



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

Primer Trimestre de 2026



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





INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo estipulado en 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.

De conformidad con el Acuerdo Superior 003 de 2011 y según 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.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Universidad de los Llanos, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2026, con el fin de establecer oportunidades de mejora y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Universidad, así como afianzar la confianza del ciudadano 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 enero y el 31 de marzo 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 primer 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 la mejora continua en la 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 se tuvo en cuenta los requerimientos que se recibieron de manera remota a través de: chat en línea, el aplicativo de PQRSD, el correo electrónico de PQRSD, así como las solicitudes de información recibidas a través del conmutador y las solicitudes de información, quejas y reclamos, recibidos a través de la Ventanilla Única Virtual de Correspondencia contacto@unillanos.edu.co.

Así mismo, 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.

El registro de las PQRSD recibidas a través de los puntos autorizados, se registra 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 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación – AGN, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.
- Acuerdo Superior No. 03 de 2011, Consejo Superior de la Universidad de los Llanos. Asigna a la Secretaría General la coordinación Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así como de Atención al ciudadano en la Universidad.
- Resolución Rectoral No. 2281 del 14 de noviembre de 2023 “por la cual se actualiza el procedimiento para el recibo y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información y se dictan otras disposiciones” de conformidad con los términos de respuesta y demás parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas.



3. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS

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

3.1. Atención presencial.

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

3.2. Atención no presencial.

- **Conmutador campus Barcelona**: 608 6611623 extensión 101, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Conmutador campus San Antonio**. 608 6611623 extensión 201, atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Línea Gratuita Nacional 018000918641**: atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.
- **Ventanilla Única Virtual de Correspondencia**: contacto@unillanos.edu.co 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 14 DE ENERO Y EL 31 DE MARZO DE 2026.

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, se recibieron y gestionaron un total de **2110 PQRSD**, distribuidas así: **375** recibidas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC de la Sede Barcelona, **530** recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia y **1205** solicitudes de información recibidas a través del PIAC del campus San Antonio.

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

Tipo de requerimiento	Primer Trimestre 2025		Primer Trimestre 2026	
	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	1309	98,3	1639	77,7
Peticiones Simples	13	1,0	190	9,0
Quejas	3	0,2	14	0,7
Reclamos	4	0,3	6	0,3
Sugerencias	1	0,1	1	0,0
Denuncia	0	0,0	8	0,4
Invitación	0	0,0	32	1,5
Informativo	0	0,0	91	4,3
Sol. de Acceso a la Información	0	0,0	13	0,6
Tutela	0	0,0	47	2,2
Derechos de Petición	2	0,2	69	3,3
TOTAL	1332	100	2110	100,0

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

Para el periodo a analizar, registró un incremento del 58,4% en el total de PQRSD respecto al mismo periodo de 2025 (de 1332 a 2110), evidenciando una mayor interacción de la comunidad con los canales institucionales y una presión creciente sobre la capacidad de respuesta. Aunque las solicitudes de información continúan siendo predominantes, su participación porcentual disminuyó significativamente (de 98,3% a 77,7%), lo que refleja una diversificación hacia otros tipos de requerimientos, especialmente peticiones simples, derechos de petición y tutelas. Este cambio sugiere un aumento en el nivel de exigencia de los usuarios y posibles oportunidades de mejora en la oportunidad y calidad de las respuestas, particularmente ante el crecimiento de mecanismos formales y judiciales. En conjunto, estos resultados indican la necesidad de fortalecer la gestión institucional de PQRSD, optimizando procesos, tiempos de respuesta y articulación entre dependencias para mitigar riesgos y mejorar la satisfacción de los usuarios.



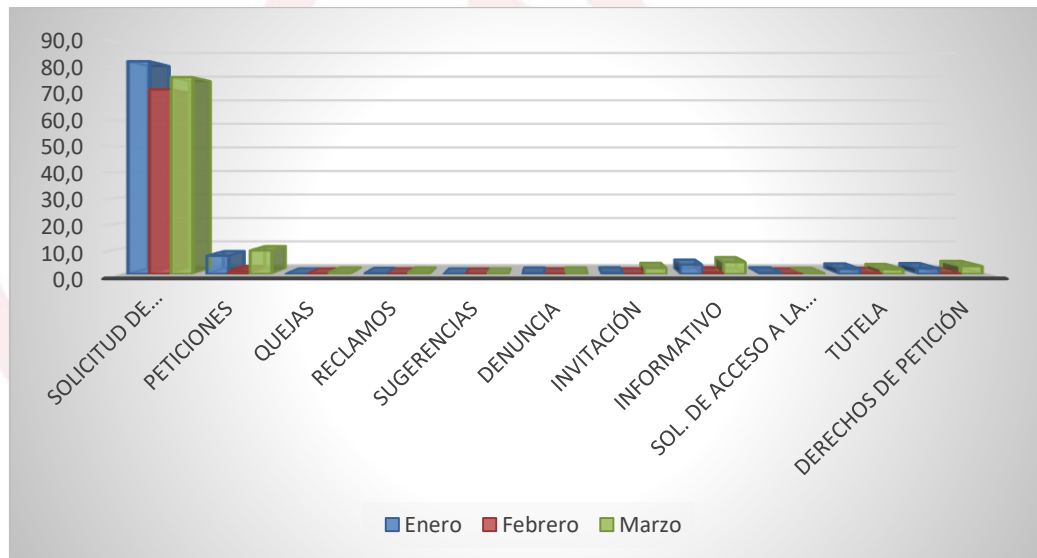
6.1 Requerimientos recibidos.

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

Tipo de requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Número	%	Número	%	Número	%
Solicitud de Información	640	83,2	507	72,2	492	77,0
Peticiones	55	7,2	76	1,0	59	9,2
Quejas	0	0,0	11	0,0	3	0,5
Reclamos	2	0,3	1	0,0	3	0,5
Sugerencias	0	0,0	1	0,0	0	0,0
Denuncia	3	0,4	2	0,1	3	0,5
Invitación	4	0,5	13	0,1	15	2,3
Informativo	28	3,6	33	0,5	30	4,7
Sol. de Acceso a la Información	4	0,5	7	0,1	2	0,3
Tutela	16	2,1	19	0,3	12	1,9
Derechos de Petición	17	2,2	32	0,3	20	3,1
TOTAL	769	100,0	702	74,6	639	100,0

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

Durante el primer trimestre de 2026 se observa un comportamiento decreciente en el volumen mensual de PQRSD, pasando de 769 en enero a 702 en febrero y 639 en marzo, lo que sugiere una leve reducción en la demanda tras el inicio del año. Las solicitudes de información se mantienen como el principal tipo de requerimiento en los tres meses (83,2%, 72,2% y 77,0%, respectivamente), aunque con una tendencia a la baja en febrero y una ligera recuperación en marzo. Por su parte, las peticiones muestran variaciones importantes, con mayor participación en enero y marzo, mientras que las quejas y reclamos presentan incrementos puntuales, especialmente en febrero y marzo, lo que puede evidenciar situaciones de inconformidad emergentes. Se destaca además la presencia constante de tutelas y derechos de petición a lo largo del trimestre, así como el aumento de las invitaciones e informativos hacia marzo, reflejando una diversificación en los tipos de interacción. En conjunto, estos resultados evidencian la necesidad de mantener seguimiento continuo al comportamiento mensual, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional y la prevención de escalamiento hacia mecanismos formales o judiciales.

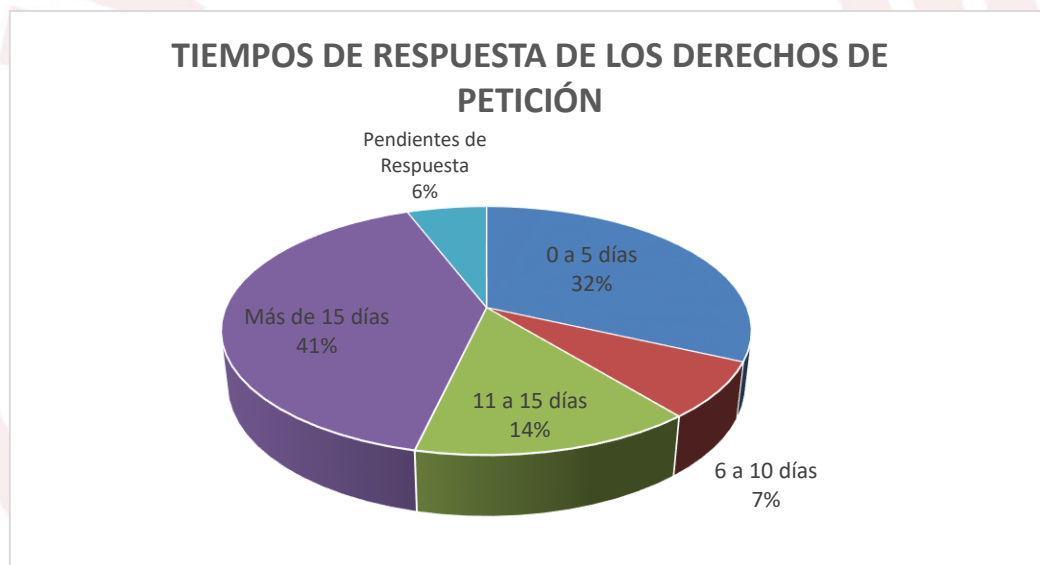


En el primer trimestre del año 2026 se evidencia que se recibió un total de 1805 PQRSD, de las cuales un promedio del 82% de las PQRSD recibidas corresponden a un total de 1481 solicitudes de información; en su mayoría, un total de 831 fueron recepcionadas a través de la línea de WhatsApp durante el trimestre analizado.

Igualmente, se evidencia un total de **297 PQRSD**, recepcionadas a través del Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC – sede Barcelona, donde se tramitan las solicitudes allegadas a través del Formulario WEB, Buzón virtual PQRSD, Teléfono y Personal, mientras que en el Puesto de Información y Atención al Ciudadano PIAC – sede San Antonio se recibieron **1134 PQRSD**, allí se gestionan atenciones por el chat virtual, la línea WhatsApp y personal

Es importante mencionar que, durante el trimestre analizado, se recibieron un total de **374 PQRSD**, a través de la Oficina de Correspondencia Ventanilla Única, de los cuales 6 corresponden a derechos de petición, que según con los procedimientos establecidos para el recibo y trámite de las comunicaciones oficiales PD-GDO-01, se radican y tramitan a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

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



Fuente: Base de datos de correspondencia recibida

Nota: La gráfica evidencia que el 53% de los Derechos de Petición recibidos durante el primer trimestre de 2026 fueron respondidos dentro de los términos de Ley, se evidencia el 6% de las solicitudes que aún se encuentran en tiempos de respuesta.

Tabla 3. Total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2026, según el tipo de usuario.

Mes reportado	Clasificación de Usuarios																Subtotal
	Aspirantes	Admitidos	Estudiantes	Docentes	Egresados	Exalumnos	Advos.	Contratistas	Pensionados	Usuarios Externos	Org de Control	Org. Judicial	Acudiente	Sindicato	Veeduría ciudadana	Anonimo	
Enero	44	27	172	4	36	4	0	1	0	434	11	17	10	0	9	0	769
Febrero	12	10	114	6	50	4	1	8	2	429	18	16	8	5	17	2	702
Marzo	11	1	56	4	33	5	3	2	1	476	17	9	6	4	10	1	639
Subtotal	67	38	342	14	119	13	4	11	3	1339	46	42	24	9	36	3	2110
Total	2110																

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



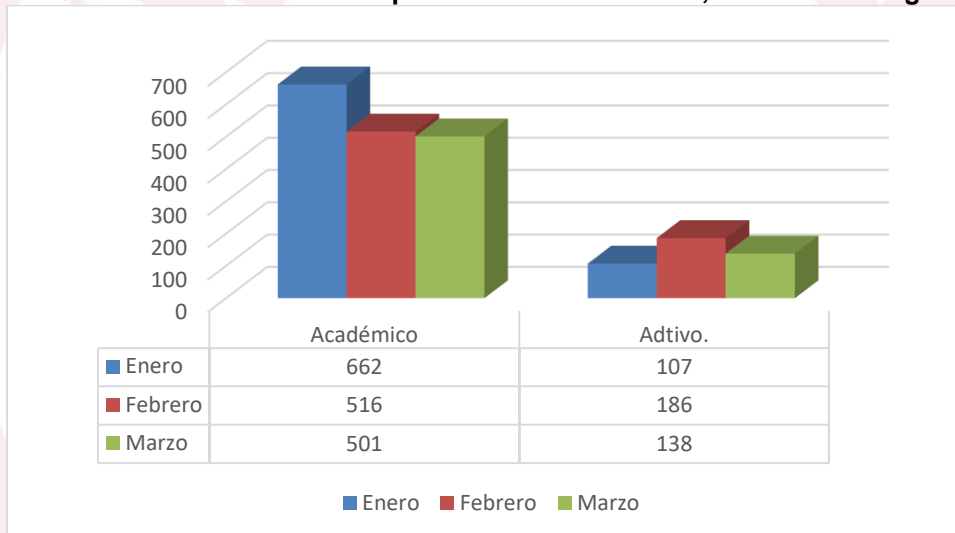
En el trimestre analizado se evidencia que de las **2110 PQRSD** recibidas según el tipo de usuario, el 63,20% (1339) corresponden a usuarios externos, de los cuales 914 son solicitudes de información recibidas utilizando el canal de comunicación WhatsApp.

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

Mes reportado	CARÁCTER DE LA SOLICITUD		
	Académico	Activo.	Subtotal
Enero	662	107	769
Febrero	516	186	702
Marzo	501	138	639
Subtotal	1679	431	2110
Total	2110		

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia

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



Durante el primer trimestre de 2026, se registró un total de **2110 PQRSD**, distribuidas según su carácter en temas académicos y administrativos. Se evidencia una alta concentración de solicitudes de carácter académico, con 1679 solicitudes; se observa un aumento significativo en la cantidad de solicitudes en el trimestre analizado con respecto al trimestre anterior. En febrero y marzo, aunque la cantidad de solicitudes académicas disminuye, se mantiene una participación significativa con 516 y 501 casos, respectivamente. Por otro lado, los requerimientos de carácter administrativo se mantuvieron estables a lo largo del trimestre, con un ligero aumento en febrero (186 casos frente a 107 en enero).

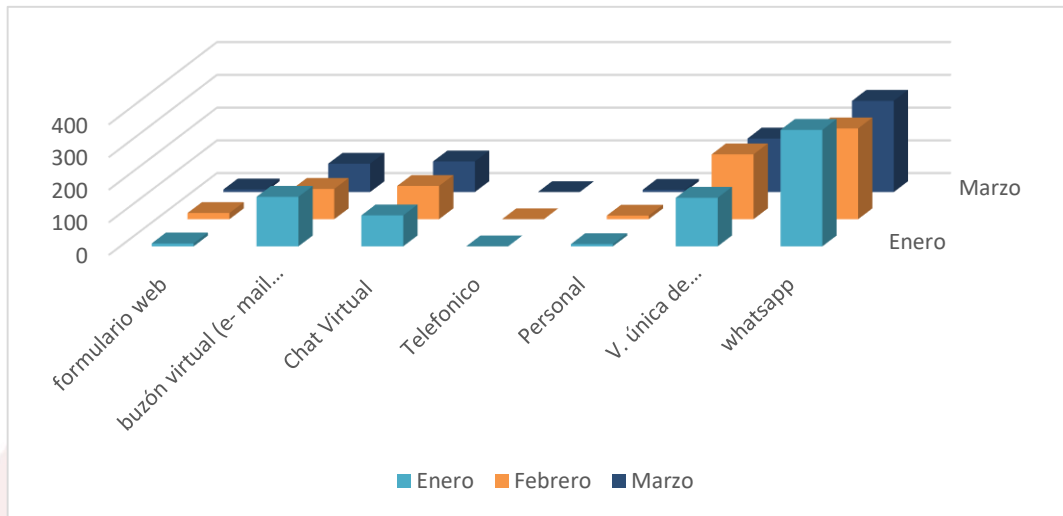
Tabla 5. Total, de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2026, según el canal utilizado.

Mes reportado	CANAL DE RECEPCIÓN							Subtotal
	formulario web	buzón virtual (e-mail PQRSD)	Chat Virtual	Telefónico	Personal	V. única de correspondencia	WhatsApp	
Enero	9	152	95	0	7	149	357	769
Febrero	19	93	102	0	11	199	278	702
Marzo	8	87	94	0	7	164	279	639
Subtotal	36	332	291	0	25	512	914	2110
Total	2110							

Fuente: Registro de Incidencias PIAC y BD Correspondencia



Gráfica 4. Gráfica de PQRSD recibidas durante el primer 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 y de la línea de WhatsApp; además, se atienden PQRSD que se reciben a través del conmutador de este campus y la atención de usuarios de manera personal.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que en el punto de atención Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en Barcelona se tramitaron 530 solicitudes, mientras que 332 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 914 solicitudes vía WhatsApp.

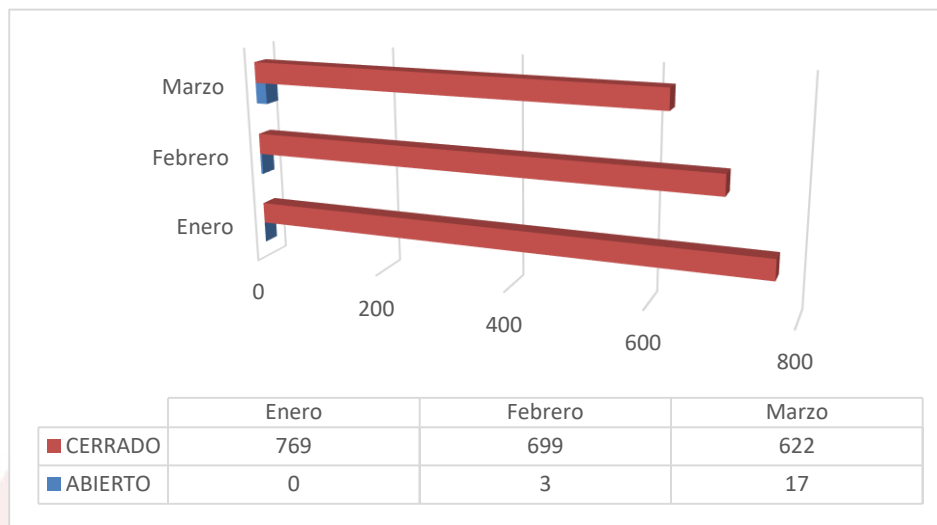
Tabla 6. Estado de las PQRSD recibidas, durante el primer trimestre de 2026.

Mes reportado	ESTADO		
	ABIERTO	CERRADO	SUBTOTAL
Enero	0	769	769
Febrero	3	699	702
Marzo	17	622	639
Subtotal	20	2090	2110
Total	2110		

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD.



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



Nota. A la fecha de realización del informe se evidencian **20 PQRSD** abiertas en el mes de marzo dentro de tiempos de respuesta, de las cuales 19 recibidas en Ventanilla única de correspondencia Barcelona y 1 al PIAC de Barcelona.

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

Mes Reportado	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					SUBTOTAL
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes	
Enero	689	17	15	48	0	769
Febrero	602	18	22	57	3	702
Marzo	553	16	19	34	17	639
Subtotal	1844	51	56	139	20	2110
Total	2110					

Fuente: Matriz de registro de incidencias PQRSD

Durante el primer trimestre de 2026, se recibió un total de **2110 PQRSD**, de las cuales el 87,4% (1844) fueron respondidas en un tiempo óptimo de 0 a 5 días, lo cual evidencia un desempeño destacable en términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de la comunidad. Sin embargo, se observa un incremento en los casos con tiempos superiores a 15 días (139) y una reducción significativa en las solicitudes no respondidas dentro del mes (20), estas cifras comparadas con el trimestre anterior (67 y 50 respectivamente) sugieren mejoras en el cierre de casos, pero también mayores retos en la gestión de requerimientos más complejos. A nivel mensual. El mes de enero presenta el mayor volumen de respuestas oportunas, mientras que en febrero y marzo se evidencia un ligero aumento en los tiempos intermedios y en los casos no respondidos dentro del mes, especialmente en marzo. En conjunto, estos resultados indican avances en la atención efectiva de las PQRSD, aunque persiste la necesidad de fortalecer la gestión de casos de mayor complejidad para evitar demoras y garantizar niveles óptimos de oportunidad en la respuesta.



6.2 Quejas presentadas durante el primer trimestre de 2026. Durante el período reportado se recibieron 14 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.

- *Los padres de familia de los niños del curso de inglés que están cursando en la sede Francisco Arango, no tienen un lugar seguro donde esperar a sus hijos, teniendo en cuenta que muchos de los padres no tienen transporte y se quedan afuera del colegio, arriesgando así su integridad pues están expuestos a posibles hurtos/atracos. Además, se verifique las condiciones de limpieza de las aulas donde estudian los niños, esto debido a están muy sucias y no encontramos elementos de aseo para mejorar las aulas.*

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

QUEJAS recibidas a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

- *QUEJA POR hacer una convocatoria nacional e internacional para sólo contratar a sus mismos profesores. ¿Es una convocatoria tipo sastré?*
- *Remisión registro: 0029-2026. E-2025-675111//D-2026-4235416 QUEJOSO ASAMBLEA DE PROFESORES POR VULNERACION AL DERECHO DE ESTABILIDAD LABORAL*
- *Queja disciplinaria y solicitud de actuaciones urgentes por presuntas omisiones funcionales relacionadas con la exclusión del representante profesoral del Consejo de Facultad de Ciencias Económicas*

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

7. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014, se presenta el informe de Solicitudes de Acceso a la Información:

Tabla 10. Número de Solicitudes de Acceso a la Información.

Canal de recibo	SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Más de 15 días	No respondidas dentro del mes reportado	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Número de solicitudes en las se negó el acceso a la información
Ventanilla Única	7		1	4	1		
Total de solicitudes recibidas	13						

Fuente: Matriz de Incidencias de Ventanilla Única de Correspondencia.

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

Durante el primer trimestre de 2026 se evidencian 13 solicitudes de acceso a la información.



8. INFORME ENCUESTAS

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, se recibieron un total de **151** respuestas de encuestas.

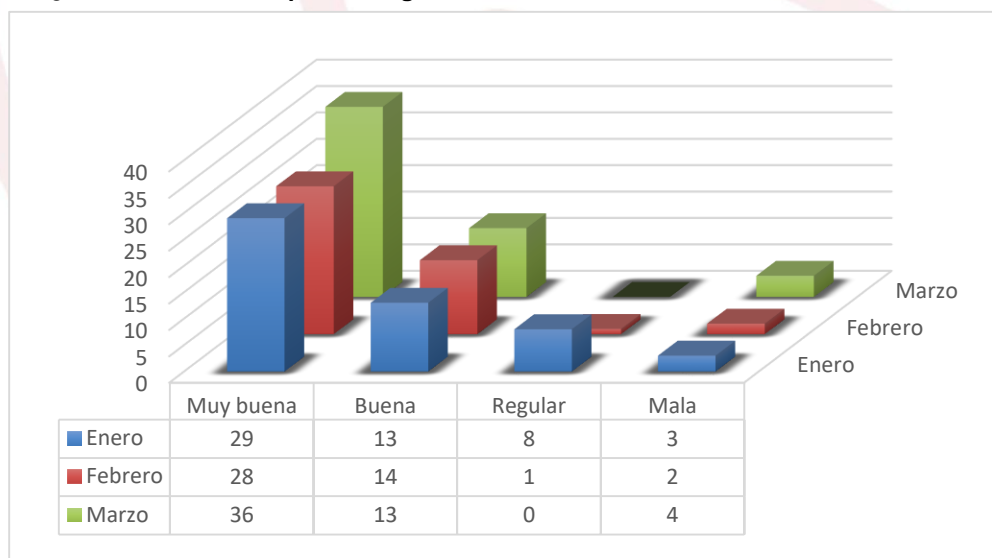
Las encuestas no discriminan ni referencian el punto de atención que se evalúa, ya que son remitidas adjuntas o enlazadas a las respuestas emitidas desde los puntos de información y atención al ciudadano a las solicitudes de información atendidas.

Para el periodo analizado se evidencia que de las 151 respuestas emitidas por tipo de usuario se discriminaron así:

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

Mes reportado	TIPO DE USUARIO					Subtotal
	Usuario Externo	Docente	Egresado	Estudiante	Administrativo	
Enero	16	0	0	37	0	53
Febrero	23	0	4	18	0	45
Marzo	35	1	3	13	1	53
SubTotal	74	1	7	68	1	151
Total	151					

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

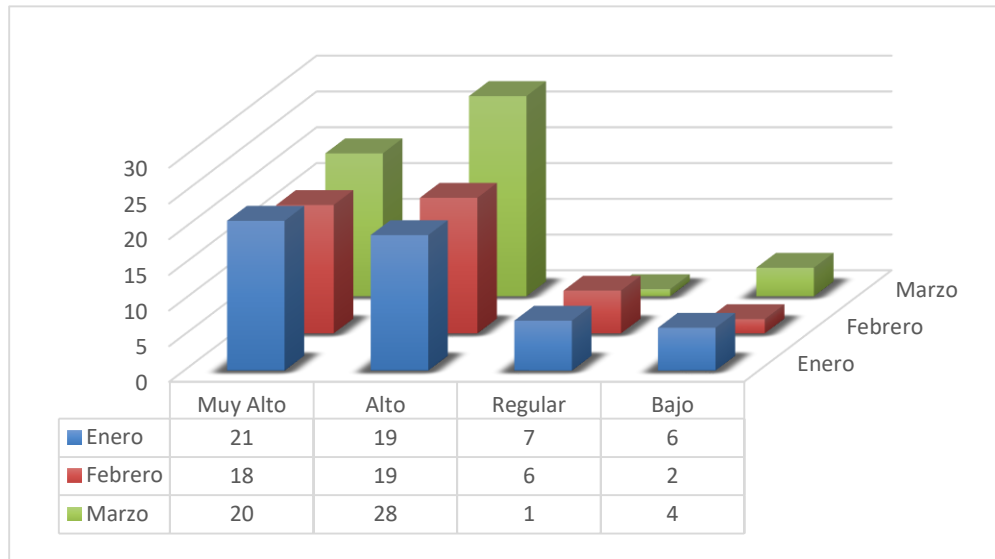


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 61,6 % 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.



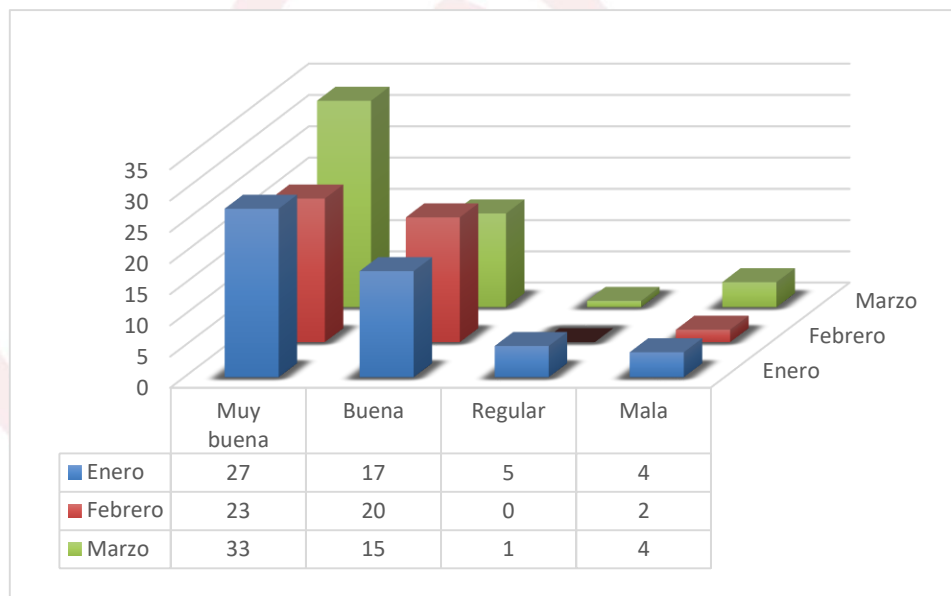
Gráfica 7. ¿Hasta qué grado la información dada superó sus expectativas?



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 151 encuestas contestadas por los usuarios, el 43,7 % considera alto el grado de la información suministrada, mientras que el 39 % 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?

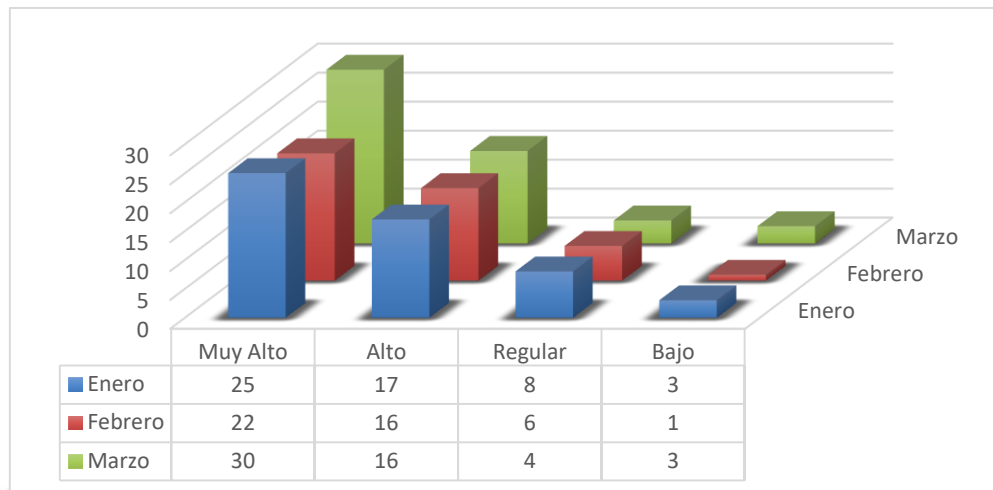


Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

Se evidencia que, de las 151 encuestas contestadas por los usuarios el 54,9% consideran de “muy buena”, reflejando altos niveles de satisfacción. No obstante, en el trimestre analizado se presenta una disminución considerable de las valoraciones positivas y la aparición de respuestas negativas.



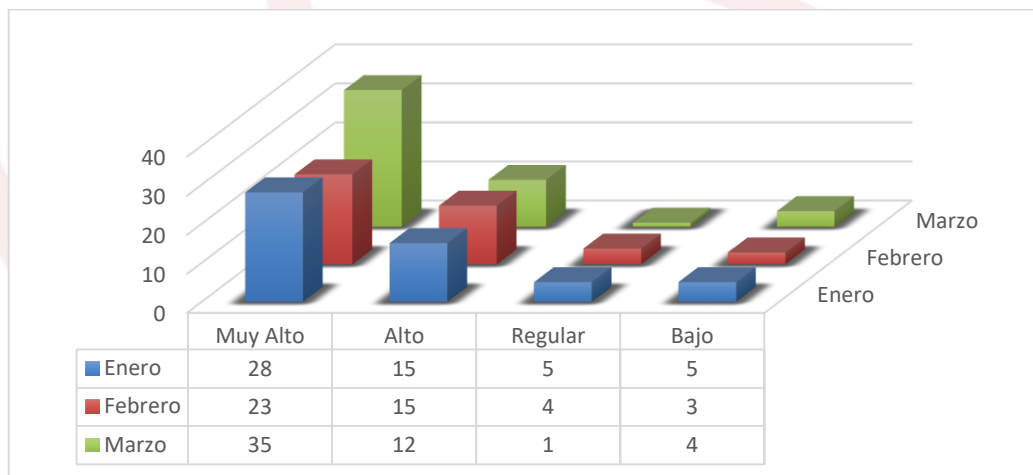
Grafica 9. ¿Considera suficientes los conocimientos de la persona que lo atendió?



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas.

De las 151 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 **51%** calificó este aspecto como “muy alto”, mientras que el 32% consideró el grado de conocimiento como “alto”, lo que refleja confianza en la preparación del personal. Solo un 4,6% lo evaluó como “bajo”, porcentaje mínimo que muestra que los casos de insatisfacción son poco representativos.

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



Fuente: Archivo de respuesta de encuestas

De las **151** encuestas analizadas, la mayoría de los usuarios perciben que la persona que los atendió comprendió adecuadamente sus necesidades de información. El **57%** calificó este aspecto entre “muy alto”, lo que refleja un buen nivel de empatía y entendimiento por parte del personal. Solo un 8% consideró que la comprensión fue mala. En general, los datos muestran que el servicio mantiene una percepción favorable, pero es necesario reforzar las habilidades de escucha y comunicación para garantizar que la comprensión de las necesidades de los usuarios se sostenga en niveles óptimos durante todo el periodo.

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

Dentro de las sugerencias destacadas se evidencia:



- *el problema no es la persona que atiende, el problema es su poca visión y alternativas frente a las necesidades de sus egresados, pésimo servicio, pésima atención, la mayoría de extensiones no responden, desactualizado el directorio.*
- *No corresponde a la realidad de una oficina de Archivo y Correspondencia, no se da trámite según los procedimientos y respuestas eficientes y claras*
- *Que buen servicio, Dios quiera que pueda entrar a esta universidad*

9. TEMAS FRECUENTES

- Consultas sobre inscripciones, matrículas, valores a pagar, procesos de facturación, o requisitos para beneficiarios de matrícula cero.
- Solicitudes para la expedición de constancias de estudios, certificados de notas, contenidos programáticos
- Solicitudes de información sobre programas de pregrado y posgrados, requisitos de inscripción y valores
- Solicitudes de Constancias laborales, Verificación de Títulos.

10. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS.

- En el mes de febrero de 2026 se emitió la Circular 001 de 2026 para realizar visitas de asesoría, apoyo y seguimiento a las diferentes dependencias académico – administrativas de la Universidad de los Llanos, con el fin de asegurar el cumplimiento de la Ley General de Archivos y tratar temáticas de atención al ciudadano, las cuales se están adelantando.
- La Oficina de Sistemas modernizó el aplicativo de atención al ciudadano con una imagen moderna y con el fin de mejorar el acceso a través del celular.
- Se revisaron y ajustaron algunos procedimientos, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Se instalaron buzones de atención al ciudadano (junto con afiches), de acuerdo al procedimiento, se creó un formulario físico, para mejorar la atención a PQRSD en los puntos de atención al ciudadano en las Sedes: Barcelona, Barzal y Boquemonte en Granada.

11. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Con el fin de proponer las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción en la atención al ciudadano, con el apoyo de la Oficina de Sistemas se está trabajando en un proyecto para la implementación de un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo S.G.D.E.A., que cumpla con la normatividad archivística vigente.

12. CONCLUSIONES

- De acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas, se evidencia que la experiencia general con la atención muestra un alto nivel de satisfacción, teniendo en cuenta que el 61,6 % indica que la atención es muy buena.
- Se evidencia que del total **2110 PQRSD**, recibidas en el trimestre 1951 (92,46%), se gestionaron dentro de los primeros quince (15) días hábiles, mejorando el indicador respecto al mismo periodo del año 2025, sin embargo, se sigue trabajando por mejorar los indicadores.

LUZ SAIDA ARIAS MENA
Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo