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

<b>TÍTULO DEL INFORME</b>	<b>FECHA DE INFORME</b>		
Informe de Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer trimestre de 2025. [	Año 2025	Mes: 05	Día:09

<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 primer trimestre comprendido del primero (01) de enero de 2025 al treinta y uno (31) de marzo 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> </ul>

<b>CONTENIDO</b>
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 primer informe de seguimiento a las peticiones de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Este informe abarca el período del primero (01) de enero de 2025 hasta el treinta (31) de marzo 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:

Tabla 1. Total, de solicitudes recibidas

TIPO DE SOLICITUD	PQRSD VENTANILLA UNICA ENERO	PQRSD BARCELONA - SAN ANTONIO ENERO 2025	PQRSD VENTANILLA UNICA FEBRRO	PQRSD SAN ANTONIO – BARCELONA FEBRERO 2025	PQRSD VENTANILLA UNICA MARZO	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA MARZO 2025
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	402	37	469	34	441
PETICIONES SIMPLES	41	3	48	8	40	10
QUEJAS	0	0	1	2	2	0
RECLAMOS	1	7	1	8	3	3
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	0	0	0	1	1
DERECHOS DE PETICIÓN	1	0	10	0	12	0
INFORMATIVO	4	0	27	0	34	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
INVITACIÓN	2	0	9	0	12	0
TUTELA	3	0	3	0	3	0
SUBTOTAL	64	412	136	487	141	455
<b>TOTAL</b>	<b>1.695</b>					

Fuente: Archivo y correspondencia.

Se evidencia un total de 1.695 PQRSD recibidas en el periodo del mes enero al mes de marzo de año 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.

Se evidencia ausencia de información en la planilla de incidencias correspondiente al mes

de marzo de 2025 con relación a varias dependencias de la sede Barcelona y que corresponden 107 PQRSD. Igualmente se recomienda al proceso de Gestión Documental, el suministro oportuno de la información trimestral para el seguimiento a los PQRSD que permita evaluar el presente informe de manera oportuna por parte de la oficina de Control Interno.

Tabla 2. Canales de recepción de PQRSD

CANAL UTILIZADO								
Formulario Web	Buzón Virtual PQRSD	Ventanilla Única Virtual	Telefónico	Chat Virtual	Buzón PQRSD	WhatsApp	Presencial	TOTAL
50	340	276	1	269	0	677	82	1.695

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 677, seguido por el chat virtual de la Página Web con 340. El medio por el cual se evidencia menos recepción de PQRSD es el telefónico 1 y por último el buzón de PQRSD 0.

Tabla 3. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSD

DEPENDENCIA O PROCESO	CANTIDAD
admisiones	888
sin clasificar de Barcelona	107
Bienestar Universitario	81
Secretaría General	51
Sistemas	47
Jurídica	45
Rectoría	42
Centro de Idiomas	35
Vicerrectoría de Recursos	32
Facultad Económicas	29
Facultad CARN	21
Control Interno	21
Servicios Administrativos	17
Facultad CBel	17
Archivo	16
Proyección Social	14
Tesorería	13
Contaduría Pública	13
Facultad CHyE	10
Enfermería	10
Vicerrectoría Académica	9
Facultad Salud	9
Admón. de Empresas	9
M. Educación	8

Contabilidad	8
Biblioteca	8
Gestión Ambiental	7
Esp. Gerencia en Gestión Humana	7
Control Interno Disciplinario	7
Tecnología en Regencia de Farmacia	6
Ing. Sistemas	6
Esp. SST	6
Consejo Superior Universitario	6
Servicios Generales	5
Planeación	5
Matemáticas y Física	5
IDEAD	5
Esp. Gestión de Proyectos	5
Laboratorio de Suelos	4
Internacionalización	4
Ing. Agroindustrial	4
Centro Clínico Veterinario	4
Esp. Admón. En Salud	3
Consejo Académico	3
Ayudas Educativas	3
Salud Ocupacional	2
MVZ	2
M. Gestión Ambiental S.	2
Lic. Español e Inglés	2
Ing. Electrónica	2
Ing. Ambiental	2
Esp. Salud Familiar	2
Esp. Gestión de la Calidad	2
Comunicaciones	2
Biología	2
Asuntos Docentes	2
Mercadeo	1
M. SST	1
M. Salud Familiar y comunitaria	1
M. Estudios Desarrollo Local	1
M. Epidemiología	1
Ing. Agronómica	1
Ing. Forestal	1
Granja	1
Fisioterapia	1
Esp. Ing. De Software	1
Esp. Finanzas	1
Esp. Admón. Negocios	1

Educación Infantil	1
Educación Física y Deporte.	1
DGI	1
Coordinación de Posgrados	1
Administración Sede Boquemonte	1
Administración San Antonio	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.695</b>

Fuente: planillas estadísticas PQRSD

En la tabla anterior, se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes es el área de Admisiones con 888 pqrds, seguido por el área Bienestar Universitario 81 pqrds, Secretaria General 51 pqrds, Sistemas 47 pqrds, Jurídica 45 pqrds. El análisis de los datos realizado comprende los meses enero a marzo de 2025, estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

Tabla 4. Estado y trámite de las PQRSD

En los datos verificados en el aplicativo Web de PQRSD de la Universidad de los Llanos se observan en este periodo 2 PQRSD vencidas que, a la fecha de cierre de este informe no tuvieron respuesta;

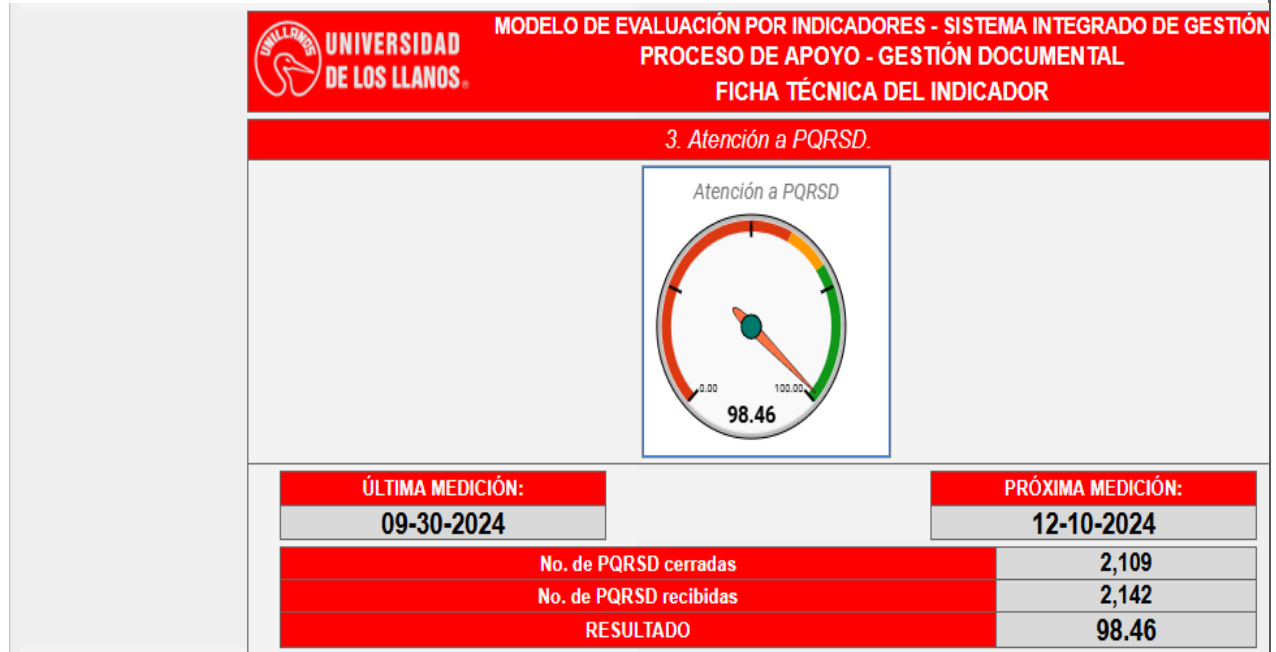
<b>RADICADO</b>	<b>FECHA</b>	<b>ESTADO</b>	<b>QUEJA</b>	<b>CANAL</b>	<b>ABIERTO</b>	<b>SEDE</b>
2025000613	11/02/2025	VENCIDA	Queja	Email	Abierto	Barcelona
2025001213	21/03/2025	VENCIDA	Denuncia	Formulario web	Abierto	San Antonio

- La PQRSD vencida con consecutivo 2025000613, dirigida a Servicios generales en estado abierto por servicio de piscina, esta PQRSD a la fecha de este informe, no se le ha otorgado respuesta al peticionario.
- La PQRSD vencida con consecutivo 2025001213 fue redireccionada a la Secretaria Académica de la facultad de Ciencias Humanas y Educación, en estado abierto por una denuncia anónima. Esta PQRSD a la fecha de este informe, no se le ha otorgado respuesta al peticionario.

Estas PQRSD sin respuesta incurren en el no cumplimiento de los términos 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”.

Se refleja una falta de atención a los derechos de los usuarios e incumplen con los plazos establecidos por 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”.

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



**Fuente matriz indicadores de gestión**

Se evidencia que, el proceso no ha realizado la medición del indicador con su respectivo análisis del primer trimestre de 2025 (enero-marzo), correspondiente al indicador 3. Atención de PQRSD que busca medir la eficacia con que la Universidad da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las partes interesadas, siendo que la frecuencia de la medición es trimestral.

Se aclara que, dentro del primer trimestre de 2025, se reiteró la solicitud de la peticionaria TATIANA BUENAVENTURA, con relación a la PQRSD ER-001458-24 de 29 de octubre de 2024, a la cual no se le dio respuesta oportuna dentro de los términos establecidos, por esta razón se remitió a proceso disciplinario a quien se le dio apertura con el expediente 011 DE 2025.

**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 una base de datos consolidada que establezca información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), que permita gestionarlas y hacerles seguimiento.
- 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.”,
- 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.
- Implementar las planillas de incidencias en Boquemonte y el Centro de idiomas.
- Cumplir las fechas de entrega del informe de PQRSD y que todas las planillas cumplan con la totalidad de estadísticas.

#### CONCLUSIONES

Se debe dar respuesta de oportuna y fortalecer la clasificación de las peticiones recibidas en la Universidad, garantizando el cumplimiento del marco normativo.

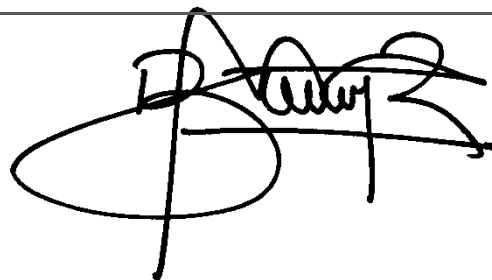
Se recuerda que, de no darse cumplimiento oportuno a las respuestas de los PQRSD, se remitirá al proceso de Control Interno disciplinario para lo pertinente.

#### 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®	<b>PROCESO DE EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		
	<i>Código: FO-ECS-11</i>	<i>Versión: 02</i>	<i>Fecha de aprobación: 01/02/2024</i>
			<i>Página: 8 de 8</i>