



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

Tercer Trimestre de 2025



**Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, Octubre 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 (PQRS) recibidas y atendidas en la Universidad de los Llanos, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer 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 en términos de calidad, promoviendo la respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de información y orientación a la ciudadanía en general.

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 recibe a través de los puntos autorizados, se registran en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03 implementada para el registro de las incidencias PQRSD recibidas.



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 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.
- 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.



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 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. 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.



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 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”, 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 al recibido del documento.
- c. Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- d. Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes al recibo del documento.
- e. Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes al recibo del documento.

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 – PIACy 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	Abierto el día	Atendido a	Disposición	Fecha de Recibo	Cambios	Instrucciones	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usario n.º	OBSER
1	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	0	NO	Pablo Antonio González Riala			gabriel.riala@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
2	15/01/2022	Atención	Facultad C. Salud	15/01/2022	0	NO	Osiris Juliana Torres Pabayo			osirisjpabayo@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
3	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	0	NO	Carolina Roldán			carolinaroldan@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
4	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	0	NO	Ediris Christiana Henríquez		310591019	ediris@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
5	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	3	NO	José Carlos			joselcarlos@unillanos.edu.co	petición	correo	Administración	escripo externo	
6	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	3	NO	Lina María Martínez Robayo			linamar@unillanos.edu.co	petición	correo	Administración	escripo externo	
7	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	3	NO	David Santiago Álvarez Rincón			davids@unillanos.edu.co	petición	correo	Administración	escripo externo	
8	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	3	NO	Elisa Ochoa			elisa@unillanos.edu.co	petición	correo	Administración	escripo externo	
9	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	0	NO	Ángela Patricia Pineda de Olaya			angelap@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
10	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	6	NO	Diego Rivera			diego@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	
11	15/01/2022	Atención	Administración	15/01/2022	6	NO	José Carlos			joselcarlos@unillanos.edu.co	información	correo	Académico	escripo externo	



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 se recibieron y gestionaron un total de **2003 PQRSD**, distribuidas así: **302** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **515** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1186** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

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

Tipo de requerimiento	Tercer Trimestre 2024		Tercer Trimestre 2025	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1753	81,8	1571	78,4
Peticiones Simples	194	9,1	205	10,2
Quejas	22	1,0	10	0,5
Reclamos	13	0,6	3	0,1
Sugerencias	0	0,0	0	0,0
Denuncia	3	0,1	7	0,3
Invitación	49	2,3	65	3,2
Informativo	0	0,0	85	4,2
Sol. de Acceso a la Información	75	3,5	0	0,0
Tutela	0	0,0	15	0,7
Derechos de Petición	33	1,5	42	2,1
TOTAL	2142	100	2003	100,0

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

Para el periodo a analizar, se observa una disminución equivalente al 6,5% de las PQRSD recibidas en el mismo periodo de 2024. Aunque la mayoría de los requerimientos siguen siendo solicitudes de información (78,4%), se observa una ligera reducción en esta categoría tanto en número como en porcentaje respecto a 2024. Llama la atención el aumento en las peticiones simples (de 194 a 205) y en los derechos de petición (de 33 a 42), lo cual podría indicar una mayor participación o interés de la comunidad en ejercer sus derechos. En contraste, las quejas y reclamos disminuyeron notablemente, lo cual puede interpretarse como una mejora en los servicios o en la percepción de los mismos. En cuanto a las Solicitudes de Acceso a la Información, disminuyeron radicalmente, pues en 2024 se estaban clasificando solicitudes de información como solicitudes de acceso a la información, lo cual se corrigió. En general, la variación en los tipos de requerimientos refleja un entorno más activo y diverso en cuanto a la interacción de la comunidad con la universidad.



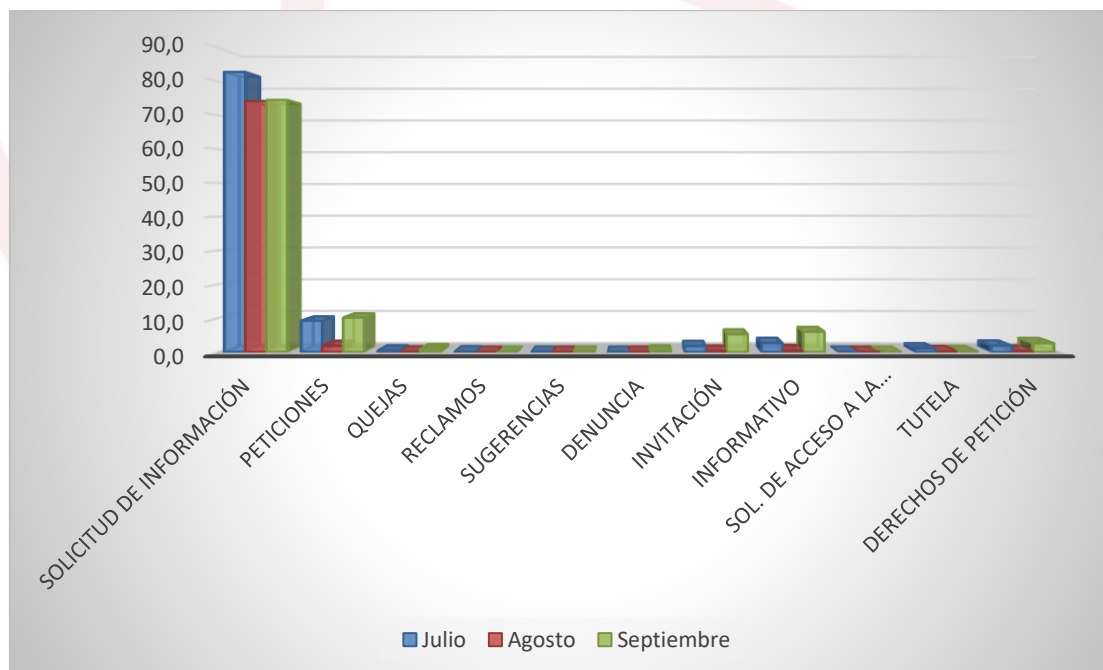
6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	796	82,8	380	74,2	395	74,5
Peticiones	89	9,3	62	1,8	54	10,2
Quejas	4	0,4	2	0,1	4	0,8
Reclamos	1	0,1	2	0,0	0	0,0
Sugerencias	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Denuncia	0	0,0	5	0,0	2	0,4
Invitación	17	1,8	20	0,3	28	5,3
Informativo	26	2,7	27	0,5	32	6,0
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tutela	10	1,0	4	0,2	1	0,2
Derechos de Petición	18	1,9	10	0,4	14	2,6
TOTAL	961	100,0	512	77,6	530	100,0

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



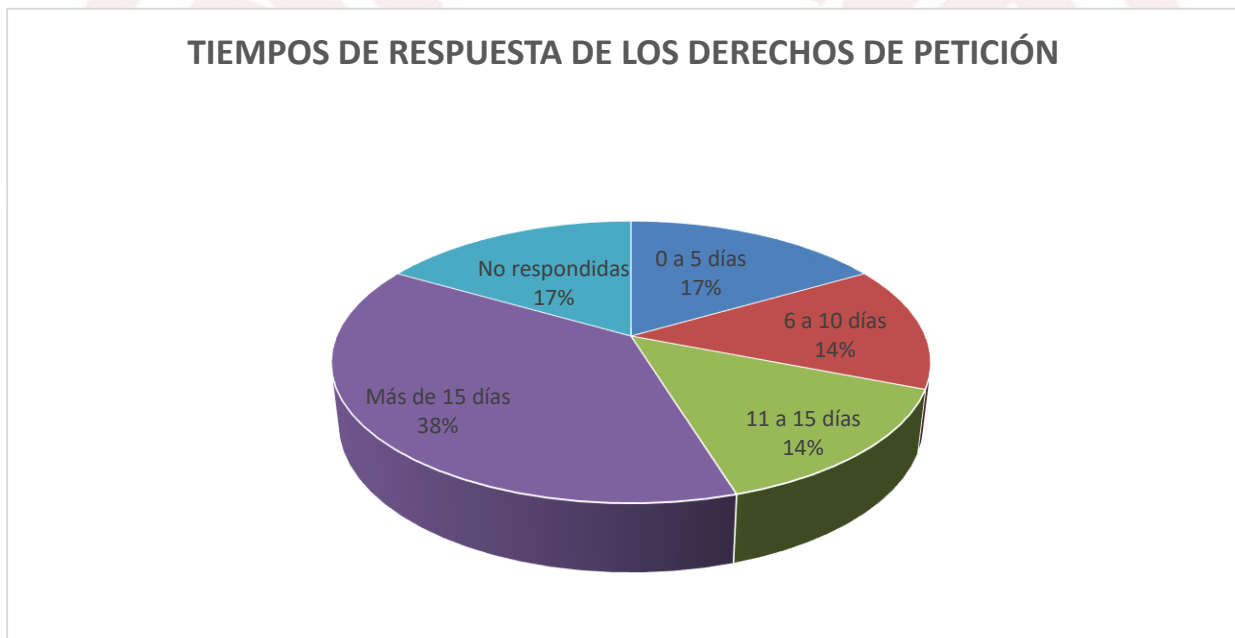
Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el tercer trimestre del año 2025 se evidencia se recibieron un total de **2003 PQRSD**, de las cuales un promedio del 78.6% de las PQRSD recibidas corresponden a un total de 1571 solicitudes de información, en su mayoría, un total de 830 fueron recepcionadas a través de la línea WhatsApp durante el trimestre analizado.

Igualmente, se evidencia un total de **302 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 **1186 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 **515 PQRSD**, a través de la Oficina de Correspondencia Ventanilla Única, de los cuales 42 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 tercer trimestre de 2025.



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica evidencia que el 45% de los Derechos de Petición recibidos durante el tercer trimestre de 2025 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, sin embargo, también se evidencia oportunidad de mejora en el cumplimiento de los plazos legales establecidos, ya que del total de solicitudes recibidas, el 38% fueron respondidas en un tiempo superior a 15 días, superando el límite legal habitual, lo que podría afectar la percepción de eficiencia institucional y el derecho fundamental a recibir respuesta oportuna; igualmente se evidencia que el 17% de los requerimientos no atendidos se recepcionaron después del 15 de septiembre de 2025, por ende, se encuentran en tiempo de respuesta a la fecha de elaboración de este informe. Desde cada punto de recepción de las P.Q.R.S.D., se hace el seguimiento respectivo a las dependencias para suministrar respuesta oportuna al peticionario.



Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2025, según el tipo de usuario.

Mes reportado	Clasificación de Usuarios																
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	Anonimo	Subtotal
Julio	199	165	134	8	36	2	4	3	1	384	5	10	6	1	3	0	961
Agosto	1	14	120	2	23	3	1	0	0	320	7	7	7	6	1	0	512
Septiembre	0	0	50	3	20	2	0	2	0	431	4	3	7	4	4	0	530
Subtotal	200	179	304	13	79	7	5	5	1	1135	16	20	20	11	8	0	2003
Total	2003																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

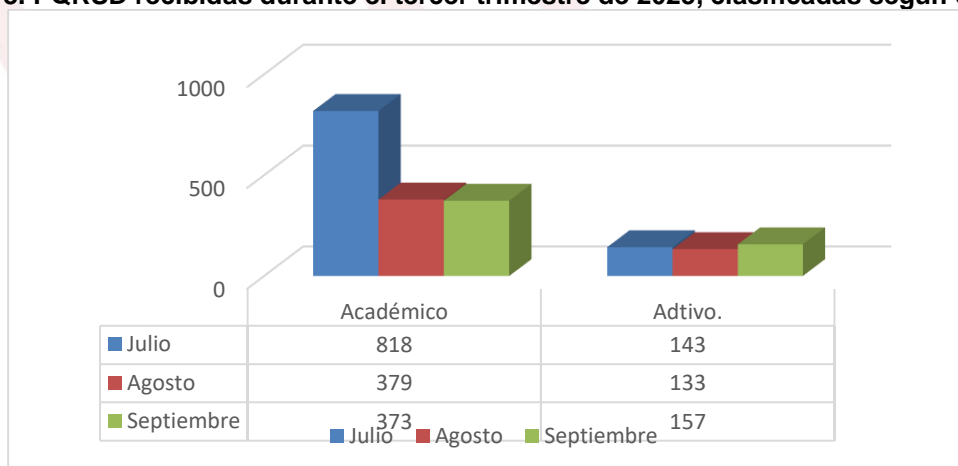
En el trimestre analizado se evidencia que de las **2003 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario, el 56,66% (1135) corresponden a usuarios externos, de los cuales 612 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

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

Mes Reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Adtivo.	Subtotal
Julio	818	143	961
Agosto	379	133	512
Septiembre	373	157	530
Subtotal	1570	433	2003
Total	2003		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2025, clasificadas según carácter



Durante el tercer trimestre de 2025, se registraron un total de 2003 PQRSD, distribuidas según su carácter en temas académicos y administrativos. Se evidencia una alta concentración de solicitudes de carácter académico, especialmente en el mes de julio, con 818 registros, lo que representa casi el 50% del total del trimestre. Esta cifra está relacionada con procesos de matrícula, inscripciones, solicitudes de asignación docente y trámites estudiantiles propios del inicio del segundo semestre académico. En agosto y septiembre, aunque la cantidad de solicitudes académicas disminuye, se mantiene una participación significativa con 379 y 373 casos, respectivamente. Por otro lado, los requerimientos de carácter administrativo se mantuvieron estables a lo largo del trimestre, con un ligero aumento en septiembre (157 casos frente a 133 en agosto).

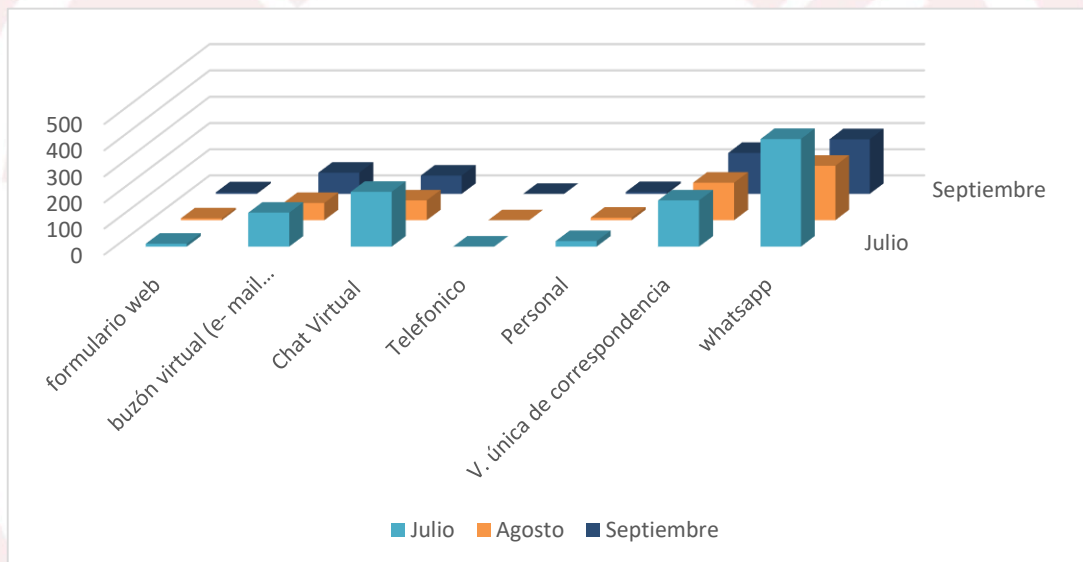


Tabla 5. Total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2025, según el canal utilizado.

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							Subtotal
	formulario web	buzón virtual (e- mail PQRSD)	Chat Virtual	Telefónico	Personal	V. única de correspondencia	WhatsApp	
Julio	11	130	210	0	21	177	412	961
Agosto	7	66	76	0	10	144	209	512
Septiembre	6	81	70	0	7	157	209	530
SubTotal	24	277	356	0	38	478	830	2003
Total	2003							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 4. Grafica de PQRSD recibidas durante el tercer 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.



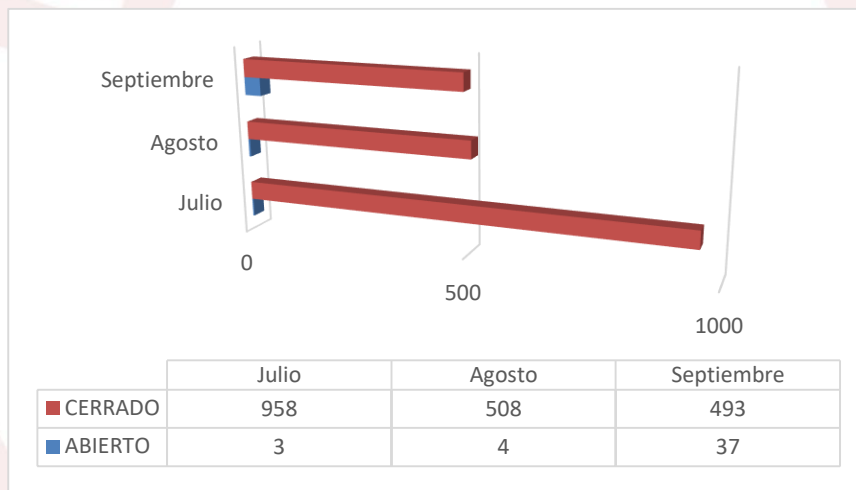
Para este periodo, se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se tramitaron 478 solicitudes, mientras que 277 corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se recibieron 830 solicitudes vía WhatsApp.

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Julio	3	958	961
Agosto	4	508	512
Septiembre	37	493	530
Subtotal	44	1959	2003
Total	2003		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

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



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencian **37 PQRSD** abiertas en el mes de septiembre dentro de tiempos de respuesta, de las cuales 36 corresponden a Ventanilla única de correspondencia Barcelona y 1 al PIAC de Barcelona. Desde cada punto de recepción de las P.Q.R.S.D., se hace el seguimiento respectivo a las dependencias para suministrar respuesta oportuna al peticionario.

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el tercer 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	
Julio	861	21	27	49	3	961
Agosto	443	16	6	43	4	512
Septiembre	458	15	10	10	37	530
Subtotal	1762	52	43	102	44	2003
Total	2003					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD



Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de **2.003 PQRSD**, de las cuales el 88 % (1.762) fueron respondidas en un tiempo óptimo de 0 a 5 días, lo cual evidencia un desempeño destacable en términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de la comunidad. Sin embargo, aún persisten casos con tiempos de respuesta más prolongados: 43 entre 11 y 15 días, y 102 superaron los 15 días, lo que representa el 5 % del total. Adicionalmente, 44 solicitudes aún no evidencian respuesta, lo que equivale al 2,2 %, y constituye un aspecto crítico que requiere seguimiento institucional. Desde cada punto de recepción de las P.Q.R.S.D., se hace el seguimiento respectivo a las dependencias para suministrar respuesta oportuna al peticionario y se reporta a la Oficina de Control Interno, para los fines pertinentes.

El mes de julio concentró el mayor volumen de PQRSD (961), lo cual coincide con los picos de solicitudes académicas identificados previamente, aunque también fue el mes con mejor desempeño en tiempos de respuesta. En conjunto, los resultados reflejan un proceso de atención mayoritariamente eficiente, pero con oportunidades de mejora en la trazabilidad y seguimiento de casos que exceden los plazos establecidos.

Tabla 8. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el tercer 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	119	106	Admisiones	43	42	Administración Sede Boqueomonte	2	2
Bienestar Universitario	1	0	Archivo	1	0	Admisiones	73	73
Centro de Idiomas	4	1	Bienestar Universitario	6	0	Bienestar Universitario	1	1
Esp. SST	1	1	Centro de Idiomas	1	1	Centro de Idiomas	1	1
Proyección Social	1	1	Esp. SST	1	1	Consejo Académico	1	0
Rectoría	1	1	Granja	1	0	Control Interno Disciplinario	1	0
Secretaría General	3	1	IDEAD	1	1	Facultad CHyE	1	0
Servicios Administrativos	1	1	Proyección Social	2	0	IDEAD	1	1
Sistemas	7	6	Secretaría General	2	1	Jurídica	1	0
Tesorería	4	1	Sistemas	14	14	Salud Ocupacional	1	0
TOTAL	142	119	TOTAL	73	61	Secretaría General	2	0
						Sistemas	2	0
						TOTAL	87	78

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD – PIAC Barcelona

Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer 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	467	467	Admisiones	178	178	Admisiones	181	181
Archivo	3	3	Archivo	8	8	Archivo	3	3
Ayudas Educativas	3	3	Bienestar Universitario	13	13	Contabilidad	1	1
Biblioteca	2	2	Centro de Idiomas	4	4	Bienestar Universitario	4	4
Bienestar Universitario	19	19	Proyección Social	3	3	Centro de Idiomas	7	7
Centro de Idiomas	8	8	Sistemas	11	11	Internacionalización	1	1
Proyección Social	5	5	Ayudas Educativas	5	5	IDEAD	2	2
Servicios Administrativos	5	5	Tesorería	5	5	Jurídica	2	2
Secretaría General	6	6	Secretaría General	3	3	Biblioteca	2	2
Sistemas	19	19	Administración San Antonio	1	1	Proyección Social	8	8
Tesorería	3	3	Contabilidad	2	2	Servicios Administrativos	1	1
Vicerrectoría Académica	4	4	Vicerrectoría de Recursos	2	2	Secretaría General	8	8
Vicerrectoría de Recursos	6	6	Centro Clínico Veterinario	2	2	Sistemas	6	6
Facultad CARN	9	9	Facultad CARN	4	4	Tesorería	8	8
Facultad CBel	3	3	Facultad CHyE	2	2	Vicerrectoría Académica	1	1
Facultad CHyE	5	5	Facultad CBel	4	4	Vicerrectoría de Recursos	2	2
Facultad C.Salud	3	3	Facultad C.Económicas	3	3	Facultad CARN	7	7
Facultad C.Económicas	11	11	Facultad C.Salud	3	3	Facultad CBel	2	2
Centro Clínico Veterinario	1	1	Laboratorio de Suelos	2	2	Facultad CHyE	4	4
Coordinación de Posgrados	1	1	Contaduría Pública	2	2	Facultad C.Salud	4	4
Laboratorio de Suelos	1	1	Matemáticas y Física	1	1	Facultad C.Económicas	4	4
Salud Ocupacional	1	1	Biología	1	1	Centro Clínico Veterinario	1	1
Matemáticas y Física	1	1	Admón. de Empresas	4	4	Coordinación de Laboratorios	1	1
Contaduría Pública	6	6	Ing. Agronómica	2	2	Laboratorio de Suelos	1	1
Mercadeo	2	2	Ing. de Procesos	1	1	Ing. Agronómica	2	2
Biología	1	1	Ing. Sistemas	1	1	Admón. de Empresas	3	3
Admón. de Empresas	2	2	Tecnología en Regencia de Farmacia	1	1	Enfermería	1	1
MVZ	2	2	Fisioterapia	1	1	Lic. Español e Inglés	1	1
Ing. Forestal	2	2	Ing. Agroindustrial	2	2	Mercadeo	1	1
Ing. Ambiental	1	1	Economía	1	1	Contaduría Pública	1	1
Ing. Agroindustrial	2	2	Esp. Gestión de Proyectos	1	1	Educación Infantil	1	1
Tecnología en Regencia de Farmacia	2	2	Esp. Instrumentación y Control	1	1	Esp. Gestión de Proyectos	1	1
Esp. Gestión de Proyectos	1	1	Esp. Admón. En Salud	1	1	Esp. SST	2	2
Esp. SST	3	3	Esp. Salud Familiar	1	1	Esp. Gestión Ambiental	1	1
Esp. Admón. Negocios	2	2	Esp. Gerencia en Gestión humana	2	2	M. Producción Tropical Sostenible	1	1
Esp. Salud Familiar	1	1	Esp. Finanzas	1	1	M. Gestión Ambiental S.	1	1
Esp. Gestión Ambiental	4	4	Esp. SST	1	1	M. Educación	3	3
Esp. Finanzas	1	1	Esp. Epidemiología	1	1	M. Adm. Negocios	1	1
M. Educación	1	1	M. Acuicultura	2	2	Doctorado Ciencias Agrarias	1	1
M. SST	1	1	M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1	1	TOTAL	0	279
M. Salud Familiar y comunitaria	1	1	Doctorado Ciencias Agrarias	1	1			
M. Epidemiología	1	1	TOTAL	285				
TOTAL	0	622						

Fuente: Matriz de registro de incidencias – PIAC San Antonio



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 85,4% 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 tercer trimestre de 2025. Durante el período reportado se recibieron 10 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.

- *Queja relacionada con el estado del pago correspondiente a la beca del programa Doctorado Bicentenario.*
- *Queja relacionada con la solicitud de reintegro de la estudiante XXXXX a B1-2 en el centro de idiomas, se solicita pretensión: 1. Que respeten las fechas del cronograma o las informadas al público. 2. Que el proceso de reintegro se pueda hacer virtualmente como la matrícula o por teléfono y que no implique presencialmente los días del acudiente.*
- *Queja relacionada con el trato hacia los animales ubicados en los potreros de la ruta de Posgrados hacia la Torre Administrativa de la sede Barcelona, se encontraban unos trabajadores jóvenes, al parecer, tratando de separar a un toro de las vacas y becerros. Uno de los trabajadores con un palo (parecía de escoba), golpeó en la cabeza, sobre el ojo izquierdo al toro. personas, sino también hacia los animales que están bajo el cuidado de la Universidad. Por esta razón, presento esta denuncia/queja, para que se haga un llamado de atención y corregir este tipo de acciones hacia los animales.*
- *Queja relacionada con la entrega del diploma de grado por ventanilla, en la oficina de la Secretaría General, dado que en el diploma no aparecía la mención MERITORIA, lo cual fue avalado por las instancias que corresponden.*

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- *Queja y solicitud de investigación disciplinaria y administrativa para destitución de funcionarios o sanción disciplinaria por incumplimiento reiterativo al artículo 23 de la CP y la Ley 1755 de 2025*
- *Queja por dificultades en el acceso al almuerzo estudiantil y sobrecarga académica, el sistema presenta bloqueos que impiden realizar la solicitud.*

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 Solicitudes 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
Total de solicitudes recibidas	0						

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 tercer trimestre de 2025 no se evidencian solicitudes de acceso a la información.

8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025 se recibieron un total de **127** respuestas de encuestas.

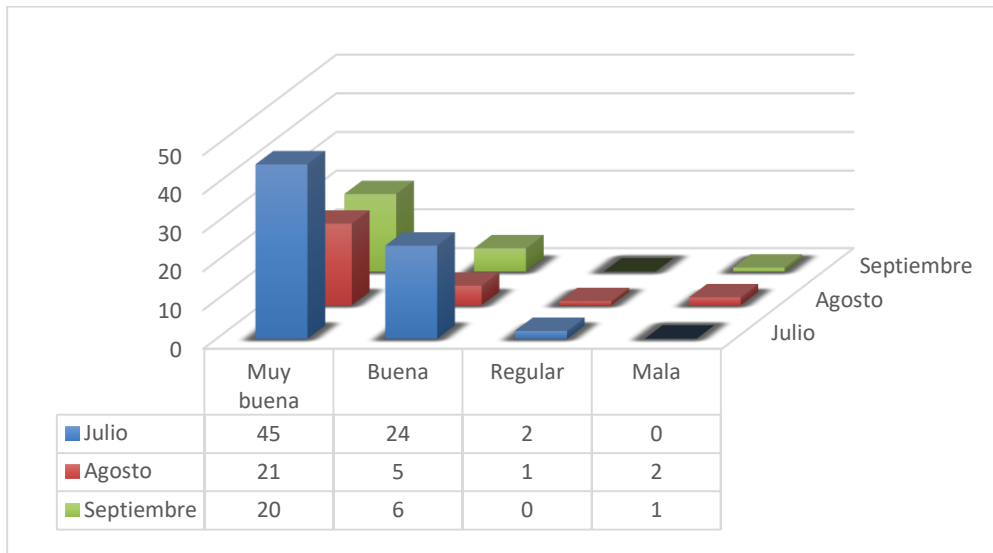
Las encuestas no discriminan o referencian el punto de atención que se evalúa, ya que son remitidas adjuntas o enlazadas a las respuestas emitidas desde los puntos de información y atención al ciudadano a las solicitudes de información atendidas.

Para el periodo analizado se evidencia que de las 127 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	Contratista	Subtotal
Julio	31	35	2	1	2	71
Agosto	12	16	1	0	0	29
Septiembre	16	7	4	0	0	27
SubTotal	59	58	7	1	2	127
Total	127					

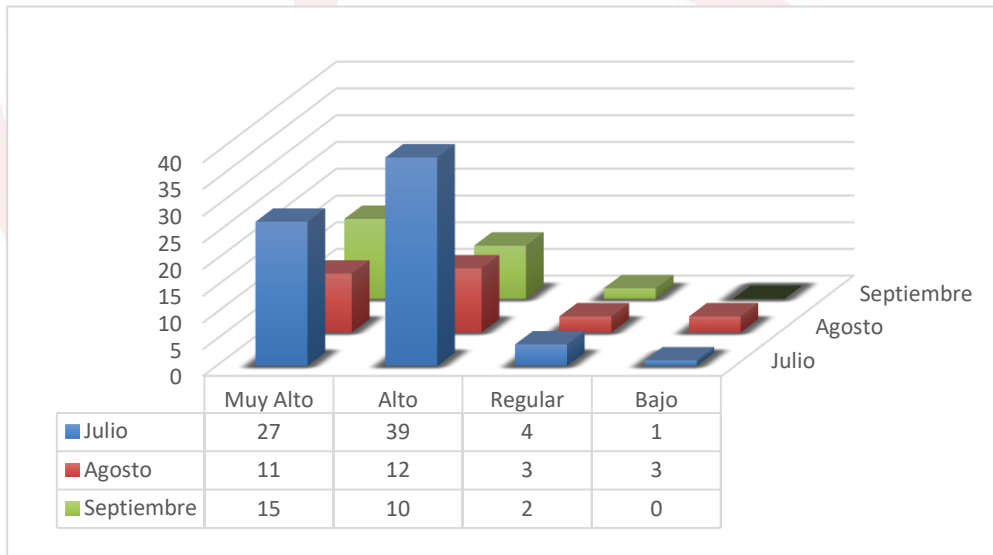
Gráfica 6. ¿Cómo califica su experiencia general con nuestra atención?



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción teniendo en cuenta que el 67.7% indica que la atención es muy buena. No obstante, en agosto y septiembre se presenta una disminución de las valoraciones muy positivas y la aparición de calificaciones negativas en “mala”. Aunque los niveles de insatisfacción siguen siendo bajos, la tendencia refleja un descenso en la percepción favorable del servicio, lo que demanda acciones de mejora para recuperar los estándares de calidad alcanzados en el mes de julio.

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

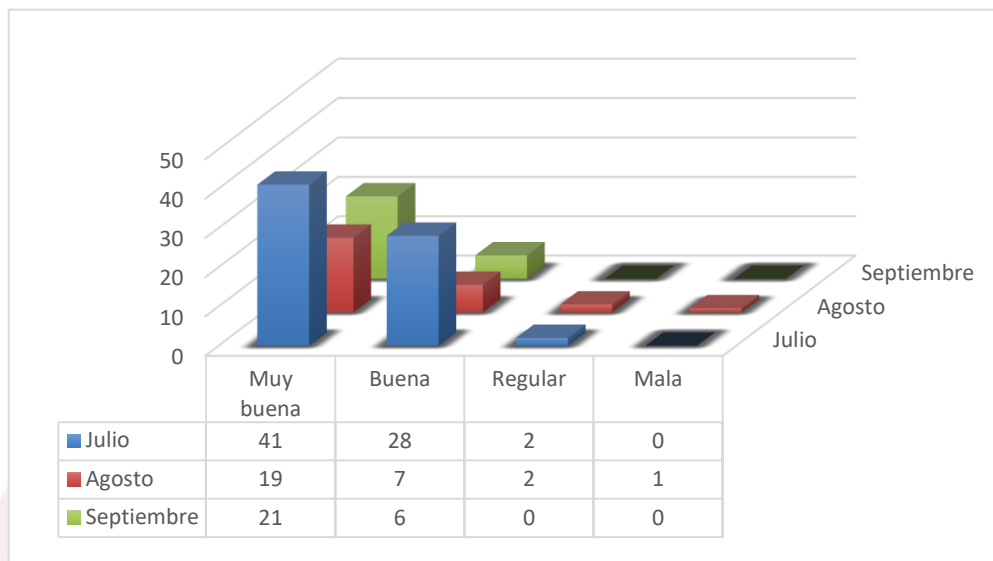


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 127 encuestas contestadas por los usuarios, el 48% considera alto el grado de la información suministrada, mientras que el 41,7% considera que el grado de la información suministrada por los diferentes puntos de atención es muy alto.



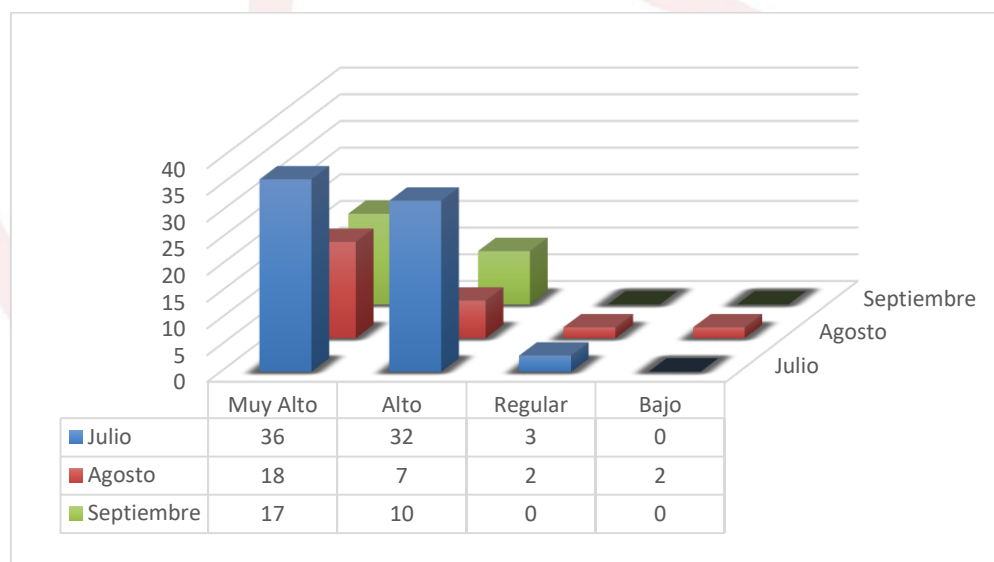
Gráfica 8. ¿Cómo califica usted la atención recibida?



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 127 encuestas contestadas por los usuarios el 63,3% consideran de “muy buena” y “buena”, reflejando altos niveles de satisfacción. No obstante, en agosto se presenta una disminución considerable de las valoraciones positivas y la aparición de respuestas negativas, aunque en septiembre se evidencia una ligera recuperación al desaparecer las calificaciones “regular” y “mala”.

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

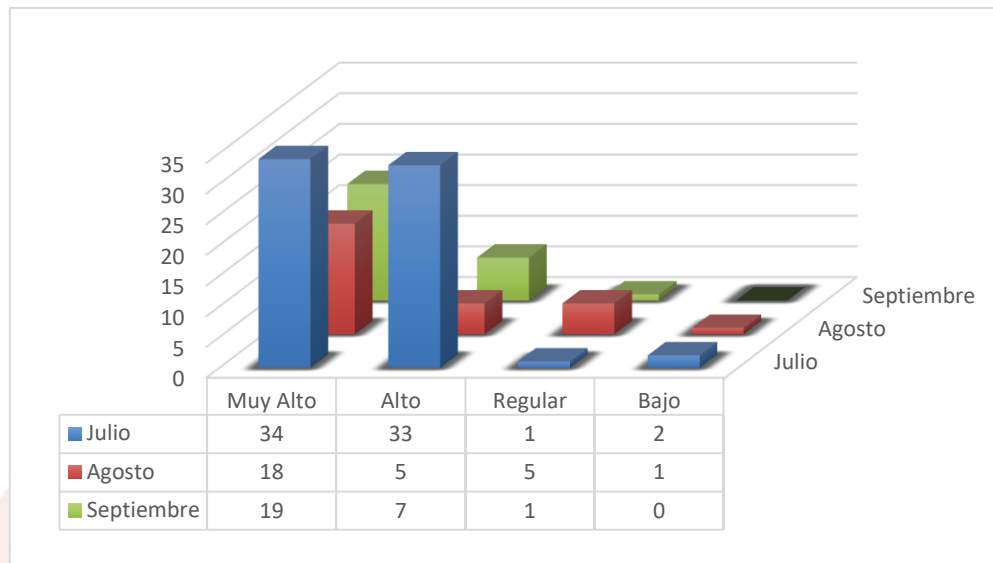


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

De las 127 encuestas aplicadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió cuenta con un nivel de conocimiento suficiente para brindar información clara y oportuna. El 56% calificó este aspecto entre “muy alto” y “alto”, lo que refleja confianza en la preparación del personal. Solo un 1,5% lo evaluó como “bajo”, porcentaje mínimo que muestra que los casos de insatisfacción son poco representativos. Si bien en julio se registraron los valores más altos de percepción positiva (36 en “muy alto” y 32 en “alto”), en agosto y septiembre se observa una disminución en las calificaciones más favorables.



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



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas

De las **127** encuestas analizadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió comprendió adecuadamente sus necesidades de información. El **55,9%** calificó este aspecto entre “muy alto” y “alto”, lo que refleja un buen nivel de empatía y entendimiento por parte del personal. Solo un 2,36% consideró que la comprensión fue baja, mientras que el porcentaje de respuestas en “regular” fue mínimo. Los resultados de julio evidencian los niveles más altos de satisfacción, aunque en agosto y septiembre se observa una disminución de las valoraciones más positivas y un ligero aumento de respuestas intermedias. En general, los datos muestran que el servicio mantiene una percepción favorable, pero es necesario reforzar las habilidades de escucha y comunicación para garantizar que la comprensión de las necesidades de los usuarios se sostenga en niveles óptimos durante todo el periodo.

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

Dentro de las sugerencias destacadas se evidencia:

- *El formulario de preinscripción para los programas de postgrado deja campo para colocar dpto. de residencia y ciudad para personas extranjeras, debido a que no podemos seleccionar y, por tanto, imposibilita llenar el formulario de registro.*
- *Brindar la información pertinente.*
- *Que se presenten y tengas más disponibilidad.*
- *Se demoraron 1 hora en responder el chat, Nunca hablé sincrónicamente con alguien.*
- *Que mejoren la página por favor*

9. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre las fechas de inscripción y valores del proceso.
- Solicitudes de información sobre programas de pregrado y posgrados, requisitos de inscripción y valores.



10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

- Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, se han socializado los canales de atención al ciudadano a toda la comunidad, a través del boletín interno.
- A través del boletín interno se han emitido diversas piezas publicitarias, motivando al personal para mejorar la atención al usuario, los tiempos de respuesta y la organización de los archivos.
- En la Ventanilla Única, se envía la encuesta, al momento en que el peticionario interpone una P.Q.R.S.D; igualmente en el PIAC Barcelona y PIAC San Antonio, al momento de enviar una respuesta se está enviando la encuesta de forma inmediata al peticionario, para evaluar la percepción por la atención prestada.
- Se ha continuado haciendo 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, tratar temáticas de atención al ciudadano, atención a PQRSD y manejo de correspondencia.
- Se está gestionando con la División de Servicios Administrativos la realización de capacitaciones en temas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Para este periodo se consolidó el Diagnóstico Integral de Archivos, como documento inicial para conocer el estado actual del Proceso de Gestión Documental, y proyectar el montaje de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo, que permita a la institución dar cumpliendo a la normatividad vigente y mejorar en términos de eficiencia y eficacia en pro de la calidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano en la Universidad de los Llanos.

12. CONCLUSIONES

- Se evidencia una alta concentración de solicitudes de carácter académico, especialmente en el mes de julio, con 818 registros, lo que representa casi el 50 % del total del trimestre. Esta cifra está relacionada con procesos de matrícula, inscripciones, solicitudes de asignación docente y trámites estudiantiles propios del inicio del segundo semestre académico
- Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 2.003 PQRSD, de las cuales el 88 % (1.762) fueron respondidas en un tiempo óptimo de 0 a 5 días, lo cual evidencia un desempeño destacable en términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de la comunidad.
- La Universidad de los Llanos, a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones seguirá trabajando en la divulgación de los Canales de Atención al Ciudadano y el fomento de la cultura de atención al ciudadano y respuesta oportuna.

LUZ SAIDA ARIAS MENA
Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

Apoyó: Camilo Alejandro Hurtado Botero, ,CPS PIAC Barcelona