 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo semestre de 2025.	Año: 2026	Mes: 01	Día: 30

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 treinta y uno (31) 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 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. ● 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"

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 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.</p> <p>Este informe abarca el período del primero (01) de julio de 2025 hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2025 y se basa en los resultados del monitoreo realizado por el líder del proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad en su rol de segunda línea de defensa, quien es responsable del control y seguimiento de los plazos de respuesta de acuerdo con lo establecido en la Resolución Rectoral 2281 de 2023 y el PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y TRÁMITE DE PQRSYD Y ATENCION AL CIUDADANOPD-GDC-10, los cuales se relacionan a continuación:</p>

Tipo de PQRSDF	Plazo de Respuesta
Derechos de petición de interés general	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad.
Derecho de petición de interés particular.	Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Universidad.
Derecho de petición de documentos y de información.	Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo en la Universidad. Nota: Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en los términos señalados, se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora e indicando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
Derecho de petición de formulación de consultas.	Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Si el derecho de petición implica la formulación de una consulta en relación con la materia a cargo de la Universidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. La respuesta en estos casos no compromete la responsabilidad de la Universidad ni será de obligatorio cumplimiento en su ejecución y el funcionario responsable de dar respuesta deberá así advertirlo al peticionario.
Quejas, reclamos y sugerencias.	Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
Solicitudes de otras autoridades públicas.	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitudes de entes de control.	Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
Derecho de petición para consulta de documentos y expedición de fotocopias.	Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de documentos, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o de ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público siguiendo el procedimiento establecido por la Universidad, y en el caso de las consultas de documentos, si fuera necesario se realizará en presencia de un funcionario asignado para el efecto. Nota. Cuando las solicitudes de información requieran la expedición de fotocopias su valor será asumido por el solicitante de acuerdo a las tarifas establecidas por la Universidad, el costo será cancelado previamente por el interesado en la Tesorería de la Institución o en la cuenta que para efectos se destine y el correspondiente recibo de consignación se acompañará a la solicitud.
Solicitudes prioritarias.	La Universidad de los Llanos dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales, se consolidó la información de las PQRSDF recibidas por la oficina de Archivo y Correspondencia durante el segundo semestre de 2025. A continuación, se presentan los hallazgos y datos estadísticos más relevantes de dicho periodo:

1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

A continuación, se presenta la clasificación de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2025, de acuerdo conforme a lo registrado en las planillas de incidencia emitidas por la oficina de Archivo y Correspondencia:

TABLA 1. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS

DETALLE PQRS	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL PQRS 2DO SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
Solicitud de información	1.571	1.808	3.379	80,09
Peticiones simples	205	160	365	8,65
Quejas	10	20	30	0,71
Reclamos	3	2	5	0,12
Sugerencias	0	0	0	0,00
Denuncias	7	4	11	0,26
Derechos de Petición	42	64	106	2,51
Informativo	85	91	176	4,18
OTROS (Invitación, tutelas)	80	67	147	3,48
TOTALES	2.003	2.216	4.219	100,00

Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias Octubre a diciembre

Se evidencia un total de 4.219 PQRSDF, de las cuales 3.379 equivalen al 80,09% por solicitudes de información, 365 PQRSDF en peticiones simples, que equivalen al 8,65%, 475 PQRSDF en quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, informativo y otros que equivalen al 11,26% por peticiones simples.

2. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

La Universidad de los Llanos ha dispuesto canales de atención presencial para recepcionar las PQRS, en 3 puntos habilitados, como son Ventanilla Única y PIAC en la sede Barcelona y PIAC en la sede de San Antonio y los canales virtuales dispuestos para la comunidad en general, a través de los cuales se recepcionaron un total de 4.219 PQRS, durante el segundo semestre de 2025, como se presenta a continuación:

TABLA 2. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRS	Correspondencia (Personal)	Formulario Web	Telefónico	TOTAL
1.812	1.048	732	515	67	44	1	4.219

Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias Octubre a diciembre

Se evidencia un total de 4.219 PQRS recibidas en el segundo semestre del año 2025 con corte a 31 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 PQRSDF 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 PQRS se solicita por medio del WhatsApp con un total de 1.812 PQRSDF y Ventanilla única virtual con 1.048, y el canal que menos recibe PQRSDF es el telefónico con 1 PQRSDF.

Se recomienda al proceso de Gestión Documental, el suministro oportuno de la información para el seguimiento a los PQRS, 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 ocasionen presentarlo extemporáneamente como sanciones disciplinarias y económicas a que haya lugar.

3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

De al asunto de las solicitudes, éstas son clasificadas y distribuidas a las dependencias competentes para su atención, por parte de la oficina de Archivo y Correspondencia, que, para el segundo semestre de 2025, registró la siguiente distribución; así mismo, se presenta el análisis del porcentaje de participación de cada dependencia frente al total de PQRSD recibidas:

TABLA 3. CLASIFICACIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
Admisiones	2579	61,13%
Sistemas	159	3,77%
Secretaría General	140	3,32%
Jurídica	123	2,92%
Bienestar Universitario	93	2,20%
Vicerrectoría de Recursos	75	1,78%
Proyección Social	74	1,75%
Facultad CARN	66	1,56%
Facultad Ciencias Económicas	65	1,54%
Centro de Idiomas	51	1,21%
Servicios Administrativos	51	1,21%
Rectoría	46	1,09%
Facultad CHyE	42	1,00%
Facultad CBeI	40	0,95%
Enfermería	38	0,90%
Tesorería	38	0,90%
Vicerrectoría Académica	38	0,90%
Archivo	32	0,76%
Admón. de Empresas	22	0,52%
MVZ	22	0,52%
Gestión Ambiental	18	0,43%
Facultad C.Salud	17	0,40%
Contaduría Pública	16	0,38%
Control Interno	16	0,38%
Ayudas Educativas	15	0,36%
Facultad Ciencias de la Salud	15	0,36%
Planeación	14	0,33%
Biblioteca	13	0,32%
Consejo Académico	13	0,32%
Esp. SST	13	0,32%
Ing. Sistemas	13	0,32%
Internacionalización	13	0,32%
Tecnología en Regencia de Farmacia	13	0,32%
Consejo Superior Universitario	12	0,28%
Centro Clínico Veterinario	11	0,26%
Control Interno Disciplinario	11	0,26%

DGI	9	0,21%
Educación Física y Deporte.	9	0,21%
Contabilidad	8	0,19%
Ing. Ambiental	8	0,19%
M. Educación	8	0,19%
Biología	7	0,17%
Comunicaciones	6	0,14%
Coordinación de Posgrados	6	0,14%
Economía	6	0,14%
Educación Infantil	6	0,14%
Esp. Gerencia en Gestión humana	6	0,14%
Esp. Gestión de Proyectos	6	0,14%
IDEAD	6	0,14%
Ing. Forestal	6	0,14%
Programa Ing. Agroindustrial	6	0,14%
Programa Ing.. Agronómica	6	0,14%
Doctorado Ciencias Agrarias	5	0,12%
Esp. Gestión Ambiental	5	0,12%
Laboratorio de Suelos	5	0,12%
Mercadeo	5	0,12%
Esp. Admón. En Salud	4	0,09%
Matemáticas y Física	4	0,09%
Administración Sede Boquemonte	3	0,07%
Asuntos Docentes	3	0,07%
Esp. Admón. Negocios	3	0,07%
Esp. Finanzas	3	0,07%
Esp. Gestión de la Calidad	3	0,07%
Esp. Salud Familiar	3	0,07%
Fisioterapia	3	0,07%
Ing. Agronómica	3	0,07%
Ing. de Procesos	3	0,07%
Ing. Electrónica	3	0,07%
Lic. Español e inglés	3	0,07%
M. Adm. Negocios	3	0,07%
M. Producción Tropical Sostenible	3	0,07%
Salud Ocupacional	3	0,07%
Administración San Antonio	2	0,05%
Coordinación de Laboratorios	2	0,05%
Esp. Instrumentación y Control	2	0,05%
Ing. Agroindustrial	2	0,05%
M. Acuicultura	2	0,05%
Acreditación	1	0,02%
Educación Campesina y Rural	1	0,02%

Esp. Epidemiología	1	0,02%
Granja	1	0,02%
IALL	1	0,02%
Lab. Nutrición Animal	1	0,02%
M. Epidemiología	1	0,02%
M. Estudios Culturales	1	0,02%
M. Gestión Ambiental S.	1	0,02%
M. Salud Familiar y comunitaria	1	0,02%
M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1	0,02%
M. SST	1	0,02%
Sociología	1	0,02%
TOTAL	4.219	100,00%

Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias Octubre a diciembre

Se evidencia durante el segundo semestre de 2025, la dependencia de Admisiones recibió 2.579, que equivale al 61,13% del total de PQRSD, y las dependencias que menos recibieron fueron Ing. Acreditación, Educación Campesina y Rural, Granja, Esp. Epidemiología, IALL, Lab. Nutrición Animal, M. Epidemiología, M. Estudios Culturales, M. Gestión Ambiental S., M. Salud Familiar y comunitaria, M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal, M. SST., Sociología con 1 PQRSD cada dependencia que equivale al 0,02%.

4. RELACIÓN DE PQRSD ABIERTAS Y VENCIDAS

A continuación, se presenta la relación de PQRSD, abiertas vencidas, clasificadas por tipo, así como el porcentaje de participación frente al total de PQRSD recibidas:

TABLA 4. PQRSD ABIERTAS VENCIDAS

CLASE DE PQRSD	TOTAL RECIBIDOS	ABIERTAS VENCIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
Solicitud de información	3379	7	0,207
Peticiones simples	365	1	0.273
Quejas	30		
Reclamos	5		
Sugerencias	0		
Denuncias	11		
Derechos de Petición	106		
Informativo	176		
OTROS (Invitación, tutelas)	147		
TOTALES	4219	8	0.48

Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias octubre a diciembre 2025

Se puede evidenciar que, durante el segundo Semestre de 2025, se recibieron 4.219 PQRSD, de las cuales 8 estaban vencidas y sin respuesta, que equivalen al 0.48 % de las PQRSD recibidas. De acuerdo a la tabla anterior, se refleja posiblemente 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."

5. RELACIÓN DE PQRS D ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS

La siguiente, corresponde a la relación de PQRS D, que, durante el segundo semestre de 2025, fueron atendidas fuera de términos:

TABLA 5. PQRS D FUERA DE TÉRMINOS

ITEM	RADICADO	DEPENDENCIA	DETALLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE EXTEMPORANEIDAD DE LA RESPUESTA
1	1278	Consejo Superior	Solicitud	2/10/2025	18/11/2025	14
2	1464	Enfermería	Solicitud	10/11/2025	3/12/2025	1
3	1270	Enfermería	Solicitud	10/10/2025	23/11/2025	12
4	1103	Extensión y Proyección Social	Solicitud	29/08/2025	18/09/2025	7
5	1467	Facultad CAyRN	Solicitud	10/11/2025	3/12/2025	1
6	1477	MZV (Medicina Veterinaria)	Otros	11/11/025	5/12/2025	2
7	2025005363	Secretaria General	Queja	28/11/2025	23/12/2025	1
8	2025005388	Secretaria General	Derecho de petición	29/11/2025	23/12/2025	1
9	2025005389	Secretaria General	Derecho de petición	29/11/2025	23/12/2025	1
10	2025004781	Vicerrectoría de Recursos Universitarios	Queja	24/10/2025	19/11/2025	1
11	1449	Vicerrectoría de Recursos Universitarios	Solicitud	6/11/2025	10/12/20225	7

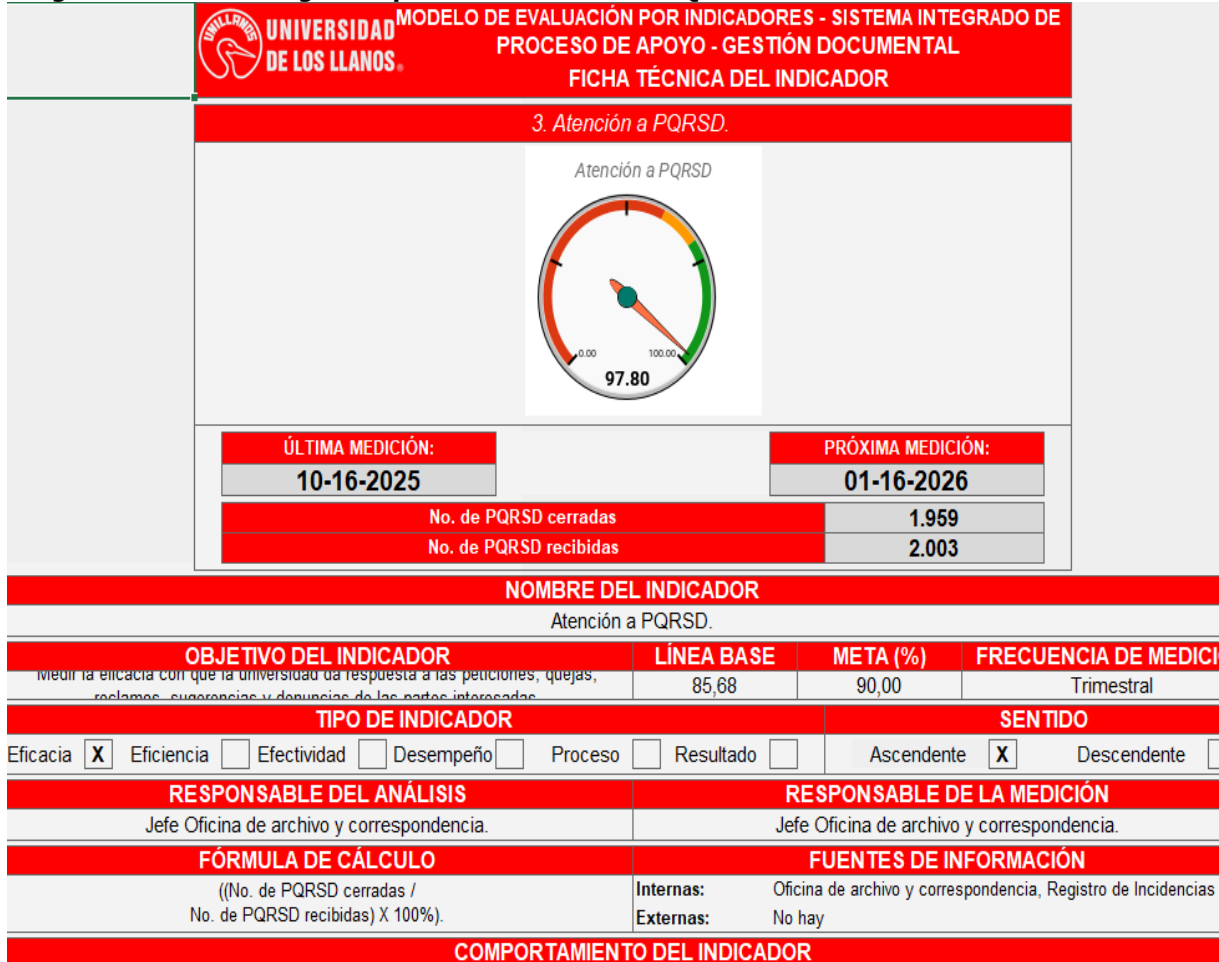
Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias octubre a diciembre 2025

Durante el periodo evaluado se registraron 11 PQRS D atendidas fuera de términos, las cuales oscilan entre 1 y 14 días de extemporaneidad, no obstante, las mismas fueron atendidas posteriormente. Del total 11 PQSD atendidas fuera de términos, 3 corresponden a Secretaria General, 2 a Vicerrectoría de Recursos Universitarios, 2 a Enfermería, 1 Extensión y Proyección Social, 1 al Consejo Superior, 1 a Medicina Zootecnia y Veterinaria y 1 a la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.


6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Como mecanismo de monitoreo y seguimiento a la gestión de las PQRSD, el proceso Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad, tiene establecido el indicador "Atención a PQRSD, con el objetivo "Medir la eficacia con que la universidad da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las partes interesadas.", frecuencia de medición y análisis trimestral y una meta de PQRSD cerradas sobre las recibidas, del 90%, según se evidencia en la siguiente ficha técnica, compartida en el micrositio del SIG (https://docs.google.com/spreadsheets/d/18Zc2HRel1fjhXJGZUQAf0VyBMjo_VKJSaW4X39W9QvA/edit?gid=0#gid=0):

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



No obstante, y de acuerdo con la información verificada, a la fecha del presente informe, no se evidencia medición del periodo correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, cuya fecha de medición se encuentra planificada al 16 de enero de 2026. Aspecto que no permite establecer el análisis y comportamiento del indicador en lo relacionado al segundo semestre de la vigencia 2025.

 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

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Se recomienda al proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad como segunda línea de defensa:

1. 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)
2. 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).
3. Establecer mecanismos de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020.
4. Dar cumplimiento al Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 numeral 2.4.2 "4.10:
5. 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.”
6. Actualizar de manera permanente la matriz de PQRDS y el estado de las mismas.
7. Realizar seguimiento permanente al estado de PQRSD y generar las alertas pertinentes.
8. Realizar la medición y análisis del indicador de Gestión de Atención de PQRSD correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, de manera que sirva de insumo para identificar acciones de mejora con relación a la gestión de las PQRSD.
9. 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.
10. Cumplir las fechas de entrega del informe de PQRSD y que todas las planillas cumplan con la totalidad de estadísticas requeridas (mostrar en las planillas el día de vencimiento y el día hábil de respuesta).

Recomendaciones a las dependencias responsables de atender las PQRSD, como primera línea de defensa:


1. Dar respuesta de manera perentoria a las PQRSD que se encuentran vencidas, con el fin garantizar la atención a las solicitudes identificadas y relacionadas en el ítem 5 del presente informe.
2. Aunar esfuerzos que garanticen la atención oportuna a las PQRSD, con el fin de evitar el vencimiento de términos.
3. Fortalecer los canales de comunicación de la oficina de Admisiones —área con mayor volumen de PQRSD— mediante una estrategia de socialización multicanal. Se propone diversificar la difusión de programas y requisitos, incluyendo espacios interactivos de preguntas y respuestas en tiempo real (audio/streaming). El objetivo es posicionar el sitio web institucional entre padres de familia y nuevos usuarios, reduciendo así las consultas básicas que saturan el sistema de PQRSD.

CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2025, la Universidad de los Llanos recibió un total de **4.219 PQRSD**, evidenciándose que el **80,09% (3.379)** corresponde a solicitudes de información, principalmente relacionadas con procesos de admisiones, cupos, inscripciones y matrículas. Esta tendencia confirma una alta demanda de información académica y administrativa por parte de los usuarios, concentrándose especialmente en la dependencia de **Admisiones**, que acumuló el **61,13% del total semestral**, lo cual representa un punto crítico en la gestión institucional de atención al ciudadano.

En cuanto a los canales de atención, se observa una marcada preferencia por los medios digitales, destacándose **WhatsApp (1.812)** y **Ventanilla Única Virtual (1.048)** como los principales mecanismos de interacción, mientras que el canal telefónico registra un uso mínimo. Este comportamiento evidencia avances en la digitalización de la atención, pero también la necesidad de fortalecer herramientas de autogestión, información preventiva y divulgación masiva, que permitan disminuir la carga operativa asociada a solicitudes reiterativas de información.

Respecto a la oportunidad en las respuestas, se identificaron **8 PQRSD vencidas sin contestar (0,48%)** y **10 respuestas emitidas fuera de término**, situaciones que, aunque porcentualmente bajas frente al total recibido, constituyen riesgos de incumplimiento frente a la **Ley 1755 de 2015** y demás disposiciones en materia de derecho fundamental de petición, transparencia y acceso a la información. Estos casos reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, alertas tempranas y control interno en las dependencias responsables.

 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

En conclusión, si bien la Universidad evidencia una gestión mayoritariamente oportuna y una cobertura amplia de canales de atención, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la **consolidación de una base de datos unificada, estandarización en la clasificación de las solicitudes, actualización permanente de indicadores, fortalecimiento de la seguridad digital y cumplimiento riguroso de los términos legales**. Resulta fundamental robustecer la articulación entre la primera y segunda línea de defensa, garantizar la publicación oportuna de los informes conforme a la normativa vigente y promover una cultura institucional orientada a la eficiencia, transparencia y protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.

ANEXOS
N/A



Elaborado por:
MARIA CRISTINA GUZMAN RODRIGUEZ
 Profesional de Apoyo



Revisado y aprobado por:
JAIME ANDRÉS ZAMBRANO ORTEGA
 Asesor de Control Interno de Gestión