



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

**Cuarto Trimestre de 2025.**



**Oficina de Archivo  
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano  
Villavicencio, Enero de 2026**



## 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 octubre y el 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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 cuarto 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.

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 tramites, 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 204, 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.



#### 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 – 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	Estado	Prioridad	Descripción	Abierto el día	Atendido	Responsable	Fecha de inicio	Cantidad de días	Incidencia SI/NO/FECH	Nombre del Peticionario	Identificación	Teléfono	E-mail	Tipo de solicitud	Forma de Presentación	Carácter de la Petición	Clasificación Usuario	OBSER
1	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	05/01/2022	Atendido	Administrador	19/01/2022	14	NO	Paola Patricia Gonzalez Pineda			paola.pineda@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
2	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	04/01/2022	Atendido	Facultad G. Salud	17/01/2022	13	NO	Osner Julian Toranzo Robayo			osner.jtoranzo@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
3	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	04/01/2022	Atendido	Administrador	20/01/2022	12	NO	Camila Balboa			camila.balboa@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
4	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	19/01/2022	Atendido	Administrador	20/01/2022	9	NO	Stefania Claudia Mantecón		913991919	stefania.mantecón@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
5	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Tutoría	17/01/2022	3	NO	Joselito Berrío			joselito.berrío@unillagos.cl	petición	email	Administrativo	usuario externo	
6	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Tutoría	17/01/2022	3	NO	Lina María Pineda Robayo			linamaria.pineda@unillagos.cl	petición	email	Administrativo	usuario externo	
7	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Tutoría	17/01/2022	3	NO	Daniel Santiago Reyes Rosero			daniel.santiago@unillagos.cl	petición	email	Administrativo	usuario externo	
8	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Tutoría	17/01/2022	3	NO	Elián Ochoa			elianochoa@unillagos.cl	petición	email	Administrativo	usuario externo	
9	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	PIAO	Administrador	24/01/2022	3	NO	Ángela Victoria Muñoz Domínguez			angelavictoria.munoz@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
10	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Administrador	20/01/2022	6	NO	Diana Milla			diana.milla@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	
11	NIA	Pendiente	Es una solicitud de información sobre el proceso de admisión para el primer semestre del presente año en la carrera de Ingeniería de Sistemas de Información en el Puntos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC.	16/01/2022	Atendido	Administrador	20/01/2022	6	NO	Josafael Erwin			josafael.erwin@unillagos.cl	información	email	Académico	usuario externo	



## 6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE OCTUBRE Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2025.

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 se recibieron y gestionaron un total de **2216 PQRSD**, distribuidas así: **387** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **471** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1358** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

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

Tipo de requerimiento	Cuarto Trimestre 2024		Cuarto Trimestre 2025	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1946	85,5	1808	81,6
Peticiones Simples	172	7,6	160	7,2
Quejas	19	0,8	20	0,9
Reclamos	8	0,4	2	0,1
Sugerencias	1	0,0	0	0,0
Denuncia	5	0,2	4	0,2
Invitación	37	1,6	33	1,5
Informativo	0	0,0	91	4,1
Sol. de Acceso a la Información	49	2,2	17	0,8
Tutela	0	0,0	17	0,8
Derechos de Petición	39	1,7	64	2,9
<b>TOTAL</b>	<b>2276</b>	<b>100</b>	<b>2216</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 una disminución equivalente al 2,7% de las PQRSD recibidas en el mismo periodo de 2024. Aunque la mayoría de los requerimientos continúan siendo solicitudes de información (81,6%), se observa una ligera reducción en esta categoría, tanto en número como en porcentaje, respecto a 2024. El cuadro muestra un descenso global en la cantidad de solicitudes recibidas, acompañado del aumento del tipo de requerimientos que no se observaron en el mismo periodo del año anterior, como son Tutela e Informativo. Esto puede ser una señal positiva de eficiencia en la atención básica, pero también una alerta sobre el crecimiento de solicitudes más sensibles.

Requerimientos recibidos.

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

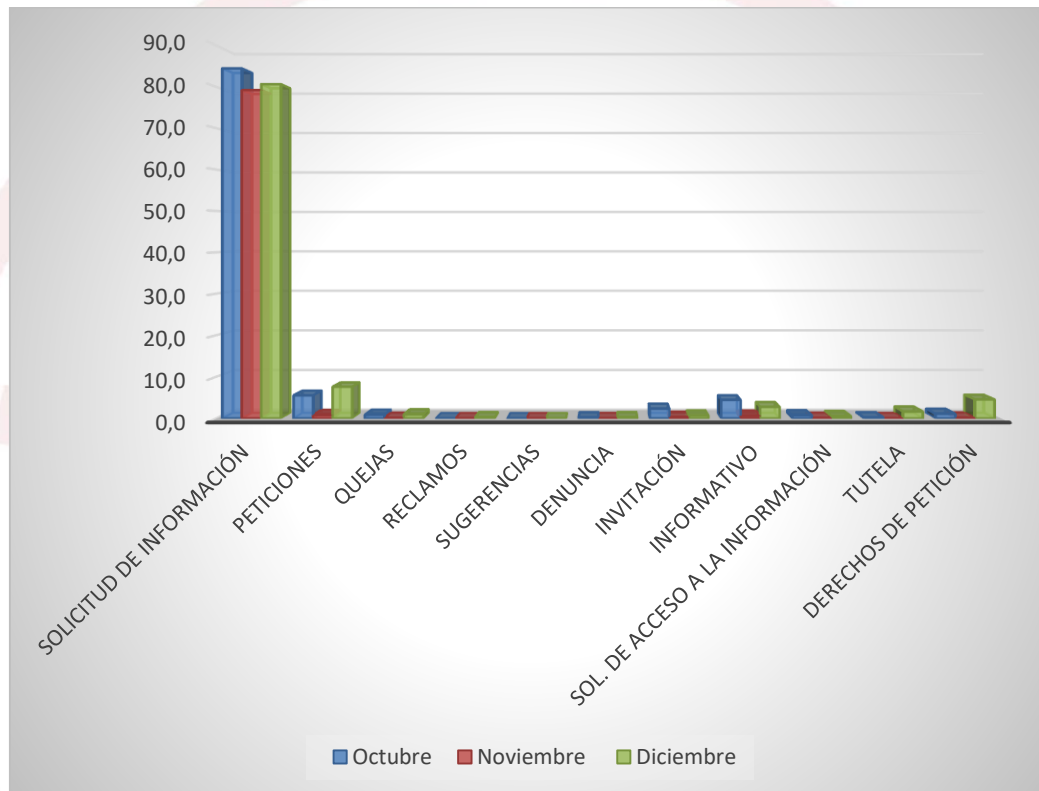
Tipo de requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	684	84,4	541	79,2	583	80,6
Peticiones	45	5,6	60	0,8	55	7,6
Quejas	7	0,9	6	0,1	7	1,0
Reclamos	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Sugerencias	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Denuncia	2	0,2	0	0,0	2	0,3
Invitación	19	2,3	9	0,3	5	0,7
Informativo	36	4,4	35	0,7	20	2,8



<b>Sol. de Acceso a la Información</b>	6	0,7	7	0,1	4	0,6
<b>Tutela</b>	2	0,2	3	0,0	12	1,7
<b>Derechos de Petición</b>	9	1,1	22	0,2	33	4,6
<b>TOTAL</b>	<b>810</b>	<b>100,0</b>	<b>683</b>	<b>81,5</b>	<b>723</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia.

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia.

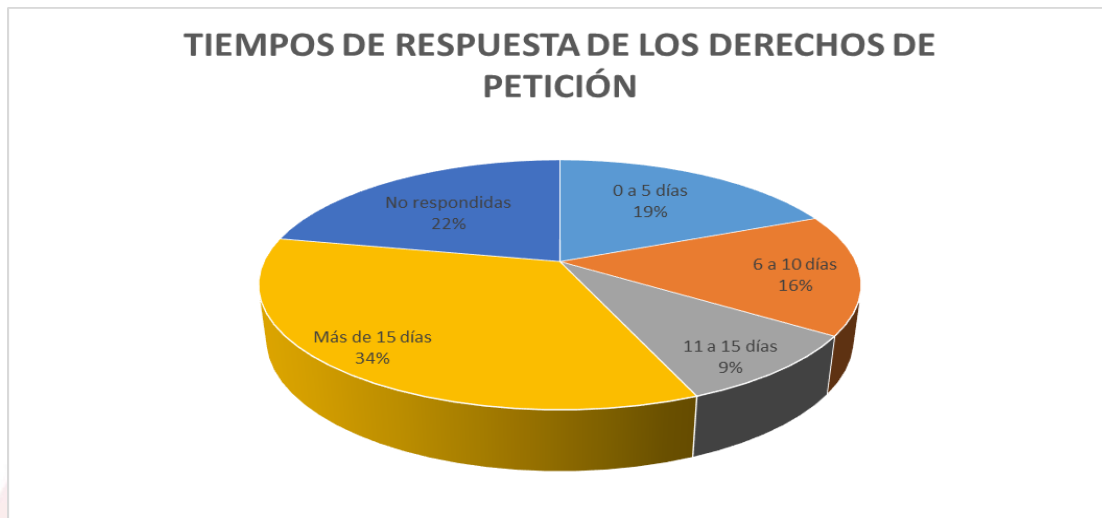
En el cuarto trimestre del año 2025 se evidencia que se recibió un total de 2216 PQRSD, de las cuales un promedio del 81.6% de las PQRSD recibidas corresponden a un total de 1808 solicitudes de información; en su mayoría, un total de 982 fueron recepcionadas a través de la línea de WhatsApp durante el trimestre analizado.

Igualmente, se evidencia un total de **387 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 **1358 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 **471 PQRSD**, a través de la Oficina de Correspondencia Ventanilla Única, de los cuales 64 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 cuarto trimestre de 2025.**



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

**Nota:** La gráfica evidencia que el 44% de los Derechos de Petición recibidos durante el cuarto trimestre de 2025 fueron respondidos dentro de los términos de Ley.

**Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el cuarto 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
Octubre	105	0	38	9	27	4	1	1	0	608	3	3	4	5	1	1	810
Noviembre	133	9	47	0	23	5	1	4	0	431	2	4	5	8	11	0	683
Diciembre	228	52	65	6	32	4	2	2	1	288	5	12	4	1	21	0	723
Subtotal	466	61	150	15	82	13	4	7	1	1327	10	19	13	14	33	1	2216
<b>Total</b>	<b>2216</b>																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el trimestre analizado se evidencia que de las **2216 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario, el 60% (1327) corresponden a usuarios externos, de los cuales 982 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

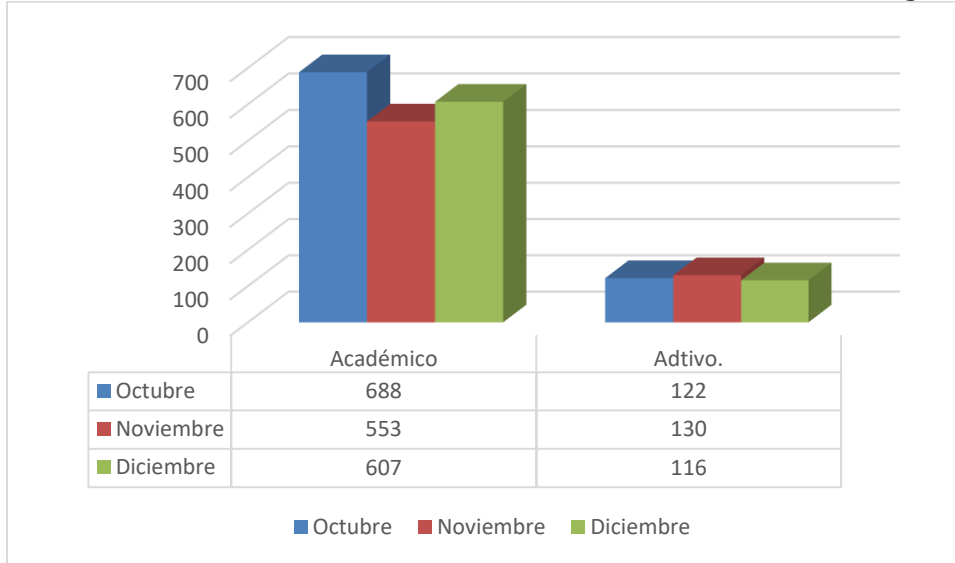
**Tabla 4. Total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, clasificadas según carácter de la petición**

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Adtivo.	Subtotal
Octubre	688	122	810
Noviembre	553	130	683
Diciembre	607	116	723
Subtotal	1848	368	2216
<b>Total</b>	<b>2216</b>		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



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



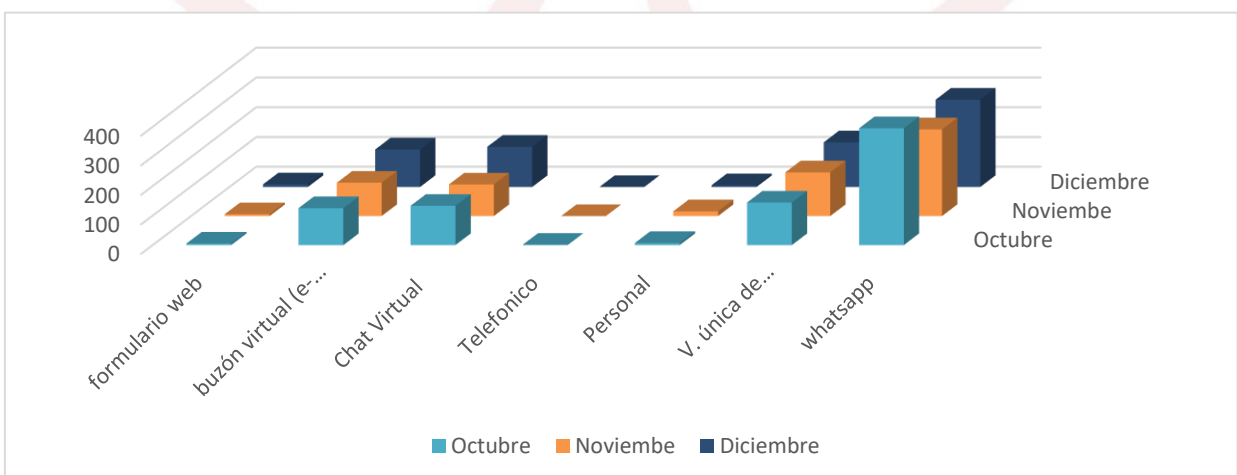
Durante el cuarto trimestre de 2025, se registró un total de 2216 PQRSD, distribuidas según su carácter en temas académicos y administrativos. Se evidencia una alta concentración de solicitudes de carácter académico, con 1848 solicitudes.

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

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Chat Virtual	Telefónico	Personal	V. única de correspondencia	WhatsApp	Subtotal
<b>Octubre</b>	5	125	133	1	7	144	395	810
<b>Noviembre</b>	6	113	107	0	16	148	293	683
<b>Diciembre</b>	9	127	136	0	6	151	294	723
<b>SubTotal</b>	<b>20</b>	<b>365</b>	<b>376</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>443</b>	<b>982</b>	<b>2216</b>
<b>Total</b>	<b>2216</b>							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia.

**Gráfica 4. Gráfica de PQRSD recibidas durante el cuarto 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 están centralizados la atención y el 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 están centralizados la atención y el trámite de las PQRSD que se reciben a través del chat institucional y de la línea de WhatsApp; además, se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y la atención de usuarios de manera personal.

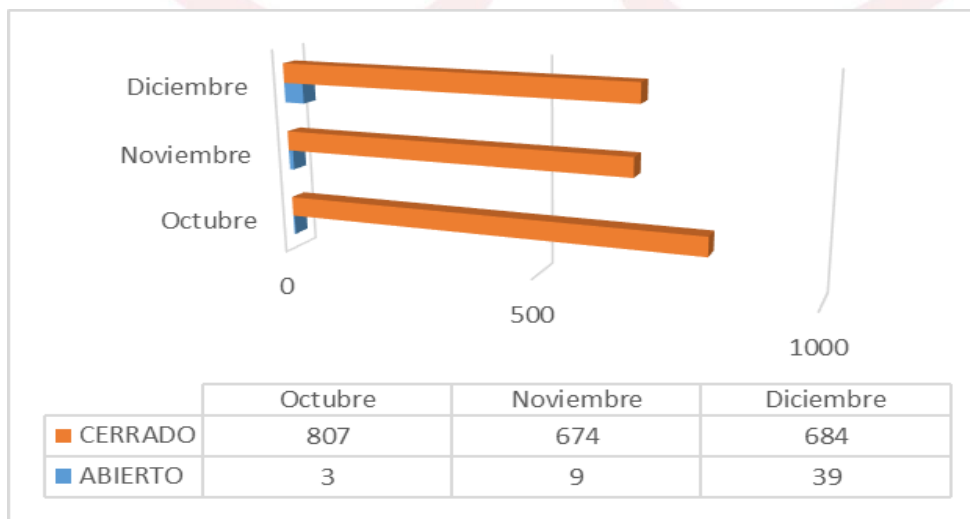
Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se tramitaron **471** solicitudes, mientras que **365** corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se recibieron **982** solicitudes vía WhatsApp.

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Octubre	3	807	810
Noviembre	9	674	683
Diciembre	39	684	723
Subtotal	51	2165	2216
Total	2216		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

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





**Nota.** A la fecha de realización del informe se evidencian **39 PQRSD** abiertas en el mes de diciembre fuera de tiempos de respuesta, de las cuales 38 corresponden a Ventanilla única de correspondencia Barcelona y 1 al PIAC de Barcelona.

**Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el cuarto 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	
<b>Octubre</b>	766	7	7	29	1	810
<b>Noviembre</b>	603	21	13	37	9	683
<b>Diciembre</b>	611	22	12	39	39	723
<b>Subtotal</b>	<b>1980</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>105</b>	<b>49</b>	<b>2216</b>
<b>Total</b>	<b>2216</b>					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibió un total de 2216 PQRSD, de las cuales el 89 % (1980) 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: 105 superaron los 15 días, lo que representa el 4,7 % del total. Adicionalmente, 49 solicitudes aún no evidencian respuesta, lo que equivale al 2,2 %, y constituye un aspecto crítico que requiere seguimiento institucional, cabe mencionar que la Universidad de los Llanos inició el periodo de vacaciones colectivas a partir del 22 de diciembre hasta el 14 de enero de 2026, por tanto se evidencia aumento en la cantidad de peticiones contestadas fuera de tiempo.

**Tabla 8. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el cuarto trimestre de 2025, según la dependencia dueña del trámite o proceso.**

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	99	99	Admisiones	96	95	Admisiones	117	108
Bienestar Universitario	4	0	Centro Clínico Veterinario	1	0	Centro de Idiomas	1	1
Centro de Idiomas	2	1	Centro de Idiomas	2	2	Enfermería	6	0
Consejo Académico	1	1	Facultad CARV	1	0	Ing. de Procesos	1	0
Educación Física y Deporte.	2	0	Jurídica	1	1	Jurídica	1	0
Secretaría General	1	1	Secretaría General	4	0	Servicios Administrativos	2	0
Sistemas	21	20	Sistemas	13	13	Sistemas	7	7
Vicerrectoría de Recursos	1	0	Vicerrectoría Académica	1	0	Vicerrectoría Académica	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>122</b>	Vicerrectoría de Recursos	1	0	<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>116</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>111</b>			



**Tabla 9. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el cuarto 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		435	Admisiones		323	Admisiones		350
Administración Sede Boquemonte		1	Administración San Antonio		1	Archivo		6
Archivo		2	Archivo		4	Bienestar Universitario		1
Ayudas Educativas		2	Ayudas Educativas		1	Centro de Idiomas		7
Bienestar Universitario		5	Bienestar Universitario		5	Proyección Social		4
Centro de Idiomas		4	Centro de Idiomas		7	Secretaría General		7
Comunicaciones		1	Jurídica		1	Sistemas		15
IDEAD		2	Proyección Social		1	Vicerrectoría Académica		7
Proyección Social		8	Secretaría General		5	Vicerrectoría de Recursos		1
Servicios Administrativos		4	Sistemas		7	Facultad CARN		3
Secretaría General		6	Vicerrectoría Académica		6	Facultad CBel		4
Sistemas		11	Vicerrectoría de Recursos		1	Facultad CHyE		4
Tesorería		1	Facultad CARN		7	Facultad C.Económicas		1
Vicerrectoría Académica		1	Facultad CBel		1	Biología		1
Vicerrectoría de Recursos		1	Facultad CHyE		6	Ing. Ambiental		2
Facultad CARN		7	Facultad C.Económicas		8	Admón. de Empresas		2
Facultad CBel		4	Coordinación de Posgrados		1	Educación Infantil		1
Facultad CHyE		1	Laboratorio de Suelos		1	Contaduría Pública		1
Facultad C. Salud		6	Admón. de Empresas		2	Ing. Electrónica		1
Facultad C.Económicas		6	Economía		1	Ing. Agronómica		1
Centro Clínico Veterinario		3	Enfermería		1	Lic. Español e Inglés		1
Lab. Nutrición Animal		1	MVZ		1	Tesorería		3
Coordinación de Laboratorios		1	Ing. Forestal		1	Centro Clínico Veterinario		1
Coordinación de Posgrados		4	Esp. SST		2	Esp. Gerencia en Gestión humana		3
Economía		1	Esp. Admón. En Salud		1	Esp. Admón. En Salud		2
Enfermería		1	Esp. Gestión de Proyectos		2	M. Educación		1
Contaduría Pública		1	Esp. Instrumentación y Control		1	Doctorado Ciencias Agrarias		1
Esp. SST		3	M. Educación		2	<b>TOTAL</b>		<b>430</b>
Esp. Salud Familiar		1	<b>TOTAL</b>		<b>400</b>			
Esp. Gestión de la Calidad		2						
Esp. Gerencia en Gestión humana		1						
M. Educación		1						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>528</b>						

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 77,1% 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.

**6.1 Quejas presentadas durante el cuarto trimestre de 2025.** Durante el período reportado se recibieron 20 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.

- En la universidad se encuentran letreros que dicen "este espacio es libre de humo" pero esos letreros no se respetan; dentro de la universidad en muchos espacios como lo son: salones de clases, incluso la biblioteca, zonas del comedor, todas las zonas verdes, por toda la universidad se observan a los estudiantes de distintas edades fumando cigarrillos eléctricos y de los comunes, también cigarros de sustancias alucinógenas porque desprenden olores diferentes al cigarrillo como lo son marihuana(conozco el olor porque en el barrio que vivo hay personas que consumen eso); el colmo es que dentro de la universidad hay una cooperativa que le dicen la "chaza" ahí venden los cigarrillos sin ningún problema. Se evidencia el poco control a este problema porque no solo se perjudican la salud de los consumidores activos sino la salud de las personas que no consumimos esas sustancias, se ha normalizado este problema porque los estudiantes consumen en los salones estando en clases con los profesores, por donde uno mire hay estudiantes consumiendo cigarrillos en su mayoría eléctricos, incluso en la biblioteca he visto el consumo de cigarrillo eléctrico, puede que lo consuman a escondidas de las personas que están teniendo control de la biblioteca, pero se evidencia el poco control de la situación o ignorancia del mismo, desde los primeros días que ingrese a la universidad me sorprendió la situación porque existen letreros de que "son espacios libre de humo" pero no se respetan.*



**Pretensión:** Pido que hagan un control de la situación. - se prohíbe el consumo dentro de los salones. - No se permita el consumo en el comedor -Prohíban la venta de esas sustancias dentro de la institución - Que en la biblioteca hagan un control del consumo de los cigarrillos eléctricos porque son los que he visto que consumen dentro de esta. - hagan campañas de concientización de los daños del consumo de estas sustancias.

- Mi queja se basa en la forma como XX profesional Médico Veterinario encargada de la clínica XX, trata a los estudiantes de clínica, hoy se mostró grosera con ellos delante de propietarios y otras personas que estaban en clínica, parece una falta de respeto y abuso de autoridad, de esta manera prefiero llevar mi mascota a otra parte donde lo atienda personal profesional agradable.

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

- envían queja por datos incorrectos insistir y resaltar la necesidad de ejercer un trato digno a los estudiantes como parte de la comunidad educativa, debido a que la ausencia de respuestas
- Remisión por competencia – PQRDS N° 63427523902 sobre salida académica: estudiantes de Medicina Veterinaria solicitan información sobre las actuaciones adelantadas por esa institución frente a los reclamos de padres de familia y estudiantes.
- Reporte y solicitud de medidas por consumo de sustancias y uso de vape/cigarrillo en zonas universitarias

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	7	3	1	5	1	0	0
<b>Total de solicitudes recibidas</b>	<b>17</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 cuarto trimestre de 2025 se evidencian 17 solicitudes de acceso a la información.



## 8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025 se recibieron un total de **142** respuestas de encuestas.

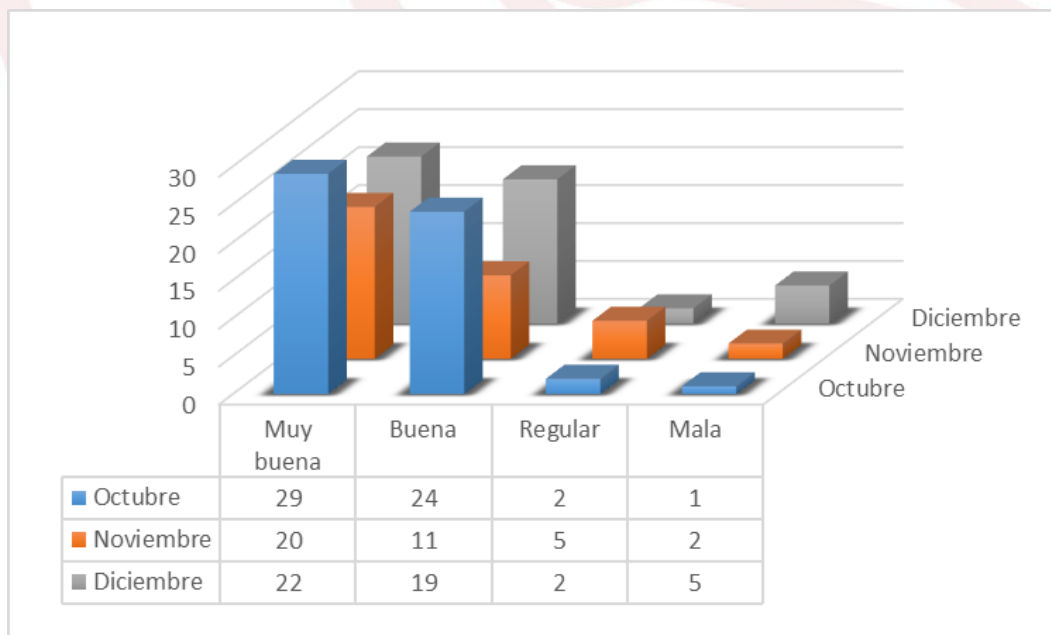
Las encuestas no discriminan ni referencian el punto de atención que se evalúa, ya que son remitidas adjuntas o enlazadas a las respuestas emitidas desde los puntos de información y atención al ciudadano a las solicitudes de información atendidas.

Para el periodo analizado se evidencia que de las 142 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				Subtotal
	Usuario Externo	Docente	Egresado	Estudiante	
Octubre	23	1	6	26	56
Noviembre	15	0	3	20	38
Diciembre	24	0	4	20	48
SubTotal	62	1	13	66	142
Total	142				

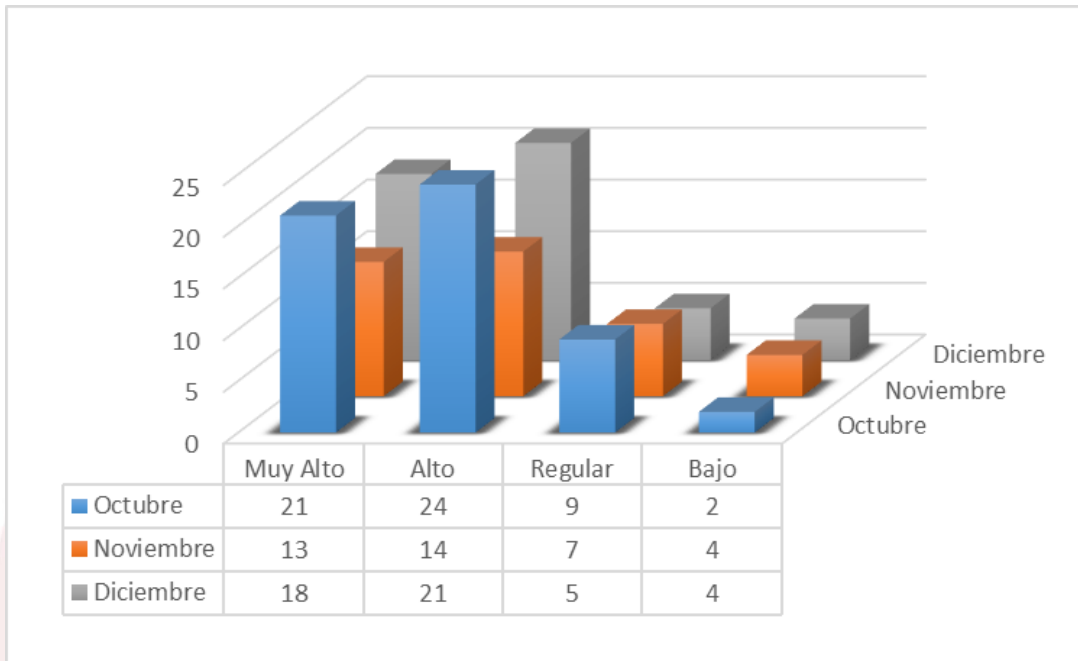
Gráfica 6. ¿Cómo califica su experiencia general con nuestra atención?



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 50% indica que la atención es muy buena. 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.

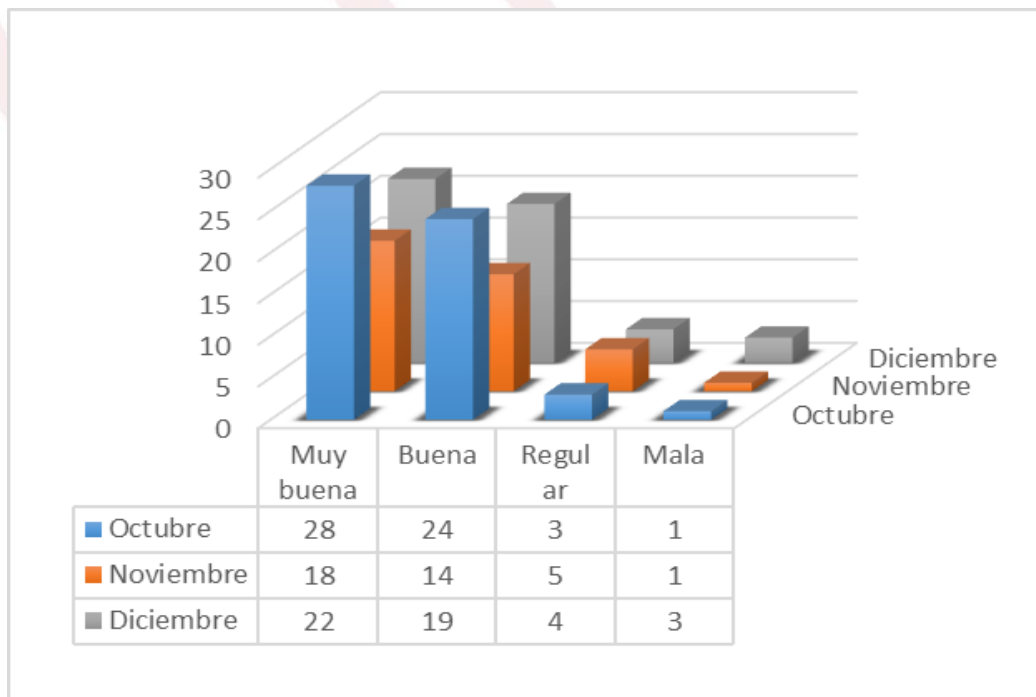
**Gráfica 7. ¿Hasta qué grado la información dada superó sus expectativas?**



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 142 encuestas contestadas por los usuarios, el 41,5 % considera alto el grado de la información suministrada, mientras que el 36,6 % 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?**

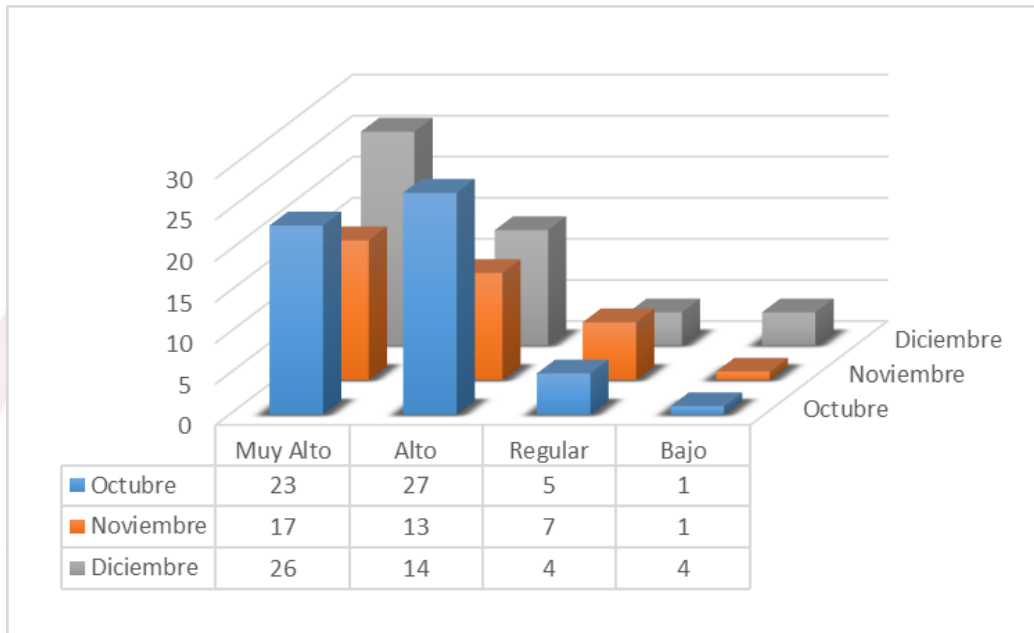


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.



Se evidencia que, de las 142 encuestas contestadas por los usuarios el 47,8% consideran de “muy buena”, reflejando altos niveles de satisfacción. No obstante, en el trimestre analizado se presenta una disminución considerable de las valoraciones positivas y la aparición de respuestas negativas. En general, la tendencia muestra una reducción en el entusiasmo de los usuarios respecto a la atención.

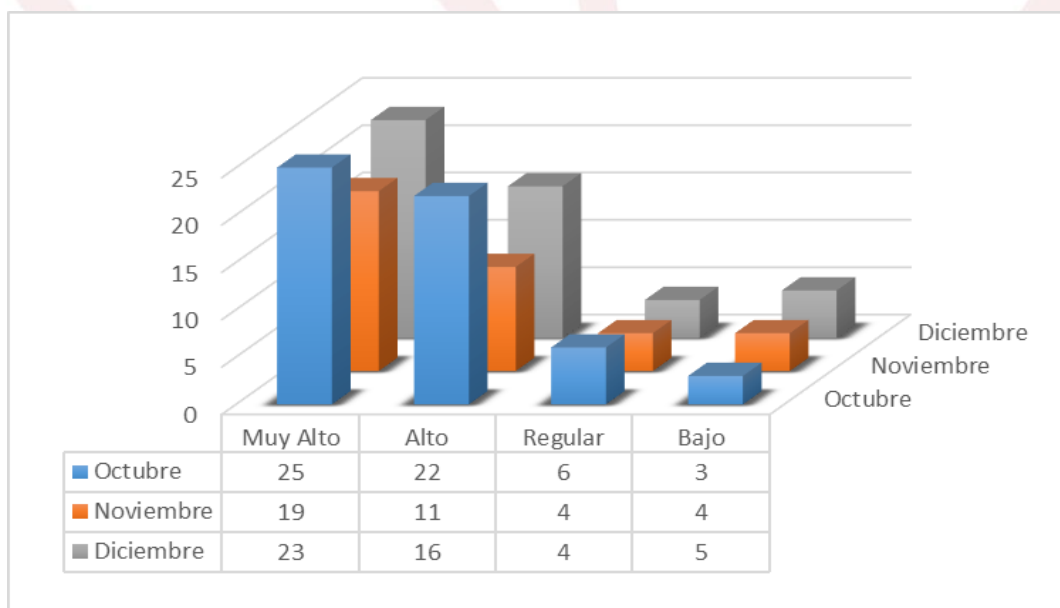
**Grafica 9. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?**



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

De las 142 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 46,47% calificó este aspecto como “muy alto”, mientras que el 38% consideró el grado de conocimiento como “alto”, lo que refleja confianza en la preparación del personal. Solo un 4,22% lo evaluó como “bajo”, porcentaje mínimo que muestra que los casos de insatisfacción son poco representativos.

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



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas



De las 142 encuestas analizadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió comprendió adecuadamente sus necesidades de información. El 47,1% calificó este aspecto entre “muy alto”, lo que refleja un buen nivel de empatía y entendimiento por parte del personal. Solo un 9,8% consideró que la comprensión fue regular, mientras que el 8.4% considera que la comprensión fue baja. 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:

- *deberían dar información más clara y específica, hay links que no se pueden abrir.*
- *No tienen una respuesta inmediata a los requerimientos*
- *Que sean más específicos en las respuestas...*
- *Quede en las mismas sin solución, y todo lo que le dijo ya lo había hecho yo y me siguen sin dar solución*
- *Responder un poco más rápido*

### CONSOLIDADO PQRSD AÑO 2025: 7716 PQRSD recibidas y gestionadas

Mes reportado	Clasificación de Usuarios																
	Aspirantes	Admitidos	Estudiante	Docente	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	Anonimo	Subtotal
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																
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
Abril	76	0	24	0	41	2	2	2	0	345	11	6	1	4	2	2	518
Mayo	96	0	62	2	35	6	4	2	0	394	9	10	2	6	2	0	630
Junio	163	0	56	1	42	6	0	2	0	360	8	4	10	1	1	0	654
Subtotal	335	0	142	3	118	14	6	6	0	1099	28	20	13	11	5	2	1802
Total	1802																
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																
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
Octubre	105	0	38	9	27	4	1	1	0	608	3	3	4	5	1	1	810
Noviembre	133	9	47	0	23	5	1	4	0	431	2	4	5	8	11	0	683
Diciembre	228	52	65	6	32	4	2	2	1	288	5	12	4	1	21	0	723
Subtotal	466	61	150	15	82	13	4	7	1	1327	10	19	13	14	33	1	2216
Total	2216																



## 9. TEMAS FRECUENTES

- Solicitudes de información sobre temas de admisión, programas académicos, fechas de inscripción, requisitos y costos de trámites (certificados de notas y constancias de estudio).
- Validación de títulos, certificados laborales
- Solicitudes de contenidos programáticos

## 10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

- Gestión y trámite para la compra y ubicación de (3) Buzones para instalar en los Puestos de Atención e Información al Ciudadano.
- Gestión ante la administración para mejorar los puestos de atención al ciudadano, con el fin de brindarle una mejor orientación a los usuarios que se acercan a la Universidad.
- Gestión para brindar la capacitación en atención al ciudadano y rol del servidor público, la cual se dictó en noviembre de 2025.
- Se adelantó el Diagnóstico Integral de Archivos de la Universidad de los Llanos y el Modelo de Requisitos del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo de la institución, básico para la implementación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (Gestor Documental) que facilite la organización, manejo y consulta de los archivos, así como la reducción en los tiempos de respuesta de las P.Q.R.S.D.

## 11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Para el 2026 la Oficina de Archivo junto con la Oficina de Sistemas están trabajando en un proyecto encaminado a modernizar la gestión documental a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo, que cumpla la normatividad archivística vigente y que ofrezca reducción de tiempo, costos, promueva 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

- Sigue siendo la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, a la que se le solicita más información, y adicionalmente en este periodo hubo inscripciones a programas de pregrado.
- Se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 50% indica que la atención es muy buena.
- En la Universidad de los Llanos se trabaja por mejorar en términos de calidad en todos los aspectos, acorde a ello para el año 2026 se tiene previsto fortalecer el relacionamiento con el ciudadano, a través de la implementación de una estrategia y dentro de ella actividades de mejora.

**LUZ SAIDA ARIAS MENA**

Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia

*Apoyó: Camilo Alejandro Hurtado Botero, CPS Atención al Ciudadano PIAC Barcelona.*