

INFORME SEGUIMIENTO PARSD.

PERIODO 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE.

VIGENCIA 2025.

Presentado a:

Andrea Johana Aguilar Barreto.

Rectora.

Presentado por:

Wilfrán de Jesús López Idárraga.

Asesor de Control Interno y Auditoría.

Elaborado por:

Oficina de Control Interno y Auditoría.

Enero de 2026.



CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

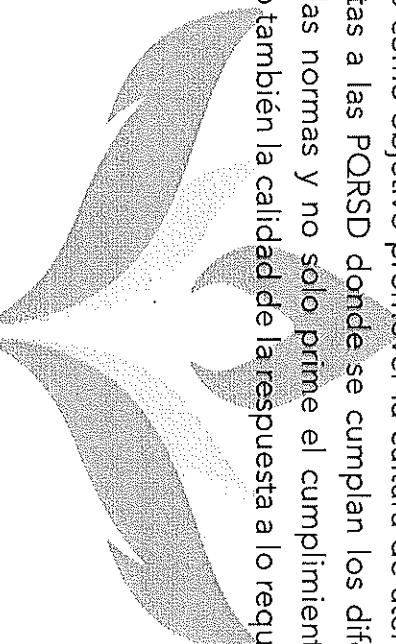
✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

📍 **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 diciembre 31 de 2025, 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 julio a diciembre 31 de 2025 en la Institución Universitaria Pública de Bello (UBELLO), 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:** (+57) 304 478 8622
✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

1. Informe consolidado de las PQRSD recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

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, incluída 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 Auditoría y Control Interno de la UBELLO 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 julio y el 31 de diciembre de 2025.

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

1.1 PQRSD que ingresaron en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

En el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2025, hasta el corte del 31 de diciembre de 2025 ingresan por diferentes canales de comunicación a la Institución Universitaria Pública de Bello, ocho (8) PQRSD: Una (1) es presentada por la Fiscalía General de la Nación; una (1) anónima; una (1) de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas del ICETEX; una (1) del ciudadano Marco Aurelio Mejía; dos (2) de la Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN, una (1) de la Edilesa del municipio de Bello Estrella Pérez y una (1) de la exfuncionaria de la IUBELLO: Aura María Vasco Ospina, tal como se observa en el cuadro N°1.

Cuadro N°1: PQRSD ingresadas periodo julio 1 al 31 de diciembre de 2025.

Fecha de la petición	Objeto de la petición	Fecha de respuesta	Observaciones
08/07/2025	La Fiscalía 196 Seccional de administración pública, solicita, entre otras: Resoluciones de nombramiento, actas de posesión y manual de funciones correspondientes a la exrectora Alma Nury Mejía Restrepo y a la exsecretaria de la institución Paulina Toro Pineda; composición del Consejo Directivo IUBELLO 2024, autorización de salida del país de la Rectora Alma Nury Mejía y comisiones, permisos o licencias en diciembre de 2024 en la IUBELLO.	22/07/2025	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta el 22 de julio de 2025 a la solicitud de información con radicado del municipio de Bello 20251061195, y el NUNC (número único) 050016000248202533206 de la Fiscalía General de la Nación (08/07/2025). Pero a la IUBELLO se envía el 14 de julio de 2025 con radicado 20252097549.
17/07/2025	Una petición anónima que solicita, entre otros: 1. Informar qué acciones de seguimiento y control ha realizado el Consejo Directivo frente al desarrollo académico de la Institución. 2. Indicar en	11/08/2025	La Secretaría General de IUBELLO presenta respuesta a petición anónima que ingresa con el radicado 20251064296

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 ✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

	qué etapa se encuentra actualmente la oferta académica institucional y cuál es el cronograma estimado para la apertura de matrículas en programas de pregrado. 3. Explicar que gestiones ha realizado el Consejo Directivo para garantizar el inicio de actividades académicas en la Institución.		de la Alcaldía municipal de Bello.
22/07/2025	Con radicado 202551065923 de la Alcaldía de Bello, el ICETEX solicita si personal registrado en un documento anexo, están matriculados en la IUBELLO.	06/08/2025	La Secretaría General de IUBELLO, da respuesta que la Institución no tiene estudiantes matriculados al 06/08/2025.
25/07/2025	Derecho de petición en interés particular del ciudadano Marco Aurelio Mejía, con respecto al contrato N°21-2024 de prestación de servicios suscrito y ejecutado por este profesional.	02/09/2025	La Oficina de Control Interno y la Secretaría General de la IUBELLO, presentan respuesta al peticionario después de una ampliación de términos del 19/08/2025.
31/07/2025	La Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN por la solicitud de una petición anónima y con radicado 2025-ER-0313528 (08/07/2025), requiere información de la legalidad en el nombramiento por parte de la Rectora encargada, de la Vicerrectora Administrativa y Financiera de la IUBELLO.	13/08/2025	La Secretaría General de IUBELLO, presenta respuesta (13/08/2025), después solicitar la ampliación de términos el 06/08/2025.
08/08/2025	La Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN por la solicitud de una denuncia anónima y con radicado 2025-ER-0323958 (15/07/2025), requiere información para	21/08/2025	La Secretaría General de IUBELLO, presenta respuesta (21/08/2025), después solicitar la

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

	corroborar un presunto detrimento patrimonial en la IUBELLO.		ampliación de términos el 15/08/2025.
08/09/2025	La Edilesa del municipio de Bello Estrella Pérez solicita información sobre funcionamiento, recursos invertidos y nombramientos en la IUBELLO e ingresa a la Alcaldía de Bello mediante el radicado 20251083903 (08/09/2025).	14/10/2025	La Secretaría General de IUBELLO, presenta respuesta (15/10/2025), después solicitar la ampliación de términos el /09/2025.
01/10/2025	La exvicerectora Académica Aura Vasco Ospina vía correo electrónico de la Oficina de Control Interno, solicita información de las razones por las cuales no han realizado el pago de cesantías parciales, en tanto las correspondientes al año 2024 fueron debidamente autorizadas por Talento Humano de la IUBELLO, sin embargo, las cesantías parciales al igual que la liquidación y prestaciones sociales que debían haber surtido efecto desde el día 25 de septiembre de 2025 no han sido desembolsadas,	07/11/2025	La Oficina de Control Interno de la IUBELLO, presentan respuesta al peticionario después de una ampliación de términos del 22/10/2025, donde se le explica al peticionario que la Institución Universitaria Pública de Bello cumplió con el pago de la liquidación y de las cesantías dentro del término establecido por la normativa vigente.

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.2 Canales de la Recepción de las PORSD.

Las PORSD recibidas en la Institución Universitaria Pública de Bello en el periodo de julio 1 al 31 de diciembre de 2025 son ocho (8), las cuales ingresan por correo electrónico, tal como se observa en el cuadro N°2:

Cuadro N°2: Canales de Recepción PORSD.

CONTACTO

 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

Canales de recepción PQRSD vigencia 2024

Canal	Medio	Total
Canal Correspondencia	Correo físico	0
	Buzón	0
Canal Virtual	Plataforma virtual	0
	Correo electrónico	8
	Chat	0
Canal Presencial	Atención personalizada	0
Canal Telefónico	Llamada	0
Total		8

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 julio al 31 de diciembre de 2025 se reciben ocho (8) PQRSD, las cuales, todas entran por correos electrónicos institucionales de la IUBELLO, se debe señalar, que las siguientes PQRSD antes de ingresar a los correos institucionales de la IUBELLO, fueron radicadas en otras instancias públicas: La enviada por la Fiscalía General de la Nación ingresa por el correo electrónico <notificacionesjudici@bello.gov.co> de la Alcaldía de Bello y se radica con el número 20251061195 y se envía a los correos electrónicos de la Rectoría y Secretaría General con el radicado 20252097549 y firmado por la Directora de Talento Humano de la Alcaldía de Bello; una PQRSD anónima que se radica con el numero 20251064296 de la Alcaldía de bello y se envía a por correo electrónico a la IUBELLO; la enviada por el ICETEX a través del correo notificaciones@bello.gov.co y radicado con el número 20251065923 de la Alcaldía de Bello y remitido por correo a la IUBELLO; dos (2) PQRSD que ingresan a la Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN como anónimos y se requiere vía correo electrónico a la IUBELLO, por parte de este ente institucional del Ministerio de Educación Nacional; una (1) de la Edilesa del municipio de Bello,

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

Estrella Pérez que ingresa a la Alcaldía de Bello con el radicado 20251083903, solo dos (2) ingresan directamente a los canales virtuales de la IUBELLO, ver cuadro N°3.

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

Fecha ingreso de la petición	Fecha respuesta	Medio	Observaciones
08/07/2025	22/07/2025	Correo electrónico	Este Derecho de Petición enviado por la Fiscalía General de la Nación se responde la solicitud de información con radicado municipal 20251061195 y NUNC 050016000248202533206 y con los cuatro (4) puntos requeridos y sus respectivos anexos, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.
17/07/2025	11/08/2025		Este Derecho de Petición enviado de forma anónima se responde la solicitud de información y con los diez (10) puntos requeridos y sus respectivos anexos, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.
22/07/2025	06/08/2025		Este Derecho de Petición enviado desde el ICETEX se responde la solicitud dentro de los términos establecidos por la normativa vigente, donde se expresa que la IUBELLO todavía no tiene

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 ✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

		estudiantes activos o con solicitudes de matrículas.
25/07/2025	02/09/2025	Esta PORSD enviada por el señor Marco Aurelio Mejía se responde la solicitud dentro de los términos establecidos por la normativa vigente y cada uno de los nueve (9) puntos requeridos, con sus respectivos anexos.
31/07/2025	13/08/2025	Esta PORSD enviada por la Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN, se responden los tres (3) puntos requeridos con sus respectivos anexos, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.
08/08/2025	21/08/2025	Esta PORSD enviada por la Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN, se responden los dos (2) puntos requeridos: El primer punto con diecisiete (17) ítems con sus respectivos anexos y en el segundo punto con las respectivas aclaraciones, esta respuesta dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.
08/09/2025	15/10/2025	Este Derecho de Petición enviado una Edilesa del municipio de Bello se responde la solicitud dentro de los términos establecidos por la normativa vigente, cada uno de los

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

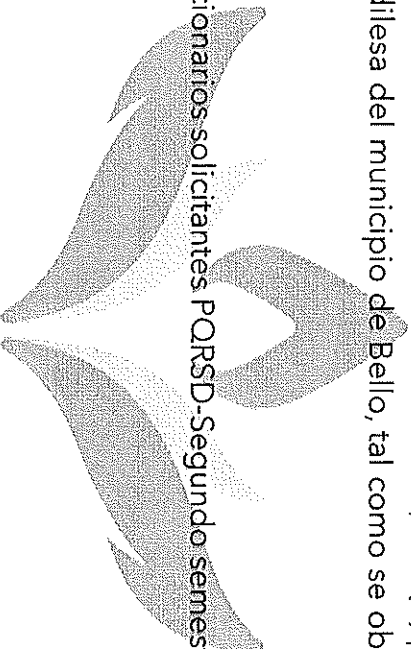
			siete (7) puntos requeridos con los anexos respectivos.
			Esta PORSD enviada por la exfuncionaria de la IUBELLO Aura María Vasco Ospina, se le responde la solicitud dentro de los términos establecidos por la normativa vigente, donde se expresa que no resulta procedente el reconocimiento de indemnización alguna, dado que la IUBELLO cumplió con el pago de la liquidación y de las cesantías dentro del término establecido por la normativa vigente.
01/10/2025	07/11/2025		

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.3 Peticionarios solicitantes.

En el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 ingresan ocho (8) PORSD, donde: Dos (2) son de la Subdirección de Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional (MEN); dos (2) de ciudadanos; una (1) del Instituto colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), una (1) de la Fiscalía General de la Nación, una (1) petición anónima y una (1) de una Edilesa del municipio de Bello, tal como se observa en el cuadro N°4.

Cuadro N°4: Peticionarios solicitantes PORSD-Segundo semestre 2025.



CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 ✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

**Peticionarios solicitantes
corte julio 1 al 31 de diciembre de 2025.**

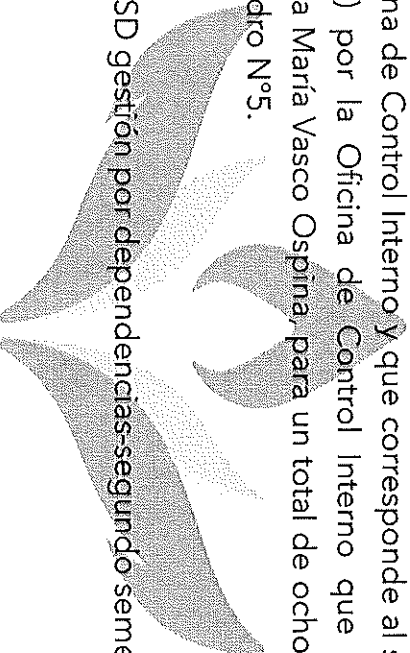
Subdirección de Inspección y Vigilancia del MEN	2
Ciudadanos	2
ICETEX	1
Fiscalía General de la Nación	1
Petición anónima	1
Edilesa del municipio de Bello	1
Total	8

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.4PQRSD por dependencias.

En el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 ingresan ocho (8) PQRSD a la Institución Universitaria Pública de Bello las cuales son gestionadas, así: seis (6) son resueltas a través de la Secretaría General de la IUBELLO y que corresponden a las enviadas: Una (1) por la Fiscalía General de la Nación; Dos (2) por la Unidad de Inspección y Vigilancia del MEN; una (1) por el ICETEX; una (1) anónima, una (1) de la Edilesa del municipio de Bello; una (1) por la Secretaría General y la Oficina de Control Interno y que corresponde al señor Marco Mejía Cardona; una (1) por la Oficina de Control Interno que corresponde a la exfuncionaria Aura María Vasco Ospina, para un total de ocho (8) en el segundo semestre. Ver cuadro N°5.

Cuadro N°5: PQRSD gestión por dependencias-segundo semestre 2025.



CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 ✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

Dependencia	Recibido	Gestionado	Respuesta en trámite		Total, sin tramitar
			En términos	Vencida	
Secretaría General	6	6	0	0	0
Secretaría General/Oficina Control Interno	1	1	0	0	0
Oficina Control Interno	1	1	0	0	0
Total	8	8	0	0	0

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

1.5 Total, PORSD ingresadas vigencia 2025.

Ahora bien, al analizar el comportamiento consolidado de las PORSD en la vigencia 2025, se puede observar que en el primer semestre del 2025 ingresan siete (7) PORSD, para el segundo semestre es por orden de las ocho (8) peticiones a la Institución Universitaria, para un total de quince (15) en la vigencia 2025, tal como se puede ver en el cuadro N°6 de este informe.

Cuadro N°6: PORSD ingresadas a la IU Pública de Bello vigencia 2025.

PORSD de IU Pública de Bello			
Periodo	Primer semestre	Segundo semestre	Total
Total	7	8	15

Fuente: Institución Universitaria Pública de Bello.

2. Conclusiones.

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622
 ✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

De las ocho (8) PQRSD que ingresan en el segundo semestre de 2025 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 segundo semestre del año 2025, 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 ocho (8) PQRSD que se registraron, no se manifiesta ninguna observación por parte de los peticionarios interesados.

Que en la vigencia 2025 ingresan quince (15) PQRSD en la Institución Universitaria Pública de Bello, es decir, un incremento del 114% con respecto a la vigencia de 2024, donde entran siete (7) peticiones y quejas a la IUBELLO.

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 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.

Se propone que este sondeo debe evaluar la satisfacción del usuario que muestra una PQRSD, incluyendo entre otras preguntas las siguientes:

- ¿Se cumplió con el plazo establecido en la ley para responder a su solicitud?: Intenta determinar si todos los usuarios que registraron PQRSD

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

durante el periodo evaluado, obtuvieron una respuesta a su solicitud conforme a lo estipulado por la legislación.

- ¿Cómo fue la calidad de la respuesta obtenida?: Intenta medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al contenido de la información proporcionada por la Institución Universitaria Pública de Bello en su respuesta.
- ¿La respuesta obtenida fue nítida y entendible?: Analiza el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a si el lenguaje empleado y la información proporcionada en la respuesta resultaron claros y entendibles.
- ¿Se registró su petición y se recibió la respuesta?: Intenta medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la facilidad que experimentaron para presentar su solicitud, así como el nivel de satisfacción al recibir la respuesta a su PQRS.
- ¿Cuál sería su propuesta para incrementar la calidad del servicio que ofrece la Institución Universitaria Pública de Bello?: Intenta captar la opinión de los usuarios y considerar las recomendaciones para optimizar el servicio.

Las alternativas de respuesta en esta encuesta estructurada para que los usuarios, peticionarios, quejosos y ciudadanos en general, pueden variar en dos (2) aspectos. Para las primeras cuatro (4) preguntas se pueden definir respuestas cerradas con una sola alternativa, (Excelente, Bueno, Regular, Deficiente, Sin respuesta), mientras que, para la última pregunta, los usuarios pueden proponer una respuesta abierta o argumentativa.

Además, es importante considerar que, al crear 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.

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

CONTACTO

📞 **Teléfono:** (+57) 304 478 8622

✉ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

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:** (+57) 304 478 8622
✉️ **Email:** contactenos@iubello.edu.co

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

