

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS.
PERIODO 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO
VIGENCIA 2026.**

Presentado a:

Andrea Johana Aguilar Barreto.
Rectora.

Presentado por:

Wilfrán López Idárraga.
Asesor de Control Interno y Auditoría.

Elaborado por:

Oficina de Control Interno y Auditoría.



julio de 2026.

CONTACTO

📞 **Teléfono:** 304 478 9148
✉ **Email:** rectoria@iubello.edu.co

📍 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

Introducción.

La Oficina de Control Interno y Auditoría de la Institución Universitaria Pública de Bello, presenta un informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) con corte a junio 30 de 2026, las cuales fueron recibidas y atendidas a través de los diferentes conductos de atención que se tienen actualmente en el Ente Universitario, dándole cumplimiento así, al rol que tiene esta Oficina de realizar la "Evaluación y Seguimiento" y de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y que dice: "...Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

Por lo tanto, se adelanta el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo comprendido desde el 1 de enero a junio 30 de 2026 en la Institución Universitaria Pública de Bello (IUBELLO), con el fin de informar a la ciudadanía y diferentes grupos de interés el comportamiento de las PQRSD en la Entidad, donde se verifica el cumplimiento y trámite de las mismas, la calidad y oportunidad de las respuestas presentadas a los peticionarios y/o quejoso y si es necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los líderes de los procesos, para que la entidad pueda prestar un mejor servicio a los usuarios del sistema. Teniendo como objetivo promover la cultura de atención al ciudadano, dándole respuestas a las PQRSD donde se cumplan los diferentes protocolos establecidos en las normas y no solo prime el cumplimiento de los términos establecidos, sino también la calidad de la respuesta a lo requerido.



CONTACTO

 **Teléfono:** 304 478 9148
 **Email:** rectoria@iubello.edu.co

 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

1. Informe consolidado de las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Por consiguiente y de conformidad con lo establecido en la 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» y que expresa en su artículo 25 lo siguiente: "... Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta..."; y lo estipulado en la Ley 1755: Título II Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales, artículo 13 que dice: "...Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación...", por lo tanto, la Oficina de Control Interno y Auditoría de la IUBELLO le hace seguimiento al comportamiento y trato de que se le ha dado a las PQRSD que ingresaron a la Institución Universitaria Pública de Bello, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

1.1 PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) que ingresaron en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2026.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2026, hasta el corte del 30 de junio de 2026 ingresan por diferentes canales de comunicación a la Institución Universitaria Pública de Bello, cinco (5) PQRSD (5 peticiones): Una (1) es presentada por el Ministerio de Educación Nacional; una (1) de Talento Humano de la Alcaldía de Bello; una (1) del concejal Gustavo Suarez; dos (2) de unos ciudadanos Liz Evelin Rentería y Alberto de Jesús Álzate.

CONTACTO

 **Teléfono:** 304 478 9148

 **Email:** rectoria@iubello.edu.co



Dirección: Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

Cuadro N°1: PQRSD ingresadas periodo enero 1 al 30 de junio de 2026

Fecha de la petición	Objeto de la petición	Fecha de respuesta	Observaciones
02/02/2026	Solicitud de información sobre la conformación actual del concejo directivo de la Institución.	12/02/2026	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta emitida oportunamente dentro del término legal
19/02/2026	Solicitud de préstamos de espacios Institucionales	25/02/2026	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta emitida oportunamente dentro del término legal
24/02/2026	Solicitud de Información relacionada con el contrato de arrendamiento de la sede donde funciona IUBello.	13/03/2026	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta emitida oportunamente dentro del término legal
10/03/2026	Solicitud para que la institución participara en una sesión de la JAL de la comuna 5 con el fin de presentar la oferta institucional.	11/03/2026	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta emitida oportunamente dentro del término legal
14/04/2026	Solicitud de información sobre la oferta académica y los programas de la IUBello.	27/04/2026	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta emitida oportunamente dentro del término legal

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.2 Canales de la Recepción de las PQRSD.

Las PQRSD recibidas en la Institución Universitaria Pública de Bello en el periodo de enero 1 al 30 de junio de 2026 son cinco (5), las cuales ingresan 1 por correo físico y 4 por correo electrónico, tal como se observa en el cuadro N°2:

Cuadro N°2: Canales de Recepción PQRSD:

Canales de recepción PQRSD vigencia 2026		
Canal	Medio	Total
Canal Correspondencia	Correo físico	1
	Buzón	0

CONTACTO

📞 **Teléfono:** 304 478 9148
✉️ **Email:** rectoria@iubello.edu.co

📍 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

Canal Virtual	Plataforma virtual	0
	Correo electrónico	4
	Chat	0
Canal Presencial	Atención personalizada	0
Canal Telefónico	Llamada	0
Total		5

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

Se debe señalar, que en la Institución Universitaria Pública de Bello (IUBELLO) en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2026 para las cinco (5) PQRS, la secretaria general de la IUBello dio respuesta emitida oportunamente dentro de los términos de ley, como muestra el cuadro #3.

Cuadro N°3: PQRS canal de ingreso, fecha de respuesta y medio.

Fecha ingreso de la petición	Fecha respuesta	Medio	Tiempo de Respuesta (días)
02/02/2026	12/02/2026	Archivo Municipal (#2) y Correo electrónico	10
19/02/2026	25/02/2026		6
24/02/2026	13/03/2026		17
10/03/2026	11/03/2026		1
14/04/2026	27/04/2026		13

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

CONTACTO

Teléfono: 304 478 9148
Email: rectoria@iubello.edu.co

Dirección: Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

1.3 Peticionarios solicitantes.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2026, hasta el corte del 30 de junio de 2026 los petitionarios solicitantes, como se muestra en el cuadro # 4 fueron: El Ministerio de Educación Nacional; Área de Talento Humano de la Alcaldía de bello; miembros del Concejo de Bello y Ciudadanos

Cuadro N°4: Peticionarios solicitantes PQRSD-Primer semestre 2026.

Peticionarios solicitantes corte enero 1 al 30 de junio de 2026.	
Ministerio de Educación Nacional	1
Ciudadanos	2
Talento Humano de la Alcaldía de Bello	1
Concejo de Bello	1
Total	5

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.4 PQRSD por dependencias.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2026, hasta el corte del 30 de junio de 2026 ingresan por diferentes canales de comunicación a la Institución Universitaria Pública de Bello, cinco (5) PQRSD para la secretaria general de la IUBello.

Cuadro N°5: PQRSD gestión por dependencias primer semestre 2026.

Dependencia	Recibido	Gestionado	Respuesta en trámite		Total, sin tramitar
			En términos	Vencida	
Secretaría General	5	5	0	0	0
Total	5	5	0	0	0

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

CONTACTO

📞 **Teléfono:** 304 478 9148
✉️ **Email:** rectoria@iubello.edu.co

📍 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

1.5 Total, PQRSD ingresadas vigencia 2026.

Ahora bien, al analizar el comportamiento consolidado de las PQRSD en la vigencia 2026, se puede observar que en el primer semestre del 2026 ingresan cinco (5) PQRSD, para el segundo semestre del 2026 se hará el seguimiento respectivo.

Cuadro N°6: PQRSD ingresadas a la IU Pública de Bello vigencia 2026.

PQRSD de IU Pública de Bello			
Periodo	Primer semestre	Segundo semestre	Total
Total	5	0	5

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

2. Conclusiones.

De las cinco (5) PQRSD que ingresan en el primer semestre de 2026 a la IUBELLO, es importante destacar y evaluar que estas son tratadas dentro de los términos, con respuestas específicas, detalladas y conforme a lo estipulado por las normativas vigentes.

Acerca de la opinión de los solicitantes respecto a la calidad de las respuestas entregadas a las PQRSD, que se reciben en la Institución Universitaria Pública de Bello durante el primer semestre del año 2026, es importante destacar que, a pesar de que aún no existe un formato de encuesta que permita evaluar la satisfacción del usuario, en las respuestas a las cinco (5) PQRSD que se registraron, no se manifiesta ninguna observación por parte de los peticionarios interesados.

Que en la vigencia 2026 ingresan cinco (5) PQRSD en la Institución Universitaria Pública de Bello, es decir, una disminución del 37,5% con respecto a la vigencia de 2025, donde se recibieron ocho (8) peticiones y quejas a la IUBELLO. (segundo semestre 2025)

3. Recomendaciones.

Ya que la Institución Universitaria Pública de Bello está desde el mes de octubre de 2025 en la sede de la Carrera 50 N° 46-65, se recomienda implementar la utilización de buzones en sitios estratégicos e informar a los usuarios sobre la existencia de los mismos y su importancia, a través de campañas de comunicación, redes sociales o en

CONTACTO

 **Teléfono:** 304 478 9148
 **Email:** rectoria@iubello.edu.co

 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello

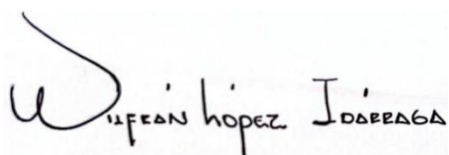
eventos, para mantener la comunicación constante y asidua con la comunidad del municipio de Bello.

Se reitera que la Institución Universitaria Pública de Bello debe desarrollar un formato de encuesta que permita evaluar la satisfacción del usuario respecto a la calidad de la respuesta proporcionada a las PQRSD que han presentado los peticionarios.

Además, es importante considerar que en su página web principal, la Institución Universitaria Pública de Bello, en su calidad de entidad pública, necesita contar con un enlace de quejas, propuestas y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones.

Adicionalmente es un deber legal de todas las instituciones públicas disponer de un lugar en su sitio web principal para que los ciudadanos puedan presentar reclamaciones y denuncias sobre las acciones corruptas llevadas a cabo por los empleados de la entidad, de las cuales tengan conocimiento, así como propuestas que faciliten la implementación de cambios en la forma en que se debe proporcionar el servicio público.

Cada vez que se ingrese a la Institución Universitaria Pública de Bello una PQRSD a través de cualquier medio, es necesario reportar y enviar una copia a la Oficina de Control Interno y Auditoría de la Entidad.



Wilfrán López Idárraga.

Asesor de Control Interno y Auditoría.
Institución Universitaria Pública de Bello.



CONTACTO

📞 **Teléfono:** 304 478 9148
✉ **Email:** rectoria@iubello.edu.co

📍 **Dirección:** Carrera 50 #46-45 Manchester, Bello