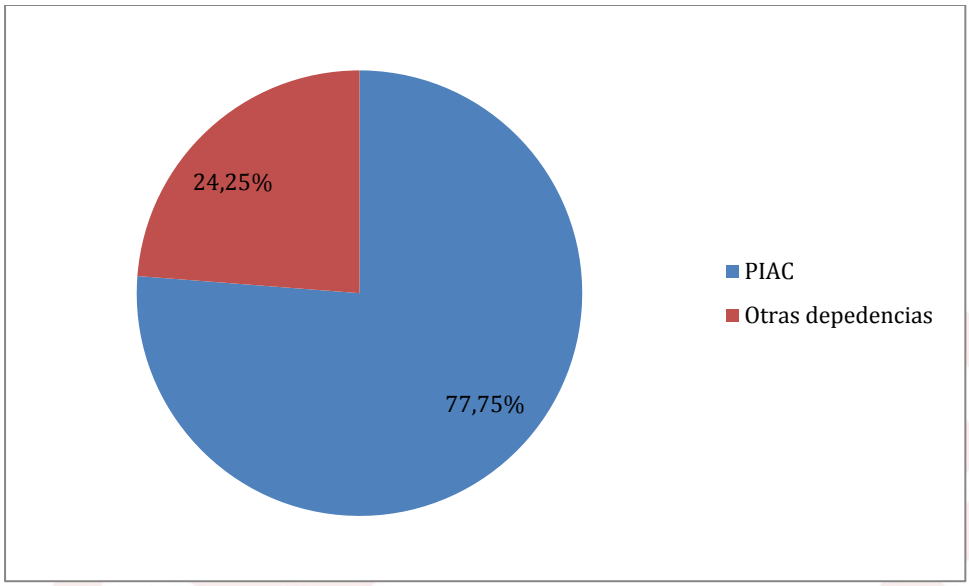


Tabla 8. Estadística general PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual

Mes reportado	solicitud de informacion	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Denuncia	Derechos de Petición	SUBTOTAL	
							CANTIDAD	%
julio	39	135	3	2		17	196	58,33
agosto	32	39			1	7	79	23,51
septiembre	37	19				5	61	18,15
subtotal	108	193	3	2	1	29	336	99,99
TOTAL	**336**							

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

Tabla 9. Consolidado mensual de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual

Tipo de requerimiento	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Solicitud de información	39	19,89	32	38,55	37	60,65
Petición Simple	135	68,87	39	46,98	19	31,14
Queja	3	1,53	0	3,61	0	0
Reclamo	2			2,4	0	0
Denuncia	0	0	1	0	0	0
Derecho de petición	17	8,67	7	8,43	5	8,19
TOTAL	**196**	**100**	**79**	**100**	**61**	**99,98**

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

Durante el trimestre analizado, el 58.337% de las peticiones recibidas y tramitadas a través de la Ventanilla Única Virtual corresponden al mes de julio teniendo en cuenta el proceso de inscripciones para los aspirantes y el proceso de matrículas para estudiantes nuevos y antiguos; así mismo, el tipo de requerimiento con mayor frecuencia durante los meses de julio y agosto, fueron las peticiones simples (80.55%) y estuvieron relacionadas con la solicitud de virtualidad para el desarrollo de las actividades académicas, estrategia diseñada por la Universidad para garantizar el aislamiento preventivo por la pandemia.

Tabla 10. Consolidado PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual clasificadas según tipo de usuario.

Mes reportado	Estudiantes	Docentes	usuarios externos	Advos.	Egresados	SUBTOTAL
julio	155	0	39	0	2	196
agosto	34	1	42	1	1	79
septiembre	6	0	54	0	1	61
subtotal	195	1	135	1	4	336

Gráfica 6. Consolidado mensual de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual

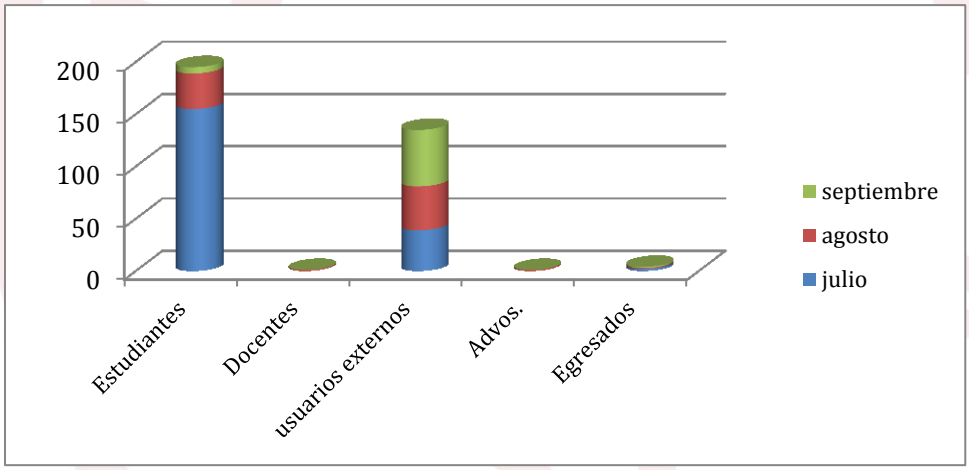
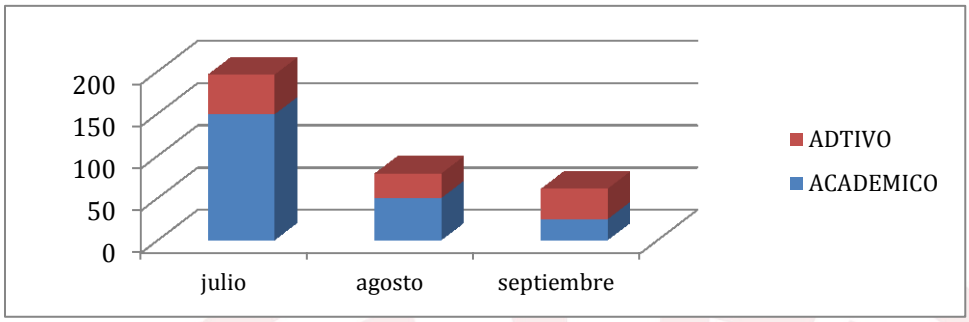


Tabla 11. Clasificación de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual, clasificadas según el carácter de la petición.

Mes reportado	ACADEMICO	ADTIVO	SUBTOTAL	
			CANTIDAD	%
julio	149	47	196	58,33
agosto	50	29	79	23,51
septiembre	25	36	61	18,15
TOTAL	224	112	336	99,99

Gráfica 7. Clasificación de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única Virtual, clasificadas según el carácter de la petición.



8. TEMAS FRECUENTES

- Oferta académica (pregrado-posgrados-diplomados)
- Demoras en la habilitación del PIN para la inscripción
- Problemas en el cargue de documentos y de información en la plataforma SIAU
- Reserva de dinero de matrícula
- Solicitud de virtualidad por el aislamiento preventivo originado por la pandemia.
- Devolución de pago de la matrícula.
- Solicitud de cancelación de semestre por dificultades en la conectividad.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Falta de respuesta oportuna a algunas solicitudes.
- Algunas de la áreas académicas o administrativas no envían oportunamente copia de la respuesta a el correo de quejas y reclamos, lo cual dificulta la verificación de respuesta oportuna.
- Toda comunicación oficial que se 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.
- Es necesario mantener actualizada la información publicada en la página web institucional con el fin de orientar a los usuarios y disminuir las consultas.
- Se requiere el apoyo de la Oficina de Control Interno de Gestión para que realice los llamados de atención por el incumplimiento en los términos de respuesta.

10. 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.

- 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).

Informe presentado por,

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

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

*****