



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

**Cuarto Trimestre de 2024**



**SECRETARÍA GENERAL**  
**Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano**  
**Villavicencio, febrero de 2025**





## INTRODUCCIÓN

Según el Art. 23 de la Constitución Nacional de Colombia, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

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* ”; en este sentido 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 y 0585 de 2012, y 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”, de conformidad con la normatividad vigente.

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.

La administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, solicitudes de información y denuncias, 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.





## 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 (Artículo 4.2.2. del Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación- AGN).
- **Sugerencia:** Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, tiene como finalidad mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.



## **OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones –PQRSD- recibidos a través de los diferentes canales dispuestos por la Universidad de los Llanos para la atención al ciudadano, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el cuarto trimestre de 2024, a través de los canales habilitados con este propósito para la atención al usuario en la Universidad de los Llanos.
- Identificar las diferentes variables de atención relacionadas con la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos que, en materia de información y solicitud de trámites, realizan los usuarios, con el fin de proponer las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción por parte de sus grupos de valor y partes interesadas, de conformidad con los lineamientos y disposiciones de orden general e institucional.
- Fomentar la cultura de atención al ciudadano con calidad, promoviendo la respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de información y orientación a los grupos de valor y ciudadanía en general, respecto de las funciones misionales de la Universidad de los Llanos.

### **1. ALCANCE.**

La elaboración del presente informe tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través de: chat en línea, el aplicativo de PQRSD, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador y las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual de Correspondencia 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 puntos autorizados, se registran en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03, implementada también a partir del mes de enero de 2021 para el registro de las incidencias PQRSD recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.



## 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 001 de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”
- 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](mailto: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.



#### 4. TIEMPOS DE RESPUESTA

Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas”, los términos para resolver una petición son:

- a. Peticiones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- b. Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes 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.

Nota. La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de los funcionarios competentes para responder.

#### 5. REGISTRO DE LAS PQRSD - Planilla de Registro y Control de Incidencias FO-GDO-03

Con el fin de llevar el control y verificar los tiempos de respuesta, se diseñó una “planilla de registro de incidencias” que consiste en una matriz en Excel totalmente parametrizada y semaforizada conforme a la prioridad o urgencia de la PQRSD (alta, media, baja) que además señala las alertas en color rojo, cuando los términos están próximos a vencer y no se ha enviado la respuesta a la PQRSD. El personal asignado para la atención en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – 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

Nº	Número de incidencia	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Atendido	Desatendido	Fecha de Recibo	Omnidad de Atac	Incidencia SI/NO PQRSD	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	Email	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario o peticionario	OBSER
14	1	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	03/01/2022	Atención	Admiñneur	16/01/2022	NO	NO	Pablo Antonio González Pineda	10000000000000000000	3100000000	gabriel@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
15	2	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Facultad C. Salud	17/01/2022	NO	NO	Osmar Adonis Parraque Riba	10000000000000000000	3100000000	osmar@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
16	3	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	20/01/2022	NO	NO	Orlando Balaguera	10000000000000000000	3100000000	orlando@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
17	4	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	20/01/2022	NO	NO	Edna Cecilia Henao	10000000000000000000	3100000000	edna@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
18	5	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	17/01/2022	NO	NO	Joselyndy Torres	10000000000000000000	3100000000	joselyndy@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
19	6	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	17/01/2022	NO	NO	Luz María Hernández Rodríguez	10000000000000000000	3100000000	luzmaria@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
20	7	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	17/01/2022	NO	NO	David Esteban Berrío	10000000000000000000	3100000000	esteban@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
21	8	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	17/01/2022	NO	NO	Edna Cecilia Henao	10000000000000000000	3100000000	edna@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
22	9	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	21/01/2022	NO	NO	Edna Cecilia Henao	10000000000000000000	3100000000	edna@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
23	10	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	20/01/2022	NO	NO	Diana Patricia Henao	10000000000000000000	3100000000	diana@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	
24	11	NIA	Peticiones	Revisión de quejas recibidas en el mes de enero de 2022	04/01/2022	Atención	Admiñneur	20/01/2022	NO	NO	María Cecilia Henao	10000000000000000000	3100000000	maria@unillanos.edu.co	queja	email	Académico	especial sistema	



## 6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024 se recibieron y gestionaron un total de **2276 PQRSD**, distribuidas así: **448** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **428** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1400** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

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

Tipo de requerimiento	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1309	98,3	1836	83,3	1753	81,8	1946	85,1
Peticiones	13	1,0	174	7,9	194	9,1	172	7,8
Quejas	3	0,2	17	0,8	22	1,0	19	0,9
Reclamos	4	0,3	1	0,0	13	0,6	8	0,4
Sugerencias	1	0,1	1	0,0	0	0,0	1	0,0
Denuncia	0	0,0	4	0,2	3	0,1	5	0,2
Invitación	0	0,0	68	3,1	49	2,3	37	1,7
Informativo	0	0,0	78	3,5	0	0,0	0	0,0
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	0	0,0	75	3,5	49	2,2
Derechos de Petición	2	0,2	24	1,1	33	1,5	39	1,8
<b>TOTAL</b>	<b>1332</b>	<b>100</b>	<b>2203</b>	<b>100,0</b>	<b>2142</b>	<b>100</b>	<b>2276</b>	<b>100</b>

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

Para el periodo a analizar, se observa un comportamiento similar de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del año 2024 frente al número de PQRSD recibidas en los dos trimestres inmediatamente anteriores, en el cuarto trimestre de 2024 se evidencia aumento en las solicitudes de información y aumento en las solicitudes de acceso a la información, teniendo en cuenta el periodo anterior.



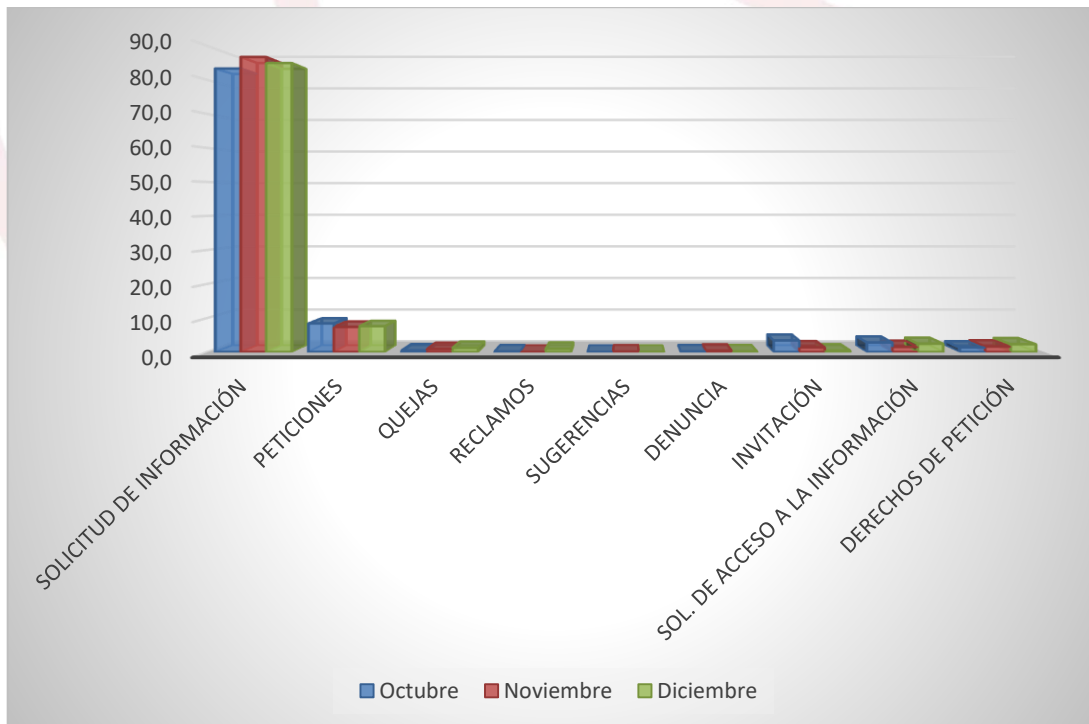
## 6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	565	83,3	755	87,7	626	84,9
Peticiones	57	8,4	59	6,9	56	7,6
Quejas	3	0,4	7	0,8	9	1,2
Reclamos	1	0,1	0	0,0	7	0,9
Sugerencias	0	0,0	1	0,1	0	0,0
Denuncia	1	0,1	3	0,3	1	0,1
Invitación	23	3,4	11	1,3	3	0,4
Sol. de Acceso a la Información	19	2,8	12	1,4	18	2,4
Derechos de Petición	9	1,3	13	1,5	17	2,3
<b>TOTAL</b>	<b>678</b>	<b>100,0</b>	<b>861</b>	<b>100,0</b>	<b>737</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

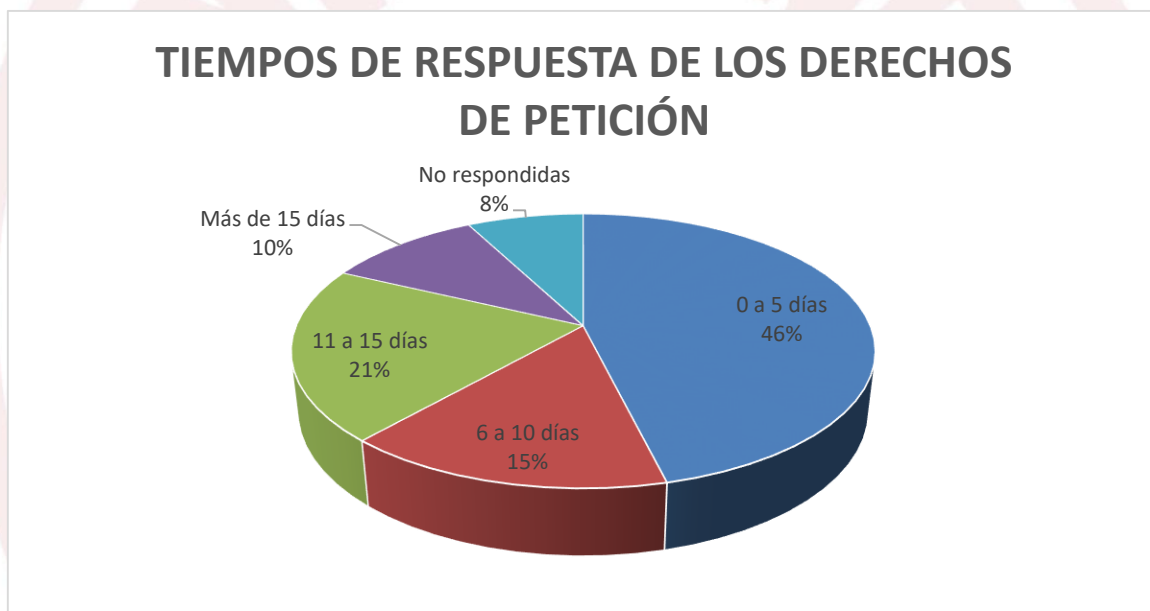
En el cuarto trimestre del año 2024 se evidencia se recibieron un total de **2276 PQRSD**, de las cuales un promedio del 85% de las PQRSD recibidas corresponden a un total de 1946 solicitudes de información, de las cuales fueron recepcionadas en a través de la línea WhatsApp un total de 1070 durante el trimestre analizado.



Durante el trimestre analizado, se evidencia un total de **448 PQRSD**, recepcionadas a través del puesto de información y atención al ciudadano PIAC – sede Barcelona, donde se tramitan las solicitudes allegadas a través del Formulario WEB, Buzón virtual PQRSD, Teléfono y Personal, mientras que el puesto de información y atención al ciudadano PIAC – sede San Antonio se recepcionan **1400 PQRSD**, allí se gestionan atenciones por el chat virtual, la línea WhatsApp y personal

Es importante mencionar que, durante el trimestre analizado, se recepcionó un total de **428 PQRSD**, a través de la oficina de correspondencia Ventanilla única, de los cuales 39 corresponden a derechos de petición, que según con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01, se radican y tramitan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

**Nota:** La gráfica muestra que el 61% de los Derechos de Petición recibidos durante el cuarto trimestre de 2024 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, lo cual denota un alto cumplimiento de la normatividad vigente, mientras que el 8% de los derechos de petición a la fecha de este informe aun no tienen respuesta, situación que se encuentra notificada a la oficina de control interno institucional para su respectiva gestión.

**Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, según el tipo de usuario.**

Mes reportado	Clasificación de Usuarios																Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	Anonimo	
Octubre	74	1	48	2	49	0	3	1	2	468	13	7	2	4	4	0	678
Noviembre	218	0	29	4	20	3	1	6	0	544	7	9	6	10	3	1	861
Diciembre	285	60	67	1	22	1	2	5	1	272	1	8	6	6	0	0	737
Subtotal	577	61	144	7	91	4	6	12	3	1284	21	24	14	20	7	1	2276
<b>Total</b>	<b>2276</b>																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



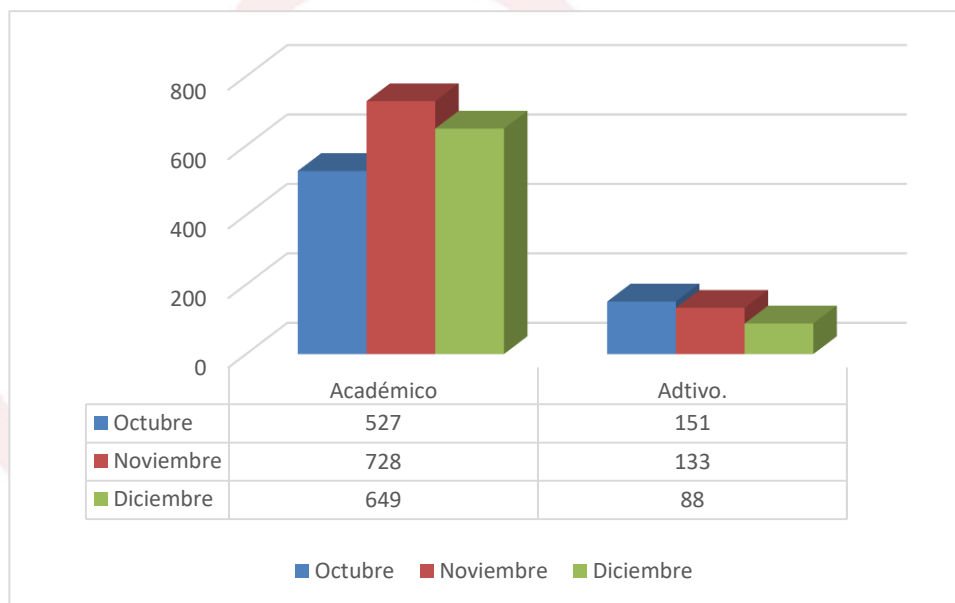
En el trimestre analizado se evidencia que de las **2276 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario el 56% (1284) corresponden a usuarios externos, de los cuales 818 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

**Tabla 4. Total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, clasificadas según carácter de la petición**

Mes Reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Octubre	527	151	678
Noviembre	728	133	861
Diciembre	649	88	737
Subtotal	1904	372	2276
<b>Total</b>	<b>2276</b>		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

**Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, clasificadas según carácter de la petición**



Para el cuarto trimestre del año 2024 se evidencia que del total de **PQRSD** recibidas según el carácter de la solicitud 355 son de carácter administrativo que se reciben en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona, 17 se reciben en puesto de información y atención al ciudadano PIAC – sede Barcelona y San Antonio, mientras que 1831 corresponden a solicitudes de carácter académico recibidas en el PIAC de Barcelona y San Antonio y 73 que se recibieron en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona.

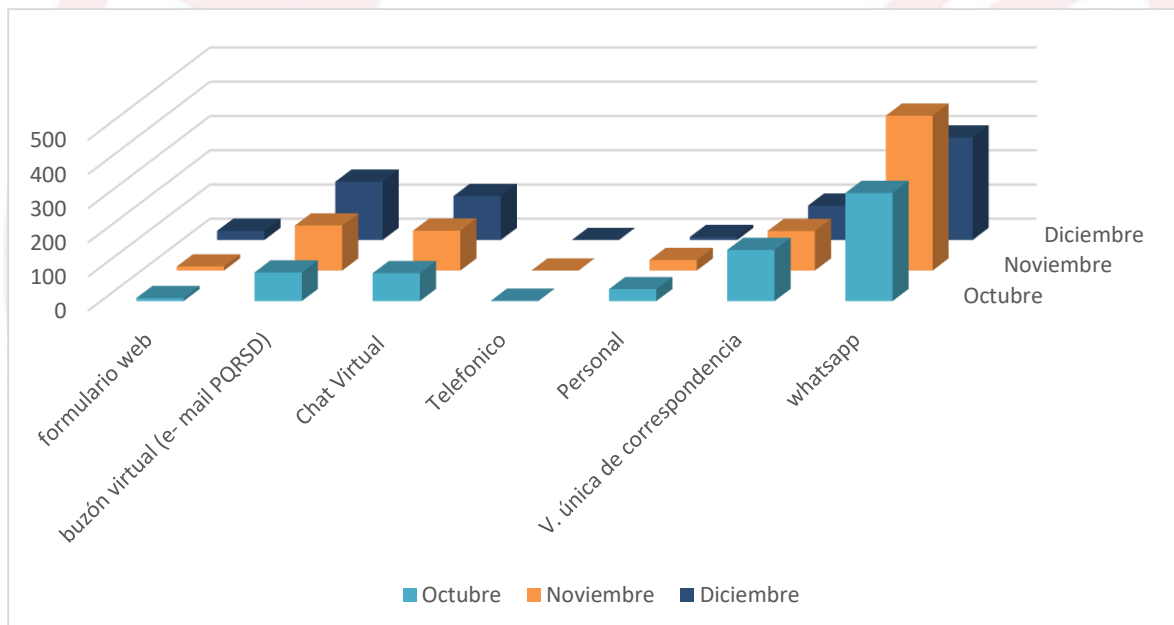


Tabla 5. Total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, según el canal utilizado.

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Chat Virtual	Telefonico	Personal	V. única de correspondencia	whatsapp	Subtotal
Octubre	9	84	82	1	35	150	317	678
Noviembre	12	132	117	0	31	116	453	861
Diciembre	27	171	129	0	9	101	300	737
SubTotal	48	387	328	1	75	367	1070	2276
Total	2276							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 4. Grafica de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, según el canal utilizado.



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Teniendo en cuenta que desde el 2022 se realizó una redistribución de las actividades de recepción y trámite de las PQRSD que se reciben a través de los Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC, así:

➤ PIAC del Campus Barcelona:

- En este puesto está centralizada la atención y trámite de las PQRSD que se reciben a través del formulario web y del correo electrónico (buzón virtual), además, se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y la atención de usuarios de manera personal.

➤ PIAC del Campus San Antonio:

- En este puesto está centralizada la atención y trámite de las PQRSD que se reciben a través del chat institucional y de la línea WhatsApp, además se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y la atención de usuarios de manera personal.



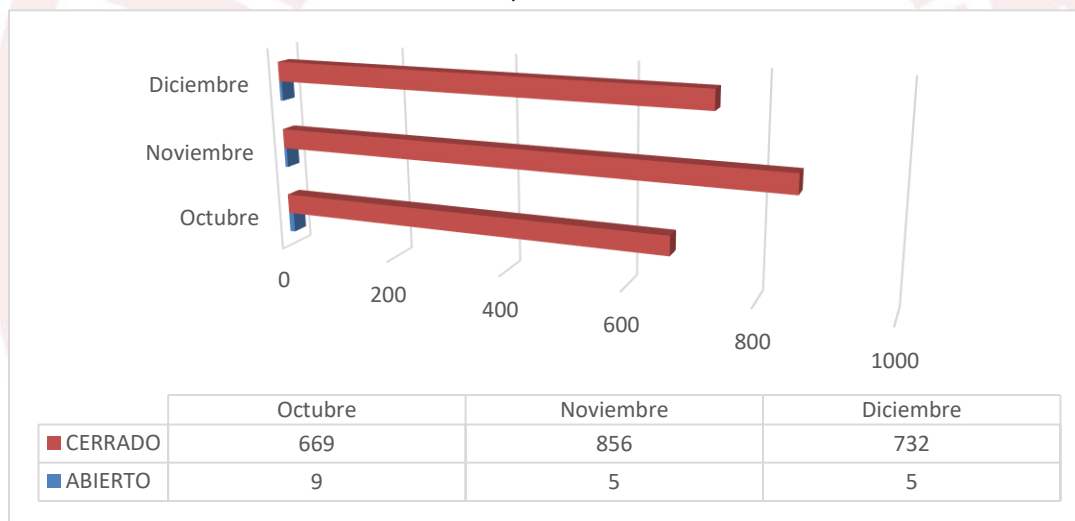
Por lo anterior, se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se reciben en su mayoría peticiones vía correo electrónico: contacto@unillanos.edu.co (367), mientras que 387 corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se reciben 1070 peticiones vía WhatsApp.

**Tabla 6. Estado de las PQRSD recibidas, durante el cuarto trimestre de 2024.**

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	9	669	678
Noviembre	5	856	861
Diciembre	5	732	737
Subtotal	19	2257	2276
<b>Total</b>	<b>2276</b>		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

**Gráfica 5. Estado de las PQRSD recibidas, durante el cuarto trimestre de 2024**



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencia **19 PQRSD** abiertas, de las cuales 17 corresponden a Ventanilla única de correspondencia Barcelona, debido a que el reporte se realiza con corte a 30 de cada mes, las PQRSD que se reciben durante la última semana quedan en estado “abiertas” pero dentro de los tiempos establecidos para la respuesta.

**Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el cuarto 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	
Octubre	606	18	11	33	10	678
Noviembre	810	22	7	18	4	861
Diciembre	671	11	6	44	5	737
Subtotal	2087	51	24	95	19	2276
<b>Total</b>	<b>2276</b>					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD



Se evidencia que en el 92% de las **PQRSD** que se reciben en los diferentes puntos de atención se gestionan en el rango de 0 a 5 días de recepción de las mismas. Para el mes de diciembre se evidencian 50 solicitudes que fueron gestionadas después de la fecha debido al periodo de vacaciones colectivas por parte del personal de la Institución.

**Tabla 8. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el cuarto trimestre de 2024, según la dependencia dueña del trámite o proceso.**

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones		311	Admisiones		498	Admisiones		376
Archivo		4	Archivo		4	Archivo		10
Ayudas Educativas		1	Biblioteca		1	Bienestar Universitario		4
Bienestar Universitario		2	Bienestar Universitario		3	Centro de Idiomas		6
Centro de Idiomas		5	Centro de Idiomas		9	Centro de Idiomas		1
Comunicaciones		2	IDEAD		1	Proyección Social		1
Internacionalización		1	Proyección Social		4	Servicios Administrativos		3
Granja		1	Rectoría		1	Secretaría General		1
Gestión Ambiental		1	Servicios Administrativos		2	Secretaría General		3
Proyección Social		3	Secretaría General		2	Sistemas		12
Rectoría		2	Sistemas		10	Tesorería		1
Servicios Administrativos		1	Tesorería		4	Vicerrectoría Académica		1
Secretaría General		11	Vicerrectoría Académica		2	Vicerrectoría de Recursos		1
Sistemas		15	Vicerrectoría de Recursos		4	Facultad CAPIN		2
Tesorería		2	Facultad CAPIN		2	Facultad CHyE		1
Vicerrectoría Académica		3	Facultad CBel		2	Facultad C.Salud		2
Vicerrectoría de Recursos		1	Facultad CHyE		3	Facultad C.Económicas		2
Facultad CAPIN		4	Facultad C.Salud		2	Coordinación de Posgrados		1
Facultad CHyE		5	Facultad C.Económicas		2	Admón. de Empresas		1
Facultad CBel		5	Laboratorio de Suelos		1	Educación Infantil		1
Facultad C.Económicas		1	Ing. Sistemas		1	Ing. Sistemas		1
Facultad C.Salud		1	Enfermería		2	MVZ		1
Ing. Agronómica		2	MVZ		1	M. Educación		1
Ing. Electrónica		1	Biología		1	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>429</b>
Educación Física y Deporte		1	Ing. Agronómica		1			
Ing. Sistemas		1	Ing. Agroindustrial		1			
Admón. de Empresas		1	Esp. Admón. En Salud		1			
Contaduría Pública		1	Esp. Finanzas		1			
Fisioterapia		1	M. Adm. Negocios		1			
Economía		1	M. Educación		1			
Coordinación de Posgrados		1	M. Estudios Desarrollo Local		1			
Centro Clínico Veterinario		1	M. Estudios Culturales		1			
Esp. Gestión de Proyectos		1	Doctorado Ciencias Agrarias		1			
Esp. Finanzas		1	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>570</b>			
Esp. Epidemiología		1						
Esp. SST		3						
Asuntos Docentes		1						
M. Producción Tropical Sostenible		1						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>401</b>						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

**Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2024, según la dependencia dueña del trámite o proceso**

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	81	79	Administración San Antonio	1	0	Admisiones	135	107
Admón. de Empresas	7	0	Admisiones	106	106	Centro de Idiomas	2	1
Centro de Idiomas	1	1	Biblioteca	1	0	Consejo Superior Universitario	1	0
Coordinación de Posgrados	1	0	Centro de Idiomas	4	0	Contaduría Pública	2	0
Enfermería	3	0	Esp. Gestión de Proyectos	1	1	Esp. SST	2	0
Secretaría General	1	1	Esp. SST	1	1	IDEAD	2	2
Sistemas	6	5	Ing. Ambiental	2	0	M. Estudios Desarrollo Local	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	Jurídica	1	0	Secretaría General	2	1
			Sistemas	33	28	Servicios Administrativos	2	0
			<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>136</b>	Sistemas	50	47
						<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>158</b>

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Nota: Las tablas 8 y 9 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 85% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona, fueron resueltas por el personal encargado de Atención al Ciudadano, lo cual ratifica la eficiencia en el servicio de Atención al Ciudadano y la eficacia de los canales dispuestos para la recepción y atención de PQRSD.

De igual forma, la Oficina de Admisiones, sigue siendo la dependencia con mayor demanda de información y PQRSD.



**6.2 Quejas presentadas durante el cuarto trimestre de 2024.** Durante el período reportado se recibieron 19 quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación, por su recurrencia dentro del período reportado y su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

**QUEJAS recibidas a través del PIAC Barcelona.**

- La queja es relacionada con la Oficina de Admisiones: *“Hola, muy buenos días al presente lector, mi nombre es xx, soy un no admitido, bueno mi queja va por el siguiente caso, yo no quedé admitida a mi primera opción que es ingeniería agronómica bueno eso está claro aparezco en la lista y dice no admitido, todo normal hasta ahí, en mi segunda que es ingeniería de procesos voy y miro el listado de admitidos y no admitidos buscado mi CC y no estoy en el listado, no aparezco en nada, no admitidos, los que no terminan el proceso nada, mi queja va al por que no aparezco si es mi segunda opción, quisiera que me dieran una respuesta a mi queja el por qué no aparezco si se hizo bien la inscripción, bueno se hizo bien todo hasta la parte del no aparecer, muchas gracias por su atención.*

*Pretensión: Quiero una respuesta a mi queja Quisiera saber por qué paso eso El sí fue especificado en algún momento Que, si me lo explican, muchas gracias”.*

**QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.**

- Se recibió Queja *“ENVIAN QUEJA DE XX POR ACOSO LABORAL POR PARTE DE LA COORDINADORA XX DANDO COMO RETIRO DEL ALMA MATER PARA REMITIR AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL COMO INTIMIDACION TERROR ANGUSTIA.”.*
- Se recibió una Queja *“ENVIAN REQUERIMIENTO POR POSIBLES IRREGULARIDADES ACADEMICO ADMINISTRATIVAS EN LA UNILLANOS INFORMA EL SEÑOR XX, Finalmente indicar las acciones que adelantará la Institución, tendientes a la resolución de la queja.”*

**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 10. 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	33	7	5	3	0	0	0
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>75</b>						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia.

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



## 8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2024 se recibieron un total de **106** respuestas de encuestas.

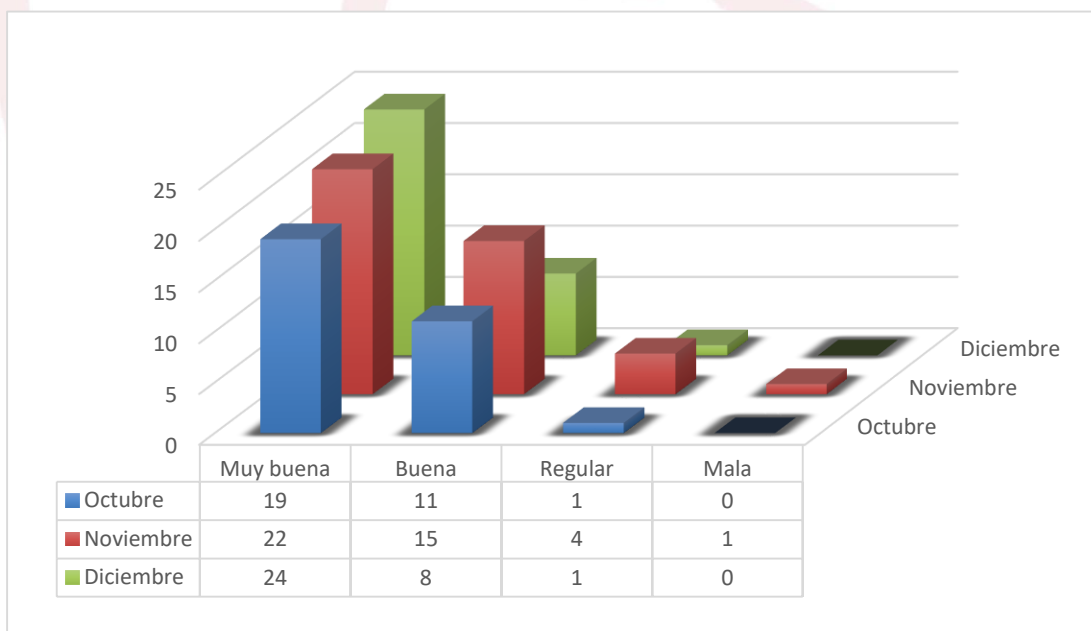
Las encuestas no discriminan o referencian el punto de atención que se evalúa, ya que son remitidas adjuntas o enlazadas a las respuestas emitidas desde los puntos de información y atención al ciudadano a las solicitudes de información atendidas.

Para el periodo analizado se evidencia que de las 106 respuestas emitidas por tipo de usuario se discriminaron así:

**Tabla 11. Número de respuestas de encuesta emitidas según el tipo de usuario.**

Mes reportado	TIPO DE USUARIO				
	Usuario Externo	Estudiante	Egresado	Docente	Subtotal
Octubre	14	17	0	0	31
Noviembre	24	16	2	0	42
Diciembre	14	17	1	1	33
SubTotal	52	50	3	1	106
Total	106				

**Gráfica 6. ¿Cómo califica su experiencia general con nuestra atención?**



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 106 encuestas contestadas por los usuarios el 61,3% consideran muy buena la experiencia general con la atención prestada por el punto de atención.



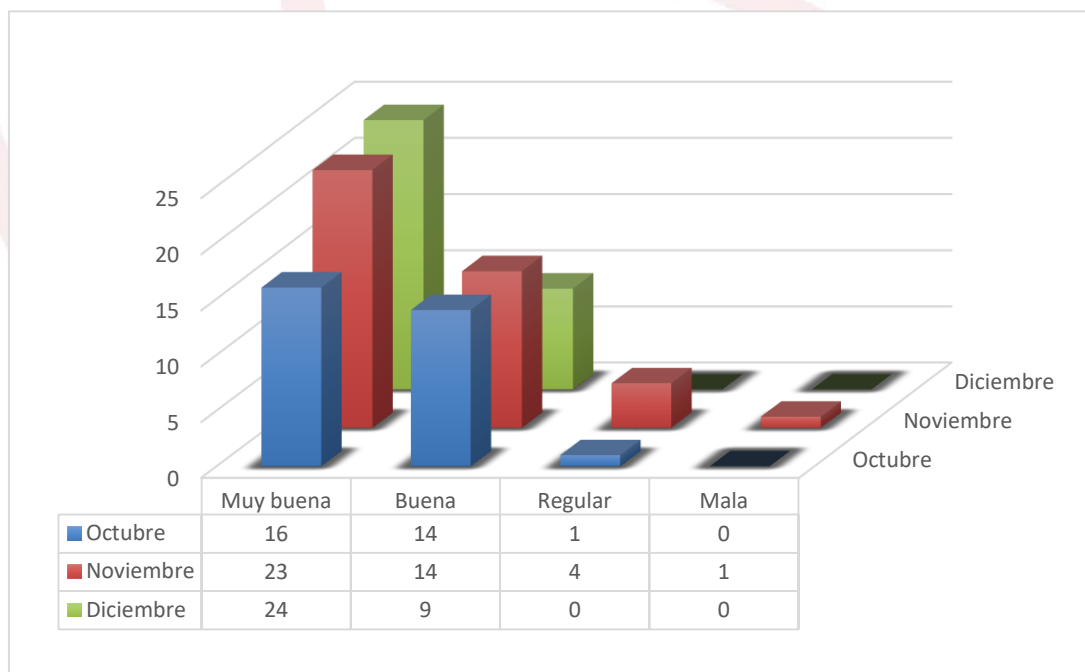
**Grafica 7. ¿Hasta qué grado la información dada superó sus expectativas?**



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 106 encuestas contestadas por los usuarios el 45% consideran alto el grado de la información suministrada, mientras que 40,5% considera que el grado de la información suministrada por los diferentes puntos de atención es muy alta.

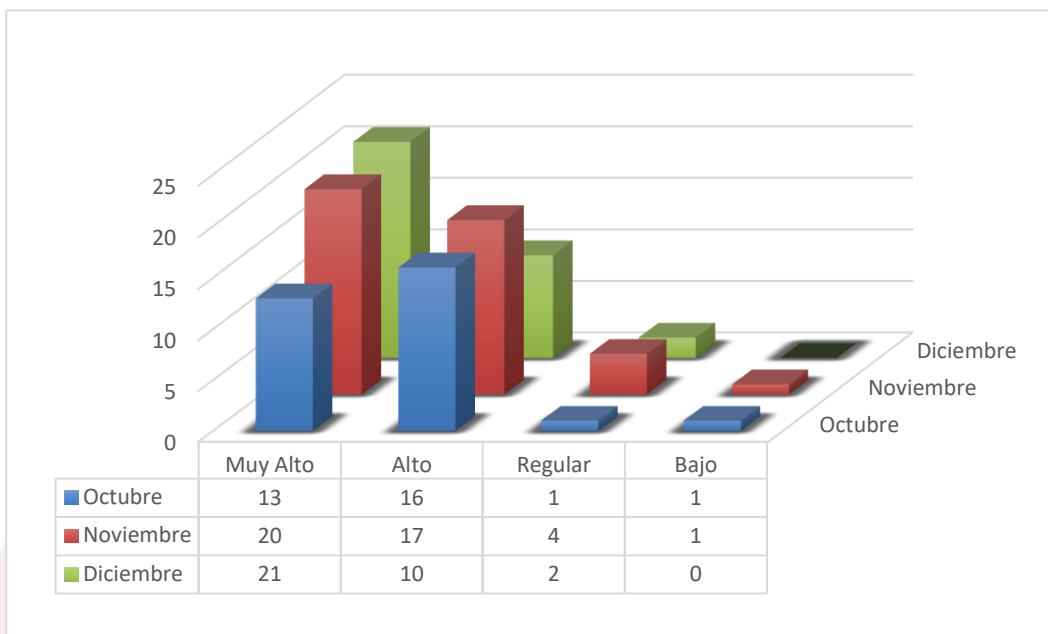
**Grafica 8. ¿Cómo califica usted la atención recibida?**



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 106 encuestas contestadas por los usuarios el 59% consideran muy buena la atención recibida, mientras que solo el 1% considera que la atención prestada no fue la adecuada (mala). En este caso

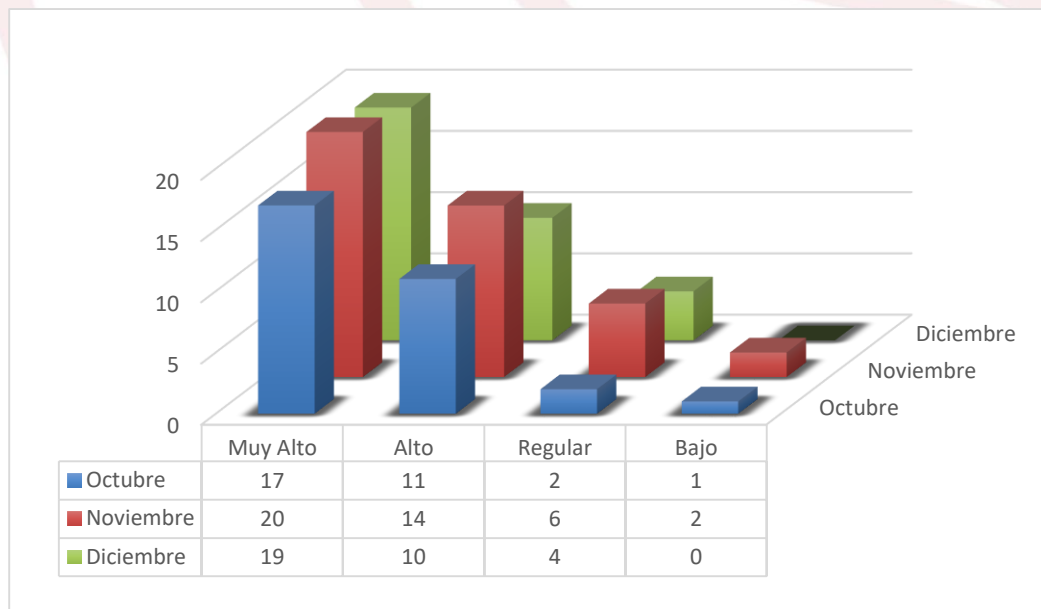
**Grafica 9. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?**



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 106 encuestas contestadas por los usuarios el 50.9% consideran que el grado de conocimiento de la persona que lo atendió o suministro la información es muy alto, mientras que solo el 1.8% considera el grado de conocimiento es bajo.

**Grafica 10. ¿La persona que le atendió comprendió su necesidad?**



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 106 encuestas contestadas por los usuarios el 52.8% consideran que la persona que le atendió su necesidad de información comprendió de forma muy alto, mientras que solo el 2.8% considera el grado su necesidad fue comprendida muy bajo.



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

Dentro de las sugerencias destacadas se evidencia:

- *Hacer más difusión como contactar de forma más ágil y sencilla con los diferentes estamentos de la universidad.*
- *Ser atendido por un asesor por llamada telefónica.*
- *Formulación falta incluir en lengua de señas para población sorda.*
- *¡Muchas gracias por haberme ayudado!*

## 9. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre las fechas de inscripción y valores del proceso.
- Demoras en el trámite de expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos
- Solicitudes de información sobre programas de pregrado y posgrados, requisitos de inscripción y valores.

## 10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

1. Se viene trabajando de la mano de la Oficina de Comunicaciones en pro de la mejora del servicio al ciudadano, compartiendo piezas publicitarias sobre el derecho de los ciudadanos para acceder a la información, y el deber de la institución en responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes y Denuncias, oportunamente.

2. En la Ventanilla Única, se hizo ajuste al texto de radicación de Correspondencia Recibida, con fines de respuesta, agregando texto sobre los términos de la Ley 1755 de 2015, artículo 14; con el fin de informar los tiempos oportunos de respuesta a las dependencias.

3. Se están divulgando semestralmente los canales de atención al Ciudadano, de manera tal, que la población conozca los medios por medio de los cuales puede interponer una PQRSD.

4. En atención a lo acordado en Acta No. 02 del Equipo Técnico de Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Atención al Ciudadano, y al seguimiento a las PQRSD, se ha establecido contacto directo con la Vicerrectoría Académica para atender las PQRSD recurrentes, que generen impacto negativo a la Universidad por su afectación al usuario, de tal forma que se han venido respondiendo.

5. Conforme a la Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023, se actualizó el procedimiento para el recibo y trámite de las PQRSD y solicitudes de información, en el cual se contempla la ruta a seguir en caso de incumplimiento a las respuestas de las PQRSD por parte de los funcionarios competentes.

## 10. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

- Se debe insistir en el cumplimiento del procedimiento de correspondencia en el sentido que “toda comunicación oficial que llegue a correos distintos de la Ventanilla Única Virtual debe enviarse de manera inmediata al correo [contacto@unillanos.edu.co](mailto: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.
- Pese a que se presentan respuestas fuera de término, se evidencia un alto porcentaje de cumplimiento en los términos para emitir respuesta.



**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.*

