



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

**Primer Trimestre de 2025**



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





## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado, para cumplir este mandato las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus solicitudes de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, las entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios.

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 actualizado mediante 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 establecidos en la Ley 1755 de 2015.

En este documento se presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Universidad de los Llanos, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la institución de manera tal que permitan afianzar el relacionamiento con el ciudadano y la credibilidad en las instituciones públicas.





## 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 1 de enero y el 30 de marzo de 2025.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el primer trimestre de 2025, 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](mailto: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 recibe 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 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 PQRS

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](mailto: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.
- **Correo Electrónico**: [quejasyreclamos@unillanos.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unillanos.edu.co). Para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, 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.





## 6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE MARZO DE 2025.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025 se recibieron y gestionaron un total de **1695 PQRSD**, distribuidas así: **397** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **341** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **957** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 1. Comparativo PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024 vs el primer trimestre 2025.

Tipo de requerimiento	Primer Trimestre 2024		Primer Trimestre 2025	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1309	98,3	1394	82,2
Peticiones Simples	13	1,0	150	8,8
Quejas	3	0,2	5	0,3
Reclamos	4	0,3	23	1,4
Sugerencias	1	0,1	0	0,0
Denuncia	0	0,0	3	0,2
Invitación	0	0,0	23	1,4
Tutela	0	0,0	9	0,5
Informativo	0	0,0	65	3,8
Derechos de Petición	2	0,2	23	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>1332</b>	<b>100</b>	<b>1695</b>	<b>100,0</b>

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

Para el periodo a analizar, se observa un aumento en las PQRSD recibidas durante el primer trimestre del año 2025 frente al número de PQRSD recibidas en el mismo periodo de 2024. En el primer trimestre de 2025 se evidencia aumento en las solicitudes de información y se evidencian registros como invitaciones, informativo y derechos de petición que no se evidenciaron en el mismo periodo del año anterior.

### 6.1 Requerimientos recibidos.

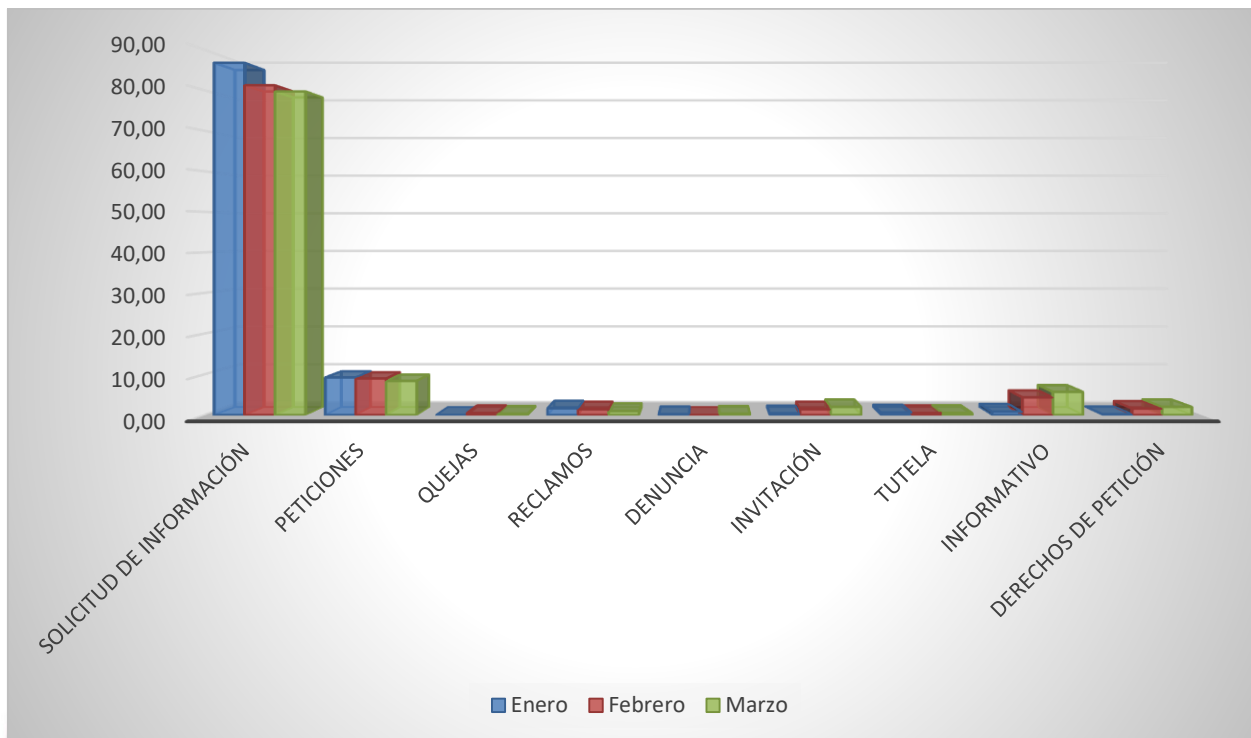
Tabla 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025

Tipo de requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	413	86,76	506	81,22	475	79,70
Peticiones Simples	44	9,2	56	8,99	50	8,39
Quejas	0	0,0	3	0,48	2	0,34
Reclamos	8	1,7	9	1,44	6	1,01
Denuncia	1	0,2	0	0,00	2	0,34
Invitación	2	0,4	9	1,44	12	2,01
Tutela	3	0,6	3	0,48	3	0,50
Informativo	4	0,8	27	4,33	34	5,70
Derechos de Petición	1	0,2	10	1,61	12	2,01
<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>100,0</b>	<b>623</b>	<b>100,0</b>	<b>596</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



**Gráfica 1. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el Primer trimestre 2025**



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el primer trimestre del año 2025 se evidencia se recibieron un total de **1695 PQRSD**, de las cuales un promedio del 82.2% de las PQRSD recibidas corresponden a un total de 1394 solicitudes de información, en su mayoría, un total de 677 fueron recepcionadas a través de la línea WhatsApp durante el trimestre analizado.

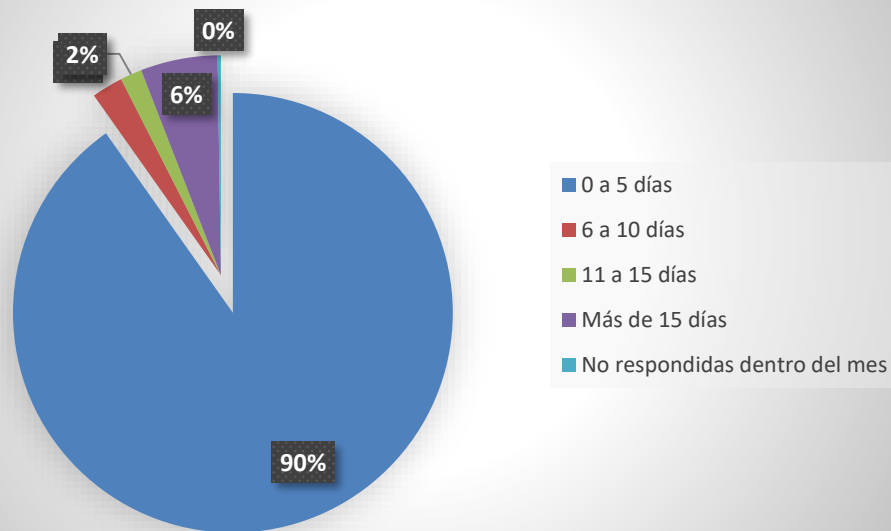
Igualmente, se evidencia un total de **397 PQRSD**, recepcionadas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC – sede Barcelona, donde se tramitan las solicitudes allegadas a través del Formulario WEB, Buzón virtual PQRSD, Teléfono y Personal, mientras que en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC – sede San Antonio se recibieron **957 PQRSD**, allí se gestionan atenciones por el chat virtual, la línea WhatsApp y personal

Es importante mencionar que, durante el trimestre analizado, se recibieron un total de **341 PQRSD**, a través de la Oficina de Correspondencia Ventanilla Única, de los cuales 23 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, durante el primer trimestre de 2025.**



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

**Nota:** Se evidencia que 90% de las **PQRSD** que se recibieron en los diferentes puntos de atención se gestionaron en el rango de 0 a 5 días de recepción de las mismas.

**Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, 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	
Enero	29	21	106	0	23	1	3	3	0	270	7	4	7	1	1	0	476
Febrero	7	3	115	7	39	4	4	6	2	411	5	1	10	4	2	3	623
Marzo	46	0	50	1	37	2	3	5	0	418	21	4	2	2	4	1	596
Subtotal	82	24	271	8	99	7	10	14	2	1099	33	9	19	7	7	4	1695
Total	1695																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

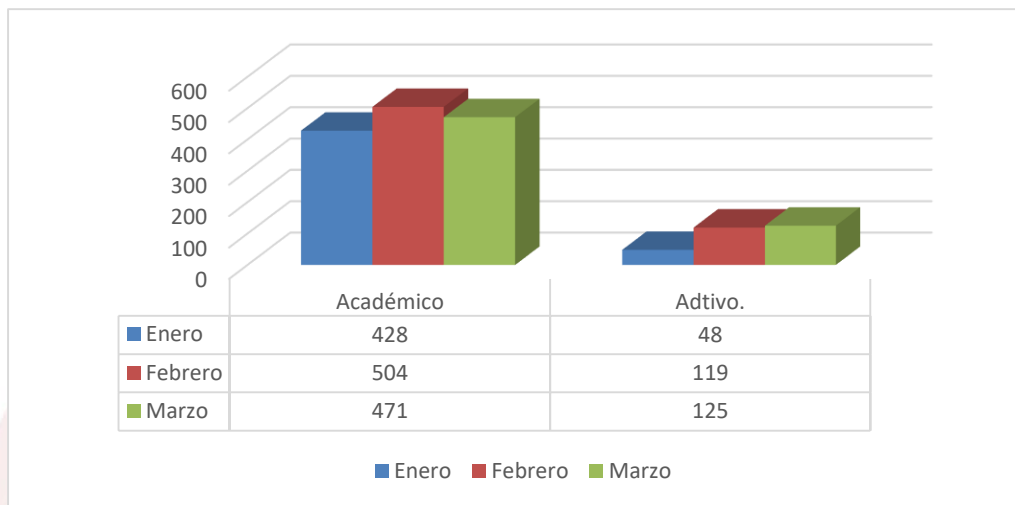
En el trimestre analizado se evidencia que de las **1695 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario el 64.8% (1099) corresponden a usuarios externos, de los cuales 461 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

**Tabla 4. Total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, clasificadas según carácter de la petición**

Mes Reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Enero	428	48	476
Febrero	504	119	623
Marzo	471	125	596
Subtotal	1403	292	1695
Total	1695		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

**Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, clasificadas según carácter de la petición**



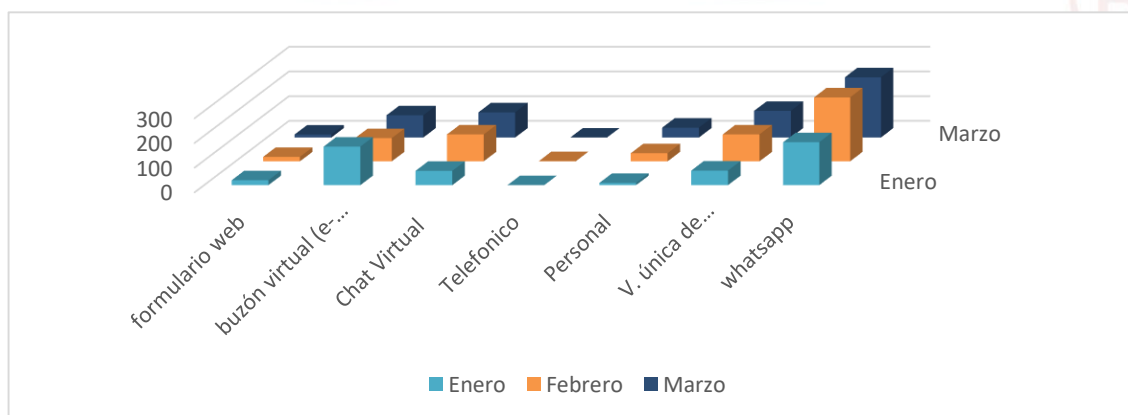
Para el primer trimestre del año 2025 se evidencia que del total de **PQRSD** recibidas según el carácter de la solicitud 81 son de **carácter académico** que se recibieron en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona y 1322 se atendieron en los Puestos de información y Atención al ciudadano PIAC – sede Barcelona y San Antonio; mientras que 32 corresponden a solicitudes de **carácter Administrativo** recepcionadas en el PIAC de Barcelona y San Antonio y 260 se recibieron en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona.

**Tabla 5. Total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, según el canal utilizado.**

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							Subtotal
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Chat Virtual	Telefónico	Personal	V. única de correspondencia	WhatsApp	
<b>Enero</b>	20	156	58	0	9	59	174	476
<b>Febrero</b>	18	94	109	1	33	109	259	623
<b>Marzo</b>	12	90	102	0	40	108	244	596
<b>SubTotal</b>	<b>50</b>	<b>340</b>	<b>269</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>276</b>	<b>677</b>	<b>1695</b>
<b>Total</b>	<b>1695</b>							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

**Gráfica 4. Grafica de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025, según el canal utilizado.**



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Las **PQRSD** 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.

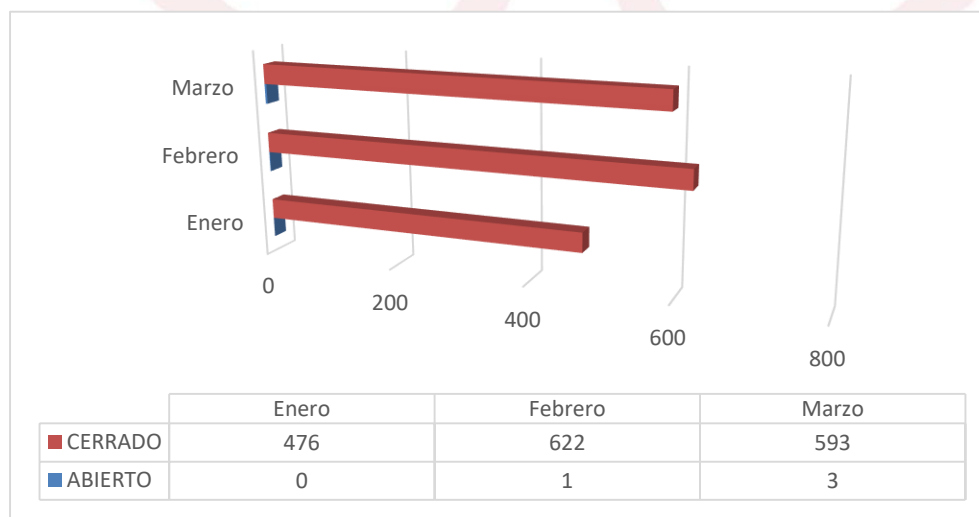
Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se reciben en su mayoría peticiones vía correo electrónico (276), mientras que 340 corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se recibieron 677 peticiones vía WhatsApp.

**Tabla 6. Estado de las PQRSD recibidas, durante el primer trimestre de 2025.**

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Enero	0	476	476
Febrero	1	622	623
Marzo	3	593	596
Subtotal	4	1691	1695
Total		<b>1695</b>	

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

**Gráfica 5. Estado de las PQRSD recibidas, durante el primer trimestre de 2025**





Nota. A la fecha de realización del informe se evidencia **4 PQRSD** abiertas, de las cuales 2 corresponden a Ventanilla única de correspondencia Barcelona.

**Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2025.**

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	415	10	8	43	0	476
Febrero	563	11	13	35	1	623
Marzo	551	18	6	18	3	596
<b>Subtotal</b>	<b>1529</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>96</b>	<b>4</b>	<b>1695</b>
<b>Total</b>	<b>1695</b>					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Se evidencia que en el 90% de las **PQRSD** que se recibieron 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 enero se evidencian 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 primer trimestre de 2025, 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		129	Admisiones		227	Admisiones		261
Archivo		2	Archivo		4	Ayudas Educativas		1
Bienestar Universitario		45	Administración San Antonio		1	Archivo		8
Sistemas		1	Administración Sede Boquemonte		1	Biblioteca		2
Centro de Idiomas		13	Bienestar Universitario		20	Bienestar Universitario		4
Secretaría General		2	Comunicaciones		1	Centro de Idiomas		3
Tesorería		1	Centro de Idiomas		10	Contabilidad		1
Contabilidad		3	Sistemas		21	Granja		1
Proyección Social		1	Secretaría General		7	IDEAD		2
Vicerrectoría de Recursos		1	Contabilidad		1	Internacionalización		2
Facultad CHyE		1	Internacionalización		1	Proyección Social		5
Facultad CARN		3	IDEAD		2	Servicios Administrativos		1
Facultad C.Salud		1	Rectoría		2	Secretaría General		7
Facultad C.Económicas		5	Tesorería		5	Sistemas		13
Facultad C.Bel		3	Jurídica		3	Vicerrectoría Académica		3
Centro Clínico Veterinario		2	Proyección Social		4	Vicerrectoría de Recursos		1
Ing. Agroindustrial		3	Servicios Administrativos		1	Facultad CARN		5
Admón. de Empresas		1	Vicerrectoría Académica		2	Facultad C.Bel		3
Contaduría Pública		2	Vicerrectoría de Recursos		2	Facultad CHyE		3
Fisioterapia		1	Facultad CARN		4	Facultad C.Salud		2
Esp. Gestión de Proyectos		3	Facultad C.Bel		5	Facultad C.Económicas		2
Esp. SST		3	Facultad CHyE		4	Centro Clínico Veterinario		2
Esp. Gestión de la Calidad		2	Facultad C.Salud		3	Coordinación de Posgrados		1
Esp. Gerencia en Gestión Humana		3	Facultad C.Económicas		10	Laboratorio de Suelos		1
M. Gestión Ambiental S.		1	Laboratorio de Suelos		2	Contaduría Pública		3
M. Salud Familiar y comunitaria		1	Admón. de Empresas		4	Ing. Sistemas		1
M. Educación		3	Contaduría Pública		4	Matemáticas y Física		1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>236</b>	Lic. Español e Inglés		1	Esp. Admón. En Salud		1
			Ing. Agronómica		1	Esp. Finanzas		1
			Ing. Sistemas		2	Esp. SST		2
			Matemáticas y Física		2	Esp. Admón. Negocios		1
			Esp. Admón. En Salud		2	Esp. Salud Familiar		1
			Esp. Gestión de Proyectos		2	M. SST		1
			Esp. SST		1	M. Gestión Ambiental S.		1
			Esp. Gerencia en Gestión humana		4	M. Educación		1
			Esp. Salud Familiar		1			
			Esp. Ing. De Software		1	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>348</b>
			M. Epidemiología		1			
			M. Educación		4			
			<b>TOTAL</b>		<b>373</b>			

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio

**Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el primer trimestre de 2025, 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	161	131	Admisiones	82	78	Admisiones	87	84
Centro de Idiomas	7	7	Biblioteca	1	1	Centro de Idiomas	2	1
Secretaría General	1	0	Bienestar Universitario	3	1	Esp. SST	1	1
Sistemas	5	5	Centro de Idiomas	5	5	Rectoría	1	1
Vicerrectoría de Recursos	2	0	Consejo Académico	1	1	Sistemas	8	5
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>143</b>	Consejo Superior Universitario	1	0	<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>92</b>
			Planeación	1	0			
			Salud Ocupacional	2	0			
			Secretaría General	3	2			
			Servicios Administrativos	2	1			
			Servicios Generales	1	0			
			Sistemas	7	7			
			Vicerrectoría de Recursos	5	0			
			<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>96</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 83.3% 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 primer trimestre de 2025.** Durante el período reportado se recibieron 5 quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación, por su recurrencia dentro del periodo 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 relacionada con *la constante obstrucción del paradero de transporte público ubicado en el sector Amarillo, Villavicencio, Meta, por parte de los buses institucionales de su universidad, dirigida a la Oficina de Bienestar Universitario.*

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

- Se recibió Queja *“Queja Anónima en contra de Vicerrector de Recursos y el poder de decisión sobre el proceso de contratos ya que no puede garantizar el desarrollo de todas las actividades del personal”.*
- Se recibió una Queja *“Inconformidad con docente, queja por forma de evaluar.*
- Se recibió una Queja *“Queja y/o denuncia por situación presentada el día 12/02/2025, en la sede de Barcelona de la universidad de los llanos – Unillanos, frente a la no ejecución y materialización de acciones inmediatas para la salvaguarda de hijo.”*

Al respecto, se realizó el trámite pertinente, enviando a las dependencias involucradas, dando no solo respuesta, sino también generando las acciones de mejora respectivas.



## 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	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>0</b>						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia.

**Nota:** 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.

Durante el primer trimestre de 2025 no se evidencian solicitudes de acceso a la información.

## 8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de marzo de 2025 se recibieron un total de **86** 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.

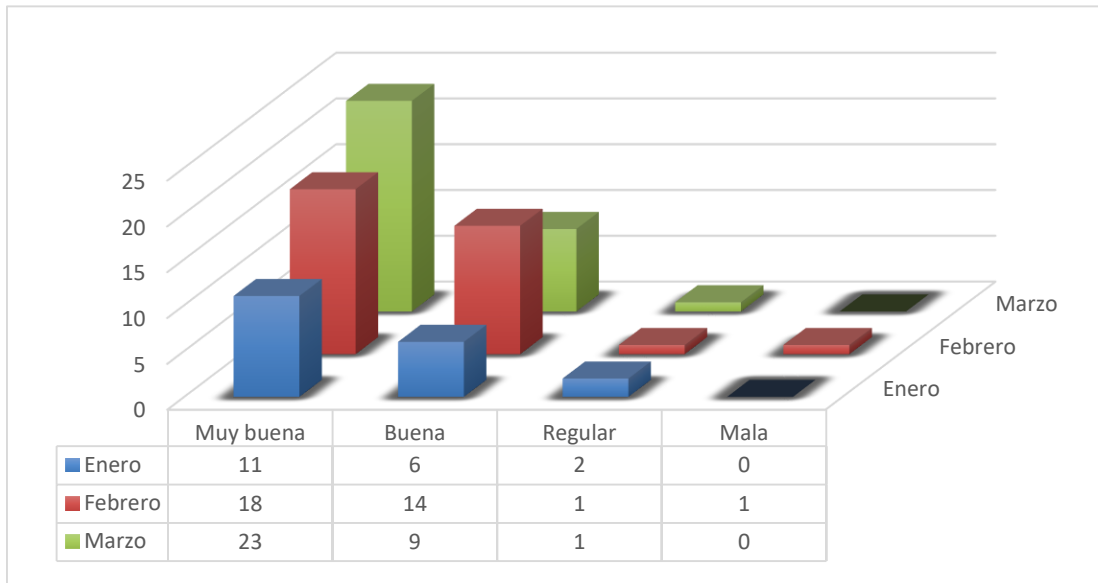
Para el periodo analizado se evidencia que de las 86 respuestas emitidas por tipo de usuario se discriminaron así:

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

Mes reportado	TIPO DE USUARIO					
	Usuario Externo	Estudiante	Egresado	Administrativo	Docente	Subtotal
<b>Enero</b>	5	14	0	0	0	19
<b>Febrero</b>	19	10	4	0	1	34
<b>Marzo</b>	18	11	2	1	1	33
<b>SubTotal</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>86</b>
<b>Total</b>	<b>86</b>					



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



Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 86 encuestas contestadas por los usuarios el 60.5% 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?**

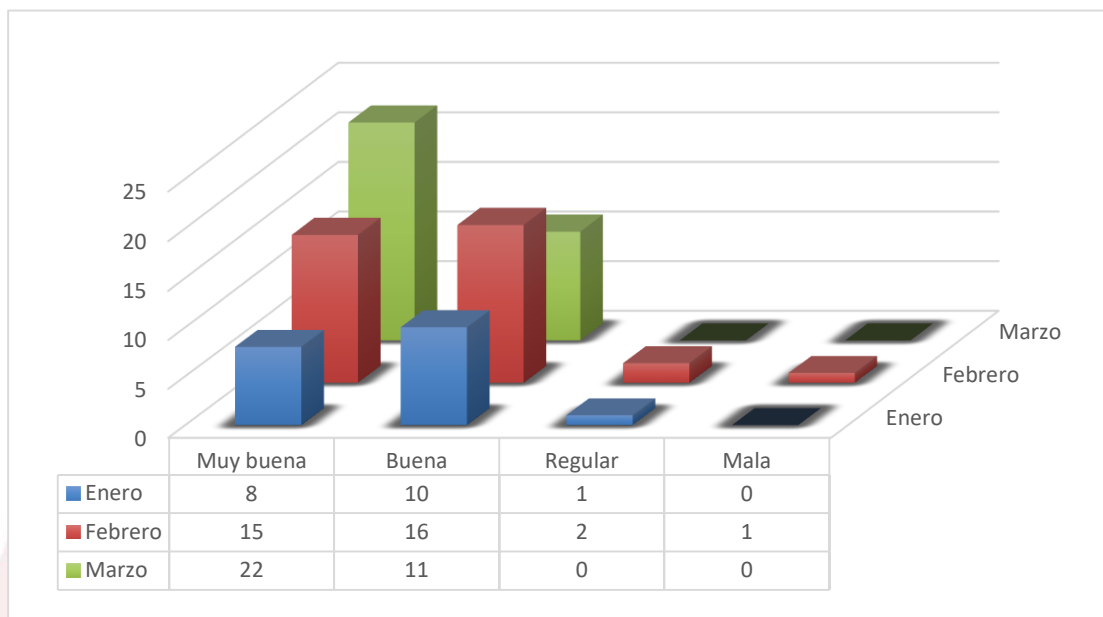


Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 86 encuestas contestadas por los usuarios el 54.7% consideran alto el grado de la información suministrada, mientras que 36% 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 86 encuestas contestadas por los usuarios el 52% consideran muy buena la atención recibida, mientras que solo el 1% considera que la atención prestada no fue la adecuada (mala).

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

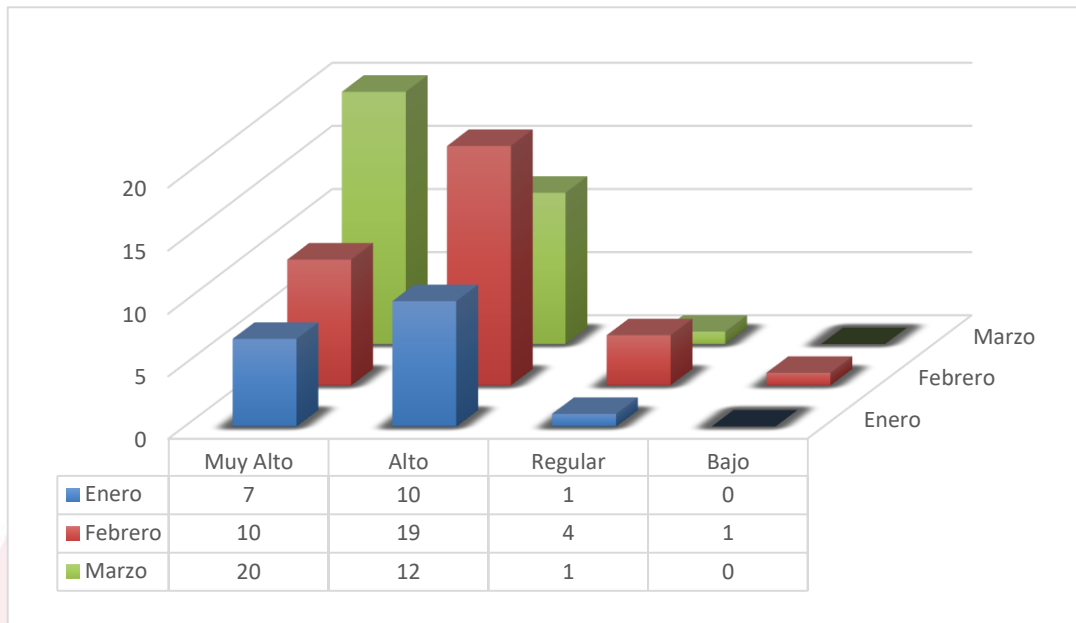


Fuente: Archivo de respuesta de Encuestas.

Se evidencia que, de las 86 encuestas contestadas por los usuarios el 51% consideran que el grado de conocimiento de la persona que lo atendió o suministro la información es alto, mientras que solo el 1.1% 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 86 encuestas contestadas por los usuarios el 47.6% consideran que la persona que le atendió su necesidad de información comprendió de forma alto, mientras que solo el 1.1% considera el grado su necesidad fue comprendida muy bajo, adicionalmente se evidencia que un estudiante no respondió esta pregunta

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

Dentro de las sugerencias destacadas se evidencia:

- Evitar el primer contacto con bots de auto respuesta ya que muchas veces el usuario puede enviar más de un mensaje y el bot de auto respuesta envía múltiples veces la misma respuesta lo cual puede ser perjudicial hacia el usuario y otra observación en el chat propio seria "desactivar la opción de visto" ya que esto puede dar facilidad a ver una solicitud sin necesidad de que el cliente llegue a saber si se revisó o no hasta el momento que se le indique lo cual puede facilitar el trabajo del área encargada
- Me dejaron todo 1 día en visto, que respondan más rápido.
- Mejor información sobre la página de la universidad.
- Mejorar un poco el tiempo de respuesta.
- Ni la información que dan por correo es igual a la de la página, ni a la de SIAU. Pónganse de acuerdo y dejen de hacerle perder el tiempo a uno. GRACIAS.
- Solo dar gracias por ser tan eficientes a la hora de responder mi inquietud

### 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.

- En el mes de febrero de 2025 se emitió la Circular 001 de 2025 para realizar visitas de asesoría, capacitación y seguimiento a las diferentes dependencias académico – administrativas de la Universidad de los Llanos; con el fin de asegurar el cumplimiento de la Ley General de Archivos y tratar temáticas de atención al ciudadano.
- Se solicitó a la Oficina de Sistemas ajustar el formulario de Canal Virtual para que incluya la opción de denuncias, mejorando los canales de atención a los usuarios.

## 11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Para el 2025 la Oficina de Archivo junto con la Oficina de Sistemas esperan poder ejecutar un proyecto, encaminado a realizar un Diagnóstico Integral de Archivos y un Modelo de Requisitos de la Institución, para conocer el estado actual del Proceso de Gestión Documental, y proyectar un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo, cumpliendo la normatividad vigente, que ofrezca reducción de tiempo, costos, promoviendo la eficiencia y eficacia en pro del mejoramiento en la prestación del servicio de atención al ciudadano en la Universidad de los Llanos.

## 12. CONCLUSIONES

- Según los resultados del presente informe durante este periodo la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, es una de las oficinas con más P.Q.R.S.D. asignadas.
- De acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas, el 60.5% de consideran muy buena la experiencia general con la atención prestada por el punto de atención de la Universidad de los Llanos.
- Se evidencia que de 1695 **PQRS** que se recibieron en los diferentes puntos de atención, 1595 se gestionaron dentro de los primeros quince (15) días hábiles.
- La Universidad de los Llanos, a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones está trabajando en la divulgación de los Canales de Atención al Ciudadano y el fomento de la cultura de atención al ciudadano en términos de calidad y respuesta oportuna.

**GIOVANNY QUINTERO REYES**  
Secretario General

*Elaboró: Luz Saida Arias Mena, Jefe Oficina Correspondencia y Archivo.*

