



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

Segundo Trimestre de 2026



**Oficina de Correspondencia y Archivo
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, Julio 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 (PQRSD) recibidas y atendidas en la Universidad de los Llanos, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026, 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 01 de abril y el 30 de junio de 2026.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el segundo trimestre de 2026, 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.

Para la elaboración del presente informe tuvieron en cuenta los requerimientos recibidos 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.

Las PQRSD recibidas a través de los puntos autorizados, se realiza en la “Matriz de registro de incidencias” FO-GDO-03, aprobada por el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la institución.



2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209.
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 55.
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículos 73 y 76.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, artículos 24 y siguientes.
- Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995: Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública (artículo 14).
- Acuerdo 001 de 2024, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística”
- Acuerdo Superior No. 03 de 2011, Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. Asigna a la Secretaría General la coordinación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de Atención al ciudadano en la Universidad.
- Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas.



3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS

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

3.1. Atención presencial.

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

3.2. Atención no presencial.

- **Conmutador campus Barcelona**: 608 6611623 extensión 101, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Conmutador campus San Antonio**. 608 6611623 extensión 201, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea Gratuita Nacional 018000918641**: atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual de Correspondencia**: contacto@unillanos.edu.co 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.



6. INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD – RECIBIDAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ABRIL Y EL 30 DE JUNIO DE 2026.

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026 se recibieron y gestionaron un total de **1840 PQRSD**, distribuidas así: **259** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **585** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **996** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

Tabla 1. Comparativo de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2025 vs. el segundo trimestre de 2026.

Tipo de requerimiento	segundo Trimestre 2025		segundo Trimestre 2026	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1836	83,3	1351	73,4
Peticiones Simples	174	7,9	194	10,5
Quejas	17	0,8	4	0,2
Reclamos	1	0,0	9	0,5
Sugerencias	1	0,0	0	0,0
Denuncia	4	0,2	5	0,3
Invitación	68	3,1	41	2,2
Informativo	78	3,5	157	8,5
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	1	0,1
Tutela	0	0,0	17	0,9
Derechos de Petición	24	1,1	61	3,3
TOTAL	2203	100	1840	100,0

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

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 1.840 requerimientos, lo que representa una disminución de 363 casos (16,5%) frente al mismo periodo de 2025, cuando se registraron 2.203.

Las solicitudes de información continuaron siendo el tipo de requerimiento más frecuente, con 1.351 casos (73,4%); sin embargo, presentaron una reducción tanto en número como en participación respecto a 2025, cuando representaban el 83,3% del total. En contraste, se evidenció un incremento en las peticiones simples, que pasaron de 174 a 194 casos (10,5%); en los informativos, que aumentaron de 78 a 157 casos (8,5%); y en los derechos de petición, que crecieron de 24 a 61 casos (3,3%). Asimismo, se registraron 17 tutelas (0,9%), categoría que no presentó casos en el periodo anterior, y los reclamos aumentaron de 1 a 9 casos, aunque continúan representando una proporción reducida del total. Por otra parte, las quejas disminuyeron significativamente, pasando de 17 a 4 casos, mientras que las invitaciones también presentaron una reducción, de 68 a 41 casos. En conjunto, estos resultados evidencian una disminución en el volumen total de requerimientos y una variación en su composición, caracterizada por una menor proporción de solicitudes de información y un mayor peso de mecanismos formales de interacción ciudadana, como los derechos de petición y las tutelas.



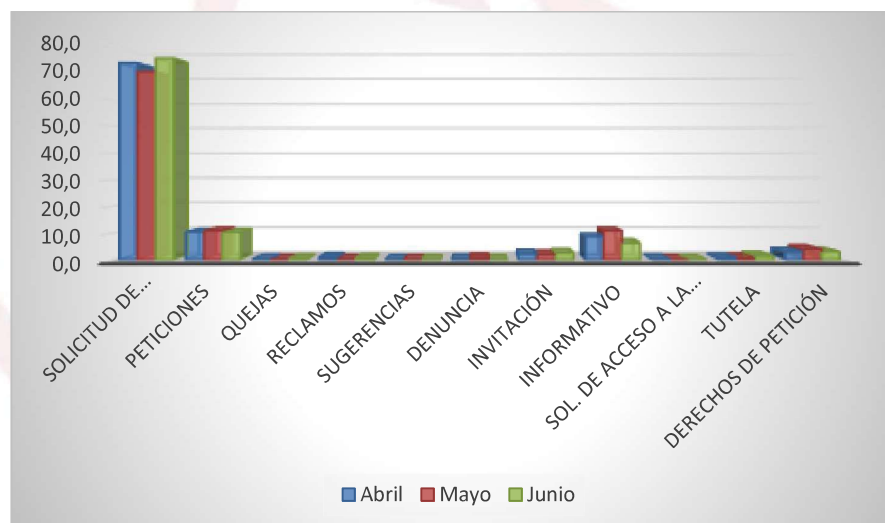
6.1 Requerimientos recibidos.

Tabla 2. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026

Tipo de requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	433	73,9	443	70,8	475	75,6
Peticiones	61	10,4	68	10,9	65	10,4
Quejas	1	0,2	1	0,2	2	0,3
Reclamos	5	0,9	1	0,2	3	0,5
Sugerencias	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Denuncia	1	0,2	4	0,6	0	0,0
Invitación	13	2,2	12	1,9	16	2,5
Informativo	50	8,5	68	10,9	39	6,2
Sol. de Acceso a la Información	1	0,2	0	0,0	0	0,0
Tutela	4	0,7	4	0,6	9	1,4
Derechos de Petición	17	2,9	25	4,0	19	3,0
TOTAL	586	100,0	626	100,0	628	100,0

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 1. Consolidado general de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre 2026



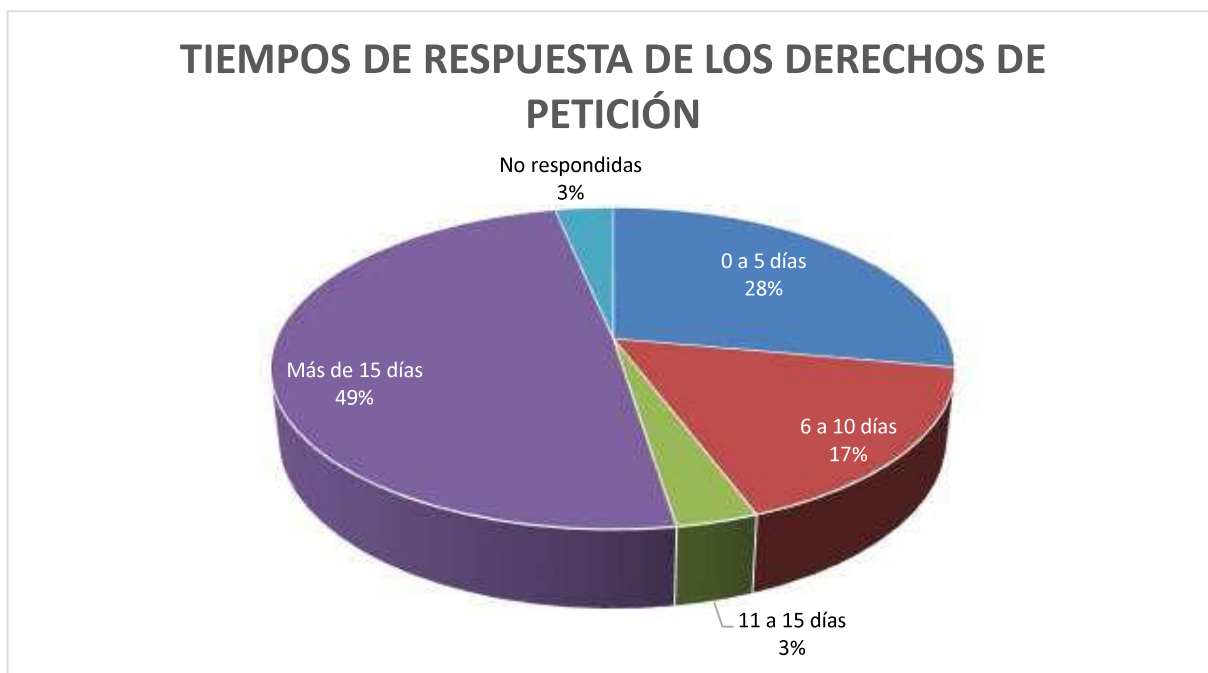
Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 1.840 requerimientos, distribuidos en 586 en abril (31,8%), 626 en mayo (34,0%) y 628 en junio (34,1%), evidenciando un comportamiento estable con un ligero incremento hacia el cierre del trimestre. En los tres meses, las solicitudes de información constituyeron el principal tipo de requerimiento, con 433 casos (73,9%) en abril, 443 (70,8%) en mayo y 475 (75,6%) en junio, manteniéndose como la categoría predominante. Las peticiones simples ocuparon el segundo lugar, con una participación estable entre el 10,4% y el 10,9% del total mensual. Por su parte, los informativos registraron una mayor incidencia en abril y mayo (8,5% y 10,9%, respectivamente), disminuyendo a 6,2% en junio. Los derechos de petición presentaron un comportamiento fluctuante, alcanzando su mayor participación en mayo (25 casos; 4,0%), mientras que las tutelas aumentaron progresivamente de 4 casos en abril y mayo a 9 casos en junio (1,4%), aspecto que requiere seguimiento debido a su crecimiento al finalizar el trimestre.



En contraste, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información mantuvieron una participación reducida, inferior al 1% en la mayoría de los meses, lo que refleja que la atención institucional continuó concentrándose principalmente en la gestión de solicitudes de información y peticiones ciudadanas.

Gráfica 2. Tiempos de respuesta a los Derechos de Petición recibidos, durante el segundo trimestre de 2026.



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica evidencia que el 51% de los Derechos de Petición recibidos durante el segundo trimestre de 2026 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, se evidencia el 3% de las solicitudes aún se encuentran en tiempos de respuesta.

Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026, 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
Abril	97	0	46	7	22	2	0	7	0	370	8	3	6	13	5	0	586
Mayo	100	0	52	5	39	5	2	3	0	354	19	22	3	11	11	0	626
Junio	139	0	61	3	30	8	2	4	2	346	9	7	3	9	4	1	628
Subtotal	336	0	159	15	91	15	4	14	2	1070	36	32	12	33	20	1	1840
Total	1840																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

En el trimestre analizado se evidencia que de las **1840 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario, el 58,15% (1070) corresponden a usuarios externos, de los cuales 807 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

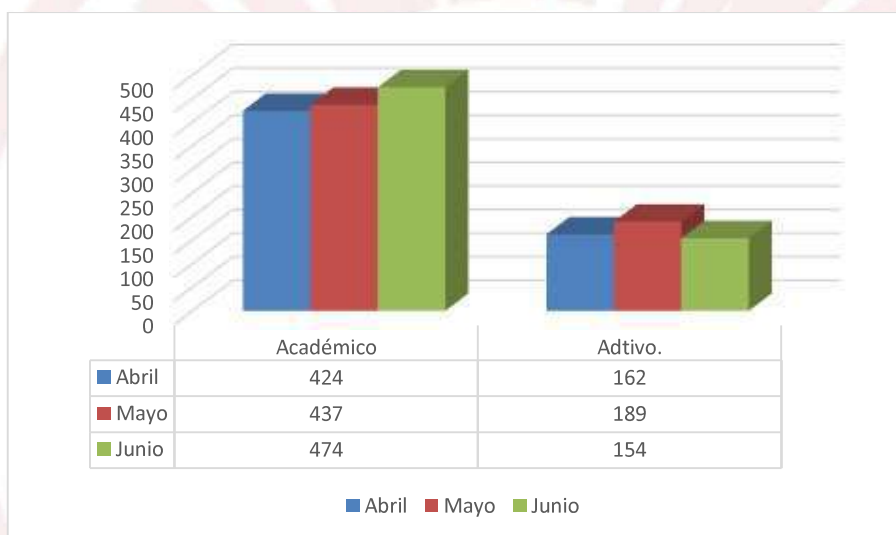


Tabla 4. Total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026, clasificadas según carácter de la petición

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Adtivo.	Subtotal
Abril	424	162	586
Mayo	437	189	626
Junio	474	154	628
Subtotal	1335	505	1840
Total	1840		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 3. PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026, clasificadas según carácter



Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 1.840 requerimientos, de los cuales 1.335 (72,6%) correspondieron a solicitudes de carácter académico y 505 (27,4%) a solicitudes de carácter administrativo, evidenciando que cerca de tres cuartas partes de la gestión institucional estuvo orientada a asuntos académicos. En cuanto al comportamiento mensual, el volumen total de requerimientos presentó un ligero incremento, pasando de 586 en abril a 626 en mayo y 628 en junio. Las solicitudes de carácter académico mostraron un crecimiento sostenido durante el trimestre, aumentando de 424 casos en abril a 437 en mayo y 474 en junio, lo que refleja una mayor demanda de trámites y consultas relacionadas con la gestión académica. Por su parte, las solicitudes de carácter administrativo registraron 162 casos en abril, alcanzaron su punto más alto en mayo con 189 casos y descendieron a 154 en junio, manteniendo, no obstante, una participación cercana a una cuarta parte del total de requerimientos. En conjunto, estos resultados evidencian que la atención institucional durante el trimestre estuvo concentrada principalmente en asuntos de carácter académico, con una tendencia creciente hacia el cierre del periodo, mientras que los requerimientos administrativos presentaron un comportamiento variable sin afectar la predominancia de las solicitudes académicas.



Tabla 5. Total, de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026, 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
Abril	7	81	63	0	13	166	256	586
Mayo	6	76	56	0	16	213	259	626
Junio	15	69	70	0	9	173	292	628
SubTotal	28	226	189	0	38	552	807	1840
Total	1840							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 4. Gráfica de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026, 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, la línea de WhatsApp, recibidas a través del conmutador de este campus y 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 552 solicitudes, mientras que 226 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 807 solicitudes vía WhatsApp.

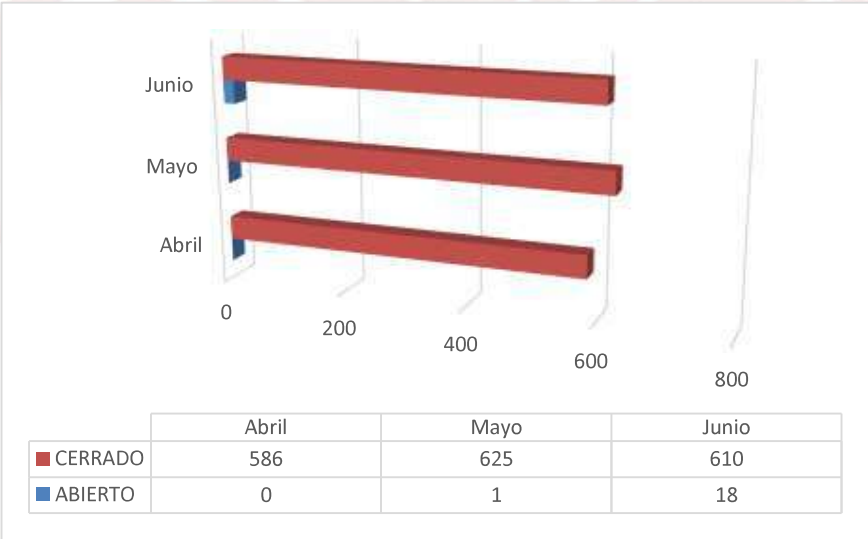


Tabla 6. Estado de las PQRSD recibidas, durante el segundo trimestre de 2026.

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Abril	0	586	586
Mayo	1	625	626
Junio	18	610	628
Subtotal	19	1821	1840
Total	1840		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

Gráfica 5. Estado de las PQRSD recibidas, durante el segundo trimestre de 2026



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencian **19 PQRSD** abiertas en el mes de junio dentro de tiempos de respuesta, de las cuales 18 gestionadas por Ventanilla única de correspondencia Barcelona.

Durante el trimestre se realizó seguimiento a las peticiones que quedaron abiertas del trimestre anterior, de las cuales diecinueve (19) se gestionaron por la Ventanilla Única de Correspondencia de Barcelona y una (1) por el PIAC de Barcelona. Como resultado del seguimiento efectuado, a la fecha de corte del presente informe se evidencia que permanecen abiertas cuatro (4) PQRSD, correspondientes al mes de marzo de 2026, todas ellas recepcionadas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia de Barcelona.

Tabla 8. Seguimiento de respuesta pendientes a las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2026.

N. Radicado	Fecha de Recepción PQRSD	Dependencia o proceso dueño del trámite o asunto	Tipo de solicitud
000397	5/03/2026	Facultad C. Económicas	Derecho de Petición
000398	5/03/2026	Facultad C. Económicas	Petición Simple
000496	25/03/2026	Mercadeo	Sol. Información
000522	27/03/2026	Proyección Social	Derecho de Petición



Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026.

Mes Reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes	SUBTOTAL
Abril	511	23	9	43	0	586
Mayo	535	36	13	41	1	626
Junio	549	22	7	43	7	628
Subtotal	1595	81	29	127	8	1840
Total	1840					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 1.840 PQRSD, evidenciando un desempeño favorable en los tiempos de respuesta. Del total de requerimientos, 1.595 (86,7%) fueron atendidos en un plazo de 0 a 5 días, 81 (4,4%) entre 6 y 10 días, y 29 (1,6%) entre 11 y 15 días, lo que significa que 1.705 solicitudes (92,7%) recibieron respuesta dentro de los primeros quince días. Por su parte, 127 requerimientos (6,9%) fueron atendidos en un tiempo superior a 15 días y únicamente 8 casos (0,4%) quedaron pendientes de respuesta al cierre del mes correspondiente. El comportamiento mensual fue consistente, con un incremento gradual en las respuestas emitidas dentro de los primeros cinco días, pasando de 511 en abril a 535 en mayo y 549 en junio, lo que refleja una mejora sostenida en la oportunidad de la atención. En conjunto, estos resultados evidencian un adecuado desempeño institucional en la gestión de las PQRSD, caracterizado por altos niveles de respuesta oportuna y un porcentaje mínimo de requerimientos pendientes al finalizar el trimestre.

6.2 Quejas presentadas durante el primer trimestre de 2026. Durante el período reportado se recibieron 4 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.

- **PETICIONES**

Respetuosamente solicito:

Informar de manera oficial los horarios vigentes del transporte universitario.

Unificar y garantizar el cumplimiento estricto de dichos horarios.

Establecer un margen de espera razonable para los estudiantes.

Implementar un protocolo de ingreso organizado al vehículo.

Garantizar el trato respetuoso por parte del personal de transporte.

Informar la finalidad de la fotografía tomada a mi carné y el manejo de dicha información.

Evaluar la implementación de un “pacto de uso del transporte universitario” que establezca reglas claras para estudiantes y conductores

Pretensión: 1. Permitir el ingreso de padres de familia y/o acudientes a la institución mientras los alumnos están en clases. 2. Hacer una jornada de aseo en las aulas de clase 3 Contar con los elementos necesarios para el aseo

- *Me dirijo ante ustedes, para presentar la queja sobre la ruta de transporte, que no cumple los horarios debido al mal estado de los buses y nos han perjudicado en la llegada de nuestro horario de cumplimiento estudiantil en la sede boquemonte granada-meta.*



- **Pretensión**

Solicito ante ustedes:

1 la revisión de los conductores el porque no cumple los horarios de las rutas de transporte universitario.

2 revisión de los buses que tengan buen mantenimiento

3 que se cumplan los horarios estipulados

4 si es posible que mandén otro bus solo para la universidad y que no se choque con los horarios del Sena, porque eso indican los conductores según la demora. Remisión registro: 0029-2026. E-2025-675111//D-2026-4235416 QUEJOSO ASAMBLEA DE PROFESORES POR VULNERACION AL DERECHO DE ESTABILIDAD LABORAL

- *Por medio de la presente interpongo una queja por la falta de respuesta a una solicitud enviada a la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación (FCHyE), en la cual solicité información y trámite relacionado con la cancelación de mi semestre académico.*

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 9. 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	1	0	0		
Total de solicitudes recibidas	1						

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 segundo trimestre de 2026 se evidencian 1 solicitudes de acceso a la información.



Tabla 10. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el segundo trimestre de 2026, 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	220	220	Admisiones	242	242	Admisiones	270	270
Archivo	0	0	Archivo	0	0	Archivo	0	0
Bienestar Universitario	0	0	Bienestar Universitario	7	7	Ayudas Educativas	1	1
Centro de Idiomas	0	0	Centro de Idiomas	0	0	Bienestar Universitario	2	2
IDEAD	1	1	Comunicaciones	1	1	Centro de Idiomas	10	10
Proyección Social	0	0	IDEAD	1	1	IDEAD	1	1
Servicios Administrativos	1	1	Internacionalización	1	1	IDEAD	1	1
Secretaría General	0	0	Proyección Social	1	1	Internacionalización	1	1
Sistemas	0	0	Servicios Administrativos	1	1	Jurídica	2	2
Tesorería	0	0	Secretaría General	1	1	Proyección Social	2	2
Vicerrectoría Académica	1	1	Sistemas	1	1	Servicios Administrativos	1	1
Facultad CABA	0	0	Tesorería	1	1	Secretaría General	0	0
Facultad CBE	0	0	Vicerrectoría Académica	1	1	Sistemas	1	1
Facultad C.Económicas	0	0	Facultad CABA	2	2	Vicerrectoría Académica	0	0
Facultad C.Salud	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CABA	0	0
Centro Clínico Veterinario	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Coordinación de Posgrados	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Laboratorio de Aguas	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
MUZ	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Admón. de Empresas	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Ing. Sistemas	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Marketing	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Psicología	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Exp. Gestión de Proyectos	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Exp. Gestión en Gestión humana	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Exp. SST	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Especialización Entrenamiento Deportivo	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Exp. Ing. De Software	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Exp. Admón. En Salud	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Adm. Integración	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Producción Tropical Sostenible	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Epidemiología	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Educación	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Gestión Ambiental S.	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
M. Acuicultura	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Doctorado en Estudios Ambientales	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
Doctorado Ciencias Agrarias	1	1	Facultad CBE	1	1	Facultad CBE	0	0
TOTAL	310	310	TOTAL	310	310	TOTAL	310	310

Tabla 11. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC Barcelona durante el segundo trimestre de 2026, según la dependencia dueña del trámite o proceso

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA			DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC	DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	63	65	Admisiones	74	73	Admisiones	72	65
Bienestar Universitario	2	0	Admón. de Empresas	2	0	Asuntos Docentes	1	0
Centro de Idiomas	6	5	Ayudas Educativas	2	0	Facultad CBE	1	0
Exp. Epidemiología	1	0	Bienestar Universitario	1	0	Facultad CBE	1	0
Servicios Administrativos	4	0	Centro de Idiomas	2	2	Jurídica	1	1
Sistemas	5	3	Sistemas	2	1	Servicios Administrativos	1	0
Tesorería	1	1	TOTAL	83	76	Sistemas	5	0
Vicerrectoría de Recursos	3	0				Tesorería	1	0
TOTAL	91	74				Vicerrectoría de Recursos	2	0
						TOTAL	85	66

Nota: Las tablas 10 y 11 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 71% de las PQRSD recibidas a través del PIAC Barcelona, fueron resueltas por el personal encargado de Atención al Ciudadano, lo cual ratifica la eficiencia en el servicio de Atención al Ciudadano y la eficacia de los canales dispuestos para la recepción y atención de PQRSD.

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

8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2026 se recibieron un total de **104** 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 104 respuestas emitidas por tipo de usuario se discriminaron así:

Tabla 12. Número de respuestas de encuesta emitidas según el tipo de usuario.

Mes reportado	TIPO DE USUARIO					
	Usuario Externo	Docente	Egresado	Estudiante	Contratista	Subtotal
Abril	23	0	2	15	0	40
Mayo	13	0	2	10	1	26
Junio	16	0	2	20	0	38
SubTotal	52	0	6	45	1	104
Total	104					

Tabla 13. Número de respuestas de encuesta emitidas según el medio utilizado para hacer la solicitud.

Mes reportado	MEDIO UTILIZADO						
	Buzón	Chat	E-mail	Formulario Web	Personal	Telefónico	Subtotal
Abril	1	22	2	1	6	8	40
Mayo	0	15	2	2	4	3	26
Junio	0	24	3	0	6	5	38
SubTotal	1	61	7	3	16	16	104
Total	104						

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 104 respuestas a la encuesta de satisfacción, evidenciando que el chat fue el principal medio utilizado por los usuarios para gestionar sus solicitudes, con 61 respuestas (58,7%), seguido de los canales personal y telefónico, con 16 respuestas cada uno (15,4%). En menor proporción se registraron respuestas correspondientes al correo electrónico, con 7 (6,7%), al formulario web, con 3 (2,9%), y al buzón, con 1 (1,0%). En cuanto al comportamiento mensual, se obtuvieron 40 respuestas en abril, 26 en mayo y 38 en junio, observándose una disminución en mayo y una recuperación en junio. El canal de chat mantuvo su predominio durante todo el trimestre, con 22 respuestas en abril, 15 en mayo y 24 en junio, consolidándose como el medio de interacción más utilizado por los usuarios. Estos resultados reflejan una clara preferencia por los canales digitales, especialmente el chat, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo este medio para garantizar una atención ágil, accesible y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

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 66,3 % 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 104 encuestas contestadas por los usuarios, el 47 % considera alto el grado de la información suministrada, mientras que el 44.2 % 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?

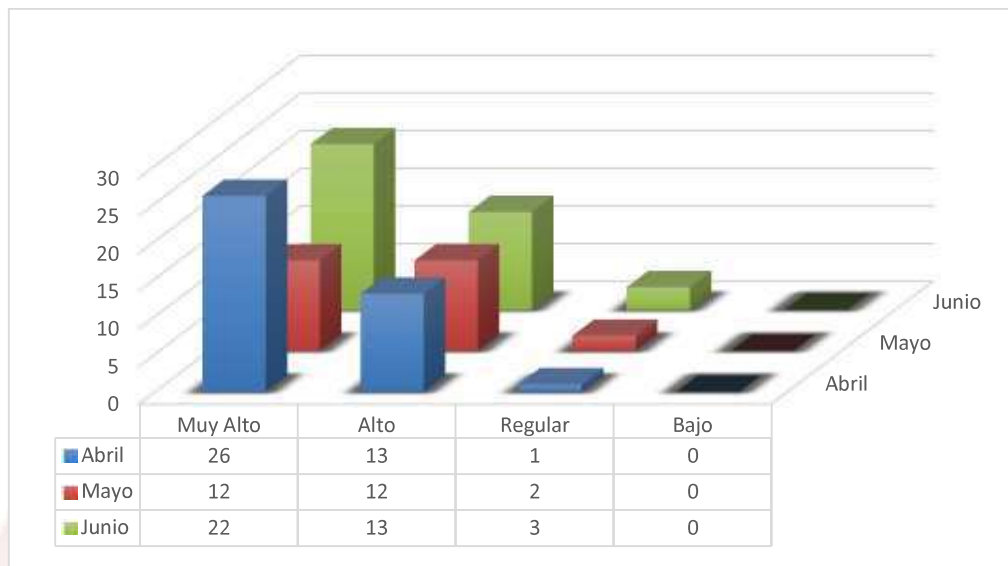


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 104 encuestas contestadas por los usuarios el 62.5% consideran de “muy buena”, reflejando altos niveles de satisfacción. En general, la tendencia muestra una reducción en el entusiasmo de los usuarios respecto a la atención.



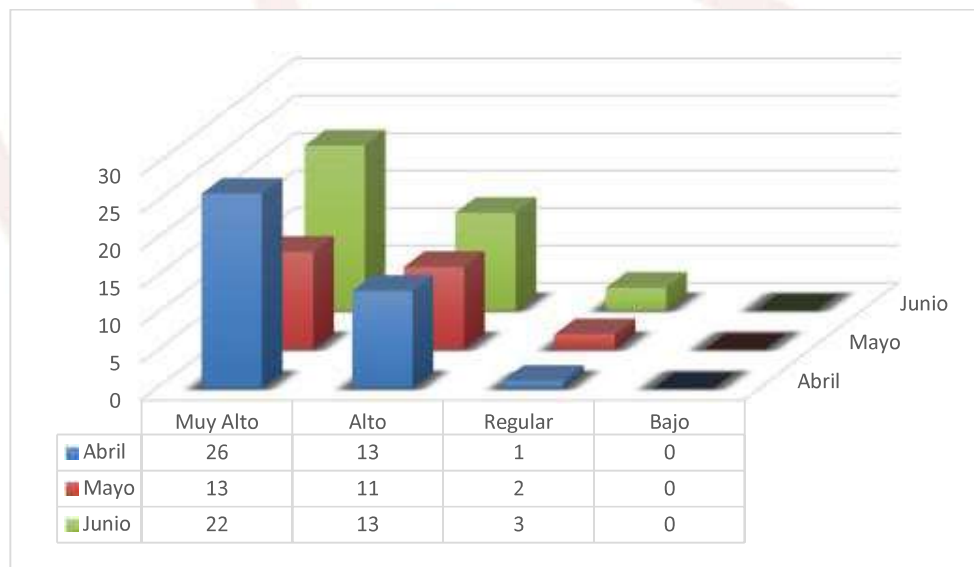
Grafica 9. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

De las 104 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 **57%** calificó este aspecto como “muy alto”, mientras que el 36% consideró el grado de conocimiento como “alto”, lo que refleja confianza en la preparación del personal.

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



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas

De las **104** encuestas analizadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió comprendió adecuadamente sus necesidades de información. El **58.6%** calificó este aspecto entre “muy alto”, lo que refleja un buen nivel de empatía y entendimiento por parte del personal. Solo un 5.7% consideró que la comprensión fue regular. 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:

- *No, muchas gracias por tener el chat de WhatsApp para la atención del usuario, toda la información solicitada fue respuesta. Muchas gracias.*
- *No habían ganas de dar respuestas ni orientarme. El tono de las respuestas era muy apático.*
- *Solo necesito que falta respuesta de número celular de la oficina admisión*

9. TEMAS FRECUENTES

- Las solicitudes de información continuaron siendo el tipo de requerimiento más frecuente, con 1.351 casos (73,4%), sobre todo las solicitudes de información de tipo académico
- De las cuatro (4) quejas recibidas (3) corresponden a temas de transporte y una a demora en la respuesta.
- Solicitudes de información sobre inscripciones a programas de pregrado y posgrados, trámite de pagos de matrículas.

10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

- ✓ En este periodo se continuaron realizando las visitas a las diferentes dependencias en virtud de la Circular 001 de 2026 realizando acompañamiento, asesoría, capacitación y seguimiento; con el fin de asegurar el cumplimiento de la Ley General de Archivos y tratar temáticas de atención al ciudadano, al final se consolidó el informe y se mejoró el indicador 1 del proceso.
- ✓ Con fecha 21 de abril de 2026 se realizó la jornada ABC de los Derechos de Petición, invitando a los jefes de las dependencias y sus profesionales de apoyo a la Capacitación sobre el Derecho de Petición y Trámite de Peticiones en la Universidad de Los Llanos, con el objetivo de actualizar y unificar criterios respecto a la recepción, gestión, trazabilidad y respuesta oportuna de las peticiones allegadas a la institución.
- ✓ En el mes de mayo se reunió el Comité de Racionalización de Trámites, donde se revisaron las PQRSD recurrentes y se plantearon tareas y compromisos para realizar en segundo periodo académico, propendiendo por la mejora en los procesos y la reducción de los tiempos de respuesta.
- ✓ Se adelantan las actividades programadas en la Estrategia de Servicio al Ciudadano, atendiendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPG y teniendo en cuenta que uno de los fines del Estado es servir a la Comunidad.
<https://www.unillanos.edu.co/index.php/documentacion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/7-control/4-3-plan-de-accion/4-3-17-estrategia-de-servicio-al-ciudadano>
- ✓ En el mes de junio se ajustó el micrositio de Preguntas y Respuestas frecuentes para facilitar la experiencia de nuestros usuarios <https://www.unillanos.edu.co/index.php/pf>.

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Se está trabajando con ahínco en algunas oportunidades de mejora identificadas en nuestro Sistema de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), propendiendo por la automatización, mejora en el control y seguimiento para agilizar los tiempos de respuesta y en la capacitación del personal.



12. CONCLUSIONES

- Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 1.840 PQRS, evidenciando un desempeño favorable en los tiempos de respuesta. Del total de requerimientos, 1.595 (86,7%) fueron atendidos en un plazo de 0 a 5 días, 81 (4,4%) entre 6 y 10 días, y 29 (1,6%) entre 11 y 15 días, lo que significa que 1.705 solicitudes (92,7%) recibieron respuesta dentro de los primeros quince días.
- Para este segundo trimestre de 2026 se gestionaron 1.840 requerimientos, de los cuales 1.335 (72,6%) correspondieron a solicitudes de carácter académico y 505 (27,4%) a solicitudes de carácter administrativo, evidenciando que cerca de tres cuartas partes de la gestión institucional estuvo orientada a asuntos académicos.
- En atención a que las solicitudes de información de tipo académico continuaron siendo el requerimiento más frecuente, la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico, es una de las oficinas con más P.Q.R.S.D. asignadas. Acorde a ello se planteó como mejora, la actualización de Preguntas y Respuestas frecuentes publicadas en el micrositio de la página web institucional, donde se agregaron las preguntas y respuestas frecuentes que se hacen a la Oficina de Admisiones, con el fin de reducir estos requerimientos de información.
- De acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas, 104 en total, en la pregunta **¿Cómo califica su experiencia general con nuestra atención?**, se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 66,3 % indica que la atención es muy buena. Sin embargo, se continuará trabajando por la mejora continua en pro de mejorar la atención al ciudadano, en términos de eficiencia y calidad.

LUZ SAIDA ARIAS MENA
Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia

Ayudó: Camilo Alejandro Hurtado Botero, CPS Oficina PIAC Barcelona.

