


| | | | |
|--|---|--------------------|--|
|  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 primer trimestre de 2026. | Año: 2026 | Mes: 04 | 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 primer trimestre comprendido del primero (01) de enero de 2026 al treinta y uno (31) de marzo de 2026.

| | |
|-------------------------|---|
| MARCO NORMATIVO: | <p>MARCO NORMATIVO: 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 dispuesto diversos canales y recursos para optimizar la interacción con la ciudadanía y sus grupos de interés, garantizando el acceso a la información y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSDF). En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno presenta el primer informe de seguimiento a las PQRSDF.</p> <p>Este documento comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026. Los resultados se basan en el monitoreo realizado por el proceso de Gestión Documental (Segunda Línea), responsable de supervisar los términos de respuesta según el procedimiento institucional y la Resolución Rectoral 2281 de</p> |

2023. A continuación, se presenta la información consolidada de las solicitudes gestionadas por la Oficina de Archivo y Correspondencia durante el primer trimestre:

TABLA 1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO

| TIPO DE SOLICITUD | PIAC SEDE BARCELONA | | | PIAC SEDE SAN ANTONIO | | | VETANILLA ÚNICA | | |
|-----------------------------|---------------------|----------------|--------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------|----------------|--------------|
| | PQRSDF ENERO | PQRSDF FEBRERO | PQRSDF MARZO | PQRSDF ENERO | PQRSDF FEBRERO | PQRSDF MARZO | PQRSDF ENERO | PQRSDF FEBRERO | PQRSDF MARZO |
| Solicitud de información | 157 | 96 | 87 | 452 | 380 | 373 | 35 | 38 | 34 |
| Peticiones simples | 8 | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 | 47 | 66 | 53 |
| Quejas | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 |
| Reclamos | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Informativo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 33 | 30 |
| Derechos de petición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 32 | 20 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 |
| Otras (invitación, tutelas) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 32 | 27 |
| SUBTOTAL | 166 | 113 | 96 | 452 | 380 | 373 | 151 | 209 | 170 |
| TOTALES POR PUNTO | 375 | | | 1.205 | | | 530 | | |

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias enero a marzo de 2026

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 | 340 | 1205 | 107 | 1652 | 78,29% |
| Peticiones Simples | 24 | 0 | 166 | 190 | 9,00% |
| Quejas | 5 | 0 | 9 | 14 | 0,67% |
| Reclamos | 5 | 0 | 1 | 6 | 0,28% |
| Sugerencias | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,05% |
| Informativo | 0 | 0 | 91 | 91 | 4,31% |
| Derechos De Petición | 0 | 0 | 69 | 69 | 3,27% |
| Denuncias | 0 | 0 | 8 | 8 | 0,38% |
| Otras (invitación, tutelas) | 0 | 0 | 79 | 79 | 3,75% |
| TOTALES | 375 | 1205 | 530 | 2110 | 100,00% |

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias enero a marzo de 2026

Como se muestra en la tabla anterior, para el primer trimestre del 2026, la Universidad tuvo una recepción de 2.110 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 PQRSDF | Formulario Web | Telefónico | Correspondencia (Personal) | TOTAL |
|----------|--------------------------|--------------|----------------------|----------------|------------|----------------------------|-------|
| 914 | 757 | 291 | 87 | 36 | 0 | 25 | 2110 |

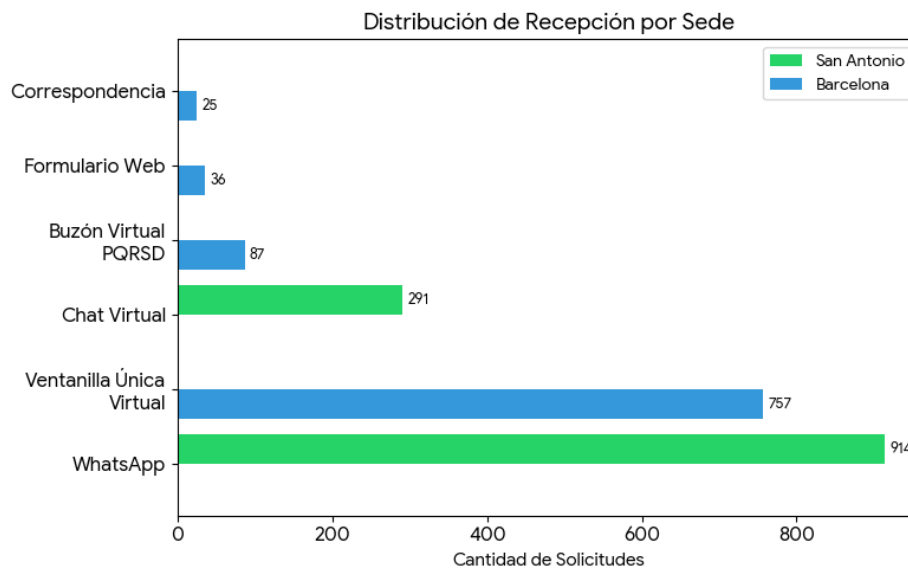
Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias enero a marzo de 2026

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 914 PQRSD, y el canal por el que menos se recibe PQRSD es canal telefónico con 0 PQRSD.

TABLA 4. PQSDF RECIBIDAS POR SEDE

| CANAL DE RECEPCION | SEDE SAN ANTONIO | SEDE BARCELONA |
|----------------------------|------------------|----------------|
| WhatsApp | 914 | 0 |
| Ventanilla Única Virtual | 0 | 757 |
| Chat Virtual | 291 | 0 |
| Buzón Virtual PQRSD | 0 | 87 |
| Formulario Web | 0 | 36 |
| Correspondencia (Personal) | 0 | 25 |
| TOTALES | 1.205 | 905 |

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias enero a marzo de 2026



De acuerdo a la anterior tabla, se evidencia que la sede que recibió mayor cantidad de PQRSD es San Antonio con 1.205 por los canales de WhatsApp Y Chat Virtual y la sede Barcelona recibió 905 PQRSD por los canales Ventanilla única Virtual, buzón virtual, formulario web y Correspondencia en forma personal.

TABLA 5. ÁREAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN TRÁMITES DE PQRSD

| DEPENDENCIA | CANTIDAD | % DE PARTICIPACION |
|---|----------|--------------------|
| Admisiones | 1112 | 52,70 |
| Bienestar Universitario | 97 | 4,60 |
| Jurídica | 80 | 3,79 |
| Centro de Idiomas | 74 | 3,51 |
| Vicerrectoría Académica | 73 | 3,46 |
| Proyección Social | 66 | 3,13 |
| Sistemas | 58 | 2,75 |
| Secretaría General | 56 | 2,65 |
| Rectoría | 45 | 2,13 |
| Facultad Ciencias Económicas | 40 | 1,90 |
| Servicios Administrativos | 32 | 1,52 |
| Facultad de Ciencias Agronómicas y Recursos Naturales | 20 | 0,95 |
| Facultad Ciencias Humanas y la Educación | 16 | 0,76 |

| | | |
|---|----|------|
| Archivo | 15 | 0,71 |
| Administración de Empresas | 15 | 0,71 |
| Control Interno Disciplinario | 14 | 0,66 |
| Tesorería | 13 | 0,62 |
| Facultad de básicas e Ingeniería | 13 | 0,62 |
| Especialización en Gerencia en Gestión humana | 12 | 0,57 |
| Tecnología en Regencia de Farmacia | 11 | 0,52 |
| Especialización Seguridad y Salud en el Trabajo | 11 | 0,52 |
| Ayudas Educativas | 11 | 0,52 |
| Ingeniería Agronómica | 10 | 0,48 |
| Ingeniería Electrónica | 10 | 0,48 |
| Enfermería | 10 | 0,48 |
| Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia | 9 | 0,43 |
| Especialización en Gestión de Proyectos | 9 | 0,43 |
| Contaduría Pública | 9 | 0,43 |
| Ingeniería de Sistemas | 8 | 0,38 |
| Centro Clínico Veterinario | 8 | 0,38 |
| Maestría en Educación | 7 | 0,33 |
| Biología | 7 | 0,33 |
| Biblioteca | 7 | 0,33 |
| Laboratorio de Suelos | 6 | 0,28 |
| Facultad Ciencias de la Salud | 6 | 0,28 |
| Economía | 6 | 0,28 |
| Control Interno | 6 | 0,28 |
| Consejo Superior Universitario | 6 | 0,28 |
| Planeación | 5 | 0,24 |
| Ingeniería Ambiental | 5 | 0,24 |
| Especialización en Finanzas | 5 | 0,24 |
| Archivo | 5 | 0,24 |
| Planeación | 4 | 0,19 |
| Mercadeo | 4 | 0,19 |
| Ingeniería de Procesos | 4 | 0,19 |
| Gestión Ambiental | 4 | 0,19 |
| Consejo Académico | 4 | 0,19 |
| Servicios Generales | 3 | 0,14 |
| Presupuesto | 3 | 0,14 |
| Matemáticas y Física | 3 | 0,14 |
| Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo | 3 | 0,14 |
| Especialización en Instrumentación y Control | 3 | 0,14 |
| Especialización en Epidemiología | 3 | 0,14 |
| Contabilidad | 3 | 0,14 |
| Planeación | 2 | 0,09 |
| Maestría en Gestión Ambiental S. | 2 | 0,09 |
| Internacionalización | 2 | 0,09 |
| Ingeniería Agroindustrial | 2 | 0,09 |
| IIOC | 2 | 0,09 |
| IALL | 2 | 0,09 |
| Fisioterapia | 2 | 0,09 |
| Esp. Salud Familiar | 2 | 0,09 |
| Esp. Gestión de la Calidad | 2 | 0,09 |
| Esp. Gestión Ambiental | 2 | 0,09 |

| | | |
|--|-------------|---------------|
| Coordinación de Posgrados | 2 | 0,09 |
| Comunicaciones | 2 | 0,09 |
| Sociología | 1 | 0,05 |
| Maestría en Producción Tropical Sostenible | 1 | 0,05 |
| Maestría en Educación Física | 1 | 0,05 |
| Maestría en Administración de Negocios | 1 | 0,05 |
| Laboratorio de Nutrición Animal | 1 | 0,05 |
| IDEAD | 1 | 0,05 |
| Fonoaudiología | 1 | 0,05 |
| Especialización Entrenamiento Deportivo | 1 | 0,05 |
| Especialización en Ingeniería de Software | 1 | 0,05 |
| Especialización de Admiración en Salud | 1 | 0,05 |
| Educación Infantil | 1 | 0,05 |
| Educación Física y Deporte. | 1 | 0,05 |
| Doctorado Ciencias Agrarias | 1 | 0,05 |
| DGI | 1 | 0,05 |
| Asuntos Docentes | 1 | 0,05 |
| Administración San Antonio | 1 | 0,05 |
| Acreditación | 1 | 0,05 |
| TOTALES | 2110 | 100,00 |

Fuente: Planillas de Incidencias enero a marzo de 2026

En la tabla anterior, refleja que, la dependencia con mayores PQRSDF es Admisiones con 1.112 que equivale al 52,70% de las PQRSDF, seguido por el área de Bienestar Universitario con 87 que equivale al 4,60% de las PQRSDF, Jurídica con 80 que equivale al 3,79% de las PQRSDF, Centro de Idiomas con 74 que equivale al 3,51% de las PQRSDF, Vicerrectoría académica con 73 PQRSDF que equivale al 3,46%, Proyección Social con 66 PQRSDF que equivale al 3,13%, Sistemas con 58 PQRSDF que equivale al 2,75% , Secretaria General con 56 PQRSDF que equivale al 2,65% de las PQRSDF, 494 PQRSDF distribuidas en otras dependencias, equivalen al 23,41 %. El análisis de los datos realizado, comprende el primer trimestre del año (1 de enero al 31 de marzo de 2026), estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

TABLA 6. PQRSDF ABIERTAS VENCIDAS

| ITEM | RADICADO | TIPO DE SOLICITUD | FECHA DE RECIBIDO | DEPENDENCIA | FECHA OPORTUNA DE RESPUESTA | DÍAS FUERA DE TÉRMINOS | % |
|------|------------|--------------------------|-------------------|---|-----------------------------|------------------------|-------------|
| 1 | 2026000662 | Petición simple | 3/02/2026 | Sistemas | 24/02/2026 | 22 Días | 12,50% |
| 2 | 291 | Petición simple | 20/02/2026 | Vicerrectoría de Recursos | 13/03/2026 | 11 Días | 12,50% |
| 3 | 334 | Petición simple | 25/02/2026 | Facultad de Ciencias Agronómicas y Ciencias Naturales | 18/03/2025 | 8 Días | 12,50% |
| 4 | 379 | Solicitud de información | 3/03/2026 | Facultad Ciencias Humanas y Educación | 25/03/2026 | 4 Días | 25% |
| 5 | 387 | Petición simple | 4/03/2026 | Facultad Ciencias Humanas y Educación | 15/04/2026 | 11 Días | |
| 6 | 397 | Derecho de Petición | 5/03/2026 | Facultad de ciencias Económicas | 27/03/2026 | 2 Días | 25% |
| 7 | 398 | Petición simple | 5/03/2026 | Facultad de ciencias Económicas | 27/03/2026 | 2 Días | |
| 8 | 404 | Derecho de petición | 6/03/2026 | Consejo Superior Universitario | 30/03/2026 | 1 Día | 12,50% |
| | | | | | | TOTAL | 100% |

Fuente: Planillas de Incidencias enero a marzo de 2026

Se evidenció 8 PQRSDF abiertas y vencidas, de las cuales la Facultad de Ciencias Humanas y la Educación participa en un 25%, la Facultad de Ciencias económicas en un 25%, Sistemas 12,5%, Vicerrectoría de recursos 12.5%, Facultad de Ciencias Agronómicas y Ciencia Naturales 12.5% y el Consejo Superior 12,5%.

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 7. PQRSDF ABIERTAS DENTRO DE TÉRMINOS

| ITEM | RADICADO | TIPO DE SOLICITUD | FECHA DE RECIBIDO | DEPENDENCIA | FECHA OPORTUNA DE RESPUESTA | % |
|--|----------|--------------------------|-------------------|---|-----------------------------|-------------|
| 1 | 415 | Petición simple | 9/03/2026 | Facultad Ciencias Humanas y Educación | 31/03/2026 | 8,33% |
| 2 | 522 | Derecho de Petición | 27/03/2026 | Proyección Social | 21/04/2026 | 8,33% |
| 3 | 514 | Derecho de Petición | 26/03/2026 | Facultad Ciencias Económicas | 20/04/2026 | 16,70% |
| 4 | 506 | Petición simple | 26/03/2026 | Facultad Ciencias Económicas | 20/04/2026 | |
| 5 | 496 | Solicitud de información | 25/03/2026 | Mercadeo | 16/04/2026 | 8,33% |
| 6 | 482 | Derecho de Petición | 20/03/2026 | Control Interno | 15/04/2026 | 8,33% |
| 7 | 476 | Petición simple | 19/03/2026 | Ingeniería Agronómica | 14/04/2026 | 8,33% |
| 8 | 464 | Solicitud de información | 16/03/2026 | Vicerrectoría Académica | 09/04/2026 | 8,33% |
| 9 | 463 | Petición simple | 16/03/2026 | Facultad de Ciencias Agronómicas y Ciencias Naturales | 9/04/2026 | 8,33% |
| 10 | 451 | Solicitud de información | 12/03/2026 | Medicina Veterinaria y Zootecnia | 7/04/2026 | 8,33% |
| 11 | 425 | Denuncia | 10/03/2026 | Consejo Superior Universitario | 1/04/2026 | 8,33% |
| 12 | 423 | Petición simple | 9/03/2026 | Facultad Ciencias de la Salud | 31/03/2026 | 8,33% |
| Fuente: Planillas de Incidencias enero a marzo de 2026 | | | | | TOTAL | 100% |

Se evidenció 12 PQRSDF pendientes por dar respuesta dentro de términos de Ley, de las cuales la Facultad de Ciencias económicas tiene una participación del 16,70%, y las demás dependencias 8.33% cada una.

Es importante mencionar que para determinar las PQRSDF atendidas fuera de términos en el periodo, se realizó el seguimiento con base en las planillas de incidencias suministradas por el área de Archivo y Correspondencia, no obstante, no fue posible observar en estas planillas las posibles prórrogas solicitadas por las dependencias, por lo cual se requiere la inclusión de estos datos, dado que impactan el cumplimiento de los términos legales de las PQRSDF.

TABLA 8. PQRSDF ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS

| ITEM | RADICADO | DEPENDENCIA | TIPO DE PQRSDF | FECHA DE RADICADO | TIEMPO OPORTUNO RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | DÍAS DE RESPUESTA | % |
|------|----------|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|----|
| 1 | 000346 | Vicerrectoría de Recursos | Derecho de Petición | 26/02/2026 | 19/03/2026 | 23/04/2026 | 56 | 8% |

| | | | | | | | | |
|----|------------|--|--------------------------|------------|------------|------------|----|----|
| 2 | 000008 | Vicerrectoría de Recursos | Invitación | 5/01/2026 | 27/01/2026 | 6/02/2026 | 32 | |
| 3 | 000215 | Vicerrectoría de Recursos | Derecho de Petición | 9/02/2026 | 2/03/2026 | 13/03/2026 | 32 | |
| 4 | 000134 | Vicerrectoría de Recursos | Petición Simple | 29/01/2026 | 19/02/2026 | 26/02/2026 | 28 | |
| 5 | 000245 | Vicerrectoría Académica | Solicitud de Información | 13/02/2026 | 6/03/2026 | 12/03/2026 | 27 | 2% |
| 6 | 000068 | Tesorería | Derecho de Petición | 19/01/2026 | 9/02/2026 | 16/02/2026 | 28 | 2% |
| 7 | 2026000617 | Servicios Generales | Petición Simple | 02/02/2026 | 23/02/2026 | 03/03/2026 | 29 | 4% |
| 8 | 2026000763 | Servicios Generales | Petición Simple | 09/02/2026 | 02/03/2026 | 10/03/2026 | 29 | |
| 9 | 000025 | Servicios Administrativos | Derecho de Petición | 8/01/2026 | 30/01/2026 | 2/02/2026 | 25 | 2% |
| 10 | 000371 | Secretaría General | Petición Simple | 3/03/2026 | 25/03/2026 | 9/04/2026 | 37 | 2% |
| 11 | 000087 | Rectoría | Petición Simple | 21/01/2026 | 11/02/2026 | 11/03/2026 | 49 | 8% |
| 12 | 000101 | Rectoría | Solicitud de Información | 22/01/2026 | 12/02/2026 | 5/03/2026 | 42 | |
| 13 | 000170 | Rectoría | Invitación | 3/02/2026 | 24/02/2026 | 11/03/2026 | 36 | |
| 14 | 000174 | Rectoría | Informativo | 4/02/2026 | 25/02/2026 | 11/03/2026 | 35 | |
| 15 | 000363 | Proyección Social | Sol. Información | 2/03/2026 | 24/03/2026 | 23/04/2026 | 52 | 8% |
| 16 | 000034 | Proyección Social | Petición Simple | 14/01/2026 | 4/02/2026 | 9/02/2026 | 26 | |
| 17 | 2026001057 | Proyección Social | Sugerencia | 25/02/2026 | 18/03/2026 | 18/03/2026 | 21 | |
| 18 | 2026001058 | Proyección Social | Petición Simple | 25/02/2026 | 18/03/2026 | 18/03/2026 | 21 | |
| 19 | 000055 | Medicina Veterinaria y Zootecnia | Solicitud de Información | 16/01/2026 | 6/02/2026 | 11/02/26 | 26 | 2% |
| 20 | 000247 | Laboratorio Nutrición Animal | Solicitud de Información | 13/02/2026 | 6/03/2026 | 13/03/2026 | 28 | 2% |
| 21 | 000014 | Jurídica | Solicitud de Información | 7/01/2026 | 29/01/2026 | 4/03/2026 | 56 | 6% |
| 22 | 000088 | Jurídica | Derecho de Petición | 21/01/2026 | 11/02/2026 | 11/03/2026 | 49 | |
| 23 | 000238 | Jurídica | Derecho de Petición | 12/02/2026 | 5/03/2026 | 20/03/2026 | 36 | |
| 24 | 000242 | Jurídica | Petición Simple | 13/02/2026 | 6/03/2026 | 13/03/2026 | 28 | 2% |
| 25 | 000252 | Internacionalización | Derecho de Petición | 14/02/2026 | 6/03/2026 | 14/03/2026 | 28 | 2% |
| 26 | 000181 | Ingeniería de Sistemas | Petición Simple | 5/02/2026 | 26/02/2026 | 3/03/2026 | 26 | 2% |
| 27 | 000081 | Ingeniería Ambiental | Informativo | 20/01/2026 | 10/02/2026 | 16/02/2026 | 27 | 2% |
| 28 | 000163 | Ingeniería Agronómica | Petición Simple | 2/02/2026 | 23/02/2026 | 6/03/2026 | 32 | 2% |
| 29 | 000231 | Facultad Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales | Petición Simple | 11/02/2026 | 4/03/2026 | 5/04/2026 | 53 | 2% |
| 30 | 000358 | Facultad Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales | Petición Simple | 27/02/2026 | 20/03/2026 | 21/04/2026 | 53 | 2% |

| | | | | | | | | |
|----|------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|----|-----|
| 31 | 000026 | Facultad Ciencias. Económicas | Informativo | 9/01/2026 | 2/02/2026 | 9/02/2026 | 31 | 2% |
| 32 | 000374 | Facultad Ciencias. Económicas | Petición Simple | 3/03/2026 | 25/03/2026 | 23/04/2026 | 51 | 2% |
| 33 | 000106 | Facultad Ciencias Humanas y Educación | Petición Simple | 23/01/2026 | 13/02/2026 | 26/02/2026 | 34 | 2% |
| 34 | 000090 | Economía | Petición Simple | 22/01/2026 | 12/02/2026 | 16/02/2026 | 25 | 2% |
| 35 | 000221 | Control Interno Disciplinario | Queja | 10/02/2026 | 3/03/2026 | 9/04/2026 | 58 | 4% |
| 36 | 000355 | Control Interno Disciplinario | Derecho de Petición | 27/02/2026 | 20/03/2026 | 16/04/2026 | 48 | |
| 37 | 000100 | Contaduría Pública | Petición Simple | 22/01/2026 | 12/02/2026 | 16/02/2026 | 25 | 2% |
| 38 | 000059 | Comunicaciones | Informativo | 16/01/2026 | 6/02/2026 | 27/02/2026 | 42 | 2% |
| 39 | 000369 | Bienestar Universitario | Petición Simple | 2/03/2026 | 24/03/2026 | 26/03/2026 | 24 | 2% |
| 40 | 000057 | Archivo | Petición Simple | 16/01/2026 | 6/02/2026 | 5/03/2026 | 48 | 2% |
| 41 | 000292 | Admisiones | Solicitud de Acceso a la Información. | 20/02/2026 | 10/02/2026 | 17/04/2026 | 56 | 2% |
| 42 | 000122 | Admisiones | Petición Simple | 27/01/2026 | 17/02/2026 | 10/03/2026 | 42 | 2% |
| 43 | 000024 | Admisiones | Derecho de Petición | 8/01/2026 | 30/01/2026 | 11/02/2026 | 34 | 10% |
| 44 | 2026000023 | Admisiones | Solicitud de Información | 16/01/2026 | 06/02/2026 | 02/03/2026 | 45 | |
| 45 | 000310 | Admisiones | Petición Simple | 23/02/2026 | 16/03/2026 | 25/03/2026 | 30 | |
| 46 | 000002 | Admisiones | Petición Simple | 2/01/2026 | 26/01/2026 | 26/01/2026 | 24 | |
| 47 | 000169 | Admisiones | Solicitud de Acceso a la Información. | 3/02/2026 | 24/02/2026 | 27/02/2026 | 24 | |
| 48 | 000228 | Administración. de Empresas | Petición Simple | 11/02/2026 | 4/03/2026 | 5/03/2026 | 22 | 2% |
| 49 | 000111 | Ingeniería Agronómica | Petición Simple | 26/01/2026 | 16/02/2026 | 24/02/2026 | 29 | 2% |
| 50 | 000229 | Medicina Veterinaria y Zootecnia | Petición Simple | 11/02/2026 | 4/03/2026 | 12/03/2026 | 29 | 2% |
| 50 | | | | | | | | |

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias-enero a marzo 2026

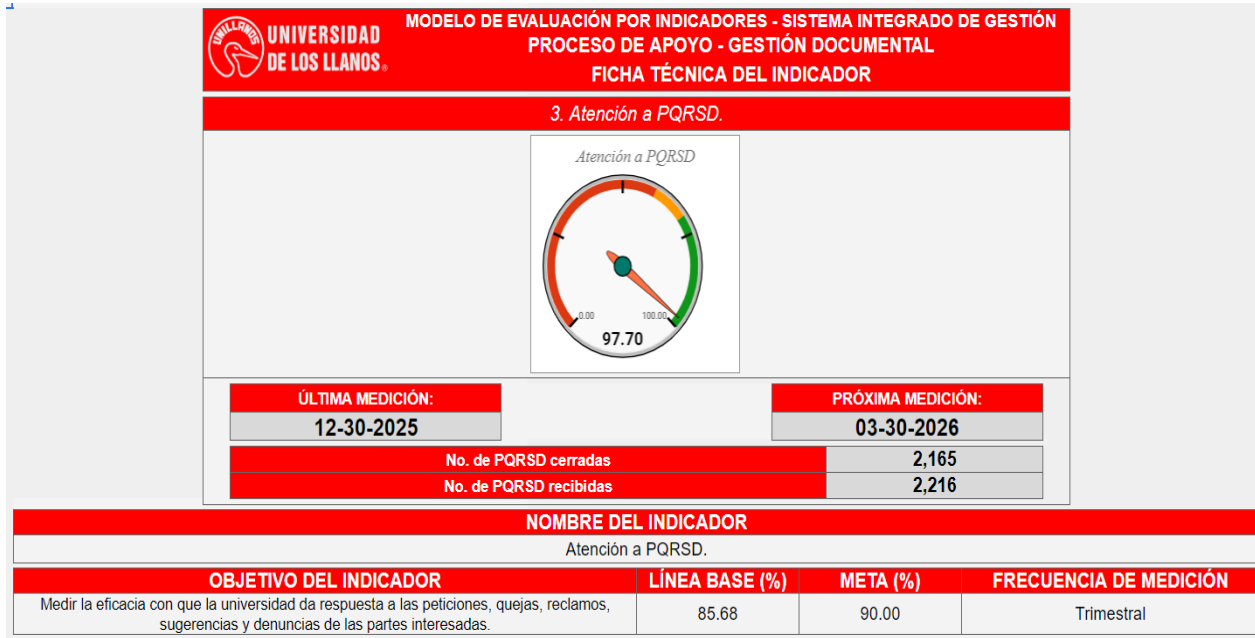
Dentro del análisis de las planillas de incidencias, se identificó la PQRSDf No. 000482, radicada ante esta Oficina Asesora de Control Interno de Gestión el 16/04/2026. Si bien no se registró la prórroga en la planilla correspondiente, tras verificar el correo electrónico de dicha Oficina se constató la solicitud de prórroga de acuerdo al término normativo. En consecuencia, este requerimiento no se contabilizó como respondido fuera de término.

TABLA 9. CLASIFICACIÓN DE PQRSDf SEGÚN TÉRMINOS DE RESPUESTA

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-------|---------------------------------------|-------|--------------------------------------|----|--|---|---|----|
| Total PQRSDf recibidas | 2.110 | Contestadas dentro de términos | 2.040 | Contestadas fuera de términos | 50 | Sin contestar fuera de términos | 8 | PQRSDf pendientes dentro de términos | 12 |
|-------------------------------|-------|---------------------------------------|-------|--------------------------------------|----|--|---|---|----|

Fuente: Archivo y Correspondencia - planillas de incidencias de enero a marzo de 2026

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



Fuente: Indicador de Gestión del proceso en la página

Se evidenció que la última actualización del indicador de gestión fue el 30 de diciembre de 2025, a la fecha no fue posible evidenciar la medición del indicador que como muestra la imagen anterior, la cual estaba programada para el 30 de marzo de 2026.

INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSD


El Acuerdo Superior 003 de 2011 y la Resolución Rectoral No. 2281 de 2023, en su artículo 3, párrafo 1, establecen que: *"Párrafo 1. La Oficina de Archivo y Correspondencia remitirá a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la relación de PQRSD sin respuesta, así como aquellas que fueron respondidas fuera de término por parte de los funcionarios competentes, con el fin de que se establezcan las acciones a que haya lugar"*.

En atención a lo anterior, y con el propósito de validar el cumplimiento de dicha disposición, se efectuó seguimiento a través de la página web institucional, en el apartado *"Documentación – Informes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – 2026"*, evidenciándose la publicación del informe correspondiente, el cual contiene información relacionada con los canales de atención más utilizados (formulario web, buzón y llamadas telefónicas), los servicios con mayor número de reclamaciones y el estado de atención de las solicitudes. El informe puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://unillanos.edu.co/index.php/documentacion/informes-peticiones-quejas-y-reclamos/2026-13/8674-informe-primer-trimestre-pqrsd-2026/file>.

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:

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


- Unificar las PQRSDF en una sola base de datos de manera centralizada, que permita realizar el respectivo seguimiento y que, a su vez, cumpla con los parámetros requeridos en procedimientos internos.
- Fortalecer la base de datos de PQRSDF, con el fin de cumplir con los aspectos definidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015, Artículo 16), tales como:
 - ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante (o su representante)
 - ✓ Documento de identidad
 - ✓ Dirección física o electrónica para recibir respuesta
 - ✓ El objeto de la petición
 - ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
 - ✓ Documentos anexos, si los hay.
- Se recomienda continuar con el seguimiento como segunda línea de defensa, a través de herramientas que fomenten el cumplimiento oportuno de las PQRSDF a los responsables de cada dependencia.
- Remitir a la Secretaría General y al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la relación de PQRSDF sin respuesta, así como aquellas que fueron respondidas fuera de término por parte de los funcionarios competentes, con el fin que se establezcan las acciones a seguir, en cumplimiento del parágrafo 1 del artículo 3 de la Resolución 2281 de 2023.
- Realizar la medición oportuna del indicador de Gestión de Atención de PQRSDF, con el fin de contar con datos para toma de decisiones.
- Garantizar que en las planillas de incidencias registren días hábiles en tiempo de respuesta.
- Suministrar la información trimestral (planillas de incidencias) oportunamente a la Dependencia de Control Interno de Gestión, con el fin de realizar el informe seguimiento como tercera línea de defensa a las PQRSDF, en cumplimiento del plan anual de auditoría establecido.
- Incluir dentro de las planillas de incidencia una columna, que indique el tiempo de prórroga solicitado en caso de aplicar.
- Incluir dentro del aplicativo de PQRSDF los sujetos de especial protección, detallando si es persona en situación de discapacidad, víctima de conflicto armado, integrantes de grupos étnicos, adultos mayores, mujeres gestantes, veteranos de la fuerza pública, desplazados, periodistas.

CONCLUSIONES

Durante el primer trimestre de 2026, la Universidad de los Llanos recibió un total de **2.110 PQRSDF**, evidenciándose que el 78,29% corresponde a solicitudes de información (1.652), principalmente asociadas a procesos de admisiones, cupos, inscripciones y matrículas. La dependencia con mayor volumen de requerimientos fue Admisiones, concentrando el 52,70% 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 (914 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 aceptable, con 2.040 PQRSDF contestadas dentro de términos, 50 respondidas fuera de plazo y sin contestar fuera de términos 8, sin contestar dentro de términos 12 al cierre del periodo a 30 de marzo de 2026, 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 PQRSDF; 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

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

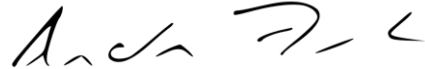
seguimiento institucional, garantizando así el pleno cumplimiento del marco normativo en materia de transparencia, acceso a la información y derecho fundamental de petición.

La falta de información acerca de solicitudes de prórrogas, puede generar datos erróneos en el informe de seguimiento.

| |
|-----|
| 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