

<b>TÍTULO DEL INFORME</b>	<b>FECHA DE INFORME</b>		
Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia cuarto trimestre de 2025.	<b>Año:</b> 2025	<b>Mes:</b> 12	<b>Día:</b> 22

<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el marco normativo y el cumplimiento de la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias adelantadas por la Universidad de los Llanos.
<b>ALCANCE:</b>	El presente informe corresponde al seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, presentadas por las diferentes partes interesadas ante la Universidad de los Llanos durante el cuarto trimestre comprendido del primero (01) de octubre de 2025 al diez (10) de diciembre de 2025.
<b>MARCO NORMATIVO:</b>	<p>Durante el desarrollo de la presente evaluación, se incluyeron las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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”.</li> <li>● 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”. Artículo 76.</li> <li>● Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Artículo 5.</li> <li>● Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”. Artículo 14.</li> <li>● Decreto 648 de 2017. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública Artículo 2.2.21.4.9.</li> <li>● Acuerdo Superior 003 de 2011. “Por el cual se modifica el Acuerdo Superior N° 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones”.</li> <li>● RESOLUCIÓN 1519 DE 2020. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.</li> <li>● Resolución Rectoral 0584 de 2012. “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”. Numeral 6 del Capítulo III.</li> <li>● Resolución Rectoral 0585 de 2012. “Por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC y se dictan otras disposiciones”. Artículo 3.</li> <li>● Resolución Rectoral 0292 de 2018. “Por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad”. Numeral 6 del Capítulo III.</li> <li>● Resolución Rectoral N° 2281 de 2023 “Por la cual se actualiza el procedimiento para el recibido de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Solicitudes de información y se dictan otras disposiciones”</li> </ul>

<b>CONTENIDO</b>
<p>La Universidad de los Llanos ha puesto a disposición los canales y recursos para facilitar la interacción con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, con el objetivo de atender sus solicitudes de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias. La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría para el año 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la normativa vigente en materia de atención y servicios ciudadanos, presenta el tercer informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p>Este informe abarca el período del primero (01) de octubre de 2025 hasta el diez (10) de diciembre de 2025 y se basa en los resultados del monitoreo de los controles realizados por el líder del proceso de Gestión Documental (primera línea), quien es responsable del trámite, control y seguimiento de los plazos de respuesta de acuerdo con los procedimientos establecidos</p>

en el Proceso de Aseguramiento de la Calidad.

De acuerdo con lo citado se realizó la solicitud de la información consolidada de las PQRSDF allegadas a la oficina de Archivo y Correspondencia de la Universidad de los Llanos, teniendo como resultado los siguientes datos:

Solicitudes recibidas cuarto trimestre (1 de octubre al 10 de diciembre de 2025); 1.805 PQRSDF distribuidas así:

**Tabla 1. Total, de solicitudes recibidas**

TIPO DE SOLICITUD	PIAC SEDE BARCELONA			PIAC SEDE SAN ANTONIO			VETANILLA UNICA		
	PQRSDF A OCT.	PQRSDF A NOV.	PQRSDF A DIC.	PQRSDF A OCT	PQRSDF A NOV	PQRSDF A DIC	PQRSDF A OCT	PQRSDF A NOV	PQRSDF A DIC
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	122	110	39	528	400	206	34	31	11
PETICIONES SIMPLES	4	8	1	0	0	0	41	52	18
QUEJAS	5	2	6	0	0	0	2	4	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFORMATIVO	0	0	0	0	0	0	36	35	6
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	9	22	15
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	2	0	0
OTRAS (INVITACION, TUTELAS)	0	0	0	0	0	0	27	19	10
<b>SUBTOTAL</b>	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>528</b>	<b>400</b>	<b>206</b>	<b>151</b>	<b>163</b>	<b>60</b>
<b>TOTALES POR PUNTO</b>	<b>297</b>			<b>1.134</b>			<b>374</b>		

Fuente: Archivo y Correspondencia

Como se muestra a continuación, para el cuarto trimestre del 2025 con corte a 10 de diciembre de 2025, la Universidad tuvo una recepción de 1.805 PQRSDF, se resalta que la mayor cantidad de PQRSDF, corresponden a solicitudes de información, respecto a Cupos, inscripciones, matrículas y pagos de los diferentes programas que ofrece la Universidad de los Llanos.

**Tabla 2. Canales de recepción de PQRSDF**

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRSDF	Formulario Web	Telefónico	Correspondencia (Personal)	TOTAL
831	351	303	278	16	1	25	1.805

De acuerdo con la anterior tabla, se evidencia que la mayor cantidad de PQRSDF que llegan a la Universidad de los Llanos se solicita por medio del WhatsApp con un total de 831 PQRSDF, y el canal por el que menos se recibe PQRSDF es canal telefónico con 1 PQRSDF.

**Tabla 3. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSDF**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Administración San Antonio	1
Administración Sede Boquemonte	1
Coordinación de Laboratorios	1
Educación Campesina y Rural	1
Educación Infantil	1

Esp. Instrumentación y Control	1
Ing. Ambiental	1
Ing. Sistemas	1
Internacionalización	1
Lab. Nutrición Animal	1
Laboratorio de Suelos	1
M. Adm. Negocios	1
M. Estudios Culturales	1
M. Producción Tropical Sostenible	1
Mercadeo	1
Tecnología en Regencia de Farmacia	1
Biología	2
Comunicaciones	2
Contaduría Pública	2
Doctorado Ciencias Agrarias	2
Esp. Gerencia en Gestión humana	2
Esp. Gestión de Proyectos	2
Gestión Ambiental	2
IDEAD	2
Biblioteca	3
Control Interno Disciplinario	3
DGI	3
Esp. Admón. En Salud	3
Esp. Salud Familiar	3
Fisioterapia	3
Sociología	3
Consejo Académico	4
Contabilidad	4
Economía	4
Ing. Agroindustrial	4
M. Educación	4
Ayudas Educativas	5
Consejo Superior Universitario	5
Control Interno	5
Coordinación de Posgrados	5
Educación Física y Deporte.	5
Esp. Gestión de la Calidad	5
Ing. Forestal	5
Admón. de Empresas	6
Centro Clínico Veterinario	6
Rectoría	6
Tesorería	6
Esp. SST	8
Ing.. Agronómica	8

Planeación	8
MVZ	12
Facultad CBeI	13
Archivo	14
Enfermería	17
Facultad C.Salud	17
Facultad CHyE	18
Vicerrectoría Académica	18
Centro de Idiomas	19
Servicios Administrativos	23
Vicerrectoría de Recursos	24
Bienestar Universitario	25
Facultad C.Económicas	27
Facultad CARN	28
Proyección Social	30
Jurídica	44
Secretaría General	67
Sistemas	67
Admisiones	1186
<b>TOTAL PQRSDF POR DEPENDENCIA</b>	<b>1805</b>

Fuente: Planillas estadísticas PQRSDF

En la tabla anterior, refleja que, la dependencia con mayores PQRSDF es el área de Admisiones con 1.186 PQRSDF, seguido por el área de sistemas con 67 PQRSDF, Secretaria General con 67 PQRSDF, Jurídica con 44 PQRSDF, y Proyección social con 30 PQRSDF, Bienestar Universitario 25 PQRSDF.

El análisis de los datos realizado, comprende el cuarto trimestre del año (octubre 1 0 de diciembre de 2025), estos datos fueron recibidos por medio de un informe consolidado, sin información detallada por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

**Tabla 4. Estado de las PQRSDF**

CLASE DE PQRSDF	TOTAL RECIBIDOS	VENCIDAS Y SIN RESPUESTA
Peticiones simples	124	1
Queja	19	0
Derechos de Petición	46	
Reclamo	0	0
Solicitud	1.481	1
Denuncia	2	0
Otros (informativos, invitaciones, tutelas)	133	0
<b>TOTALES</b>	<b>1.805</b>	<b>2</b>

Fuente: Informe consolidado

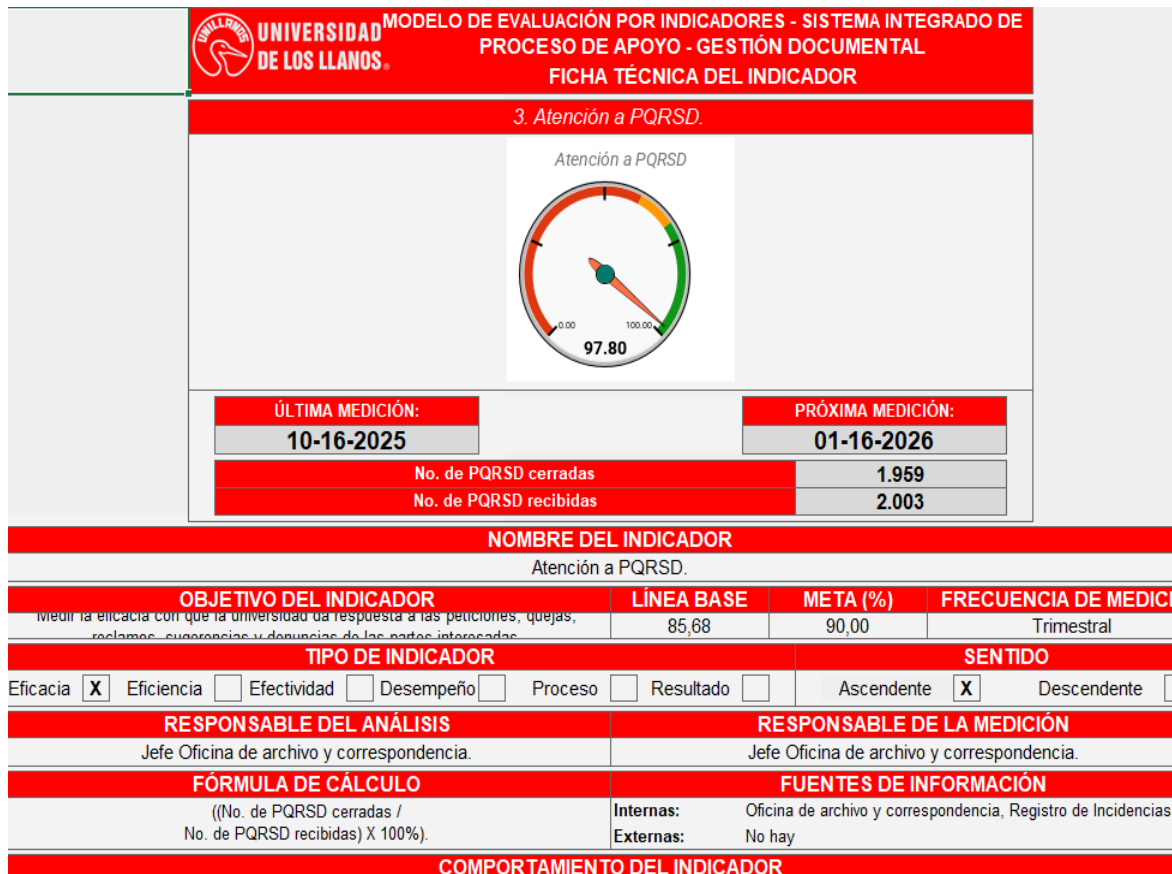
**Tabla 5. PQRSDF vencidas sin respuesta**

RADICADO	DETALLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE EXTEMPORANEIDAD DE LA RESPUESTA	DEPENDENCIA ASIGNADA
001402	Solicitud	2025-10-28	19-10-2025	21	Rectoría
2025005363	Petición simple	2025-11-28	19-10-2025	21	Secretaria General

Informe consolidado de PQRSD

Se presentan para el cuarto trimestre con corte a 1º de diciembre de 2025, un total de 2 PQRSDF vencidas y sin respuesta, las cuales fueron recibidas por el Punto de Información y Atención al ciudadano -PIAC Ventanilla Única. De acuerdo a la tabla anterior, se refleja una falta de atención a los derechos de los usuarios e incumplen los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

**Imagen 1. Indicador de gestión para la atención de las PQRSD**



Fuente: Matriz indicadores de gestión 2025.

**RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

- Las PQRSDF deben unificarse en una sola base de datos de manera centralizada, que permita realizar el respectivo seguimiento y que, a su vez, cumpla con los parámetros requeridos en la Política de atención al ciudadano y procedimientos internos. Debe contener información exacta y precisa y como mínimo la siguiente información:
  - No. DE RADICADO
  - FECHA DE RECEPCIÓN
  - NOMBRE DEL PETICIONARIO
  - ASUNTO
  - DEPENDENCIA RESPONSABLE
  - TIPO DE TRAMITE (PQRSD)"
  - FECHA DE VENCIMIENTO DE RESPUESTA AL PETICIONARIO
  - ESTADO (VENCIDA, EN TERMINOS O PRÓXIMA A VENCER)
  - FECHA DE RESPUESTA AL PETICIONARIO:
  - NÚMERO DE OFICIO (RADICADO DE SALIDA)
  - FECHA DE NOTIFICACIÓN AL USUARIO
  - CONTESTADO DENTRO DE TERMINO (SI / NO)
  - MEDIO DE RESPUESTA: (Correo certificado o correo electrónico)
  - SE GENERO RESPUESTA DE FONDO: SI/NO
  - TRASLADO A OTRA ENTIDAD: SI/NO
  - SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION AL PETICIONARIO:
  - OBSERVACIONES:
- Se recomienda al proceso de Gestión Documental, continuar con el seguimiento y persuadir a los responsables para que respondan de manera oportuna antes del vencimiento de las mismas.
- Cuando se evidencien PQRSDF vencidas, al finalizar cada trimestre, se debe remitir el consolidado a la oficina de Control interno de Gestión de las PQRSDF que no fueron atendidas oportunamente, para dar traslado a Control Disciplinario según lo establecido, así:

No. Radicado	Fecha de radicado	Fecha de traslado a la dependencia o área	Tipo de PQRSDF	Responsable	Fecha de vencimiento	Fecha de Respuesta

- Al cierre de la vigencia las PQRSDF no pueden quedar PQRSDF sin atender.
- Las invitaciones, cotizaciones no hacen parte de PQRSD, sin embargo, debe de radicarse como otros de manera independiente de las PQRSD.
- Garantizar los mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verifique el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSDF).
- Establecer una base de datos consolidada que establezca información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), que permita gestionarlas y hacerles seguimiento.
- Asegurar las Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020.
- Dar cumplimiento al Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 numeral 2.4.2 “4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respectivo de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”,

- Realizar seguimiento permanente al estado de PQRSD y generar las alertas pertinentes.
- Actualizar el indicador de Gestión de Atención de PQRSD.
- Con relación a las oficinas a quienes les allegan la mayor parte de PQRSD, se recomienda ubicar medios masivos de difusión que permita socializar los programas académicos, requisitos, inclusive participación con los audios escuchas sección de preguntas y respuestas, para resolver inquietudes y dar a conocer la página de Universidad a mayor cantidad de personas (padres de familia y a personas de afuera que desconocen la existencia de la página). Así se lograría disminuir la cantidad que se reciben para solicitud de información.
- Canalizar las PQRSD en la sede Boquemonte y Centro de idiomas.
- Cumplir las fechas de entrega del informe de PQRSD.
- Por último, e recomienda al proceso de Gestión Documental, el suministro oportuno de la información trimestral para el seguimiento a los PQRSD, según las fechas establecidas por la matriz de Informes de la Universidad, que permita evaluar el presente informe de manera oportuna por parte de la oficina de Control Interno y cumplir con el informe de Ley que se presenta semestral, evitando incumplimiento y demás situaciones que ocasionen presentarlo extemporáneamente como sanciones disciplinarias y económicas.

**CONCLUSIONES**

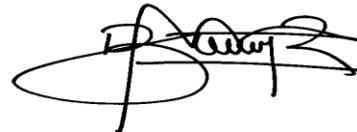
- No se logró verificar las PQRSD que quedaron pendientes por contestar, la fecha de corte fue a 10 de diciembre , no se observa corte en el informe y por ende no se pueden identificar.
  - Unificar en una sola base de datos las PQRSD de manera centralizada, que permita realizar el respectivo seguimiento y que, a su vez, cumpla con los parámetros requeridos en la Política de atención al ciudadano y procedimientos internos.
  - Se debe dar respuesta de oportuna y fortalecer la clasificación de las peticiones recibidas en la Universidad, garantizando el cumplimiento del marco normativo.
  - Se recuerda que, de no darse cumplimiento oportuno a las respuestas de los PQRSD, se remitirá al proceso de Control Interno disciplinario para lo pertinente.
  - Garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”. Artículo 14.
- NOTA:** este informe es con corte a 10 de diciembre de 2025, por lo tanto, está sujeto a que se entregue la información consolidada a 31 de diciembre de 2025, para que el informe definitivo se rinda en enero de 2026.
- 

**ANEXOS**

N/A.



Elaborado por:  
**MARIA CRISTINA GUZMÁN RODRÍGUEZ**  
 Profesional Apoyo



Revisado y aprobado por:  
**DIANA ZULAY REZA MONDRAGÓN**  
 Asesora de Control Interno de Gestión