 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 denuncia cuarto trimestre de 2025.	Año: 2006	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.

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 cuarto trimestre comprendido del primero (01) de octubre de 2025 al treinta y uno (31) de diciembre de 2025.

MARCO NORMATIVO: Durante el desarrollo de la presente evaluación, se incluyeron las siguientes normas:

- 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

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, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y la normativa vigente en materia de atención y servicios ciudadanos, presenta el cuarto 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 treinta y uno (31) de diciembre de 2025 y se basa en los resultados del monitoreo de los controles realizados por el líder del proceso de Gestión Documental (Segunda línea), quien es responsable del control y seguimiento de los plazos de respuesta de acuerdo con la caracterización y el procedimiento para Recibo y Trámite de PQRSD y atención al ciudadano y la resolución rectoral 2281 de 2023.

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 31 de diciembre de 2025) así:

1. CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

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

TABLA 1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO

TIPO DE SOLICITUD	PIAC SEDE BARCELONA			PIAC SEDE SAN ANTONIO			VETANILLA ÚNICA		
	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	122	528	400	430	34	31	31
Peticiones simples	4	8	7	0	0	0	41	52	48
Quejas	5	2	6	0	0	0	2	4	1
Reclamos	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informativo	0	0	0	0	0	0	36	35	20
Derechos de petición	0	0	0	0	0	0	9	22	33
Denuncias	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Otras (invitación, tutelas)	0	0	0	0	0	0	27	19	21
SUBTOTAL	131	120	136	528	400	430	151	163	157
TOTALES POR PUNTO	387			1.358			471		

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias Octubre a diciembre

TABLA 2. CONSOLIDADO PQRS POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	PIAC SEDE BARCELONA	PIAC SEDE SAN ANTONIO	VETANILLA UNICA	TOTAL, POR PUNTO PQRSDF
Solicitud De Información	354	1.358	96	1.808
Peticiones Simples	19	0	141	160
Quejas	13	0	7	20
Reclamos	1	0	1	2
Sugerencias	0	0	0	0
Informativo	0	0	91	91
Derechos De Petición	0	0	64	64
Denuncias	0	0	4	4
Otras (invitación, tutelas)	0	0	67	67
TOTALES	387	1.358	471	2.216

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

Como se muestra a continuación, para el cuarto trimestre del 2025, la Universidad tuvo una recepción de 2.216 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 3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRSD	Formulario Web	Telefónico	Correspondencia (Personal)	TOTAL
982	570	376	238	20	1	29	2.216

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias Octubre a diciembre

De acuerdo con la anterior tabla, se evidencia que la mayor cantidad de PQRSD que llegan a la Universidad de los Llanos se solicita por medio del WhatsApp con un total de 982 PQRSD, y el canal por el que menos se recibe PQRSD es canal telefónico con 1 PQRSD.

TABLA 4. ÁREAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN TRÁMITES DE PQRSD

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Admisiones	1470	66,34%
Sistemas	87	3,93%
Secretaría General	75	3,38%
Jurídica	53	2,39%
Facultad CARN	33	1,49%
Vicerrectoría de Recursos	30	1,35%
Facultad Económicas	29	1,31%
Bienestar Universitario	28	1,26%
Rectoría	26	1,17%
Enfermería	25	1,13%
Centro de Idiomas	24	1,08%
Servicios Administrativos	24	1,08%
Vicerrectoría Académica	23	1,04%
Facultad CBeI	22	0,99%
Facultad CHyE	20	0,90%
Proyección Social	20	0,90%
Archivo	17	0,77%
Facultad C.Salud	17	0,77%
Admón. de Empresas	10	0,44%
Consejo Superior Universitario	9	0,41%
Planeación	9	0,41%
Internacionalización	8	0,36%
MVZ	8	0,36%
Tesorería	7	0,32%
Centro Clínico Veterinario	6	0,26%
Consejo Académico	6	0,26%
Control Interno	6	0,26%
Educación Física y Deporte.	6	0,26%
Ing. Ambiental	6	0,26%
Ayudas Educativas	5	0,23%
Biblioteca	5	0,23%
Coordinación de Posgrados	5	0,23%
DGI	5	0,23%
Economía	5	0,23%
Esp. SST	5	0,23%

Gestión Ambiental	5	0,23%
Ing. Sistemas	5	0,23%
Contabilidad	4	0,18%
Control Interno Disciplinario	4	0,18%
Esp. Gerencia en Gestión humana	4	0,18%
M. Educación	4	0,18%
Biología	3	0,14%
Contaduría Pública	3	0,14%
Esp. Admón. En Salud	3	0,14%
Esp. Gestión de la Calidad	3	0,14%
Esp. Gestión de Proyectos	3	0,14%
Ing. Electrónica	3	0,14%
Ing. Agronómica	3	0,14%
Tecnología en Regencia de Farmacia	3	0,14%
Comunicaciones	2	0,08%
Doctorado Ciencias Agrarias	2	0,08%
Educación Infantil	2	0,08%
Fisioterapia	2	0,08%
IDEAD	2	0,08%
Ing. Agroindustrial	2	0,08%
Ing. Forestal	2	0,08%
Lic. Español e inglés	2	0,08%
Acreditación	1	0,05%
Administración San Antonio	1	0,05%
Administración Sede Boquemonte	1	0,05%
Coordinación de Laboratorios	1	0,05%
Educación Campesina y Rural	1	0,05%
Esp. Finanzas	1	0,05%
Esp. Instrumentación y Control	1	0,05%
Esp. Salud Familiar	1	0,05%
Ing. de Procesos	1	0,05%
Lab. Nutrición Animal	1	0,05%
Laboratorio de Suelos	1	0,05%
M. Adm. Negocios	1	0,05%
M. Estudios Culturales	1	0,05%
M. Producción Tropical Sostenible	1	0,05%
Mercadeo	1	0,05%
Sociología	1	0,05%
TOTAL	2216	100%

Fuente: Archivo y Correspondencia planillas de incidencias Octubre a diciembre

En la tabla anterior, refleja que, la dependencia con mayores PQRSDF es el área de Admisiones con 1.470 que equivale al 66,34% de las PQRSDF, seguido por el área de sistemas con 87 que equivale al 3,93% de las PQRSDF, Secretaria General con 75 que equivale al 3,38% de las PQRSDF, Jurídica con 53 que equivale al 2,39% de las PQRSDF, y Facultad CARN con 33 que equivale al 1,49% de las PQRSDF, Vicerrectoría de recursos 30 que equivale al 1,35% de las PQRSDF, Facultad de económicas 29 que equivale al 1,31% de las PQRSDF Bienestar Universitario 28 que equivale al 1,26% de las PQRSDF, 411 PQRSDF distribuidas en otras dependencias, equivalen al 18,55 %. El análisis de los datos realizado,

comprende el cuarto trimestre del año (octubre al 31 de diciembre de 2025), estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

TABLA 5. PQRSDF ABIERTAS VENCIDAS

CLASE DE PQRSDF	TOTAL RECIBIDOS	VENCIDAS Y SIN RESPUESTA
Peticiones simples	160	1. Requerimiento-Gestión Ambiental. Radicado 001470
Queja	20	0
Derechos de Petición	64	0
Reclamo	2	0
Solicitud de información	1.808	0
Denuncia	4	0
Otros (informativos, invitaciones, tutelas)	158	0
TOTALES	2.216	1

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias Octubre a diciembre 2025

Para el cuarto trimestre de 2025 se evidencio que 1 PQRSDF quedó vencida y sin respuesta a fecha de corte 31 de diciembre de 2025, la cual fue recibida por el Punto de Información y Atención al ciudadano -PIAC Ventanilla Única. 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."

TABLA 6. PQRSDF FUERA DE TÉRMINOS

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

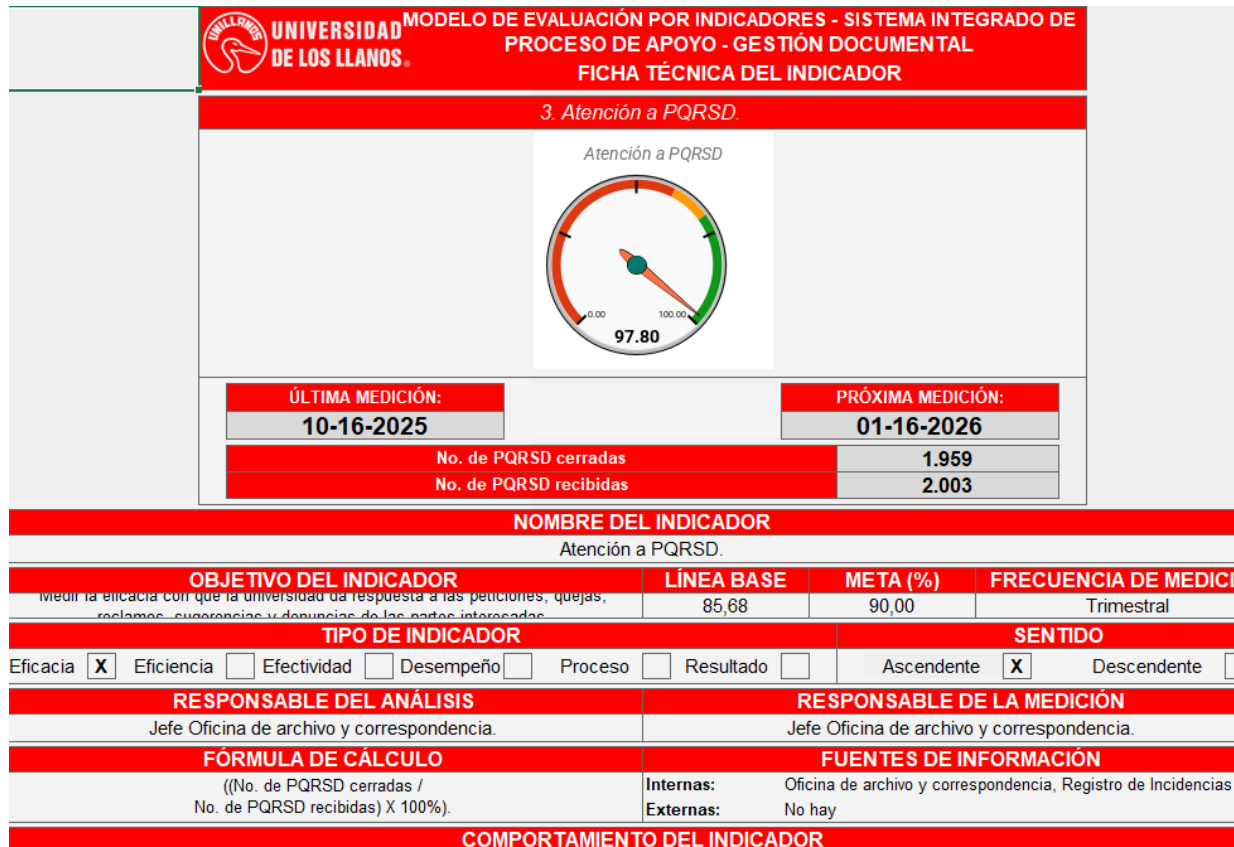
Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias-octubre a diciembre 2025

TABLA 7. CLASIFICACION DE PQRSDF SEGÚN TERMINOS DE RESPUESTA

Total PQRSD recibidas	2.216	Contestadas dentro de términos	2.157	Contestadas fuera de términos	10	Sin contestar fuera de términos	1	PQRSDF pendientes dentro de términos	48
------------------------------	-------	---------------------------------------	-------	--------------------------------------	----	--	---	---	----

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias Octubre a diciembre 2025

IMAGEN 1. INDICADOR DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD



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 preteroria 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 cuarto trimestre de 2025, la Universidad de los Llanos recibió un total de **2.216 PQRSD**, evidenciándose que el **81,6% corresponde a solicitudes de información (1.808)**, principalmente asociadas a procesos de admisiones, cupos, inscripciones y matrículas. La dependencia con mayor volumen de requerimientos fue **Admisiones**, concentrando el **66,34% del total**, lo que refleja una alta demanda de información académica y administrativa. En cuanto a los canales de recepción, el **WhatsApp institucional** se consolidó como el principal medio de interacción ciudadana (982 casos), lo que demuestra la necesidad de fortalecer los mecanismos digitales y de autogestión de información para optimizar la atención y reducir cargas operativas.

En materia de oportunidad en la respuesta, se observa un desempeño favorable, con **2.157 PQRSD contestadas dentro de términos**, 10 respondidas fuera de plazo y **1 vencida sin respuesta al cierre del periodo**, situación que constituye un posible riesgo frente al cumplimiento de la **Ley 1755 de 2015** y los lineamientos internos vigentes. Aunque el nivel de cumplimiento es alto, persisten debilidades relacionadas con la centralización de bases de datos, clasificación adecuada de las solicitudes, control de términos en días hábiles y homogeneidad en el registro de información, lo que requiere fortalecer el seguimiento desde la segunda línea de defensa y la articulación con los líderes de proceso.

En conclusión, la Universidad evidencia avances en la gestión y atención de PQRSD; sin embargo, se hace necesario consolidar herramientas tecnológicas, fortalecer la cultura de oportunidad y autocontrol en las dependencias, mejorar la calidad del registro de la información y robustecer los mecanismos de seguimiento institucional, garantizando así el pleno cumplimiento del marco normativo en materia de transparencia, acceso a la información y derecho fundamental de petición.

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