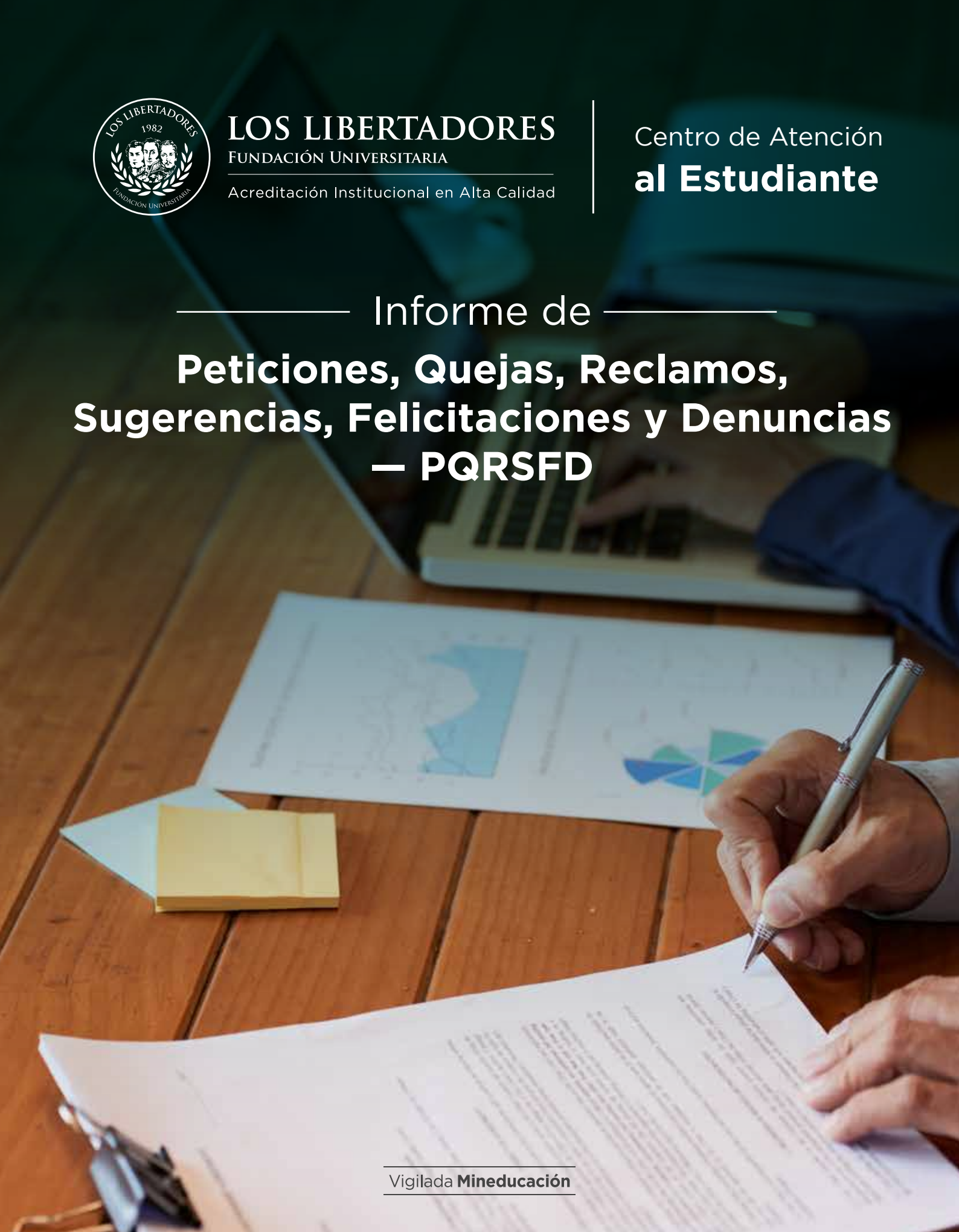
LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
Acreditación Institucional en Alta Calidad

Centro de Atención
al Estudiante

Informe de

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias — PQRSFD



Vigilada **Mineducación**

Presentación

Este informe presenta el análisis de las solicitudes recibidas a través del aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) durante el periodo 2026-1 (enero a junio de 2026), en el marco de las acciones de transparencia y acceso a la información pública adelantadas desde el Centro de Atención.

El análisis contempla la consolidación de las solicitudes por categoría, comportamiento mensual, tipo de usuario, dependencia encargada de tramitar, tema y sede, así como los tiempos de resolución y el cumplimiento de los términos de atención (SLA), como insumo para el reporte institucional ante el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA).

327	71.9%	8.4 días	99.7%
Solicitudes recibidas	Corresponden a peticiones	Tiempo promedio de cierre	Cumplimiento de SLA



Tabla resumen

Indicador	Dato	Detalle
Periodo reportado	2026 - 1	Enero – junio de 2026
Total de solicitudes PQRSFD	327	—
Peticiones	235	71.9%
Quejas	56	17.1%
Reclamos	33	10.1%
Sugerencias	3	0.9%
Felicitaciones / Denuncias	0	Sin registros en el periodo
Solicitudes de estudiantes	248	75.8%
Solicitudes de egresados	53	16.2%
Solicitudes de otros externos	18	5.5%
Tema más frecuente	Académicos	187 casos — 57.2%
Dependencia con más solicitudes	Dirección de Admisiones y Registro	68 casos — 20.8%
Sede con más solicitudes	Bogotá	206 casos — 63.0%
Canal de recepción	Web	100% de las solicitudes
Tiempo promedio de cierre	8.4 días	Mediana: 5.1 días
Cumplimiento de SLA	99.7%	326 de 327 solicitudes a tiempo

1. Solicitudes recibidas por categoría

Durante el periodo 2026-1 se recibieron 327 solicitudes a través del aplicativo PQRSFD, de las cuales el 71.9% (235) corresponden a peticiones, 17.1% (56) a quejas, 10.1% (33) a reclamos y 0.9% (3) a sugerencias. No se registraron felicitaciones ni denuncias en el periodo.

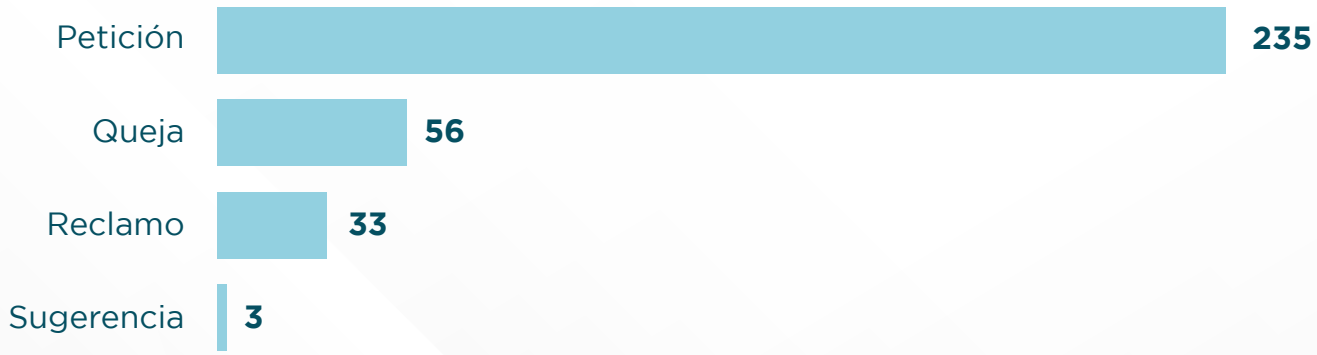


Ilustración 1. Solicitudes por categoría — 2026-1

Categoría	Casos	% del total
Petición	235	71.9%
Queja	56	17.1%
Reclamo	33	10.1%
Sugerencia	3	0.9%
Total	327	100%

2. Comportamiento mensual

El comportamiento mensual de las solicitudes muestra el mayor volumen en febrero, con 69 solicitudes, asociado al periodo de matrículas e inicio del semestre académico. En marzo se registra el menor número de solicitudes (36); posteriormente, se observa un incremento en los casos reportados durante abril y mayo.

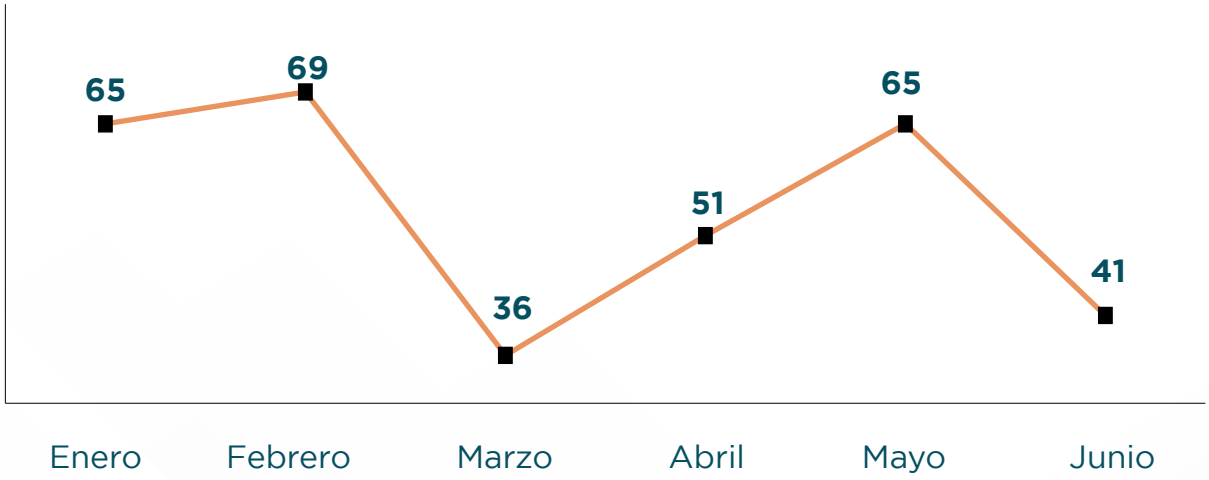


Ilustración 2. Comportamiento mensual de solicitudes — 2026-1

Categoría	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Petición	52	43	26	37	49	28
Queja	13	16	5	6	9	7
Reclamo	0	10	4	7	6	6
Sugerencia	0	0	1	1	1	0
Total	65	69	36	51	65	41

3. PQRSFD por tipo de usuario

Los estudiantes representan el mayor porcentaje de usuarios que acuden al sistema PQRSFD con un 75.8% (248 solicitudes), seguidos por egresados con 16.2% (53), otros solicitantes externos 5.5% (18), profesores 1.5% (5) y empleados administrativos 0.9% (3).

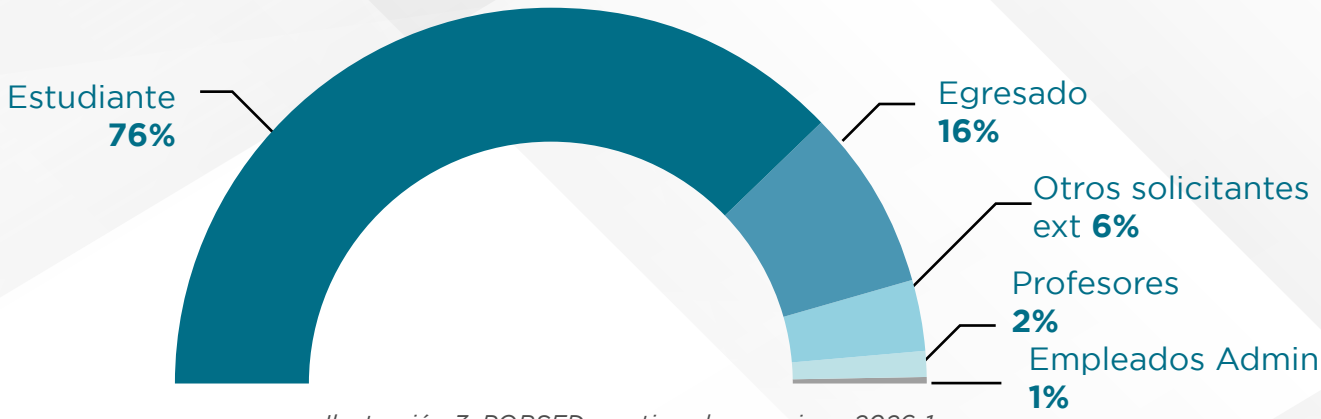


Ilustración 3. PQRSFD por tipo de usuario — 2026-1

Tipo de usuario	Casos	% del total
Estudiante	248	75.8%
Egresado	53	16.2%
Otros solicitantes externos	18	5.5%
Profesores	5	1.5%
Empleados administrativos	3	0.9%

4. PQRSFD por dependencia encargada de tramitar

Las dependencias que mayor número de solicitudes tramitan son la Dirección de Admisiones y Registro (68), la Decanatura de Ciencias Humanas y Sociales (64) y Gerencia de Tecnología (36), seguidas por Dirección de Tesorería (34) y la Decanatura de Ciencias de la Comunicación (25). Este comportamiento es coherente con el hecho de que la mayoría de solicitudes provienen de estudiantes respecto a temas académicos y administrativos.

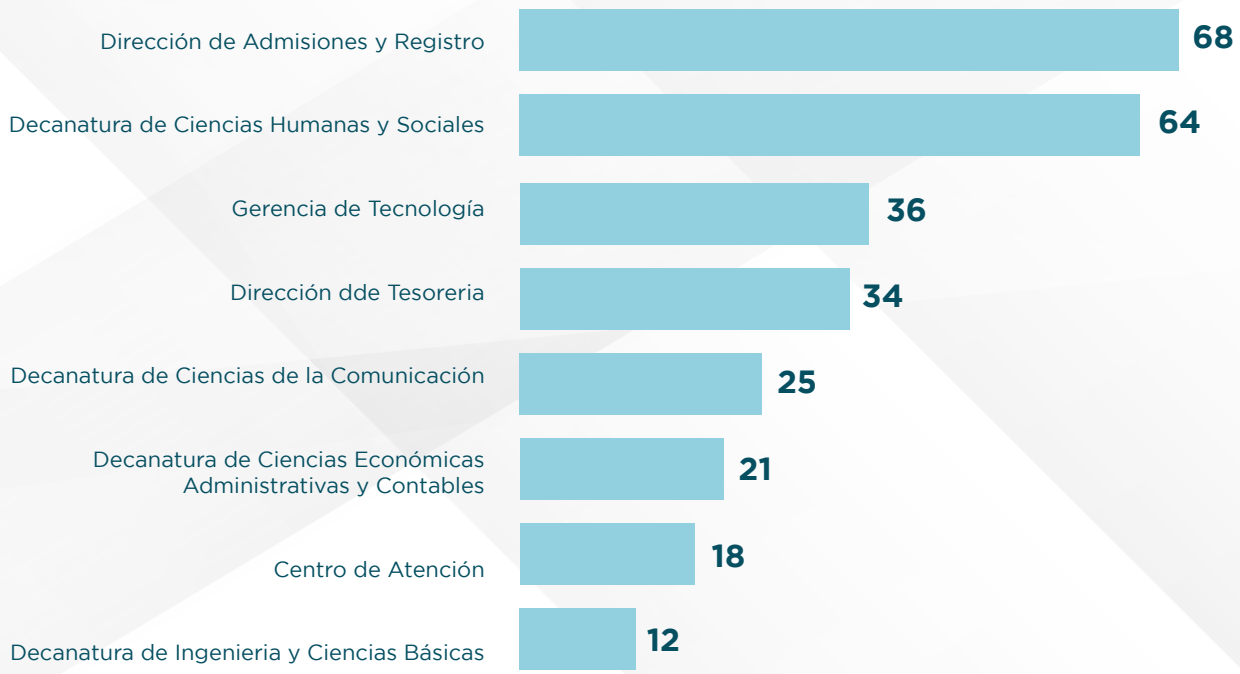


Ilustración 4. PQRSFD por dependencia encargada de tramitar — 2026-1 (8 principales y consolidado de las restantes)

5. Clasificación de PQRSFD por tema

El mayor porcentaje de solicitudes se relaciona con asuntos académicos (57.2%), seguido de financieros (14.7%), administrativos (11.9%) y plataformas tecnológicas (11.6%). El tema académico concentra por sí solo más de la mitad de las solicitudes del periodo.

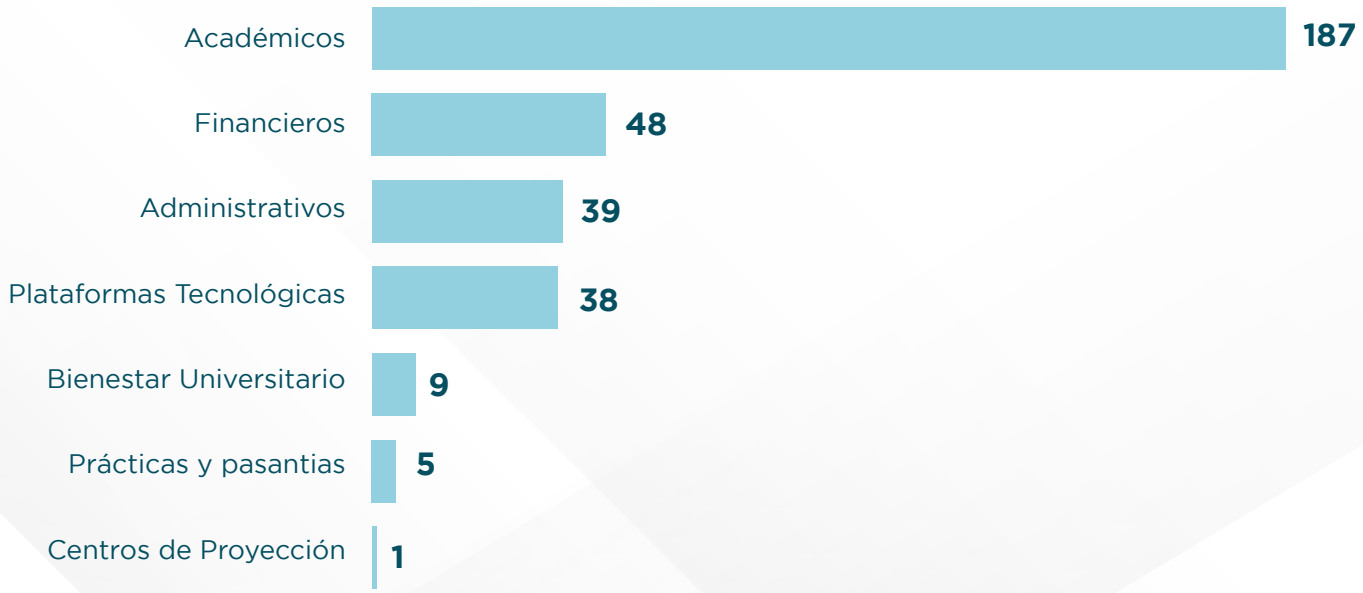


Ilustración 5. PQRSFD por tema — 2026-1

Tema	Casos	% del total
Académicos	187	57.2%
Financieros	48	14.7%
Administrativos	39	11.9%
Plataformas Tecnológicas	38	11.6%
Bienestar Universitario	9	2.8%
Prácticas y pasantías	5	1.5%
Centros de Proyección	1	0.3%

6. PQRSFD por sede

Respecto a la sede de origen, Bogotá concentra el 63.0% de las solicitudes (206), seguida por la modalidad Virtual con 30.6% (100) y Cartagena con 6.4% (21). La totalidad de las solicitudes del periodo fueron recibidas a través del canal web.

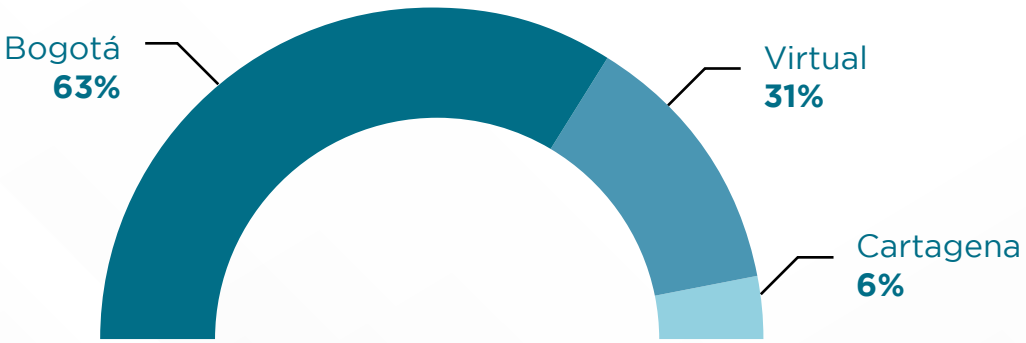


Ilustración 6. PQRSFD por sede — 2026-1

7. Tiempos de resolución y cumplimiento de SLA

El tiempo promedio de cierre de las solicitudes del periodo fue de 8.4 días, con una mediana de 5.1 días. El 99.7% de las solicitudes (326 de 327) se resolvieron dentro de los términos de SLA establecidos, evidenciando una gestión oportuna por parte de las dependencias encargadas.

Por categoría, los reclamos presentan el mayor tiempo promedio de resolución con 10.5 días, seguidos por peticiones (8.4 días) y quejas (7.3 días); las sugerencias registran el menor tiempo promedio, con 3.9 días.

Categoría	Tiempo promedio de cierre (días)
Petición	8.4
Queja	7.3
Reclamo	10.5
Sugerencia	3.9

8. Conclusiones

- Se recibieron 327 solicitudes durante el periodo 2026-1, con un comportamiento mensual estable entre 36 y 69 casos, y un pico en febrero asociado al periodo de matrículas.
- Las peticiones son la categoría predominante, representando el 71.9% del total de solicitudes recibidas.
- Los estudiantes son el principal tipo de usuario del sistema PQRSFD, con el 75.8% de las solicitudes, seguidos por egresados con el 16.2%.
- Los asuntos académicos concentran más de la mitad de las solicitudes (57.2%), por lo que las dependencias con mayor número de PQRSFD son la Dirección de Admisiones y Registro y las Decanaturas de Facultad.
- El cumplimiento de los términos de SLA es del 99.7%, con un tiempo promedio de resolución de 8.4 días; los reclamos presentan el mayor tiempo de atención (10.5 días), lo que representa una oportunidad de mejora en su gestión.
- La totalidad de las solicitudes del periodo se recibieron a través del canal web, y Bogotá concentra el 63.0% del total, seguida de la modalidad Virtual con el 30.6%.

Fuente: Centro de Atención, Fundación Universitaria Los Libertadores. Datos extraídos del aplicativo de gestión de PQRSFD, corte 30 de junio de 2026.