TÍTULO DEL INFORME
Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias primer semestre de 2026.

FECHA DE INFORME		
Año: 2026	Mes: 10	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 semestre comprendido del primero (01) de enero de 2026 al treinta (30) de junio de 2026. La evaluación se efectuó con base en las planillas de incidencias suministradas por el proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad y en los demás soportes disponibles para la Oficina de Control Interno.

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 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

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría y de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, se efectuó el seguimiento a la gestión de las PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026. El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de conformidad con las normas vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre la materia.

1.METODOLOGÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Se consolidaron las planillas de incidencias correspondientes a los meses de enero a junio de 2026 del PIAC Barcelona, PIAC San Antonio y Ventanilla Única. La consolidación del periodo contiene un total de 3.950 radicados únicos. Adicionalmente, se revisaron los informes del primer y segundo trimestre preparados por el proceso de Archivo y Correspondencia y la comunicación 3031-033 del 28 de septiembre de 2026 con relación a las PQRSD pendientes de respuesta durante el periodo.

Para preservar la consistencia temporal, se consideró las PQRSD con respuesta al 30 de junio únicamente cuando la fecha de respuesta registrada era igual o anterior a la fecha de corte. Las respuestas posteriores se mantuvieron como pendientes al corte, aunque a la fecha del informe el registro figure resuelto. La matriz se

utilizó como herramienta auxiliar de focalización; su cálculo de fechas de referencia no sustituye la validación individual del término aplicable.

Los resultados se basan en el seguimiento realizado por el proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad (Segunda Línea), responsable de monitorear los términos de respuesta según el PD-GDC-10 procedimiento PQRSD y Atención al Ciudadano y la Resolución Rectoral 2281 de 2023.

2.CONSOLIDADO GENERAL DE PQRSDF

De acuerdo con la conciliación efectuada sobre las planillas de incidencias incorporadas a la matriz de seguimiento, durante el periodo se registraron 3.950 PQRSDF, distribuidas entre PIAC Barcelona con 634 registros (16,05 %), PIAC San Antonio con 2.201 (55,72 %) y Ventanilla Única con 1.115 (28,23 %):

TABLA 1. TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR PUNTO

TIPO DE SOLICITUD	PIAC SEDE BARCELONA		PIAC SEDE SAN ANTONIO		VENTANILLA ÚNICA	
	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre
Solicitud de información	340	219	1205	996	107	137
Peticiones simples	24	25	0	0	166	169
Quejas	5	4	0	0	9	0
Reclamos	5	6	0	0	1	3
Sugerencias	1	0	0	0	0	0
Informativo	0	0	0	0	91	157
Derechos de petición	0	4	0	0	69	57
Denuncias	0	1	0	0	8	4
Otras (invitación, tutelas)	0	0	0	0	79	58
SUBTOTAL	**375**	**259**	**1205**	**996**	**530**	**585**
TOTALES POR PUNTO	**634**		**2201**		**1115**	

Fuente: Elaboración Oficina de Control Interno de Gestión con base en las planillas de incidencias enero-junio de 2026.

Se observó que las solicitudes de información representan el 76% del total registrado, constituyéndose en la tipología de mayor participación. Esta concentración permite identificar una oportunidad para continuar fortaleciendo los mecanismos institucionales de información y autogestión disponibles para la comunidad universitaria.

TABLA 2. CONSOLIDADO PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	BARCELONA		SAN ANTONIO		VENTANILLA ÚNICA		TOTALES RECIBIDAS	% TOTAL
	TOTAL POR PUNTO	%	TOTAL POR PUNTO	%	TOTAL POR PUNTO	%		
Solicitud de información	559	18,61%	2201	73,29%	244	8,10%	3004	100,00%
Peticiones simples	49	12,76%	0	0	335	87,24%	384	100,00%
Quejas	9	50%	0	0	9	50%	18	100,00%
Reclamos	11	73,33%	0	0	4	26,67%	15	100,00%
Sugerencias	1	100%	0	0	0	0	1	100,00%
Informativo	0	0	0	0	248	100%	248	100,00%
Derechos de petición	4	3,08%	0	0	126	96,92%	130	100,00%
Denuncias	1	7,70%	0	0	12	92,3%	13	100,00%
Otras (invitación, tutelas)	0	0	0	0	137	100,00%	137	100,00%
SUBTOTAL	**634**	**16,05**	**2201**	**55,72**	**1115**	**28,23**	**3.950**	**100,00%**

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

Se recibió 3.950 PQRSDF. La mayoría de PQRSDF 3.004 (76%) fueron solicitudes de información sobre cupos, inscripciones, matrículas y pagos. El punto de San Antonio concentró el mayor volumen de recepción, destacándose como el canal principal donde predomina este tipo de requerimiento informativo.

TABLA 3. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

WhatsApp	Ventanilla Única Virtual	Chat Virtual	Buzón Virtual PQRSD	Formulario Web	Personal	Telefónico	TOTAL
1.721 43,57%	1.309 33,14%	480 12,15%	313 7,92%	64 1,62%	63 1,60%	0	3.950 100%

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

La tabla muestra un total de 3.950 PQRSDF de atención al ciudadano. El canal con mayor uso es Whatsapp 1.721 casos (43,57%), seguido por la Ventanilla Única Virtual 1.309 casos (33,14%), lo que evidencia una marcada preferencia por los canales digitales y de mensajería instantánea frente a los medios tradicionales; mientras que los demás canales suman un 23,29 %.

TABLA 4. PQRSDF RECIBIDAS POR SEDE

CANAL DE RECEPCIÓN	SEDE SAN ANTONIO	SEDE BARCELONA
WhatsApp	1.721	0
Ventanilla Única Virtual	291	1.309
Buzón Virtual	0	226
Chat Virtual	189	0
Buzón Virtual PQRSD	0	87
Formulario Web	0	64
Correspondencia (Personal)	0	63
TOTALES	**2.201**	**1.749**

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

Durante el periodo evaluado, se evidencia una concentración del trámite de PQRSDF en dos sedes principales, las cuales reflejan dinámicas de digitalización diferenciadas:

- Sede San Antonio: Lidera la recepción con un total de 2.201 trámites, registrando una marcada preferencia por el canal institucional de Whatsapp, a través del cual se gestionaron 1.721 solicitudes.
- Sede Barcelona: Registró 1.749 trámites, concentrados principalmente en la Ventanilla Única Virtual con 1.309 requerimientos.

Por otra parte, las solicitudes originadas en la Sede Boquemonte (recolectadas mediante buzón físico), se tramitan por el link de acceso que le suministraron al administrador de la sede y en el Centro de Idiomas a través del aplicativo web radicada las PQRSDF (sin embargo, es preciso aclarar que no todas las PQRSDF allegadas a esta sede, se relacionan en FO-GDG-03 Registro y control de incidencias PQRSD, por lo tanto no se puede evidenciar registro de estas PQRSDF). Esta centralización operativa impide la identificación individualizada, la trazabilidad oportuna y el análisis estadístico diferenciado del comportamiento de las PQRSDF en cada una de las sedes donde hace presencia la Universidad de Los Llanos.

La gestión actual de los canales de recepción debe alinearse de manera estricta con el marco legal vigente:

- Ley 1755 de 2015 (Artículo 15, Parágrafo): Determina expresamente que *"ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas"*, mandato que

vincula a todas las sedes, centros y dependencias de la Universidad de los Llanos sin distinción alguna.

- Sentencia C-951 de 2014 (Corte Constitucional): Precisa que el derecho de petición impone a los sujetos obligados el deber de recibir toda clase de solicitudes. Asimismo, señala que la falta de competencia de una dependencia no justifica el rechazo del trámite; por el contrario, obliga a la autoridad a recibirlo, informar al peticionario y remitirlo internamente al funcionario competente. En consecuencia, la recepción del trámite no puede condicionarse a la existencia de un punto de atención específico.

3. DEPENDENCIAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN

TABLA 5. ÁREAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN TRÁMITES DE PQRSDF

DEPENDENCIA	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	TOTAL I SEMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
Admisiones	1112	1010	2122	53,71%
Jurídica	80	85	165	4,17%
Bienestar Universitario	97	36	133	3,36%
Secretaría General	56	63	119	3,00%
Centro de Idiomas	74	31	105	2,65%
Vicerrectoría Académica	73	29	102	2,57%
Proyección Social	66	35	101	2,55%
Sistemas	58	39	97	2,45%
Rectoría	45	35	80	2,03%
Servicios Administrativos	32	43	75	1,90%
Facultad de Ciencias Económicas	40	27	67	1,70%
Vicerrectoría de Recursos	0	49	49	1,24%
Facultad de Ciencias Agronómicas y Recursos Naturales	20	25	45	1,14%
Archivo y corresponencia	20	24	44	1,11%
Facultad Ciencias Humanas y la Educación	16	26	42	1,06%
Facultad de básicas e Ingeniería	13	28	41	1,04%
Tesorería	13	18	31	0,78%
Administración de Empresas	16	11	27	0,68%
Control Interno Disciplinario	14	13	27	0,68%
Oficina de Planeación	11	15	26	0,66%
Programa de Enfermería	10	13	23	0,58%
Medicina Veterinaria y Zootecnia	9	11	20	0,51%
Biblioteca	7	9	16	0,41%
Especialización en Gerencia en Gestión humana	12	4	16	0,41%
Ingeniería Agronómica	10	6	16	0,41%
Ayudas Educativas	11	4	15	0,38%
Oficina Control Interno	6	9	15	0,38%
Especialización Seguridad y Salud en el Trabajo	11	4	15	0,38%
Facultad Ciencias de la Salud	6	9	15	0,38%
Contaduría Pública	9	5	14	0,35%
Ingeniería de Sistemas	8	6	14	0,35%
Ingeniería Electrónica	10	4	14	0,35%
Especialización en Gestión de Proyectos	9	4	13	0,33%
Centro Clínico Veterinario	8	4	12	0,30%

Consejo Académico	4	7	11	0,28%
Tecnología en Regencia de Farmacia	11	0	11	0,28%
Biología	7	3	10	0,25%
Gestión Ambiental	4	6	10	0,25%
Ingeniería Ambiental	5	5	10	0,25%
Maestría en Educación	7	3	10	0,25%
Consejo Superior Universitario	6	3	9	0,23%
Fisioterapia	2	7	9	0,23%
Ingeniería de Procesos	4	4	8	0,20%
Mercadeo	4	4	8	0,20%
Coordinación de Posgrados	2	5	7	0,18%
Economía	6	1	7	0,18%
Contabilidad	3	3	6	0,15%
Especialización en Finanzas	5	1	6	0,15%
Especialización en Instrumentación y Control	3	3	6	0,15%
Internacionalización	2	4	6	0,15%
Laboratorio de Suelos	6	0	6	0,15%
Asuntos Docentes	1	4	5	0,13%
DGI	1	4	5	0,13%
IALL	2	3	5	0,13%
Maestría en Gestión Ambiental S.	2	3	5	0,13%
Matemáticas y Física	3	2	5	0,13%
Especialización en Epidemiología	3	1	4	0,10%
IDEAD	1	3	4	0,10%
Ingeniería Agroindustrial	2	2	4	0,10%
Maestría en Administración de Negocios	1	3	4	0,10%
Presupuesto	3	1	4	0,10%
Servicios Generales	3	1	4	0,10%
Comunicaciones	2	1	3	0,08%
Doctorado Ciencias Agrarias	1	2	3	0,08%
Educación Infantil	1	2	3	0,08%
Especialización en Administración en Salud	1	2	3	0,08%
Fonoaudiología	1	2	3	0,08%
Maestría en Producción Tropical Sostenible	1	2	3	0,08%
Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo	3	0	3	0,08%
Educación Física y Deporte	1	1	2	0,05%
Especialización Gestión de la Calidad	2	0	2	0,05%
Especialización en Gestión Ambiental	2	0	2	0,05%
Especialización en Ingeniería de Software	1	1	2	0,05%
Especialización Entrenamiento Deportivo	1	1	2	0,05%
IIOC	2	0	2	0,05%
Acreditación	1	0	1	0,03%
Doctorado en Estudios Ambientales	0	1	1	0,03%
Especialización en Administración en Negocios	0	1	1	0,03%
Ingeniería Forestal	0	1	1	0,03%
Laboratorio de Aguas	0	1	1	0,03%
Laboratorio de Nutrición Animal	1	0	1	0,03%

Maestría en Acuicultura	0	1	1	0,03%
Maestría en Educación Física	1	0	1	0,03%
Maestría en Educación Física	1	0	1	0,03%
Maestría en Epidemiología	0	1	1	0,03%
Sociología	1	0	1	0,03%
Especialización de Admiración en Salud	1	0	1	0,03%
TOTALES	**2110**	**1840**	**3950**	**100,00%**

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

En la tabla anterior, refleja que, la dependencia con mayores PQRSDF es Admisiones con 2.122 (53,72%) de las PQRSDF, seguido por el área de Jurídica con 165 (4,18%) de las PQRSDF, Bienestar Universitario con 133 (3,37%) de las PQRSDF, Secretaria General con 119 (3.01%) de las PQRSDF, Centro de idiomas con 105 PQRSDF (2,66), Vicerrectoría académica con 102 (2,58%), Proyección social con 101 (2,56%), Sistemas con 97 PQRSDF (2,46%,) 1006 PQRSDF distribuidas en otras dependencias, equivalen al (25,46 %). El análisis de los datos realizado, comprende el primer semestre del año (1 de enero al 30 de junio de 2026), estos datos fueron recibidos por medio de las planillas de incidencias por parte de la Oficina de Archivo y Correspondencia.

Es importante mencionar que para determinar los días hábiles de respuesta de las PQRSDF del 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.

4. PQRSDF PENDIENTES CON CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2026

De los 3.950 registros recibidos durante el primer semestre de 2026, 3.867 presentan fecha de respuesta igual o anterior al 30 de junio y 83 no contaban con respuesta registrada a dicha fecha, equivalentes al 2,10 % del total. Esta condición no implica por sí misma un incumplimiento de los términos aplicables.

Adicionalmente, mediante comunicación 3031-033 del 28 de septiembre de 2026, la Oficina de Correspondencia y Archivo remitió una relación complementaria de 13 solicitudes pendientes al corte, correspondientes a cinco (5) de diciembre de 2025, una (1) de marzo y siete (7) de mayo de 2026. Las ocho solicitudes correspondientes a 2026 ya se encuentran incorporadas en el consolidado semestral, por lo que no fueron contabilizadas nuevamente.

En consecuencia, el universo de seguimiento al 30 de junio corresponde a 88 solicitudes, conformado por 83 recibidas durante el semestre y cinco provenientes de diciembre de 2025. De estas últimas, una registra respuesta posterior al corte y cuatro no presentan fecha de respuesta en la relación suministrada.

TABLA 6. PQRSDF PENDIENTES AL CORTE

Origen de la PQRSDF	Pendientes al 30/06/2026	Participación
Provenientes de periodos anteriores	5	5,7 %
Recibidas durante el I semestre de 2026	83	94,3 %
Total PQRSDF pendientes	**88**	**100 %**

Fuente: *Planillas de incidencias, matriz OCI y relación complementaria remitida mediante comunicación 3031-033 del 28 de septiembre de 2026.*

De las 83 solicitudes del semestre pendientes al corte, 57 registran respuesta posterior al 30 de junio y 26 no presentan fecha de respuesta en las planillas consolidadas. Se incluye una tutela, cuya oportunidad se sujeta al término judicial correspondiente y no a la clasificación ordinaria de peticiones. Por lo anterior, se considera pertinente mantener el seguimiento y diferenciar el estado histórico del estado actualizado de cada solicitud.

5. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD

La Resolución Rectoral 2281 de 2023, artículo 32, establece términos diferenciados según la naturaleza de la solicitud: quince días hábiles para peticiones de interés general o particular y para quejas, reclamos y sugerencias; diez días hábiles para documentos e información y para solicitudes de otras autoridades públicas; treinta días hábiles para consultas; y términos especiales para requerimientos de entes de control y solicitudes prioritarias. El artículo 33 prevé, además, la posibilidad excepcional de comunicar una ampliación antes del vencimiento del término inicialmente previsto.

La matriz de seguimiento para el presente análisis se parametrizó como referencia general diez días hábiles para solicitudes de información y acceso a información y quince días hábiles para las demás categorías ordinarias. Las tutelas se conservaron en revisión particular. En consecuencia, los resultados que se presentan a continuación constituyen una herramienta de focalización y no una calificación automática de cumplimiento individual.

TABLA 7. CLASIFICACIÓN DE REFERENCIA SEGÚN LA MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Situación en la matriz	Cantidad	%
Respuesta registrada en o antes de la fecha de referencia calculada	3.682	93,22 %
Respuesta registrada después de la fecha de referencia calculada	122	3,09 %
Pendiente al corte - tipologías parametrizadas	86	2,08 %
Tutelas - término particular por revisar	64	1,62 %
TOTAL	3.950	100,00 %*

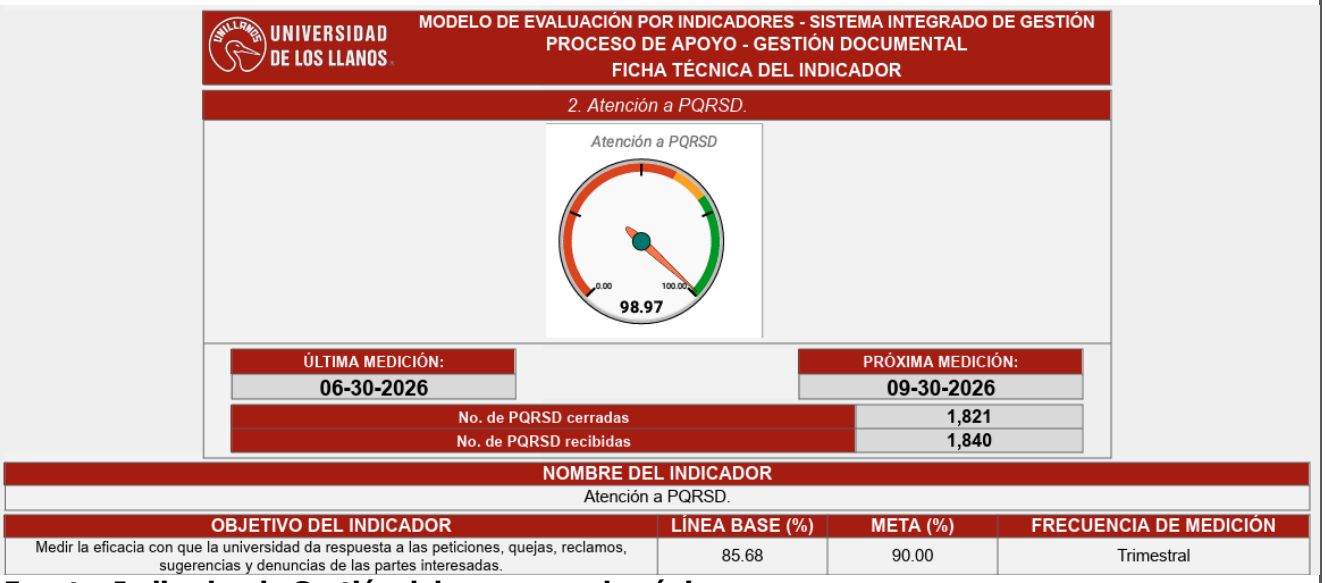
*Fuente: Matriz de seguimiento OCI. *Las diferencias mínimas obedecen al redondeo. Esta clasificación es indicativa y está sujeta a la validación del término específico de cada caso.*

De la revisión de la información registrada en las planillas de incidencias se precisa que estas no registran de manera integral las ampliaciones, traslados, términos especiales o la naturaleza jurídica específica de cada requerimiento, por lo cual se recomienda incluir dichos aspectos en la matriz de seguimiento a pqrsdf de la segunda línea de defensa. Por ejemplo, para el radicado ER-000238-26 se observó una comunicación de ampliación de términos emitida el 2 de marzo de 2026, actuación que no se encuentra reflejada de manera integral en las planillas. De igual manera, la Oficina de Control Disciplinario Interno precisó que el radicado ER-000221-26 correspondía a una remisión por competencia que no requería respuesta de fondo independiente y que, para el radicado ER-000355-26, su actuación consistió en suministrar insumos a una respuesta institucional consolidada, respecto de la cual se informó ampliación de términos. Estas validaciones evidencian que una diferencia entre la fecha de respuesta y la fecha general calculada no es suficiente, por sí sola, para concluir el término real de cumplimiento.

7. INDICADOR DE GESTIÓN

El indicador de gestión de atención a PQRSD reportó para el segundo trimestre una eficacia del 98,97 %, con 1.821 solicitudes cerradas de 1.840 recibidas. Al contrastar este resultado con las fechas de respuesta de las planillas, se identifica una diferencia frente a la fotografía histórica al 30 de junio, por cuanto varias solicitudes recibidas en abril-junio registran respuesta con fecha posterior. Se considera pertinente que el proceso responsable concilie el criterio de cierre utilizado en el indicador con el criterio de fecha de corte empleado en los informes de seguimiento.

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



Fuente: Indicador de Gestión del proceso en la página

8.INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSDF

El Acuerdo Superior 003 de 2011 y la Resolución Rectoral No. 2281 de 2023, en su artículo 3, parágrafo 1, establecen que: *"Parágrafo 1. La Oficina de Archivo y Correspondencia remitirá 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 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

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Se recomienda al proceso de Gestión Documental y de Relacionamiento con la Comunidad, en su rol de segunda línea, y a las dependencias responsables de la atención de las PQRSDF, considerar las siguientes acciones de fortalecimiento:

- 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 los registros de 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 PQRSD 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.
- Fortalecer los controles asociados a la consolidación, actualización y trazabilidad de las PQRSDF, procurando que la información permita identificar de manera consistente el estado de cada solicitud en la fecha de corte y las actuaciones posteriores.
- Fortalecer el registro y trazabilidad de las ampliaciones de término, suspensiones, traslados, requerimientos de información adicional y demás circunstancias que puedan modificar el término aplicable a cada solicitud.
- Revisar la consistencia de la clasificación de las solicitudes y del criterio utilizado para determinar el término aplicable, considerando las modalidades previstas en la Resolución Rectoral 2281 de 2023 y los términos especiales que correspondan.
- Mantener el seguimiento a las solicitudes pendientes provenientes de periodos anteriores hasta contar con evidencia de respuesta o cierre, diferenciando el estado histórico al corte del estado actualizado.
- Fortalecer los controles para la conciliación entre las planillas de incidencias, los informes trimestrales y los indicadores antes de su publicación o utilización para la toma de decisiones.
- Se recomienda establecer estrategias para la gestión y seguimiento en la respuesta de las PQRSD durante los periodos vacacionales. Con el objetivo de atender oportunamente las PQRSDF de acuerdo a los tiempos legales de respuesta.
- Realizar reuniones periódicas de autoevaluación al interior del proceso y validar la pertinencia de implementar un plan de mejoramiento o acciones de mejora a partir de los aspectos evidenciados en el presente informe.

Las anteriores recomendaciones deberán ser validadas por los responsables de los procesos correspondientes, con el fin de determinar su pertinencia para el fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno de la entidad.

CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026 se consolidaron 3.950 registros de PQRSDF, de los cuales 2.110 corresponden al primer trimestre y 1.840 al segundo. Se observó una participación predominante de las solicitudes de información (76%) y una alta utilización de medios digitales (98,41 %). Asimismo, 3.867 registros presentan una fecha de respuesta igual o anterior al 30 de junio, mientras que 83 no contaban con respuesta registrada en esa fecha.

Al incorporar el seguimiento de periodos anteriores, se identificaron cinco solicitudes de diciembre de 2025 que también permanecían pendientes al 30 de junio, para un universo de 88 solicitudes objeto de seguimiento. Esta condición no constituye, por sí misma, una determinación de incumplimiento, considerando que los términos dependen de la naturaleza de cada solicitud y que no fue posible evidenciar de manera integral las ampliaciones, términos especiales y demás actuaciones que pueden modificar la fecha inicialmente prevista para responder.

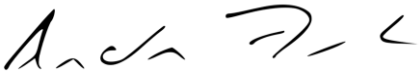
En términos generales, se registran como fortalezas la disponibilidad de canales de atención, la existencia de información consolidada y la continuidad del seguimiento institucional. Las principales oportunidades de mejora se concentran en la integridad de los cortes de información, la trazabilidad de ampliaciones y términos especiales, la consistencia entre planillas, informes e indicadores, la calidad de campos críticos y el seguimiento de solicitudes de periodos anteriores. El fortalecimiento de estos controles contribuirá a mejorar la confiabilidad de la información utilizada por la segunda y tercera línea de defensa.

ANEXOS

Relación de PQRSD con incidencias de oportunidad y pendientes - corte I semestre de 2026



Elaborado por:
MARIA CRISTINA GUZMAN RODRIGUEZ
Profesional de Apoyo



Revisado y aprobado por:
JAIME ANDRÉS ZAMBRANO ORTEGA
Asesor de Control Interno de Gestión