



<

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

Primer trimestre de 2024



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





INTRODUCCIÓN

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

Según lo dispone el Acuerdo Superior 003 de 2011 de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, el cual establece que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”* la función de coordinación del Sistema Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Solicitudes de Información – PQRSD en la Universidad de los Llanos, así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano bajo el esquema de mejoramiento continuo, está a cargo de la Secretaría General, así mismo, la presentación y trámite de las PQRSD está regulado institucionalmente a través de la Resolución Rectoral 2281 de 2023. *“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información y se dictan otras disposiciones”*.

El registro, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD se realiza a través de un aplicativo de diseño propio enlazado con el formulario web que permite identificar entre otros, los siguientes aspectos: número de consecutivo, fecha de registro, tipo de solicitud, canal utilizado, tipo de usuario, dependencia responsable de atender según pertinencia, estado de la PQRSD (abierta o cerrada), tiempos de respuesta (según la norma), fecha de apertura y fecha de cierre; además, mensualmente se diligencia una “Matriz de Incidencias” totalmente parametrizada que cuenta con un “semáforo” a través de la cual se evidencian las demoras en los tiempos de respuesta; este instrumento se envía mensualmente a la Oficina de Control Interno para su rol de seguimiento y evaluación.

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





GLOSARIO

- **Comunicaciones Oficiales.** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación
- **Derecho de petición de interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición de interés particular.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.
- **Petición de consulta:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad, pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo de PQRS; o tramitadas a través de la Ventanilla Única.
- **PIAC.** Puesto de Información y de Atención al Ciudadano (Resolución Rectoral No. 0585 de 2012, Universidad de los Llanos).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y misión de la Universidad de los Llanos, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.
- **Solicitud de documentos y de información de primer nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente o por el PIAC bajo el protocolo para el tratamiento de las PQRS (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).
- **Solicitud de documentos y de información de segundo nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido, estructura y forma de presentación, requieren ser atendidas a través de la ventanilla única siguiendo el procedimiento de recepción, radicación, registro y trámite de comunicaciones oficiales (art. 3° del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación- AGN).
- **Sugerencia:** Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, tiene como finalidad mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.



OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRSD- recibidos a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad de los Llanos para la atención al ciudadano, durante el periodo comprendido entre el mes de enero y marzo de 2024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un informe presentando <la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de 2024, a través de los canales habilitados con este propósito para la atención al usuario en la Universidad de los Llanos.
- Presentar propuestas de acciones de mejora 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, al 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 de los usuarios.
- 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 la línea Whats App, Chat en línea, el aplicativo de PQRSD, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador y las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual de Correspondencia contacto@unillanos.edu.co.

De igual 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 reciben a través de los diferentes puntos autorizados, se registra en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03 donde se consolidan las PQRSD del periodo a presentar.



2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209.
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública (artículo 14).
- Acuerdo 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.
- Acuerdo Superior No. 03 de 2011, Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. Asigna a la Secretaría General la coordinación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de Atención al ciudadano en la Universidad.
- Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas.



3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD

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

3.1. Atención presencial.

- **Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC**, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente.
- **Ventanilla Única de Correspondencia** ubicada en la sede principal- campus Barcelona.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en el primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio respectivamente.
- **Horario de atención.** La atención presencial se presta en el siguiente horario: días hábiles de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

3.2. Atención no presencial.

- **Conmutador campus Barcelona:** 608 6611623 extensión 101, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Conmutador campus San Antonio.** 608 6611623 extensión 201, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea Gratuita Nacional 018000918641:** atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual de Correspondencia** contacto@unillanos.edu.co Para trámites, recepción de solicitudes de información, derechos de petición, consultas, radicación de documentos, y correspondencia en general, abierta las 24 horas, los 7 días de la semana.
- **MAIL:** quejasyreclamos@unillanos.edu.co. Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas, los 7 días de la semana
- **Chat en línea** <https://acortar.link/KaL7hq>. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea de WhatsApp:** +57 3222923194. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.



CANALES DISPUESTOS POR LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Para la atención a Los Ciudadanos y recibir sus Peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias, denuncias y Solicitudes de información



Escrito

Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Ventanilla Única www.contacto@unillanos.edu.co o al Km. 12 vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio (Meta)



Atención presencial

• Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC ubicados en la Sede Principal, Vereda Barcelona y en el Campus San Antonio, Barrio El Barzal, Villavicencio.
• Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vda. Barcelona, Villavicencio



Atención virtual

• Ventanilla Única Virtual: contacto@unillanos.edu.co
• Correo electrónico: soytransparente@unillanos.edu.co
• Correo electrónico para PQRSD: quejasyreclamos@unillanos.edu.co
• Formulario electrónico para PQRSD dispuesto en la página web institucional www.unillanos.edu.co.
• Chat en línea: <https://acortar.link/KaL7hq>



Atención telefónica

Commutador PBX (57) (608) 6611623.
Línea gratuita Nacional 018000918641
Línea de WhatsApp: +57 322 292 31 94

Desde el día 1 de marzo del año en curso el número de PBX de la Universidad cambiará; a partir de esa fecha las llamadas telefónicas deben realizarse al nuevo número **(608) 6611623**. Además de contar con la actualización de los canales para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información - PQRSD así como para la Atención al Ciudadano.

Nota 2. Los Derechos de petición que se reciben a través del PIAC, se direccionan para su registro y trámite a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, de conformidad con el procedimiento para comunicaciones oficiales recibidas.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, adoptada mediante la Resolución Rectoral 2281 de 2023. *“Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información y se dictan otras disposiciones”*, 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 al recibo del documento.
- Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes al recibo del documento.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos estipulados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora e indicando 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 Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y en la Ventanilla Única de Correspondencia, es el encargado de registrar las PQRSD recibidas durante el mes, en la Planilla de Registro y Control de Incidencias FO-GDO-03.

Figura 1. Pantallazo de la Planilla de Registro de Incidencias

Número de PQRSD	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Atendido	Diferencia en días	Fecha de Recibo	Omitido	Sistema	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petic	Clasificación Usuario	OBSER
1	PQRSD	Medio	Donde se solicita información sobre el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	02/01/2022	Atendido		02/01/2022	NO	NO	Public Antonio Gonzalez Priola			apriola@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
2	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	04/01/2022	Atendido	Facultad C. Salud	07/01/2022	NO	NO	Osner Julian Torres Padilla			osner@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
3	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	04/01/2022	Atendido		07/01/2022	NO	NO	Ornella Bahareque			ornella@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
4	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	05/01/2022	Atendido		20/01/2022	NO	NO	Edwin Enrique Pineda		310391019	edwin@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
5	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		07/01/2022	NO	NO	Joselys Cortez			joselys@unillanos.edu.co	petición	correo	Administrativo	aspirante	
6	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		07/01/2022	NO	NO	Lina María Pineda Robayo			linamar@unillanos.edu.co	petición	correo	Administrativo	aspirante	
7	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		07/01/2022	NO	NO	David Santiago Acosta Rivas			david@unillanos.edu.co	petición	correo	Administrativo	aspirante	
8	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		07/01/2022	NO	NO	Elvis Cely			elvis@unillanos.edu.co	petición	correo	Administrativo	aspirante	
9	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido	PIAC	24/01/2022	NO	NO	Angela Victoria Pineda Olivares			angelav@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
10	PQRSD	Medio	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		20/01/2022	NO	NO	Diana Flórez			diana@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	
11	PQRSD	Baja	Quiero saber cómo se realiza el proceso de inscripción de la matrícula de primer semestre de la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el semestre de marzo de 2022.	06/01/2022	Atendido		20/01/2022	NO	NO	Josafid Escobar			josafid@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	usuario externo	

6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2024.

Con el fin de prestar un mejor servicio, 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, se atienden también PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y usuarios de manera personal.



Durante el período comprendido entre el 15 de enero y el 31 de marzo de 2024 se recibieron y gestionaron un total de **1694 PQRSD**, distribuidas así: **449** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **362** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **883** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

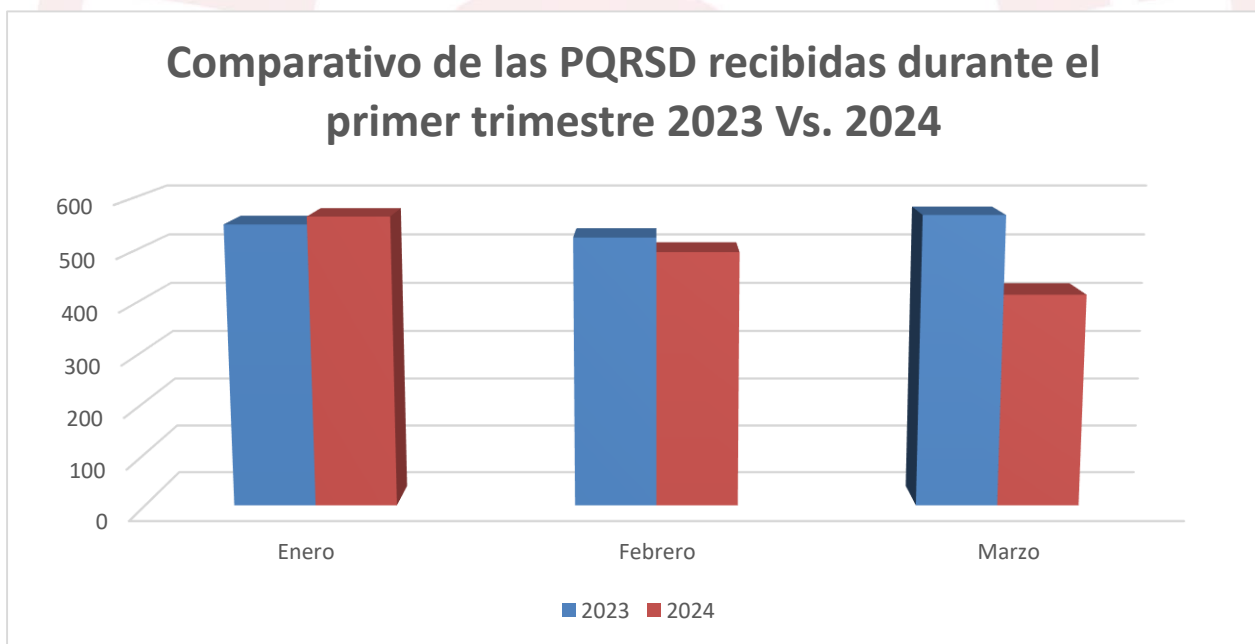
Tabla 1. Comparativo de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre 2024 Vs. primer trimestre 2023

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN									
	formulario web		buzón virtual (e- mail PQRSD)		Teléfono PIAC		chat en línea		ventanilla única de correspondencia	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Enero	18	10	172	175	15	0	284	250	62	131
Febrero	5	5	123	151	17	11	281	243	100	88
Marzo	11	8	139	133	38	3	272	184	109	88
Total	34	23	434	459	70	14	837	677	271	307

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

Nota. Esta tabla no incluye la atención de la línea de WhatsApp dado que en el primer trimestre del año 2023 aún no se había implementado este canal de atención.

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



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



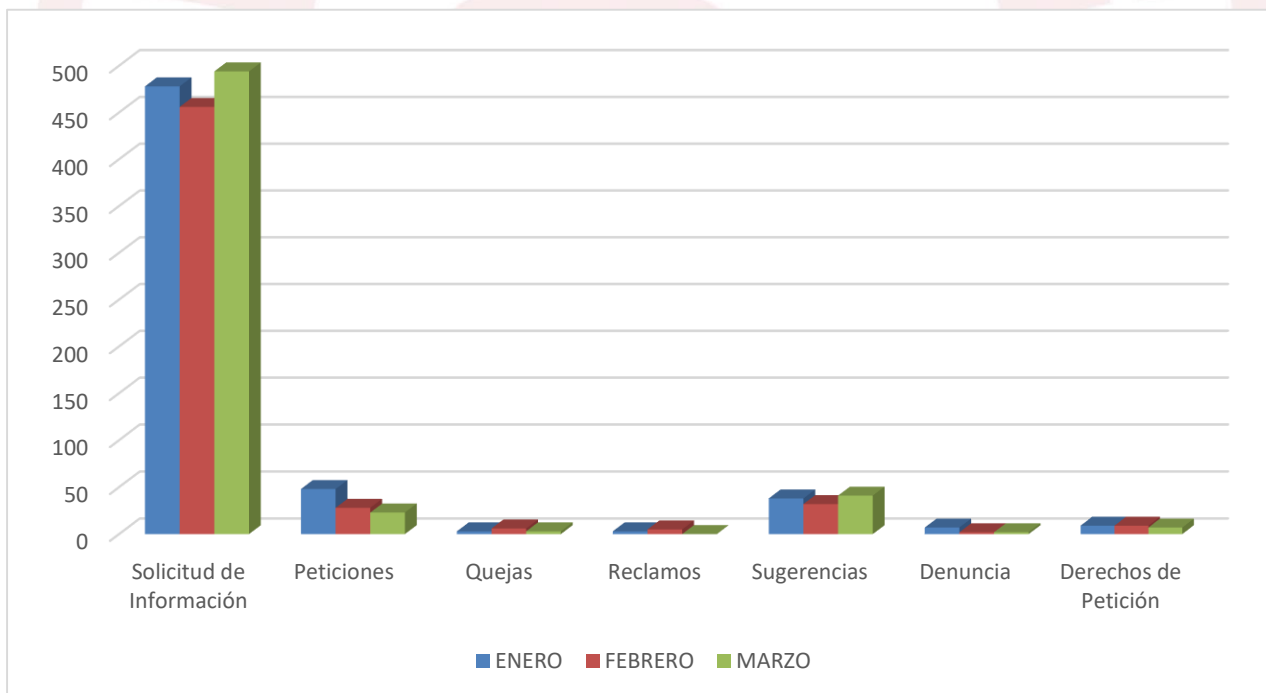
6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	478	81,57	456	84,76	494	86,67
Peticiones	48	8,2	28	5,20	23	4,04
Quejas	3	0,5	6	1,12	3	0,53
Reclamos	3	0,5	5	0,93	0	0,00
Sugerencias	38	6,5	32	5,95	41	7,19
Denuncia	7	1,2	2	0,37	2	0,35
Derechos de Petición	9	1,5	9	1,67	7	1,23
TOTAL	586	100	538	100	570	100

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Para el primer trimestre del año 2024 se evidencia se recibieron un total de **1694 PQRSD**, de las cuales más del 80% de las PQRSD recibidas corresponden a 680 solicitudes de información, recepcionadas en su mayoría a través del chat virtual.



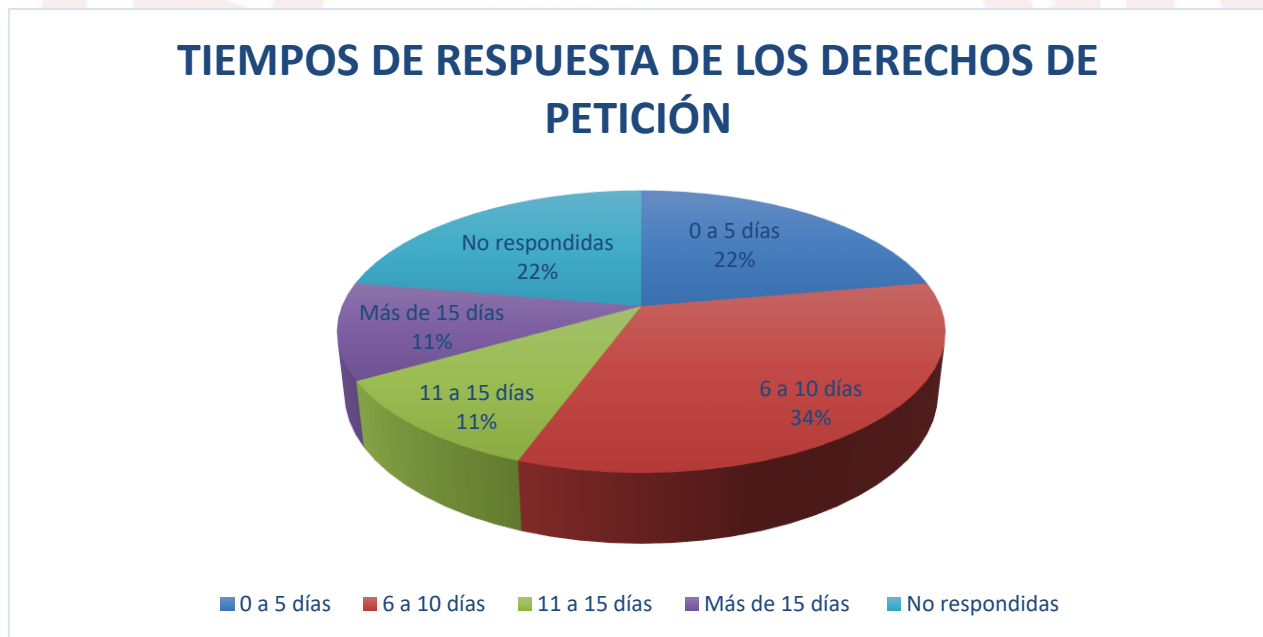
Tabla 3. Consolidado de PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, durante el primer trimestre de 2024, según el tipo de solicitud.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN							SUBTOTAL
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Derechos de Petición	
Enero	48	39	3	1	38	7	9	145
Febrero	37	27	5	3	32	2	9	115
Marzo	34	20	1	0	40	2	5	102
Subtotal	119	86	9	4	110	11	23	362
Total	362							

Fuente: Registro de Incidencias Ventanilla Única de Correspondencia

Nota: Todos los derechos de petición se radican y tramitan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, de conformidad con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica muestra que el 67% de los Derechos de Petición recibidos durante el primer trimestre de 2024 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, lo cual denota un alto cumplimiento de la normatividad vigente.



Tabla 4. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2024, según la clasificación de la petición.

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN						SUBTOTAL
	Solicitudes de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Derechos de Petición	
Enero	161	9	0	2	0	0	172
Febrero	138	1	1	2	0	0	142
Marzo	127	3	2	0	1	2	135
Subtotal	426	13	3	4	1	2	449
TOTAL	449						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona

Tabla 5. Consolidado de PQRSD recibidas a través del PIAC San Antonio durante el primer trimestre de 2024, según la clasificación de la petición

Mes reportado	CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN	
	Solicitudes de Información	SUBTOTAL
ENERO	269	269
FEBRERO	281	281
MARZO	333	333
TOTAL	883	

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

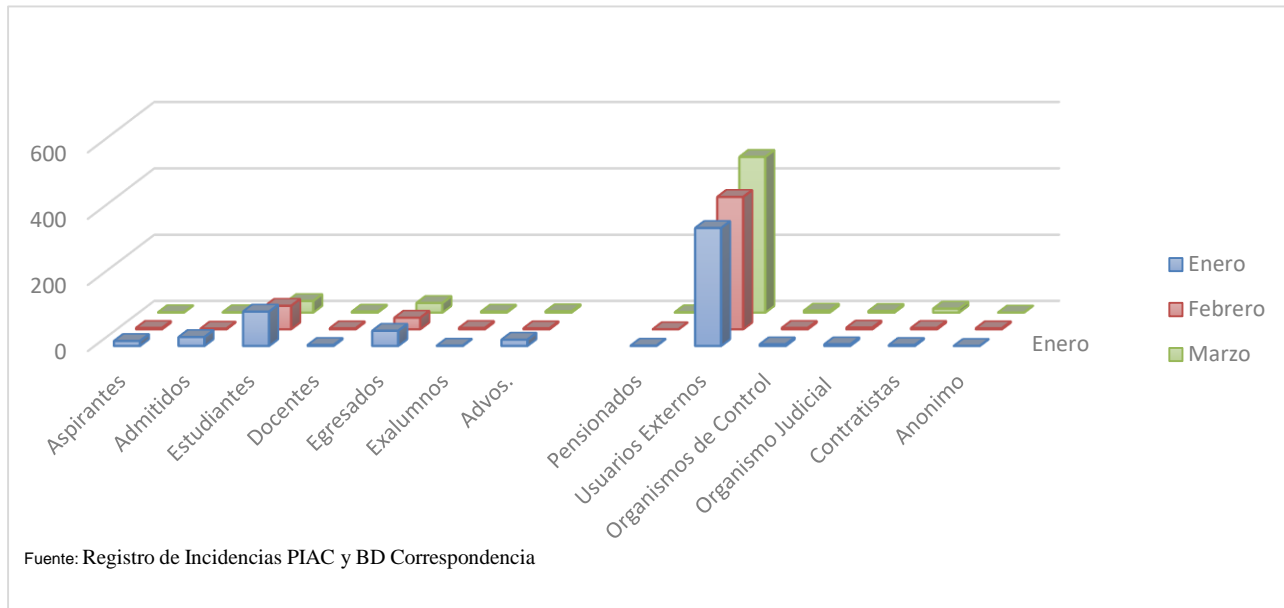
Tabla 6. Total, de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024, según el tipo de usuario.

Mes reportado	Clasificación de Usuarios											SUBTOTAL
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Usuarios Externos	Org. de Control	Org. Judicial	Contratistas	
Enero	15	27	104	3	46	1	19	357	5	5	3	586
Febrero	4	2	71	3	35	4	3	400	4	5	4	538
Marzo	1	1	35	3	29	3	4	470	6	5	12	570
Subtotal	20	30	210	9	110	8	26	1227	15	15	19	1694
Total	1694											

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



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



Para el primer trimestre del año 2024 se evidencia del total de **PQRSD** recibidas según el tipo de usuario el 72.43% (1227) corresponden a usuarios externos.

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios												SUBTOTAL
	Aspirantes	Admitido	Estud.	Docentes	Egresados	Adtivos	Usuario externos	Pensionado	Contratista	Org de Control	Org. Judicial	Anonimo	
Enero	4	2	6	2	32	19	68	1	1	5	5	0	145
Febrero	2	0	8	3	18	3	68	0	1	4	5	3	115
Marzo	1	1	6	2	7	4	62	0	8	6	5	0	102
Subtotal	7	3	20	7	57	26	198	1	10	15	15	3	362
Total	362												

Fuente: Registro de Incidencia Ventanilla Única de Correspondencia

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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios								SUBTOTAL
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Usuarios Externos	Contratista	
Enero	5	3	31	1	2	0	129	1	172
Febrero	0	0	16	0	7	0	119	0	142
Marzo	0	0	7	0	7	1	120	0	135
Subtotal	5	3	54	1	16	1	368	1	449
Total	449								

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC Barcelona



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

Mes reportado	Clasificación de Usuarios									
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Usuario externos	Pensionado	Contratista	SUBTOTAL
Enero	6	22	67	0	12	1	160	0	1	269
Febrero	2	2	47	0	10	4	213	0	3	281
Marzo	0	0	22	1	15	2	288	1	4	333
Subtotal	8	24	136	1	37	7	661	1	8	883
Total	883									

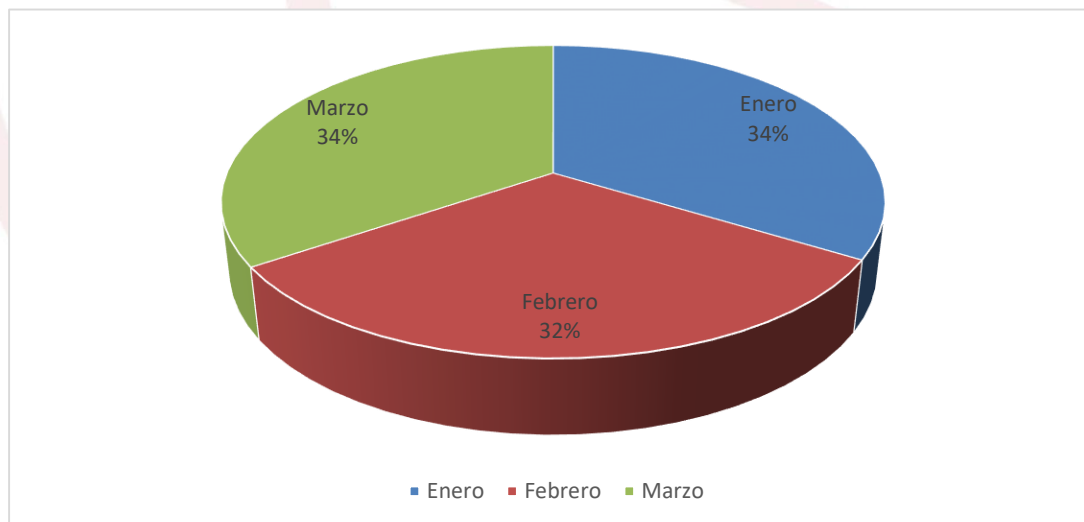
Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Enero	460	126	586
Febrero	435	103	538
Marzo	470	100	570
Subtotal	1365	329	1694
Total	1694		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Enero	24	121	145
Febrero	19	96	115
Marzo	13	89	102
Subtotal	56	306	362
Total	362		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias Ventanilla Única de Correspondencia

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Enero	168	4	172
Febrero	141	1	142
Marzo	132	3	135
Subtotal	441	8	449
Total	449		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC Barcelona

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Advo.	Subtotal
Enero	268	1	269
Febrero	275	6	281
Marzo	325	8	333
Subtotal	868	15	883
Total	883		

Fuente: Matriz de registro de Incidencias PIAC San Antonio

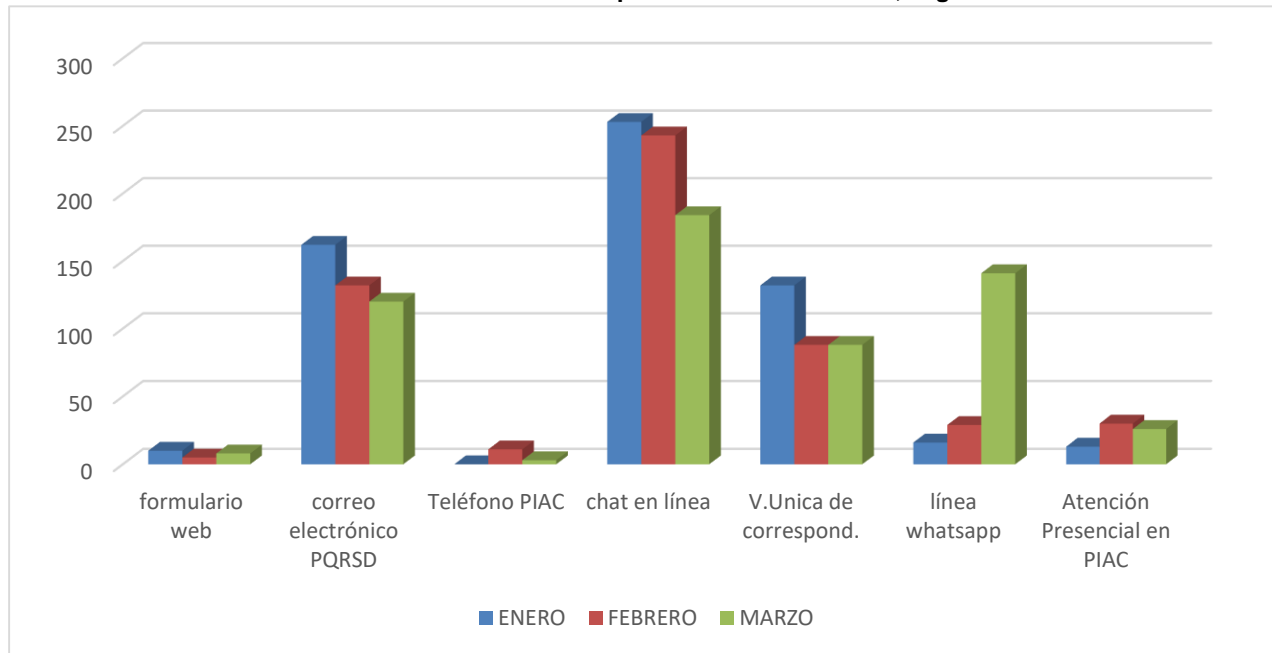
Tabla 14. Total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024, según el canal utilizado

Mes reportado	Canal de Recepción						
	formulario web	correo electrónico PQRSD	Teléfono PIAC	chat en línea	V. Única de correspond.	línea WhatsApp	Atención Presencial en PIAC
Enero	10	162	0	253	132	16	13
Febrero	5	132	11	243	88	29	30
Marzo	8	120	3	184	88	141	26
Subtotal	23	414	14	680	308	186	69
Total	1694						

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 6. Grafica de PQRSD recibidas durante el primer 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 primer trimestre 2024, clasificadas según el medio utilizado.

Mes reportado	Medio Utilizado		
	Ventanilla Única Virtual	Personal	SUBTOTAL
ENERO	132	13	145
Febrero	88	27	115
Marzo	88	14	102
Subtotal	308	54	362
Total	362		

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

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

Mes reportado	Medio Utilizado				SUBTOTAL
	Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Telefónico	Personal	
ENERO	10	162	0	0	172
Febrero	5	132	4	1	142
Marzo	8	120	0	7	135
Subtotal	23	414	4	8	449
Total	449				

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



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

Mes reportado	Medio Utilizado				SUBTOTAL
	Telefónico	Chat Virtual	WhatsApp	Personal	
Enero	0	253	16	0	269
Febrero	7	243	29	2	281
Marzo	3	184	141	5	333
Subtotal	10	680	186	7	883
Total	883				

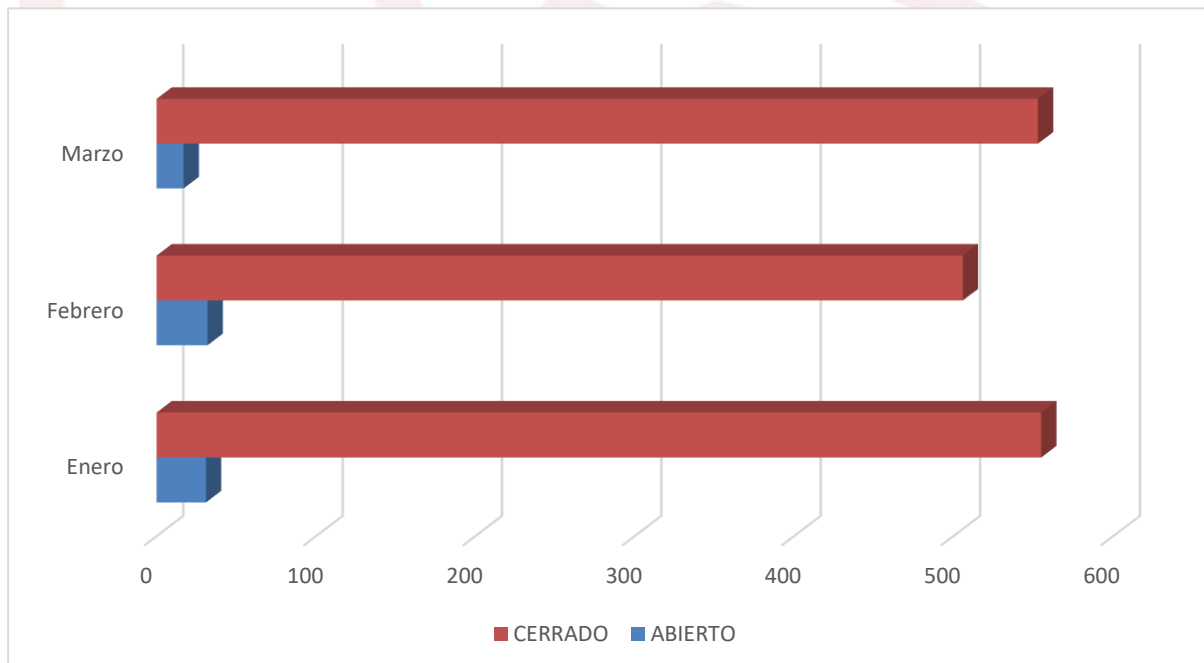
Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC San Antonio

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Enero	31	555	586
Febrero	32	506	538
Marzo	17	553	570
Subtotal	80	1614	1694
Total	1694		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

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



Nota. 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. Estado de las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el primer trimestre de 2024

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Enero	29	116	145
Febrero	32	83	115
Marzo	17	85	102
Subtotal	78	284	362
Total	362		

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

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Enero	2	170	172
Febrero	0	142	142
Marzo	0	135	135
Subtotal	2	447	449
Total	449		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

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

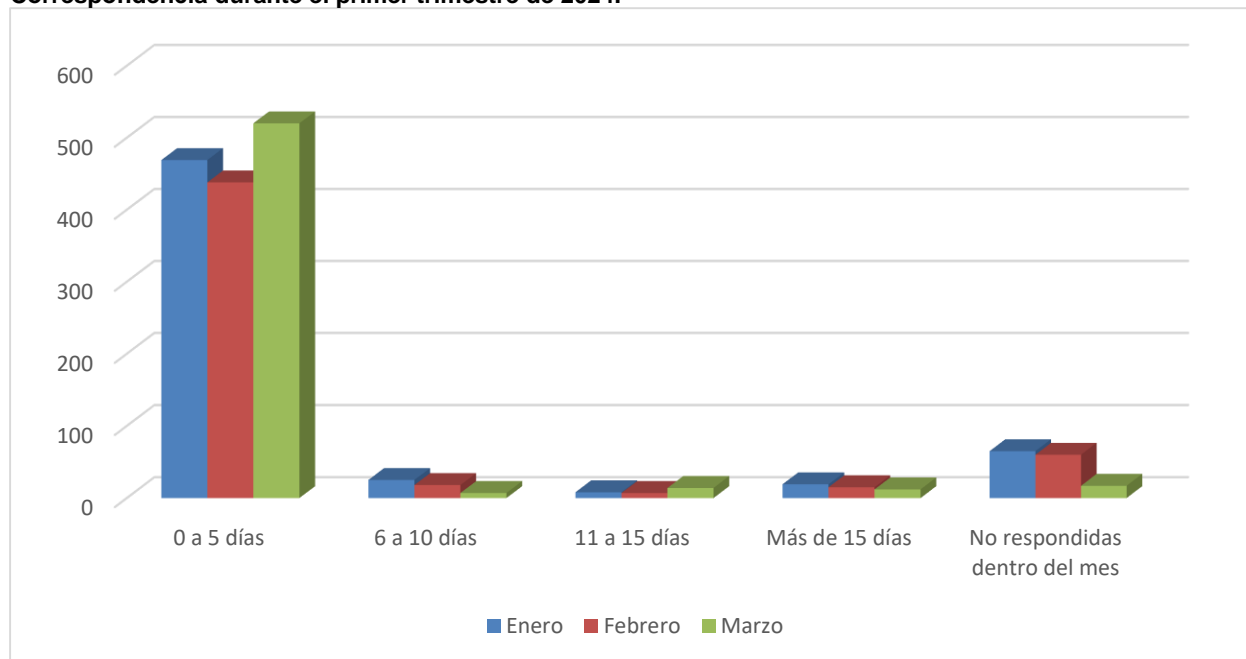
Mes Reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					SUBTOTAL
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes	
Enero	469	25	8	19	65	586
Febrero	438	18	7	15	60	538
Marzo	520	7	14	12	17	570
Subtotal	1427	50	29	46	142	1694
Total	1694					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD





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



Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Tabla 22. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia durante el primer 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	
Enero	44	14	6	18	63	145
Febrero	35	3	4	13	60	115
Marzo	63	3	7	12	17	102
Subtotal	142	20	17	43	140	362
Total	362					

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

Tabla 23. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2023.

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	
Enero	156	11	2	1	2	172
Febrero	122	15	3	2	0	142
Marzo	124	4	7	0	0	135
Subtotal	402	30	12	3	2	449
Total	449					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona



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

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO					
ENERO		FEBRERO		MARZO	
DEPENDENCIA	Resueltas	DEPENDENCIA	Resueltas	DEPENDENCIA	Resueltas
Admisiones	181	Admisiones	182	Admisiones	259
Archivo	3	Archivo	1	Archivo	4
Ayudas Educativas	2	Ayudas Educativas	1	Ayudas Educativas	4
Bienestar Universitario	23	Biblioteca	2	Biblioteca	3
Centro de Idiomas	13	Bienestar Universitario	11	Bienestar Universitario	2
DGI	2	Centro de Idiomas	14	Centro de Idiomas	3
Jurídica	1	Jurídica	1	Comunicaciones	1
Proyección Social	3	Proyección Social	3	DGI	1
Sistemas	1	Servicios Administrativos	3	Proyección Social	4
Vicerrectoría Académica	5	Sistemas	12	Tesorería	3
Vicerrectoría de Recursos	1	Secretaría General	4	Servicios Administrativos	4
Facultad CARN	1	Vicerrectoría Académica	4	Sistemas	7
Coordinación de Posgrados	3	Vicerrectoría de Recursos	3	Secretaría General	10
Mercadeo	2	Coordinación de Posgrados	3	Rectoría	1
Fisioterapia	1	Tesorería	2	Vicerrectoría Académica	3
Contaduría Pública	3	Facultad CARN	1	Vicerrectoría de Recursos	1
Ing. Sistemas	2	Facultad CHyE	1	Laboratorio de Aguas	1
Admón. de Empresas	2	Facultad C. Salud	3	Laboratorio de Suelos	3
MVZ	1	Coordinación de Laboratorios	1	Coordinación de Laboratorios	3
Esp. Ing. De Software	1	Enfermería	2	Coordinación de Posgrados	1
Esp. Gestión de la Calidad	1	Admón. de Empresas	5	Facultad CHyE	1
M. Gestión Ambiental S.	2	Ing. Agronómica	1	Facultad C. Salud	3
Esp. Instrumentación y Control	1	Economía	1	Facultad C. Económicas	1
Esp. Gestión de Proyectos	4	Contaduría Pública	1	Centro Clínico Veterinario	1
Esp. Finanzas	1	Matemáticas y Física	2	Contaduría Pública	1
M. Educación	2	Ing. Ambiental	2	Ing. Sistemas	1
M. Estudios Desarrollo Local	1	IALL	1	MVZ	1
Esp. SST	6	Herbario	1	Enfermería	1
TOTAL	269	Fisioterapia	1	Educación Campesina y Rural	1
		MVZ	1	Esp. Salud Familiar	1
		Educación Física y Deporte.	1	Esp. SST	1
		Centro Clínico Veterinario	1	Esp. Gestión de la Calidad	2
		Esp. Admón. En Salud	2	TOTAL	333
		Esp. Finanzas	1		
		Esp. Salud Familiar	1		
		M. Educación	2		
		M. Salud Familiar y comunitaria	1		
		M. Adm. Negocios	1		
		Doctorado Ciencias Agrarias	1		
		TOTAL	281		

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

Tabla 25. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el primer 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 AD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD AD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD AD	Resueltas PIAC
Admisiones	146	133	Admisiones	119	117	Admisiones	118	116
Biblioteca	1	0	Centro de Idiomas	6	6	Bienestar Universitario	2	0
Bienestar Universitario	4	1	Contabilidad	2	0	Centro de Idiomas	2	0
Centro de Idiomas	3	1	Enfermería	2	0	Contabilidad	1	1
Coordinación de Posgrados	1	0	Esp. Ing. De Software	2	0	Esp. Gestión de la Calidad	1	0
Esp. SST	3	0	Esp. SST	1	0	Esp. Salud Familiar	1	0
Ing. Sistemas	1	0	Facultad C. Salud	1	0	Esp. SST	1	0
Jurídica	1	1	Ing. Agronómica	2	1	Facultad CHyE	1	0
M. Gestión Ambiental S.	2	0	Secretaría General	4	4	Internacionalización	2	0
Planeación	1	0	Sistemas	2	2	Sistemas	4	3
Servicios Administrativos	1	0	Vicerrectoría de Recursos	1	0	Vicerrectoría Académica	2	0
Sistemas	7	5						
Vicerrectoría de Recursos	1	0						
TOTAL	172	141	TOTAL	142	130	TOTAL	135	120

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Nota: Las tablas 24 y 25 muestran que el 100% de las PQRSD que se reciben en el PIAC del campus San Antonio que corresponden a solicitudes de información y el 87.48% 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 PQRS.

6.2 Quejas presentadas durante el primer trimestre de 2024. Durante el período reportado se recibieron 15 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 el texto que solicitan para que los niños avancen en su programa de inglés siendo mediados del mes de marzo y la UNICA librería autorizada para comprarlo no tiene existencia de estos textos (NG Explor 2), deberían dejar de monopolizar el tema y pedir libros que sean de venta nacional y se consigan fácilmente y no afectar la educación de los niños.

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- Se recibió Queja “...de estudiante que indica haber hecho pago y no poder graduarse por fallas de la plataforma y fallas para entrega notas y cursos ya finalizados...”.
- Se recibió una “Remisión por competencia de la Procuraduría General de la Nación sobre “queja por presunto acoso laboral presentada por una contratista CPS al servicio de la oficina de Archivo y Correspondencia”

7. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014, se presenta el informe de Solitudes de Acceso a la Información:

Tabla 5. Número de Solicitudes de Acceso a la Información.

Canal de recibo	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes reportado	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Número de solicitudes en las se negó el acceso a la información
Ventanilla Única	47	5	9	11	14	0	0
Número Total de solicitudes recibidas	86						

Fuente: Base de Datos Access de CER y 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. TEMAS FRECUENTES

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



9. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

1. Se ampliaron las posibilidades de acceso al Sistema de PQRSD por parte de los usuarios, mediante la publicación en la página web (sitio de Atención al Ciudadano), el código QR, de la línea de WhatsApp la cual es atendida por el personal del PIAC del Campus San Antonio.

2. En el mes de febrero de 2024 se publicó informe de PQRSD correspondiente al último trimestre de 2023 con el análisis y evaluación de las encuestas de percepción y satisfacción de usuario, igualmente se realizaron propuestas de acciones de mejora sobre las PQRSD recurrentes o de impacto negativo, está pendiente reunión con el equipo técnico de racionalización de trámites.

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Se realizó convocatoria desde la oficina de planeación para el diligenciamiento de la encuesta de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano, con el fin de optimizar y mejorar los servicios https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNYH11Kk-vo_b_dE7REAcRSqxAvouV1I4Knr7AY1brIcBfQ/viewform.
- Fomentar el cumplimiento del procedimiento de correspondencia en el sentido que “toda comunicación oficial que llegue a correos distintos de la Ventanilla Única Virtual debe enviarse de manera inmediata al correo contacto@unillanos.edu.co,” con el fin de realizar el ingreso oficial de la misma que permita la trazabilidad del trámite y de la respuesta oportuna.

11. CONCLUSIONES

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

- Algunas dependencias como: las secretarías académicas de facultad, la Vicerrectoría Académica y el Consejo Académico, reciben directamente las comunicaciones electrónicas y no se ajustan al procedimiento establecido, por lo tanto no es posible realizar trazabilidad por cuanto son comunicaciones que no ingresan al sistema de correspondencia, contraviniendo el principio de Ventanilla Única de Correspondencia, razón por la cual no es posible conocer tiempos de respuesta, entre otros aspectos que afectan directamente al peticionario.

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.