 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024

TÍTULO DEL INFORME	FECHA DE INFORME		
Informe de Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo semestre de 2025.	Año 2025	Mes: 12	Día:22

OBJETIVO:	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 en el marco de la ley 1755 de 2015.
ALCANCE:	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 segundo semestre comprendido del primero (01) de octubre de 2025 al diez (10) de diciembre de 2025.
MARCO NORMATIVO:	<p>Durante el desarrollo de la presente evaluación, se incluyeron las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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”. ● 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. ● Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Artículo 5. ● 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. ● 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. ● Acuerdo Superior 003 de 2011. “Por el cual se modifica el Acuerdo Superior N° 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones”. ● 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”. ● 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. ● 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. ● 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.

CONTENIDO
<p>La Universidad de los Llanos ha puesto a disposición una variedad de 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</p>

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 segundo informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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.

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

DETALLE PQRSD	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL PQRSD 2DO SEMESTRE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1.571	1.481	3052
PETICIONES SIMPLES	247	124	371
QUEJAS	10	19	29
RECLAMOS	3	0	3
SUGERENCIAS	0	0	0
DENUNCIAS	7	2	9
DERECHOS DE PETICIÓN	0	46	46
INFORMATIVO	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0
INVITACIÓN	0	0	0
OTROS (INFORMATIVOS, INVITACIONES, TUTELAS)	165	133	298
TOTALES	2.003	1.805	3.808

Tabla 1. Total, de solicitudes recibidas

Tabla 2. Canales de recepción de PQRSD

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRSD	Personal	Formulario Web	Telefónico	TOTAL
1661	829	659	555	63	40	1	3808

Se evidencia un total de 3.808 PQRSD recibidas en el segundo semestre del año 2025 con corte a 10 de diciembre de 2025, por los diferentes canales de atención al ciudadano que tiene a disposición la Universidad.

Es importante resaltar que la mayor cantidad de PQRSD son solicitud de información respecto a cupos, inscripciones, matrículas y pagos de los diferentes programas que ofrece la Universidad de los Llanos. La mayor cantidad de PQRSD se solicita por medio del WhatsApp con un total de 1.661 PQRSD, y el canal que menos recibe PQRSD es el telefónico con 1 PQRSD.

Se recomienda al proceso de Gestión Documental, el suministro oportuno de la información 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 la fecha establecida para presentación del informe, evitando incumplimiento y demás situaciones que ocasione presentarlo extemporáneamente como sanciones disciplinarias y económicas a que haya lugar.

Tabla 3. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSD

AREA	CANTIDAD
Admisiones	2.295
Sistemas	139
Secretaría General	132
Jurídica	114
Bienestar Universitario	90
Proyección Social	84
Vicerrectoría Académica	63
Facultad CARN	61
Servicios Administrativos	50
Centro de Idiomas	46
Facultad CHyE	40
Facultad Económicas	36
Facultad C.Salud	32
Facultad CBeI	31
Tecnología en Regencia de Farmacia	31
Enfermería	30

Archivo	29
Facultad Económicas	27
MVZ	26
Rectoría	26
Vicerrectoría de Recursos	24
Tesorería	21
Admón. de Empresas	18
Esp. SST	16
Ayudas Educativas	15
Contaduría Pública	15
Control Interno	15
Gestión Ambiental	15
Ing.. Agronómica	14
Planeación	13
Biblioteca	11
Centro Clínico Veterinario	11
Consejo Académico	11
Tecnología en Regencia de Farmacia	11
Control Interno Disciplinario	10
Esp. Gestión Ambiental	10
Ing. Agroindustrial	10
Ing. Forestal	9
Ing. Sistemas	9
Consejo Superior Universitario	8
Contabilidad	8
Educación Física y Deporte.	8
M. Educación	8
DGI	7
Biología	6
Comunicaciones	6
Coordinación de Posgrados	6
IDEAD	6
Internacionalización	6
Doctorado Ciencias Agrarias	5
Economía	5
Educación Infantil	5
Esp. Gestión de Proyectos	5
Esp. Salud Familiar	5
Laboratorio de Suelos	5
Mercadeo	5
Esp. Admón. En Salud	4
Fisioterapia	4
Matemáticas y Física	4
Administración Sede Boquemonte	3
Asuntos Docentes	3
Esp. Admón. Negocios	3

Ing. Ambiental	3
M. Adm. Negocios	3
M. Producción Tropical Sostenible	3
Salud Ocupacional	3
Sociología	3
Administración San Antonio	2
Coordinación de Laboratorios	2
Esp. Gerencia en Gestión humana	2
Esp. Finanzas	2
Esp. Gerencia en Gestión humana	2
Esp. Instrumentación y Control	2
Ing. de Procesos	2
M. Acuicultura	2
Educación Campesina y Rural	1
Esp. Epidemiología	1
Granja	1
IALL	1
Lab. Nutrición Animal	1
Lic. Español e inglés	1
M. Epidemiología	1
M. Estudios Culturales	1
M. Gestión Ambiental S.	1
M. Salud Familiar y comunitaria	1
M. Sistemas Sostenibles Salud P.animal	1
M. SST	1
TOTAL PQRSDF POR AREA	3.808

En la tabla anterior, se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes es el área de Admisiones con 2.295 pqrds, seguido por el área de sistemas con 139 pqrds, Secretaria General con 132 pqrds, Jurídica con 114 pqrds, Bienestar Universitario con 90 pqrdsf .

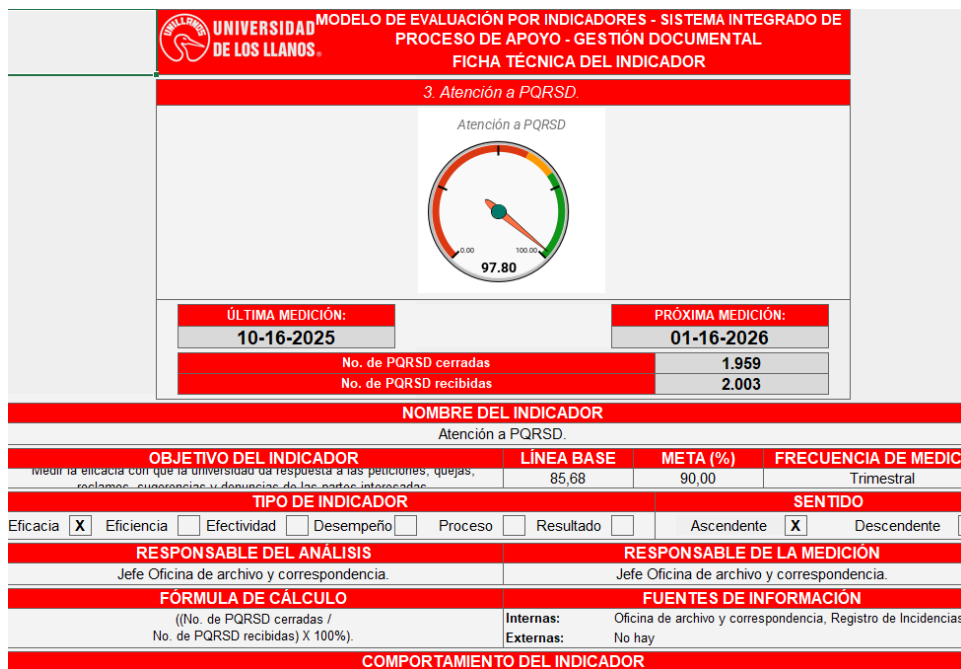
El análisis de los datos realizado comprende al periodo comprendido del (01 de julio al 10 de diciembre), segundo semestre de 2025, estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo durante ante tercer trimestre y el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 10 de diciembre dentro de un informe consolidado pero no detallado.

Tabla 4. Estado y trámite de las PQRSDF

Debido al corte atípico del informe (10 de diciembre), la información suministrada como insumo del informe, no se puede establecer cuales son las PQRSDF pendientes por dar

respuesta, debido a que no se allego el pantallazo a corte de 10 de diciembre, más sin embargo, están dentro de términos de respuesta..

Figura 1. Indicador de gestión para la atención de las PQRSD



Fuente Matriz indicadores de gestión.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Consolidar en una sola base de datos la recepción de todas las PQRSD de la Universidad de los Llanos como una sola Unidad, toda vez que, esta información no se está consolidando de acuerdo a lo indicado en la política de integridad pública, que habla sobre la Información consolidada sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (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 (PQRSD).
- Establecer mecanismos 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.”,
- Actualizar de manera permanente la matriz de PQRDS y el estado de las mismas,
- Realizar seguimiento permanente al estado de PQRSD y generar las alertas pertinentes.
- Unificar el tipo de solicitud que se recibe, clasificándose en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- Actualizar el indicador de Gestión de Atención de PQRSD.
- Dar trámite interno a las denuncias o quejas presentadas por los servidores públicos y revisar previamente la solicitud antes de ser direccionada a los competentes.
- 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.
- Cumplir las fechas de entrega del informe de PQRSD y que todas las planillas cumplan con la totalidad de estadísticas.

CONCLUSIONES

Se debe realizar seguimiento oportuno a las PQRSD 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.

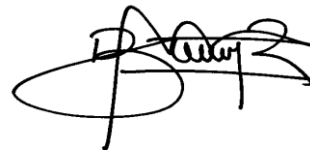
NOTA: este informe es con corte a 10 de diciembre de 2025, por lo tanto está sujeto a que se entregue la información consolidada a 31 de diciembre de 2025, para que el informe semestral definitivo se rinda en enero de 2026.

ANEXOS


N/A



Elaborado por:
MARIA CRISTINA GUZMÁN RODRÍGUEZ
Profesional Cps – Control Interno



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

 UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS®	PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		
	INFORME DE SEGUIMIENTO		
	Código: FO-ECS-11	Versión: 02	Fecha de aprobación: 01/02/2024
			Página: 8 de 8