 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 tercer trimestre 2025.	Año: 2025	Mes: 10	Día: 15

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 tercer trimestre comprendido del primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre 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. ● 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 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 julio de 2025 hasta el treinta (30) de septiembre 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 en el Proceso de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>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:</p> <p>Solicitudes recibidas tercer trimestre (julio a septiembre) de 2025: 2.003 PQRSDF distribuidas así:</p>

Tabla 1. Solicitudes recibidas tercer trimestre de 2025

TIPO DE SOLICITUD	BARCELONA			SAN ANTONIO			VENTANILLA ÚNICA		
	PQRSDF A JULIO	PQRSDF A AGOSTO	PQRSDF A SEPT	PQRSDF A JULIO	PQRSDF A AGOSTO	PQRSDF A SEPT	PQRSDF A JULIO	PQRSDF A AGOSTO	PQRSDF A SEPT
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	130	63	78	622	285	279	44	32	38
PETICIONES SIMPLES	7	1	8				82	61	46
QUEJAS	4	2							4
RECLAMOS	1	2							
SUGERENCIAS									
INFORMATIVO							26	27	32
DERECHOS DE PETICIÓN							18	10	14
DENUNCIAS		5	1						1
OTRAS (INVITACION, TUTELAS)							27	24	29
SUBTOTAL	142	73	87	622	285	279	197	154	164
TOTALES POR PUNTO	302			1186			515		

Fuente: Archivo y Correspondencia

Como se muestra a continuación, para el tercer trimestre del 2025, la Universidad tuvo una recepción de 2003 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	Correspondencia (Personal)	TOTAL
830	478	356	277	24	38	2.003

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 830 PQRSDF, y el canal por el que menos se recibe PQRSDF es canal de formulario web con 24 PQRSDF.

Tabla 3. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSDF

AREA	CANTIDAD
Admisiones	1109
Sistemas	72
Jurídica	70
Bienestar Universitario	65
Secretaría General	65
Proyección Social	54
Vicerrectoría de Recursos	45
Facultad Ciencias Económicas	36
Facultad CARN	33

Tesorería	31
Centro de Idiomas	27
Servicios Administrativos	27
Facultad CHyE	22
Rectoría	20
Facultad CBeI	18
Archivo	15
Facultad Ciencias de la Salud	15
Vicerrectoría Académica	15
MVZ	14
Contaduría Pública	13
Enfermería	13
Gestión Ambiental	13
Admón. de Empresas	12
Ayudas Educativas	10
Control Interno	10
Tecnología en Regencia de Farmacia	10
Biblioteca	8
Esp. SST	8
Ing. Sistemas	8
Consejo Académico	7
Control Interno Disciplinario	7
Programa Ing. Agroindustrial	6
Programa Ing.. Agronómica	6
Centro Clínico Veterinario	5
Esp. Gestión Ambiental	5
Internacionalización	5
Planeación	5
Biología	4
Comunicaciones	4
Contabilidad	4
DGI	4
Educación Infantil	4
IDEAD	4
Ing. Forestal	4
Laboratorio de Suelos	4
M. Educación	4
Matemáticas y Física	4
Mercadeo	4
Asuntos Docentes	3
Consejo Superior Universitario	3
Doctorado Ciencias Agrarias	3
Educación Física y Deporte.	3
Esp. Admón. Negocios	3

Esp. Gestión de Proyectos	3
Salud Ocupacional	3
Administración Sede Boquemonte	2
Esp. Finanzas	2
Esp. Gerencia en Gestión humana	2
Esp. Salud Familiar	2
Ing. Ambiental	2
Ing. de Procesos	2
M. Acuicultura	2
M. Adm. Negocios	2
M. Producción Tropical Sostenible	2
Coordinación de Laboratorios	1
Coordinación de Posgrados	1
Economía	1
Esp. Admón. En Salud	1
Esp. Epidemiología	1
Esp. Instrumentación y Control	1
Fisioterapia	1
Granja	1
IALL	1
Lic. Español e Inglés	1
M. Epidemiología	1
M. Gestión Ambiental S.	1
M. Salud Familiar y comunitaria	1
M. Sistemas Sostenibles Salud P. Animal	1
M. SST	1
Administración San Antonio	1
TOTAL PQRSDF TERCER TRIMESTRE	2003

La tabla anterior, refleja que, la dependencia con mayores PQRSDF es el área de Admisiones con 1.109 PQRSDF, seguido por la Oficina de Sistemas con 72 PQRSDF, Oficina Jurídica con 70 PQRSDF, Secretaria General con 65 PQRSDF y Bienestar Universitario con 65 PQRSDF.

El análisis de los datos realizado, comprende el tercer trimestre (julio a septiembre 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 de las PQRSDF

CLASE DE PQRSDF	TOTAL RECIBIDOS	VENCIDAS Y SIN RESPUESTA
Petición	247	1
Queja	10	0
Reclamo	3	0
Solicitud	1.571	7
Denuncia	7	0

Otros (informativos, invitaciones)	165	0
TOTALES	2.003	8

Tabla 5. PQRSDF vencidas sin respuesta

RADICADO	DETALLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE EXTEMPORANEIDAD DE LA RESPUESTA	DEPENDENCIA ASIGNADA
941	Solicitud	30/07/2025	21/08/2025	28 días	Vicerrectoría de Recursos
1050	Solicitud Documento	19/08/2025	8/09/2025	16 días	Jurídica
1062	Solicitud	20/08/2025	9/09/2025	15 días	Facultad CHyE
1066	Derecho de Petición	21/08/2025	10/09/2025	14 días	Facultad C. Económicas
1103	Solicitud	29/08/2025	18/09/2025	09 días	Proyección Social
1108	Solicitud	1/09/2025	19/09/2025	8 días	Facultad CHyE
1148	Solicitud	8/09/2025	26/09/2025	03 días	Facultad CARN
1154	Solicitud	8/09/2025	26/09/2025	03 días	Vicerrectoría de Recursos

Fuente: Planillas estadísticas PQRSD

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". Se presenta para el tercer trimestre, un total de 8 PQRSDF vencidas y sin respuesta a fecha de corte 30 de septiembre de 2025, las cuales fueron recibidas por el Punto de Información y Atención al Ciudadano -PIAC Ventanilla Única.

A continuación, se registran un total de 103 PQRSDF que no fueron atendidas oportunamente, las cuales dan incumplimiento los términos establecidos en la LEY 1755 DE 2015.

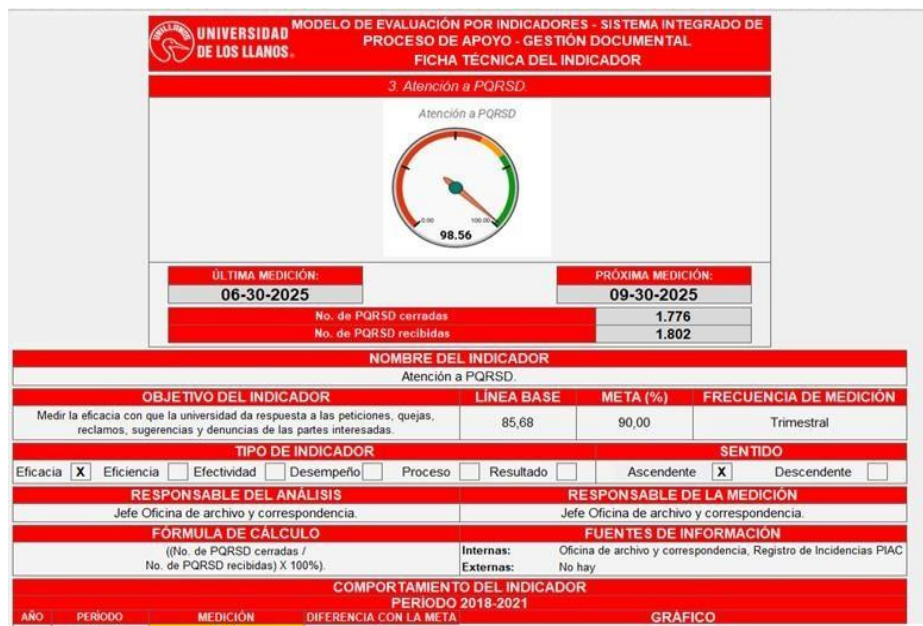
Tabla 6. PQRSDF por dependencia contestadas fuera de términos

DEPENDENCIA ASIGNADA	CANTIDAD PQRSDF CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS
Admisiones	25
Vicerrectoría Académica	11
Jurídica	9
Enfermería	6
Bienestar Universitario	6
Servicios Administrativos	4
Proyección Social	4
MVZ	4
Facultad Económicas	4
Facultad CARN	3
Facultad CHyE	2
Facultad CBeI	2
Control Interno Disciplinario	2
Consejo Académico	2
Tecnología en Regencia de Farmacia	1
Sistemas	1

Secretaría General	1
Planeación	1
M. Adm. Negocios	1
Ing.. Agronómica	1
Ing. Forestal	1
Facultad C.Salud	1
Esp. Admón. Negocios	1
Educación Infantil	1
Educación Física y Deporte.	1
Doctorado Ciencias Agrarias	1
Contaduría Pública	1
Consejo Superior Universitario	1
Comunicaciones	1
Centro de Idiomas	1
Biblioteca	1
Ayudas Educativas	1
Admón. de Empresas	1
TOTAL PQRDSF	103

La anterior información es tomada de la base de datos de PQRDSF remitida por el proceso de Gestión Documental. Las dependencias con mayor PQRSDf Vencidas y fuera de términos son: Admisiones, Vicerrectoría Académica, Jurídica, Enfermería, Bienestar Universitario, Servicios Administrativos, Proyección Social, MVZ, Facultad Económicas.

Imagen 1. Indicador de gestión para la atención de las PQRSDf



La imagen anterior, nos muestra que, la última medición del indicador, se realizó el 30 de junio de 2025, con el segundo informe trimestral de PQRSDf, según lo indicado. Al cierre del tercer trimestre, es decir al 30 de septiembre se debe medir el indicador.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Para la vigencia 2026, las PQRSDf deben unificarse en una sola base de datos de manera centralizada, es decir

que deben consolidar en un solo archivo, todas las PQRSD, allegadas a las distintas sedes, incluido el centro de Idiomas, ventanilla Única y PIAC Barcelona, 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. Así mismo, debe contener 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 EN QUE SE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO:
 - NÚMERO DE OFICIO (RADICADO DE SALIDA)
 - FECHA DE NOTIFICACIÓN AL USUARIO
 - CONTESTADO DENTRO DE TERMINOS (SI / NO)
 - MEDIO DE RESPUESTA: (Correo certificado o correo electrónico)
 - SE GENERÓ 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 PQRSD.
 - Cuando se evidencien PQRSD vencidas, al finalizar cada trimestre, se debe remitir el consolidado a la Oficina de Control Interno de Gestión de las PQRSD que no fueron atendidas oportunamente, con el fin de dar traslado a Control Disciplinario según lo establecido, así:

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

- Al cierre de la vigencia, no pueden quedar PQRSD 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 (PQRSD).
- 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 de información, 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 a más tardar el día 8 finalizado cada trimestre.
- Por último, se recomienda al proceso de Gestión Documental como segunda línea de defensa, ejercer el monitoreo permanente a las PQRSD con el fin de evitar el incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que, estas situaciones pueden generar sanciones disciplinarias a la Universidad.

CONCLUSIONES
<i>Nota: Deben dar respuesta de manera estricta al objetivo del trabajo.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Unificar en una sola base de datos las PQRSDf 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. ● Se evidencian un total de 103 PQRSDf vendidas que fueron atendidas fuera de términos, incluidas (8) PQRSDf que, al cierre de este informe, no presentan respuesta. Con lo anterior, el proceso de Gestión documental debe ejercer el monitoreo permanente a las PQRSDf con el fin de evitar el incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que, estas situaciones generan sanciones disciplinarias a la Universidad.

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