 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 Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer trimestre de 2025.	Año 2025	Mes: 07	Día: 19

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 segundo trimestre comprendido del primero (01) de abril de 2025 al treinta (30) de junio 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.

CONTENIDO
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 abril de 2025 hasta el treinta (30) de junio 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 ABRIL 2025	PQRSD BARCELONA - SAN ANTON ABRI 2025	PQRSD VENTANILLA UNICA MAYO 2025	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA MAYO 2025	PQRSD VENTANILLA UNICA JUNIO 2025	PQRSD SAN ANTONIO - BARCELONA JUNIO 2025
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	40	370	36	468	40	508
PETICIONES SIMPLES	44	6	45	12	42	7
QUEJAS	1	3	1	3	2	1
RECLAMOS	1			7		2
SUGERENCIAS				1		
DENUNCIAS		1	1			
DERECHOS DE PETICIÓN	5		6		11	
INFORMATIVO	26		27		23	
FELICITACIÓN						
INVITACIÓN	17		19		15	
TUTELA	4		4		3	
SUBTOTAL	138	380	139	491	136	518
TOTAL	1.802					

Fuente: Archivo y correspondencia.

Se evidencia un total de 1.802 PQRSD recibidas en el periodo del mes Abril al mes de junio 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 recomienda al proceso de Gestión Documental, el suministro oportuno de la información trimestral para el seguimiento a los PQRSD, 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 el informe de Ley que se presenta del primer semestre, evitando incumplimiento y demás situaciones que ocasione presentarlo extemporáneamente como sanciones disciplinarias y económicas.

Tabla 2. Canales de recepción de PQRSD

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRSD	Formulario o Web	Personal	Telefónico	Buzón PQRSD	TOTAL
798	387	279	247	45	38	8	0	1.802

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 798 PQRSD, y el que menos recibe PQRSD es canal telefónico con 8, se evidencia 0 PQRSD es el buzón.

Tabla 3. Áreas con mayor participación en trámites de PQRSD

DEPENDENCIA O PROCESO	CANTIDAD
Administración San Antonio	1
Administración Sede Boquemonte	1
Admisiones	1055
Admón. de Empresas	4
Archivo	13
Asuntos Docentes	2
Ayudas Educativas	1
Biblioteca	7
Biblioteca	14
Bienestar Universitario	10
Biología	5
Centro Clínico Veterinario	21
Centro de Idiomas	9
Consejo Académico	6
Consejo Superior Universitario	2
Contabilidad	4
Contaduría Pública	24
Contaduría Pública	6
Control Interno	1
Control Interno Disciplinario	3
Coordinación de Laboratorios	1
Coordinación de Posgrados	7
DGI	2
Economía	3
Educación Campesina y Rural	2
Educación Física y Deporte.	4
Educación Infantil	9
Enfermería	4
Esp. Acuicultura	1

Esp. Admón. Negocios	2
Esp. Epidemiología	5
Esp. Finanzas	1
Esp. Gerencia en Gestión humana	2
Esp. Gestión Ambiental	5
Esp. Gestión de la Calidad	3
Esp. Gestión de Proyectos	4
Esp. Instrumentación y Control	1
Esp. SST	25
Facultad Económicas	14
Facultad C.Salud	24
Facultad CARN	19
Facultad CBel	7
Facultad CHyE	5
Fisioterapia	8
Gestión Ambiental	3
Granja	1
IDEAD	1
IIOC	1
In Sistemas	1
Ing. Agroindustrial	1
Ing. Ambiental	3
Ing. Electrónica	3
Ing. Forestal	3
Ing. Sistemas	4
Ing.. Agronómica	4
Internacionalización	5
Jurídica	38
Laboratorio de Suelos	4
Lic. Español e inglés	4
M. Adm. Negocios	1
M. Educación	3
M. Epidemiología	1
M. Estudios Culturales	1
M. Estudios Desarrollo Local	1
M. Producción Tropical Sostenible	1
M. Salud Familiar y comunitaria	2
M. SST	1
Matemáticas y Física	2
Mercadeo	7
MVZ	39
Planeación	11
Proyección Social	5
Rectoría	96
Secretaría General	25

Servicios Administrativos	36
Servicios Generales	44
Sistemas	6
Sociología	6
Tecnología en Regencia de Farmacia	16
Tesorería	31
Vicerrectoría Académica	14
Vicerrectoría de Recursos	30

TOTAL PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 1802

Fuente: planillas estadísticas PQRSD

En la tabla anterior, se evidencia que la dependencia con mayores solicitudes es el área de Admisiones con 1.055 pqrds, seguido por el área e rectoría con 96 pqrds, Servicios Generales con 44 pqrds, MVZ con 39 pqrds, Jurídica con 38 pqrds, Servicios administrativos con 36 pqrds,. El análisis de los datos realizado comprende los meses abril a junio 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 PQRS vencidas que, a la fecha de cierre de este informe no tuvieron respuesta;

RADICADO	FECHA	ESTADO	QUEJA	CANAL	ABIERTO	SEDE
2025000613	11/02/2025	VENCIDA	Queja	Email	X	Barcelona
2025001213	21/03/2025	VENCIDA	Denuncia	Formulario web	X	San Antonio
000396	11/04/2025	NO VENCIDA	P.S.	Personal	X	Barcelona
000470	29/04/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona

RADICADO	FECHA	ESTADO	QUEJA	CANAL	ABIERTO	SEDE
000548	15/05/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
000601	27/05/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
000630	04/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud Información	Email	X	Barcelona
000677	12/06/2025	NO VENCIDA	Derecho e Petición	Email	X	Barcelona
000748	27/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud de información	Email	X	Barcelona
000743	26/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud de información	Email	X	Barcelona
000741	26/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
000740	26/06/2025	NO VENCIDA	D.P	Email	X	Barcelona
000739	26/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud información	Email	X	Barcelona
000737	25/06/2025	NO VENCIDA	N.P	Email	X	Barcelona
000736	25/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud información	Email	X	Barcelona
000727	24/06/2025	NO VENCIDA	D.P	Email	X	Barcelona
000725	24/06/2025	NO VENCIDA	N.P.S	Email	X	Barcelona
000729	24/06/2025	NO VENCIDA	Solicitud información	Email	X	Barcelona
000701	17/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
000686	13/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona

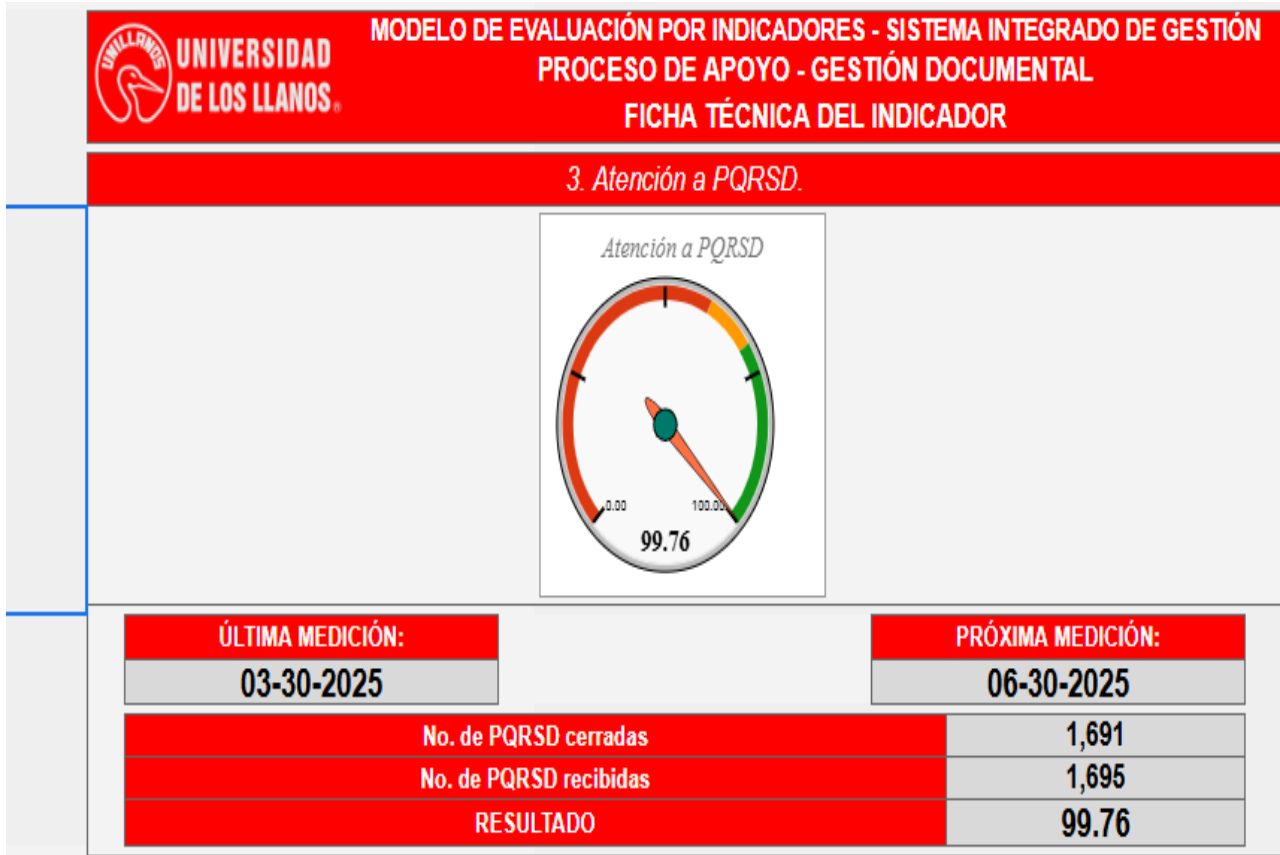
RADICADO	FECHA	ESTADO	QUEJA	CANAL	ABIERTO	SEDE
000625	03/06/2025	NO VENCIDA	D.P	Email	X	Barcelona
000623	03/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
00653	06/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Email	X	Barcelona
000655	29/06/2025	NO VENCIDA	D.P	Email	X	Barcelona
000684	13/06/2025	NO VENCIDA	D.P	Email	X	Barcelona
000685	13/06/2025	NO VENCIDA	P.S.	Personal	X	Barcelona

- La PQRSD vencida con consecutivo 2025000613, dirigida a Servicios generales en estado abierto por servicio de piscina, esta PQRSD desde el primer informe trimestral de 2025, 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 desde el primer informe trimestral de 2025, no se le ha otorgado respuesta al peticionario.
- Hay 24 PQRSD están dentro de los términos de respuesta.

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

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

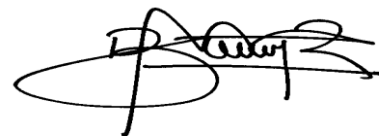
Se recuerda que, de no darse cumplimiento oportuno a las respuestas de los PQRSD, se remitirá al proceso de Control Interno disciplinario para lo pertinente.

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