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

Tercer Trimestre de 2026

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

SECRETARÍA GENERAL
Sistema de PQRSD y Atención al Ciudadano
Villavicencio, Octubre de 2026

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 2, establece que el servicio a la comunidad es un fin esencial del Estado; para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben disponer de los canales, instrumentos y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía, lo cual garantiza la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y oportunidad, asegurando el goce efectivo de los derechos ciudadanos y el respeto a la diversidad étnica y cultural del país.

En este marco legal, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Acuerdo Superior 003 de 2011 disponen que toda entidad pública debe contar con una dependencia encargada de gestionar dichas solicitudes. En la Universidad de los Llanos, esta función de coordinación del Sistema de PQRSD y de atención al ciudadano está asignada a la Secretaría General. Asimismo, este trámite se encuentra regulado internamente por la Resolución Rectoral 0584 de 2012 y actualizado mediante la Resolución Rectoral 2281 del 14 de noviembre de 2023, en armonía con los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

Bajo estos lineamientos, se presenta el presente informe de PQRSD recibidas y atendidas por la Universidad de los Llanos durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2026. El objetivo de este documento es evaluar la oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la alta dirección que impulsen el mejoramiento continuo institucional, afianzando la confianza ciudadana y la credibilidad en la gestión pública.

GLOSARIO

- **Comunicaciones Oficiales**. Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funcionesasignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblementeirregular, 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 consultaen 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 desus 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 actuaciónadministrativa 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 protocolopara el tratamiento de las PQRSD (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 julio y el 30 de septiembre de 2026.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el tercer trimestre de 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 ciudanía 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, artículos12 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 dependenciasde 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 delas entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para laasignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública (artículo 14).
- Acuerdo 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.
- Acuerdo Superior No. 03 de 2011, Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. Asigna a la Secretaría General la coordinación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de Atención al ciudadano en la Universidad.
- Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas.

3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRSD

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

3.1. Atención presencial.

- **Puestos de Información y Atención al Ciudadano – PIAC**, ubicados en el campus Barcelona y en el Campus San Antonio respectivamente.
- **Ventanilla Única de Correspondencia** ubicada en la sede principal- campus Barcelona.
- **Buzones de sugerencias:** ubicados en el primer piso edificio administrativo campus Barcelona y Campus San Antonio respectivamente**.**
- **Horario de atención.** La atención presencial se presta en el siguiente horario: días hábiles delunes 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 PQRSD, así como solicitudes de información relacionadas con trámites internos. Abierta las 24 horas, los 7 días de la semana
- **Chat en línea** https://acortar.link/KaL7hq. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea de WhatsApp**: +57 3222923194. atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA

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.

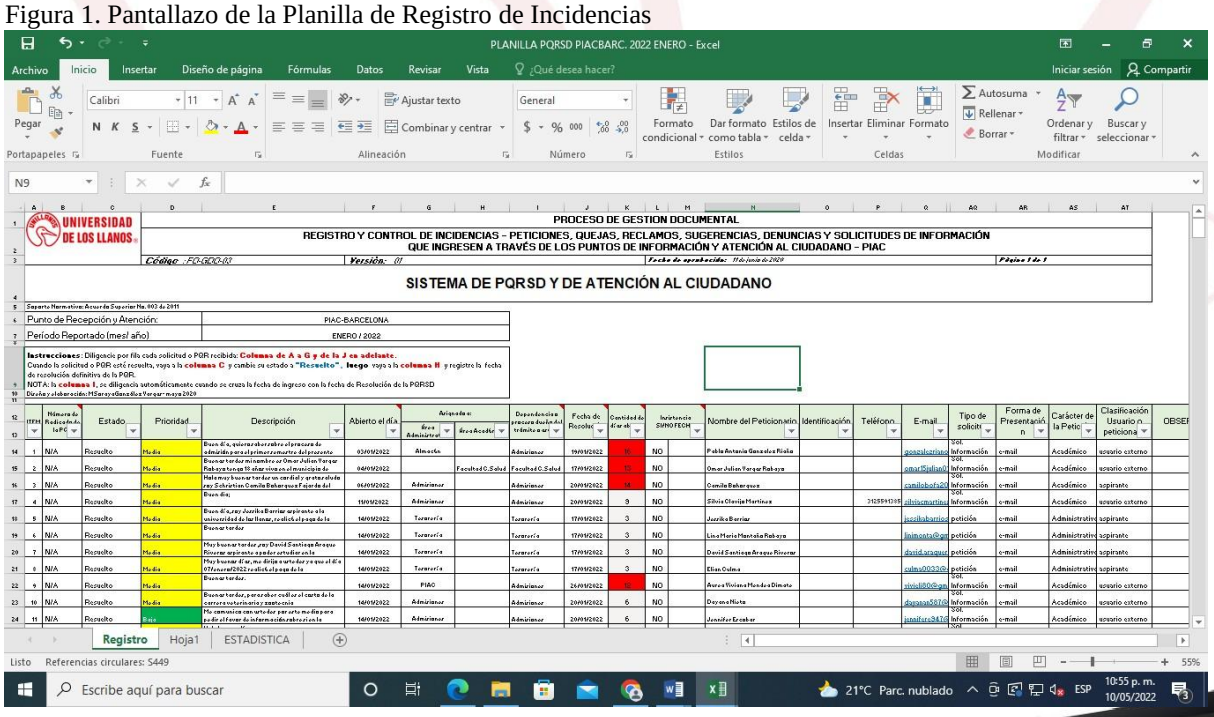
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará 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 (DRIVE) totalmente parametrizada y semaforizada conforme a la prioridad o urgencia de la PQRSD (alta, media, baja) que además señala las alertas encolor rojo, cuando los términos están próximos a vencer y no se ha enviado la respuesta a la PQRSD. El personal asignado para la atención en los Puntos de Información y Atención al Ciudadano – PIACy en la Ventanilla Única de Correspondencia, es el encargado de registrar las PQRSD recibidas durante el mes, en la Planilla de Registro y Control de Incidencias FO-GDO-03.

Figura 1. Pantallazo de la Planilla de Registro de Incidencias



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

Durante el período comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2026 se recibieron y gestionaron un total de **1988 PQRSD**, distribuidas así: **206** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **580** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1202** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

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

Tipo de requerimiento	Tercer Trimestre 2025		Tercer Trimestre 2026	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1753	81,8	1467	73,8
Peticiones Simples	194	9,1	195	9,8
Quejas	22	1,0	16	0,8
Reclamos	13	0,6	13	0,7
Sugerencias	0	0,0	3	0,2
Denuncia	3	0,1	8	0,4
Invitación	49	2,3	54	2,7
Felicitaciones	0	0,0	1	0,1
Informativo	0	0,0	124	6,2
Sol. de Acceso a la Información	75	3,5	0	0,0
Tutela	0	0,0	13	0,7
Derechos de Petición	33	1,5	94	4,7
TOTAL	**2142**	**100**	**1988**	**100**

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

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 1.988 requerimientos, lo que representa una disminución de 154 casos (7.2%) frente al mismo periodo de 2025, cuando se registraron 2.142.

Las solicitudes de información continuaron siendo el tipo de requerimiento más frecuente, con 1.467 casos (73,8%); sin embargo, presentaron una reducción tanto en número como en participación respecto a 2025, cuando representaban el 81,8% del total. En contraste, se evidenció un incremento en el tipo de solicitud Informativo, se pasó de 0 a 124 casos (6,2%); mientras que las solicitudes de acceso a la información, tuvieron una reducción de 75 a 0 casos; y en los derechos de petición, que crecieron de 33 a 94 casos (4,7%). Asimismo, se registraron 13 tutelas (0,7%), categoría que no presentó casos en el periodo anterior, aunque continúan representando una proporción reducida del total. Por otra parte, las quejas disminuyeron, pasando de 22 a 16 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.

Tabla 2. Comparativo de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2026 vs. el tercer trimestre de 2026.

Tipo de requerimiento	segundo Trimestre 2026		Tercer Trimestre 2026	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1351	73,4	1467	73,8
Peticiones Simples	194	10,5	195	9,8
Quejas	4	0,2	16	0,8
Reclamos	9	0,5	13	0,7
Sugerencias	0	0,0	3	0,2
Denuncia	5	0,3	8	0,4
Invitación	41	2,2	54	2,7
Felicitaciones	0	0,0	1	0,1
Informativo	157	8,5	124	6,2
Sol. de Acceso a la Información	1	0,1	0	0,0
Tutela	17	0,9	13	0,7
Derechos de Petición	61	3,3	94	4,7
TOTAL	**1840**	**100,0**	**1988**	**100**

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

Se realiza comparativo de las PQRSD recibidas durante el segundo vs el tercer trimestre de 2026 y se evidencia un aumento de 148. El volumen total de requerimientos aumentó un 8.04%, pasando de 1,840 a 1,988 solicitudes, lo que refleja una mayor interacción de los usuarios con la entidad.

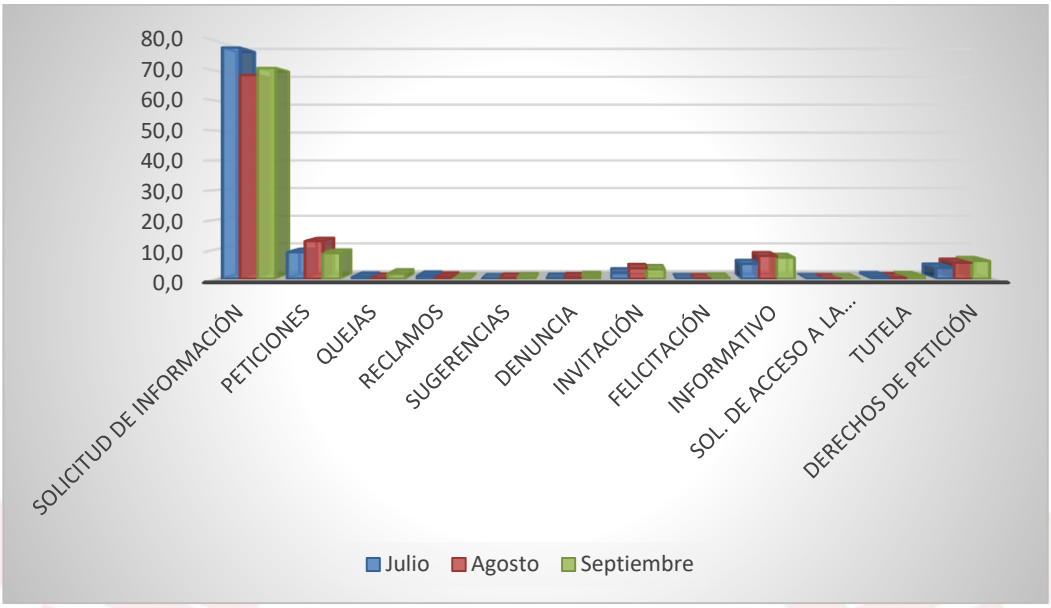
6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	762	77,8	328	68,6	377	71,0
Peticiones	88	9,0	61	13,0	46	8,7
Quejas	6	0,6	1	0,2	9	1,7
Reclamos	9	0,9	3	0,6	1	0,2
Sugerencias	0	0,0	1	0,2	2	0,4
Denuncia	2	0,2	2	0,4	4	0,8
Invitación	20	2,0	17	3,6	17	3,2
Felicitación	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Informativo	49	5,0	37	7,3	38	7,2
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tutela	7	0,7	2	0,4	4	0,8
Derechos de Petición	36	3,7	26	5,6	32	6,0
TOTAL	**979**	**100,0**	**478**	**100,0**	**531**	**100,0**

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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

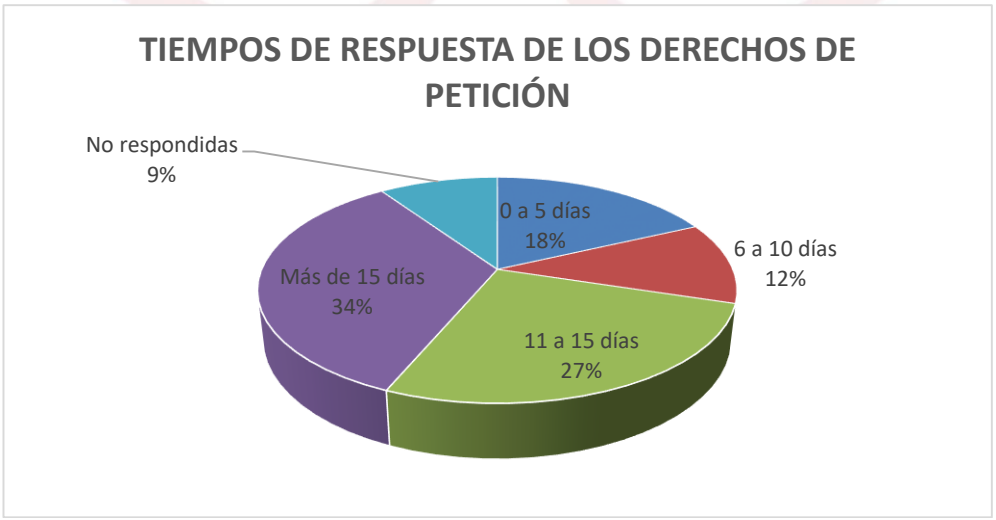


Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 1.988 requerimientos, distribuidos en 979 en julio (49,3%), 478 en agosto (24,0%) y 531 en septiembre (26,7%), Se observa una disminución considerable en agosto y un incremento posterior en septiembre. En los tres meses, las solicitudes de información constituyeron el principal tipo de requerimiento, con 762 casos (77,8%) en julio, 328 (68,6%) en agosto y 377 (71,0%) en septiembre, manteniéndose como la categoría predominante. Las peticiones simples ocuparon el segundo lugar, donde se recibieron 195 peticiones simples durante el trimestre, correspondientes al 9,8 % del total. Su comportamiento fue decreciente: pasó de 88 registros en julio a 61 en agosto y 46 en septiembre. Por su parte, los informativos registraron una mayor incidencia en julio (5,0%), disminuyendo a 37 y 38 en agosto y septiembre respectivamente. Los derechos de petición presentaron un comportamiento fluctuante, alcanzando su mayor participación en julio (36 casos; 3,7%), mientras que las tutelas aumentaron en el mes de julio con 7 casos, en tanto que en agosto y septiembre se recibieron 2 y 4 casos respectivamente.

En contraste, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias 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 tercer trimestre de 2026.



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica evidencia que el 57% de los Derechos de Petición recibidos durante el tercer trimestre de 2026 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, se evidencia el 9% de las solicitudes aún se encuentran en tiempos de respuesta.

Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el tercer 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
Julio	93	189	231	15	45	7	1	5	2	336	15	17	13	3	7	0	979
Agosto	3	9	96	2	47	2	2	0	1	281	6	11	6	0	12	0	478
Septiembre	2	0	39	6	35	0	1	3	1	386	15	11	4	3	20	5	531
Subtotal	98	198	366	23	127	9	4	8	4	1003	36	39	23	6	39	5	1988
Total	1988																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

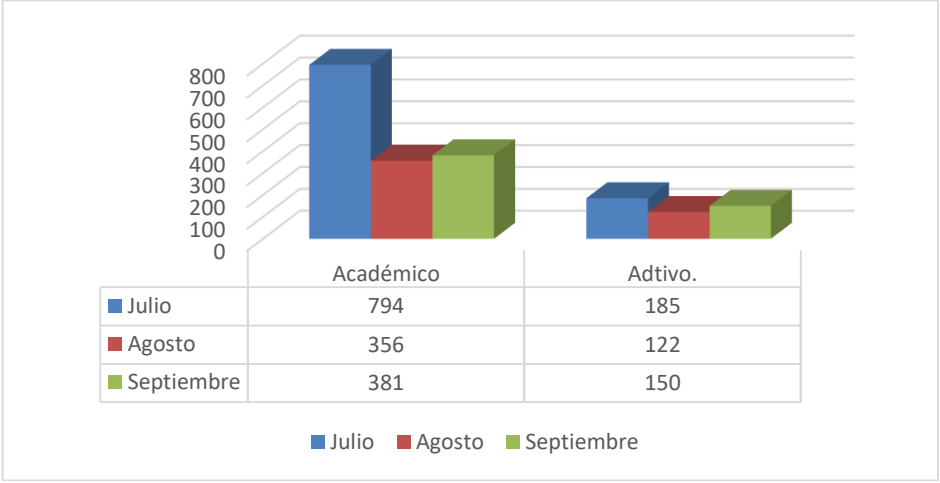
En el trimestre analizado se evidencia que de las **1988 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario, el 50,45% (1003) corresponden a usuarios externos, de los cuales 546 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

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
Julio	794	185	979
Agosto	356	122	478
Septiembre	381	150	531
Subtotal	1531	457	1988
Total	**1988**		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Durante el tercer trimestre de 2026 se gestionaron 1988 requerimientos, de los cuales 1531 (77%) correspondieron a solicitudes de carácter académico y 457 (23%) a solicitudes de carácter administrativo, evidenciando que cerca de tres cuartas partes de la gestión institucional estuvo orientada a asuntos académicos.

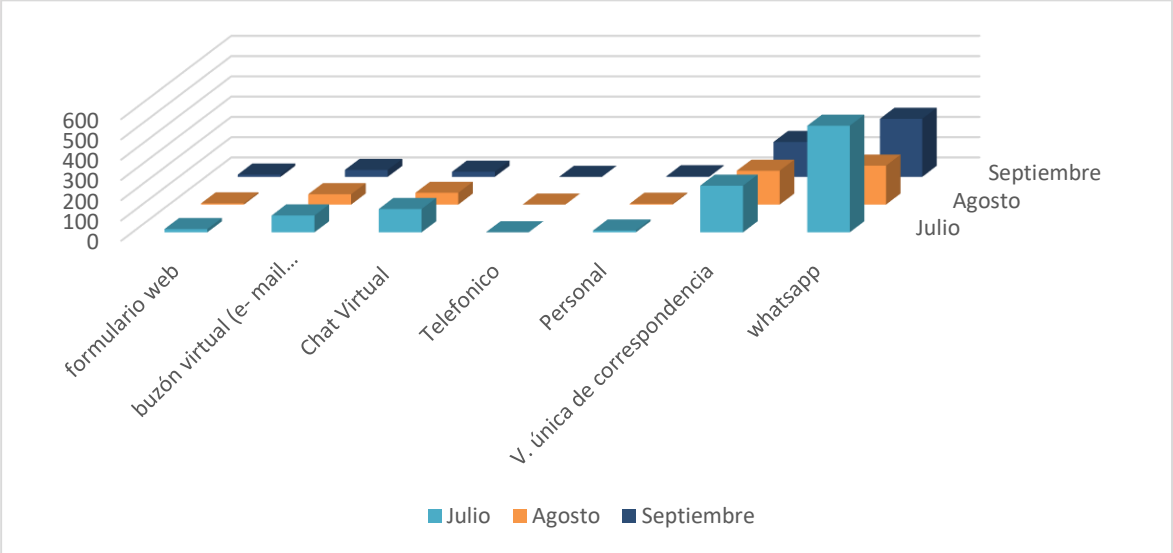
En cuanto al comportamiento mensual, el volumen total de requerimientos presentó una ligera disminución, pasando de 794 en julio a 356 en agosto y 381 en septiembre. Por su parte, las solicitudes de carácter administrativo registraron 185 casos en julio, alcanzando su punto más alto, en mayo se evidenciaron 122 casos y aumentaron nuevamente en septiembre con 150 casos, 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 tercer 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
Julio	16	83	115	0	9	230	526	979
Agosto	6	51	58	0	4	167	192	478
Septiembre	11	34	25	0	3	172	286	531
Subtotal	**33**	**168**	**198**	**0**	**16**	**569**	**1004**	**1988**
Total	**1988**							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Gráfica 4. Gráfica de PQRSD recibidas durante el tercer 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 atiendenPQRSD 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.

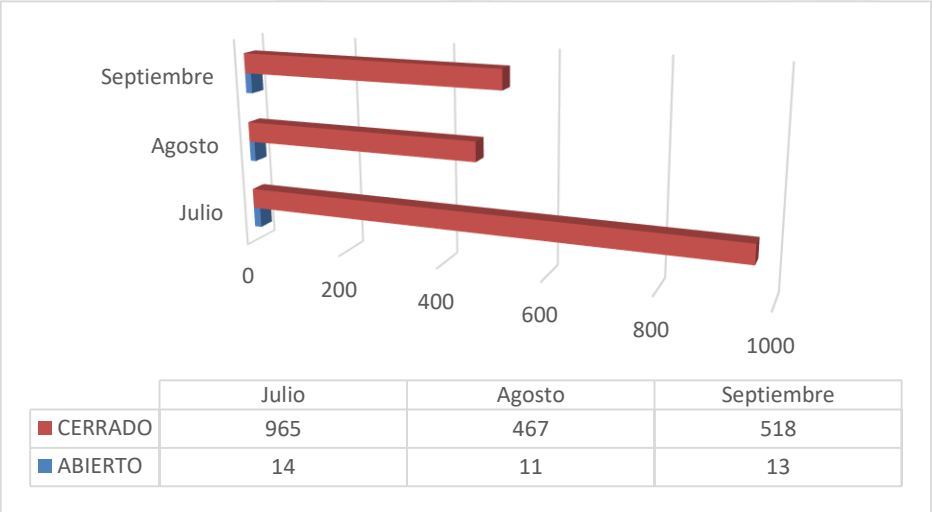
Se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se tramitaron 569 solicitudes, mientras que 168 corresponden a solicitudes recibidas vía Buzón virtual en el punto de atención PIAC de Barcelona y en el punto de atención San Antonio se recibieron 1004 solicitudes vía WhatsApp.

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

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Julio	15	964	979
Agosto	11	467	478
Septiembre	14	517	531
Subtotal	40	1948	1988
Total	1988		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.

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



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencian **13 PQRSD** abiertas en el mes de septiembre dentro de tiempos de respuesta, de las cuales 12 corresponden a 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) correspondían a la Ventanilla Única de Correspondencia de Barcelona y una (1) al PIAC de Barcelona. Como resultado del seguimiento efectuado, a la fecha de corte del presente informe (30 de octubre de 2026) se evidencia que permanecen abiertas seis (6) PQRSD, una correspondiente al mes de mayo y las otras 5 al mes de junio 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 y segundo trimestre de 2026.

N. Radicado	Fecha de Recepción PQRSD	Dependencia o proceso dueño del trámite o asunto	Tipo de solicitud
000522	27/03/2026	Proyección Social	Derecho de petición
000931	29/05/2026	Admisiones	Sol. Información

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a las PQRSD recibidas durante el tercer 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
Julio	855	40	20	50	14	979
Agosto	406	17	24	20	11	478
Septiembre	468	16	19	15	13	531
Subtotal	**1729**	**73**	**63**	**85**	**38**	**1988**
Total	**1988**					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2026 se gestionaron 1.988 PQRSD, evidenciando un desempeño favorable en los tiempos de respuesta. Del total de requerimientos, 1729 (87%) fueron atendidos en un plazo de 0 a 5 días, 73 (3,7%) entre 6 y 10 días, y 63 (3,2%) entre 11 y 15 días, lo que significa que 1.865 solicitudes (93,8%) recibieron respuesta dentro de los primeros quince días. Por su parte, 85 requerimientos (4,3%) fueron atendidos en un tiempo superior a 15 días y únicamente 38 casos (1,9%) quedaron pendientes de respuesta al cierre del trimestre. El comportamiento mensual fue consistente, con una disminución en las respuestas emitidas dentro de los primeros cinco días, pasando de 855 en julio a 406 en agosto y 468 en septiembre, lo que refleja una mejora sostenida en la oportunidad de la atención vs la cantidad de solicitudes recibidas. 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 tercer trimestre de 2026. Durante el período reportado se recibieron 16 quejas, algunas de las cuales se relacionan a continuación dentro del período reportado y su impacto en relación con la atención y prestación de servicios al usuario, así.

Ejemplos QUEJAS recibidas a través del PIAC Barcelona.

- *Una persona solicita que se revise la situación presentada durante la llamada realizada el día de hoy a la sede San Antonio, que se identifique a la funcionaria que brindó la atención y se evalúe su actuación frente a los protocolos de servicio al usuario, que se adopten las medidas correctivas y de sensibilización que correspondan para evitar que situaciones similares se repitan, que se garantice una atención respetuosa, cordial y adecuada a los usuarios y que se informe el resultado de la revisión realizada sobre el caso.*
- *Una persona solicita que este caso sea analizado el caso de su pareja quien no aportó un documento para la inscripción, indicando que se tenga en cuenta no solo desde una perspectiva estrictamente documental, sino también bajo los principios de razonabilidad, proporcionalidad, buena fe, igualdad y protección del derecho fundamental a la educación.*

Confío en que la Universidad podrá valorar las circunstancias particulares de este caso y adoptar una decisión justa, humana y acorde con los principios que orientan la educación superior, evitando que una estudiante comprometida vea frustrado su proyecto de vida por una situación completamente ajena a su voluntad.

Ejemplo QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Atención Barcelona

- *Incumplimiento compromisos División Servicios Administrativos y retrasos reincidentes pago honorarios Convenio Especial de Cooperación 112721-207-2025*
- *Solicitud de solución urgente – Atraso en el pago de honorarios (Postdoctorado Orquídeas 2024, Convocatoria 948)*
- *Queja sobre docente del área Química.*
- *Inconformidad frente a la respuesta emitida mediante oficio No. 2026-EE-001370 del 19/06/2026*
- *Solicitud de Revisión de Proceso de Homologación*
- *Queja formal por incumplimiento en el servicio de transporte universitario – Ruta que no recoge a los estudiantes en los paraderos establecidos*
- *Queja Ruta Unillanos, Salida en Llanolindo con Paradero en Estación de Servicio, queja reincidente*
- *Queja por falta de luz en la Fila para tomar Bus fui Acosada y ni siquiera pude reconocer al agresor por la falta de visibilidad*
- *Queja por errores en la expedición de una constancia de la documentación académica necesaria para acreditar, dentro de mi proceso de homologación en España, el plan de estudios y los contenidos programáticos correspondientes a los cinco años durante los cuales cursé Ingeniería Electrónica.*

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 Articulo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015,reglamentario de la Ley 1712 de 2014, se presenta el informe de Solitudes de Acceso a la Información:

Tabla 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	0	0	0		
Total de solicitudes recibidas	**0**						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia**.**

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

Durante el tercer trimestre de 2026 no se evidencian solicitudes de acceso a la información, de lo cual se realizará revisión a la clasificación.

Tabla 10. Clasificación de las PQRSD recibidas en el PIAC San Antonio durante el tercer trimestre de 2026, según la dependencia dueña del trámite o proceso.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones		446
Vicerrectoría Académica		9
Secretaría General		2
Ayudas Educativas		2
Centro de Idiomas		2
Proyección Social		12
Facultad CBel		4
M. Epidemiología		1
Sistemas		57
Facultad CARN		4
Facultad C.Económicas		5
Centro Clínico Veterinario		1
Centro de Idiomas		12
M. Salud Familiar y comunitaria		1
Admón. de Empresas		3
Archivo		5
Jurídica		1
M. Educación		3
Bienestar Universitario		37
Tesorería		5
Facultad C.Salud		3
Esp. Admón. En Salud		3
Esp. Admón. Negocios		3
Esp. Gestión Ambiental		2
Esp. SST		1
Facultad CHyE		1
M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal		1
Laboratorio de Suelos		1
Servicios Administrativos		4
Vicerrectoría de Recursos		1
Ing. de Procesos		1
Esp. Finanzas		1
Esp. Gestión de Proyectos		1
Educación Física y Deporte.		1
Esp. Instrumentación y Control		1
Enfermería		1
Contaduría Pública		1
Tecnología en Regencia de Farmacia		1
MVZ		1
TOTAL	0	641

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admón. de Empresas		8
Admisiones		137
M. Epidemiología		1
Centro de Idiomas		9
Sistemas		14
MVZ		2
Ing. Agroindustrial		1
Bienestar Universitario		7
Vicerrectoría Académica		1
Esp. Gerencia en Gestión humana		2
Facultad CARN		3
Ing. Sistemas		2
Secretaría General		11
Biblioteca		3
Esp. SST		3
Coordinación de Posgrados		1
Ing. de Procesos		1
Facultad CBel		2
Archivo		4
Progección Social		7
Tesorería		1
Acreditación		1
Lic. Español e Inglés		1
Facultad C.Económicas		3
Facultad CHyE		2
Mercadeo		1
Contaduría Pública		1
Ing.. Agronómica		2
Servicios Administrativos		1
Enfermería		3
Esp. Gestión de Proyectos		2
Esp. Finanzas		1
Esp. Gestión Ambiental		1
M. Educación Física		1
Vicerrectoría de Recursos		3
Facultad C.Salud		3
DGI		1
Laboratorio de Aguas		1
Esp. Epidemiología		1
IALL		1
TOTAL	0	250

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC SAN ANTONIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Tesorería		4
Admisiones		228
Economía		1
Facultad C.Salud		6
Proyección Social		11
Centro de Idiomas		4
Facultad CARN		6
Matemáticas y Física		1
Esp. Gestión de Proyectos		2
Laboratorio de Suelos		1
Vicerrectoría de Recursos		3
Bienestar Universitario		4
Sistemas		2
Facultad C.Económicas		6
Secretaría General		5
M. Estudios Desarrollo Local		2
Centro Clínico Veterinario		3
Facultad CBel		6
Esp. SST		2
Archivo		1
Biblioteca		1
Jurídica		1
Tecnología en Regencia de Farmacia		2
Esp. Gestión de la Calidad		1
Mercadeo		1
Ayudas Educativas		1
Internacionalización		1
Esp. Instrumentación y Control		1
Educación Física y Deporte.		1
Esp. Sensores de RF		1
IALL		1
Facultad CHyE		1
TOTAL		311

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 PIAC - BARCELONA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	71	56
Servicios Administrativos	3	2
Archivo	1	0
Sistemas	6	6
Centro de Idiomas	4	4
Secretaría General	4	4
Facultad CARN	1	0
Jurídica	2	1
IDEAD	1	1
Vicerrectoría de Recursos	2	0
Facultad CHyE	1	0
Consejo Académico	6	6
TOTAL	102	80

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Archivo	1	0
Secretaría General	3	1
Centro de Idiomas	2	2
Admisiones	46	43
Sistemas	2	2
Bienestar Universitario	1	0
Vicerrectoría de Recursos	1	0
Servicios Generales	1	0
Planeación	1	0
TOTAL	58	48

DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA PIAC - BARCELONA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	Resueltas PIAC
Admisiones	33	32
Archivo	2	0
Bienestar Universitario	6	1
Facultad C.Económicas	1	0
Servicios Administrativos	1	0
Sistemas	2	1
Secretaría General	1	1
TOTAL	46	35

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 44,17% 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.

8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 01 de Julio y el 30 de septiembre de 2026 se recibieron un total de **145** 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 145 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
Julio	26	1	1	48	0	76
Agosto	10	2	1	12	0	25
Septiembre	19	0	4	21	0	44
SubTotal	**55**	**3**	**6**	**81**	**0**	**145**
Total	**145**					

En el tercer trimestre de 2026 se evidencia aumento en la cantidad de respuestas de la encuesta emitidas por los diferentes tipos de usuario siendo los estudiantes y los usuarios externos los que más responden la encuesta

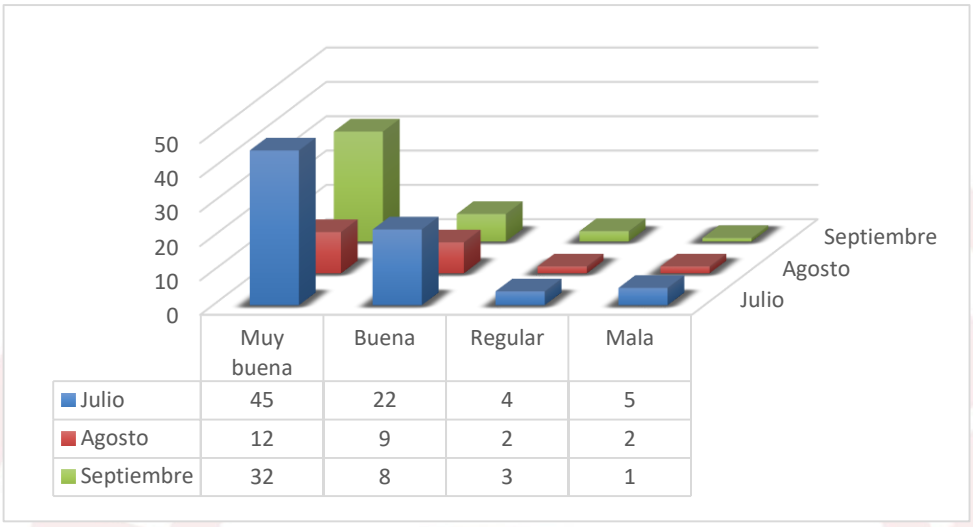
Tabla 13. Número de respuestas de encuesta emitidas según el medio utilizado para hacer la solicitud.

Mes reportado	MEDIO UTILIZADO PARA HACER LA SOLICITUD						
	Buzón	Chat	E-mail	Formulario Web	Personal	Telefónico	Subtotal
Julio	0	36	6	0	14	20	76
Agosto	0	14	4	1	2	4	25
Septiembre	0	20	3	4	6	11	44
SubTotal	**0**	**70**	**13**	**5**	**22**	**35**	**145**
Total	**145**						

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 145 respuestas a la encuesta de satisfacción, evidenciando que el chat fue el principal medio utilizado por los usuarios para gestionar sus solicitudes, con 70 respuestas (48,27%), seguido de los canales personal y telefónico, con 22 y 35 respuestas respectivamente. En menor proporción se registraron respuestas correspondientes al correo electrónico, con 13 y al formulario web, con 5, mientras que ninguno de los usuarios que realizo peticiones por el buzón contesto la encuesta. En cuanto al comportamiento mensual, se obtuvieron 76 respuestas en julio, 25 en agosto y 44 en septiembre, observándose una disminución en el mes de agosto.

El canal de chat mantuvo su predominio durante todo el trimestre, con 36 respuestas en julio, 14 en agosto y 20 en septiembre, 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?

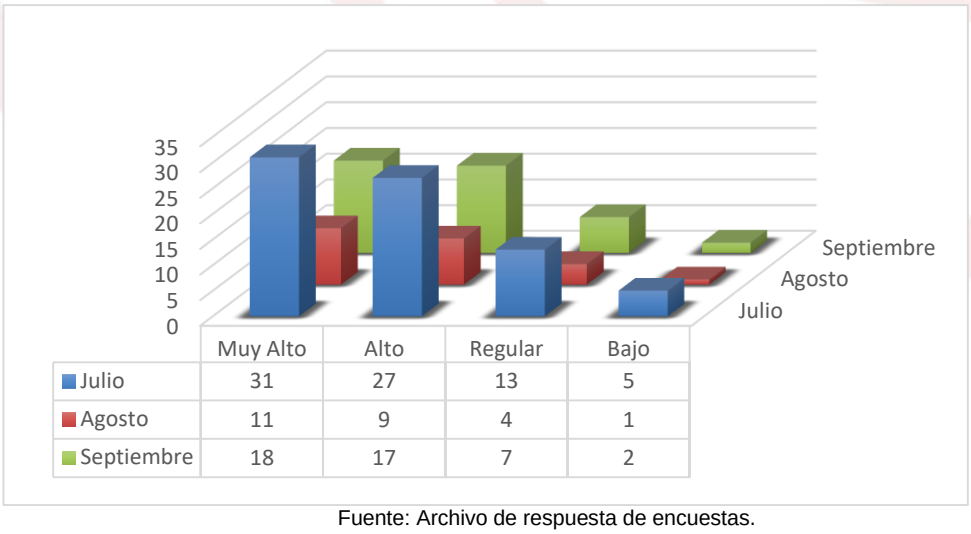


	Muy buena	Buena	Regular	Mala
Julio	45	22	4	5
Agosto	12	9	2	2
Septiembre	32	8	3	1

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 61,4 % 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?

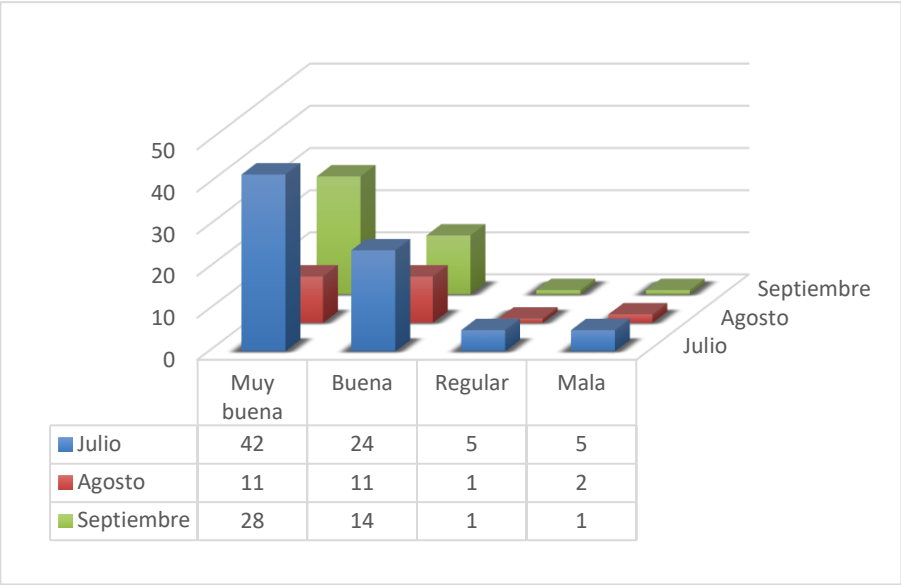


	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo
Julio	31	27	13	5
Agosto	11	9	4	1
Septiembre	18	17	7	2

Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 145 encuestas contestadas por los usuarios, el 41 % considera muy 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 alto. Igualmente se evidencia que el 16,6% considera la atención regular es una percepción desfavorable lo que demanda acciones de mejora para recuperar los estándares de calidad.

Gráfica 8. ¿Cómo califica usted la atención recibida?

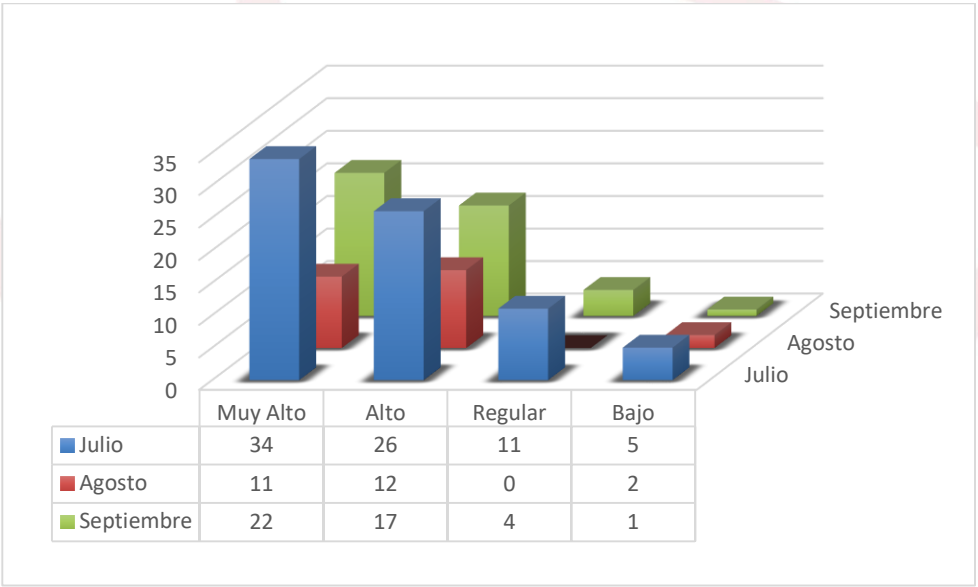


	Muy buena	Buena	Regular	Mala
Julio	42	24	5	5
Agosto	11	11	1	2
Septiembre	28	14	1	1

Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 145 encuestas contestadas por los usuarios el 55% 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?

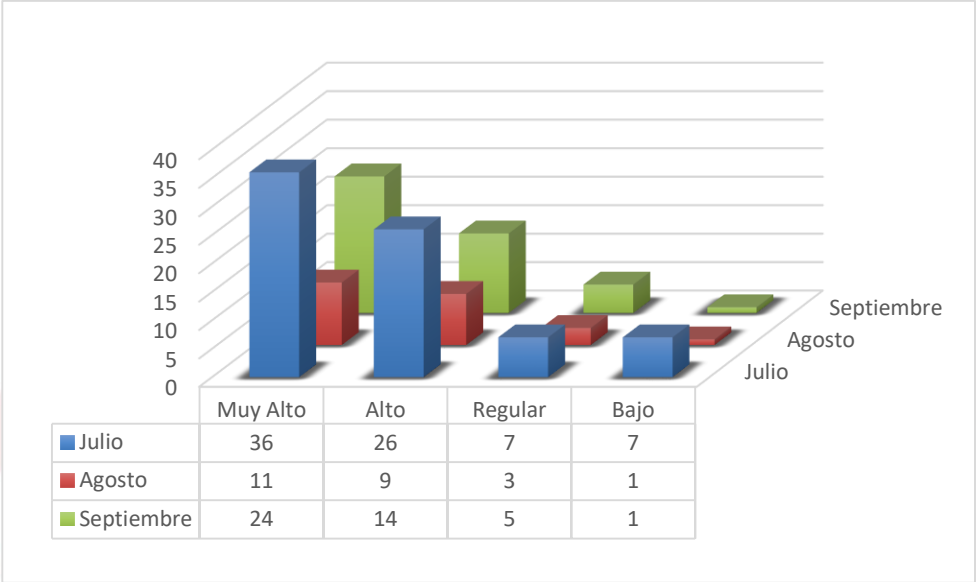


	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo
Julio	34	26	11	5
Agosto	11	12	0	2
Septiembre	22	17	4	1

Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

De las 145 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%** 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.

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



	Muy Alto	Alto	Regular	Bajo
Julio	36	26	7	7
Agosto	11	9	3	1
Septiembre	24	14	5	1

Fuente: Archivo de respuesta de encuestas

De las **144** encuestas analizadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió comprendió adecuadamente sus necesidades de información. El **49%** calificó este aspecto entre "muy alto"**,** lo que refleja un buen nivel de empatía y entendimiento por parte del personal. Solo un 10,34% 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:

- *Si más prontitud en la respuesta*
- *Excelente atención y respuesta muy rápida. Muchas gracias***.**
- *Ninguna, la atención es lo suficientemente buena*
- *El SIAU no es una plataforma amable. Muy díficil el incompleta para la facilitación de servicios, hablo del tema de pago de certificados de contenido programático. Estas herramientas deben ser amables y fáciles de utilizar.*
- *Si, deberían brindar información un poco más exacta de los requisitos para ingreso a la Universidad*

9. TEMAS FRECUENTES

- Las solicitudes de información continuaron siendo el tipo de requerimiento más frecuente, con 1.467 casos (73,8%).
- Demoras o errores en la expedición de constancias de estudios y de contenidos programáticos.
- Solicitudes de información sobre programas de pregrado y posgrados, requisitos de inscripción y valores.
- Quejas por servicio de transporte universitario – rutas.

10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

- La Oficina de Correspondencia y Archivo con el apoyo del Instituto de Educación Abierta y a Distancia (IDEAD), a través de Boletín Interno de Unillanos, ofreció capacitación virtual e interactiva en "Organización de Archivos y Gestión Documental", diseñada para brindar herramientas archivísticas dando cumplimiento a la normatividad archivística, previniendo pérdida de documentos, garantizando el control, la integridad, la ubicación precisa y la conservación legal de los documentos y expedientes institucionales.
- Desde la Oficina Jurídica y a través de boletín interno se compartió a todos los correos institucionales la Resolución Rectoral 2281 de 2023, sobre el procedimiento de recibo y trámite de P.Q.R.S.D. en la Universidad de los Llanos; reiterando el deber institucional relativo a la garantía del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de la República de Colombia, y recordando a todos los servidores públicos y al personal de apoyo adscrito a la Universidad de los Llanos la obligación de emitir respuesta oportuna y de fondo a todas las peticiones radicadas en la institución, así como como aquellas dirigidas a cada dependencia o recibidas a través de los correos institucionales.
- A través de boletín interno se compartieron las directrices de correspondencia externa, para el adecuado procedimiento en la recepción y trámite de las comunicaciones institucionales de la Universidad de los Llanos, recibidas a través de los correos electrónicos institucionales y se compartió la normatividad vigente aplicable y el sitio web oficial donde se encuentra publicada dicha información, con el propósito de facilitar su consulta y garantizar el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos
- Se actualizó y socializó el Protocolo de Atención al Ciudadano, comunicando al equipo de trabajo la hoja de ruta oficial que unifica los criterios de trato, tiempos de respuesta y procedimientos, con el fin de garantizar que los usuarios (estudiantes, profesores, egresados y comunidad en general) reciban un servicio ágil, respetuoso, transparente e inclusivo a través de los canales de atención presenciales, telefónicos o virtuales.
- Se actualizó el procedimiento PD GDC- 01 Procedimiento para recibo y envío de Comunicaciones Oficiales Externas, de acuerdo a la normatividad vigente.
- La Oficina de Correspondencia y Archivo socializó al personal docente y administrativo de la institución, la actualización de la información a cargo del proceso (nuevos formatos, actualización de nombres de los formatos, ajuste normativo e inclusión de actividades de atención al ciudadano, entre otros), con el fin de hacer las tareas más ágiles y eficientes. La información actualizada se encuentra publicada en el Sistema de Gestión de la Calidad, Mapa de Procesos, proceso gestión documental y de relacionamiento con la comunidad que se encuentra publicada en el link: https://sig.unillanos.edu.co/index.php/procesos/12-apoyo/277-gestion-documental-y-de-relacionamiento-con-la-comunidad

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Se está trabajando en la modernización del Sistema de PQRSD, a través de la automatización, para realizar un mejor seguimiento, optimizando los procesos para reducir tiempos de respuesta y más satisfacción por parte de los usuarios.

12. CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre de 2026 se gestionaron 1.988 PQRSD, evidenciando un desempeño favorable en los tiempos de respuesta.

- Del total de requerimientos, 1.865 solicitudes (93,8%) recibieron respuesta dentro de los primeros quince días.

- Se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 61,4 % indica que la atención es muy buena.

- La Universidad de los Llanos, a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones está trabajando en la divulgación de los Canales de Atención al Ciudadano y el fomento de la cultura de atención al ciudadano en términos de calidad y respuesta oportuna.

Desde la Oficina de Correspondencia y Archivo, a cargo del proceso de gestión documental y de relacionamiento con la comunidad, se trabaja con ahínco con el personal de apoyo encargado de atender en la Ventanilla Única y en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano PIAC; en pro de la mejora continua para ofrecer una atención al ciudadano más eficiente y de mayor calidad.

LUZ SAIDA ARIAS MENA
Jefe Oficina de Archivo y Correspondencia

***Apoyó**: Camilo Alejandro Hurtado Botero, CPS Oficina PIAC Barcelona.*