

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF - PRIMER  
SEMESTRE 2025.**

**OFICINA DE CONTROL  
INTERNO  
UNIVERSIDAD DEL  
ATLÁNTICO**

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

### 1. JUSTIFICACION

El presente informe tiene como finalidad analizar la eficiencia del sistema de PQRSD de la Universidad del Atlántico, a través de la evaluación de los criterios de oportunidad, calidad de la respuesta y enfoque institucional. A partir de los hallazgos obtenidos, se identificarán áreas de mejora que contribuyan a fortalecer la participación ciudadana y garantizar la mejora continua en la prestación del servicio.

Este análisis se realiza en cumplimiento de la normativa vigente, particularmente lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que asigna a la Oficina de Control Interno la función de evaluar y hacer seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD), con el fin de verificar que su gestión se ajuste a las disposiciones legales y procedimentales aplicables, y de presentar un informe semestral a la administración de la entidad sobre los resultados obtenidos.

### 2. ALCANCE

Se llevó a cabo el correspondiente seguimiento a las acciones efectuadas en el marco de las PQRSD recibidas por la Universidad del Atlántico, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, correspondiente al primer semestre académico.

### 3. FUENTES DE INFORMACION

La información es proporcionada por la Secretaría General y extraída del Sistema de Gestión Documental Orfeo. A través de este sistema, se gestiona y da respuesta a las PQRSD presentadas por la comunidad en general.

### 4. PERSONAL ENCARGADO

#### **Secretario (a) General:**

- . Administrar el Sistema de Gestión Documental (ORFEO).
- . Coordinar y supervisar la correcta implementación del procedimiento de atención al ciudadano en todas las áreas de la Universidad.
- . Garantizar la integridad y cumplimiento de las normativas institucionales y legales relacionadas con la atención al ciudadano.
- . Comunicar y difundir las políticas y procedimientos de atención a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- . Proporcionar soporte técnico y capacitación a todo el personal involucrado en la atención de PQRSD.

#### **Personal de apoyo de la Secretaría General:**

- . Atender al público y orientar a los usuarios sobre los canales y procedimientos disponibles.
- . Recibir, tipificar y canalizar las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSD) que lleguen a la Secretaría General.
- . Mantener un registro actualizado de las PQRSD y generar informes periódicos para el Secretario(a) General.

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

.Asistir en la coordinación de actividades relacionadas con la atención y gestión de las PQRSDF.

### **Vicerrectores, directores, jefes de oficina, jefe de departamento y decanos:**

- . Asegurar que su oficina o dependencia cumpla con los tiempos y estándares establecidos para la atención de PQRSDF .
- . Coordinar con el personal bajo su cargo la correcta respuesta a las solicitudes asignadas a su dependencia.
- . Monitorear la calidad de las respuestas emitidas y realizar mejoras continuas en los procedimientos internos de atención.
- . Responder de manera clara y oportuna a las solicitudes que competen a su oficina o dependencia.
- . Promover la cultura de servicio y atención al ciudadano dentro de sus respectivas oficinas o dependencias.

### **Jefe oficina de Planeación:**

- . Realizar seguimiento a los indicadores relacionados con la atención de PQRSDF y las acciones de mejora conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- . Implementar mecanismos de control interno para garantizar el cumplimiento de normas y políticas de atención al cliente.

### **Jefe oficina de Control Interno:**

- . Verificar el cumplimiento de los procedimientos y normativas establecidas para la atención al ciudadano.
- . Realizar auditorías periódicas sobre la gestión de PQRSDF para identificar posibles áreas de mejora o incumplimiento.
- . Evaluar la transparencia y eficacia en la atención y respuesta a los usuarios a través de tomas de muestras aleatorias de PQRSDF.

### **Personal de Control Interno:**

- . Emitir informes semestrales de control interno con observaciones y recomendaciones para optimizar el proceso de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

### **Usuario canal:**

- . Analizar el objeto de la solicitud y asignar al funcionario encargado de darle trámite, previo conocimiento del jefe de oficina o dependencia.

### **Jefe de la Oficina de Gestión Tecnológica e Información:**

- . Asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO - Modulo de ventanilla electrónica.
- . Garantizar que las plataformas digitales faciliten la interacción y comunicación con los ciudadanos y la comunidad universitaria.
- . Monitorear, actualizar y asegurar el soporte técnico del sistema para garantizar la seguridad y accesibilidad de la información.

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

### 5. MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE PQRSDF

La Universidad del Atlántico dispone de tres medios para recibir PQRSDF, detallados a continuación:

. **Medio escrito:** Las solicitudes o requerimientos pueden presentarse por escrito y debe contener, por lo menos, la siguiente información:

- A quien se dirige la petición,
- Nombres y apellidos completos del solicitante y/o su representante o apoderado (si aplica).
- Número de documento de identidad.
- Correo electrónico o dirección de correspondencia física.
- Objeto de la solicitud.
- Razones en que se fundamenta la petición.
- Relación de documentos que soportan la solicitud.
- Firma del peticionario (si aplica).

. **Medio verbal:** Si se desea presentar una solicitud de manera verbal, se deberá acudir a la Secretaría General en la ventanilla física, ubicada en la sede Norte Km 7, Antigua Vía a Puerto Colombia. El funcionario encargado recibirá la solicitud, la radicará y entregará un número de radicado con el cual el solicitante podrá hacer seguimiento.

. **Ventanilla electrónica:** Para presentar una solicitud de forma virtual, se debe ingresar a la página web de la Universidad del Atlántico ([www.uniatlantico.edu.co](http://www.uniatlantico.edu.co)) y acceder a la ventanilla electrónica. En este medio, se debe cumplir con los requisitos mínimos exigidos por el sistema para registrar la PQRSDF.

### 6. PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE PQRSDF

Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones deberán ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Existen términos especiales para ciertos tipos de peticiones, como se detalla a continuación:

- Peticiones de documentos y de información: Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas a las autoridades: Las consultas sobre materias de competencia de la Universidad deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Aplica a universidades públicas porque son entidades del estado que ejercen funciones públicas. Ejemplo: Interpretación de normas internas de la universidad, procedimientos administrativos (admisiones, matrículas, reglamentos académicos), aplicación de políticas educativas.
- Excepciones a los plazos: Si no es posible resolver la petición en los plazos establecidos, el responsable deberá informar al interesado antes del vencimiento del término legal, explicando los motivos de la demora y señalando un nuevo plazo razonable, que no podrá exceder el doble del plazo inicial.

### 7. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Iso 9001:2015
- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA).
- Decreto 1166 de 2016.
- Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).
- Ley 1266 de 2008 (Habeas Data).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)
- Acuerdo 000001 de 2024 (Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones).
- Política de Tratamiento de Datos Personales DOC-GT-007.
- Política de Gestión Documental DOC-GD-005.
- NTC ISO/IEC 17025:2017

### • OBJETIVOS

El objetivo de la Oficina de Control Interno al revisar esta información es evaluar el cumplimiento, desempeño y efectividad del sistema de gestión de PQRSDF, verificando que los procesos se desarrollen conforme a la normativa vigente y los principios de transparencia, oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía. A su vez, se logran identificar oportunidades de mejora, verificar la adecuada clasificación y gestión de las solicitudes, así como la comprobación de que las recomendaciones emitidas en periodos anteriores hayan sido implementadas, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y a la mejora continua del servicio.

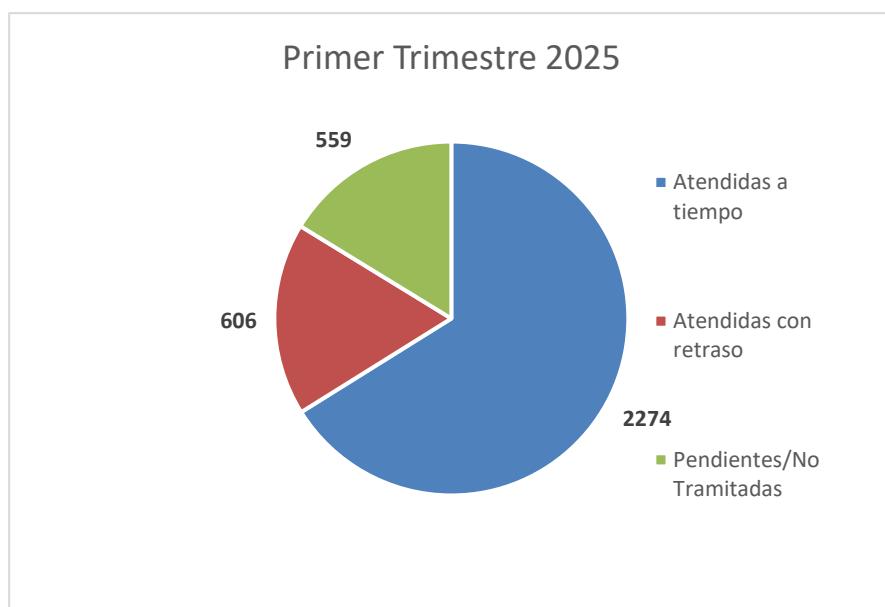
### DIAGNOSTICO:

De acuerdo con la información suministrada, es decir, el consolidado de las PQRSDF con relación al primer semestre del año 2025, se observa que se recibieron **3.439**, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones. Para lograr identificar cada una de estas se analiza la tipificación en base al consolidado y posteriormente se toma una muestra para verificar que efectivamente se encuentren bien tipificadas, de esta manera, nos encontramos con las peticiones discriminadas de la siguiente manera:

TIPO	CANTIDAD	PROPORCION (%)
<b>PETICIONES</b>	<b>3.252</b>	94,56%
<b>RECLAMOS</b>	<b>168</b>	4,89%
<b>FELICITACIONES</b>	<b>8</b>	0,23%
<b>QUEJA</b>	<b>5</b>	0,15%
<b>DENUNCIAS</b>	<b>5</b>	0,15%
<b>SUGERENCIA</b>	<b>1</b>	0,03%

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Para verificar la oportunidad de la respuesta en cuanto al periodo auditado, se verifica la tipificación del consolidado y se observa que:



Durante el periodo comparativo entre el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025, se evidencia un deterioro significativo en la eficiencia del proceso de atención: las solicitudes atendidas a tiempo presentan una disminución del 67.6% (pasando de 7,007 a 2,274), mientras que las atendidas con retraso aumentan en un 96.1% (de 309 a 606), evidenciando congestión, deficiencias en la programación operativa y pérdida de oportunidad en el servicio; adicionalmente, los casos pendientes o no tramitados aumentan en un 8.5% (de 515 a 559), lo que sugiere un riesgo de acumulación de rezago, posibles incumplimientos de niveles de servicio y afectación en la satisfacción de los usuarios, situación que en conjunto refleja un deterioro generalizado del desempeño y la necesidad de revisar causas raíz relacionadas con capacidad operativa, gestión del tiempo y mecanismos de seguimiento.

Categoría	Segundo Semestre 2024	Primer Semestre 2025
Atendidas a tiempo	7,007	2,274
Atendidas con retraso	309	606
Pendientes / No tramitadas	515	559

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

### OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

Para verificar este componente, se utilizó el consolidado de PQRSDF proporcionado por la Secretaría General, el cual contiene información detallada sobre la recepción del radicado, las dependencias asignadas, los tiempos de gestión y el estado de cada solicitud. A continuación, se verificará el cumplimiento de las dependencias, identificando aquellas que han respondido a tiempo, las que presentan retrasos y las que aún tienen solicitudes pendientes. Con esta información, se determinará el porcentaje de cumplimiento de cada dependencia y se evaluará su desempeño en la gestión de PQRSDF.

DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	PENDIENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	7	4	0	3	57,14%
CONSEJO SUPERIOR	27	15	7	5	55,56%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1	0	0	1	0,00%
DEPARTAMENTO DE ADMISSIONES Y REGISTRO	1928	1548	232	148	80,29%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	1	0	0	1	0,00%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA	4	1	0	3	25,00%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	2	0	0	2	0,00%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	41	39	0	2	95,12%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	42	20	11	11	47,62%
DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y APOYO A LA INVESTIGACIÓN	3	0	1	2	0,00%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	13	12	0	1	92,31%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	168	45	48	75	26,79%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	30	12	13	5	40,00%
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	14	0	12	2	0,00%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	12	6	2	4	50,00%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	3	0	0	3	0,00%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	15	0	1	14	0,00%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	25	17	5	3	68,00%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	31	26	4	1	83,87%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	257	31	121	105	12,06%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	49	42	5	2	85,71%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	51	28	19	4	54,90%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	53	22	23	8	41,51%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	46	12	4	30	26,09%
FACULTAD DE INGENIERIA	141	77	35	29	54,61%
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	28	13	7	8	46,43%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	12	1	0	11	8,33%
OFICINA DE EGRESADOS	22	0	0	22	0,00%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN	42	36	3	3	85,71%
OFICINA DE PLANEACION	9	4	2	3	44,44%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	22	15	5	2	68,18%
OFICINA JURIDICA	35	7	6	22	20,00%
RECTORIA	45	33	1	11	73,33%
SECRETARIA GENERAL	208	177	26	5	85,10%
UNIDAD DE SALUD	1	0	0	1	0,00%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	0	5	0,00%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	58	38	4	16	65,52%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	33	18	12	3	54,55%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	4	3	0	1	75,00%

Fuente: Sistema ORFEO – Información suministrada por Secretaría General

En el análisis realizado con respecto a la correcta gestión de las PQRSDF en las diferentes dependencias de la Universidad del Atlántico, la información consolidada en la tabla evidencia que, del total de 3.439 solicitudes, 2.274 fueron atendidas dentro del plazo establecido, lo que corresponde a un cumplimiento general del 66.1%. Sin embargo, 606

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

solicitudes (17.6%) fueron tramitadas con retraso y 559 solicitudes (16.2%) permanecen pendientes, lo cual refleja la existencia de oportunidades de mejora en la gestión institucional de tiempos de respuesta y en la capacidad operativa de diversas dependencias.

A partir de la verificación realizada, se identifican 23 dependencias que presentan un porcentaje de cumplimiento inferior al 80%, lo cual constituye un nivel no satisfactorio considerando que el estándar requerido es del 100% y que los tiempos de atención se enmarcan en el derecho fundamental de petición. Estas dependencias se relacionan a continuación, ordenadas de menor a mayor porcentaje de desempeño:

**Dirección de Comunicaciones** – 48%

**Facultad de Ciencias Jurídicas** – 50%

**Facultad de Ciencias Humanas** – 50%

**Vicerrectoría de Docencia** – 51%

**Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación** – 52%

**Departamento de Desarrollo Humano** – 52%

**Departamento de Biblioteca** – 53%

**Facultad de Ciencias de la Educación** – 57%

**Departamento de Fomento y Apoyo a la Investigación** – 57%

**Departamento de Postgrados** – 58%

**Facultad de Ciencias de la Salud** – 59%

**Vicerrectoría de Bienestar Universitario** – 60%

**Departamento de Gestión del Talento Humano** – 62%

**Unidad de Salud** – 63%

**Facultad de Arquitectura** – 64%

**Modalidades de Estudio Alternativas** – 64%

**Oficina Jurídica** – 66%

**Oficina de Gestión Tecnológica e Información** – 68%

**Vicerrectoría Administrativa y Financiera** – 69%

**Vicerrectoría de Investigaciones, Extensión y Proyección Social** – 70%

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

**Departamento de Calidad Académica** – 72%

**Rectoría** – 73%

**Secretaría General** – 76%

Estas dependencias representan aproximadamente el 63% del total evaluado, lo que indica que más de la mitad de las áreas presentan dificultades en la gestión de las PQRSD. Este comportamiento evidencia la necesidad de implementar acciones de mejora dirigidas al fortalecimiento del seguimiento, el control de tiempos, la trazabilidad en ORFEO y la redistribución operativa para garantizar una atención oportuna y conforme a la normativa vigente.

Por otra parte, el análisis también permite identificar un conjunto de dependencias que presentan un desempeño adecuado, con niveles de cumplimiento iguales o superiores al 80%, las cuales se destacan por su gestión eficiente y el manejo oportuno de las solicitudes. Estas dependencias, ordenadas de mayor a menor porcentaje, son las siguientes:

**Departamento de Gestión Financiera** – 100%

**Departamento de Gestión de Bienes** – 97%

**Consejo Superior** – 92%

**Facultad de Bellas Artes** – 90%

**Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales** – 89%

**Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables** – 88%

**Facultad de Nutrición y Dietética** – 87%

**Departamento de Educación Virtual, Medios Educativos y Audiovisuales** – 84%

**Departamento de Admisiones y Registro** – 83%

**Facultad de Ciencias Básicas** – 82%

**Facultad de Química y Farmacia** – 82%

**Departamento de Investigaciones** – 80%

Estas dependencias evidencian una adecuada organización interna y una gestión eficiente en la atención de las PQRSD, constituyéndose en referentes de buenas prácticas que pueden servir de modelo para las dependencias con menor desempeño.

Finalmente, es importante aclarar que la Oficina de Control Interno no registra solicitudes PQRSD durante el periodo evaluado, razón por la cual no se incluye dentro del análisis comparativo de desempeño. Su ausencia de casos se debe exclusivamente a

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

que no recibió solicitudes asignadas en el semestre, y no a un incumplimiento en los tiempos o procesos de respuesta.

### EVALUACION DE LA MUESTRA

Si bien la Universidad del Atlántico recibe un número mayor de solicitudes durante el semestre, para esta auditoría no se evaluó la totalidad, sino una muestra representativa suministrada por la Secretaría General, la cual se considera suficiente para identificar tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora en el sistema institucional. La muestra auditada de **480** PQRSDF correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

El análisis se orienta a verificar el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Oportunidad de la respuesta.
- Existencia de solución de fondo.
- Uso adecuado de canales institucionales.
- Calidad y carácter institucional de las respuestas.

El seguimiento se realiza conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, los cuales asignan a la Oficina de Control Interno la responsabilidad de evaluar el funcionamiento del sistema institucional de PQRSDF.

La fuente de información utilizada para la obtención de la muestra auditada se describe a continuación:

- Sistema de Gestión Documental Orfeo, módulo de Ventanilla Electrónica.
- Base de datos oficial de la muestra PQRSDF Primer Semestre 2025 suministrada por Secretaría General.
- Registros de radicación, reasignación, respuesta, observaciones y tipificación de cada caso.

El objetivo del presente informe es evaluar el desempeño del sistema institucional de PQRSDF durante el primer semestre de 2025, a partir del análisis de la muestra auditada, verificando el cumplimiento según los tiempos legales, la claridad, coherencia y calidad de las respuestas emitidas al usuario, identificación de las causas recurrentes para finalmente concluir cuáles son las dependencias críticas que deben implementar planes de mejoramiento en el proceso.

En la siguiente tabla se puede visualizar el análisis de la muestra auditada arrojando el porcentaje de cumplimiento para el proceso de atención a las PQRSDF, período 2025-1:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respuesta oportuna	282	58.8%
Respuesta con retraso	73	15.2%
Sin respuesta	112	23.3%
Radicado repetido	13	2.7%

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

Podemos notar que el 58.8% de las PQRSDF recibieron respuesta dentro del plazo legal, mientras que un 39% presenta rezagos o ausencia de respuesta. Este indicador refleja la necesidad de fortalecer la gestión oportuna en varias dependencias.

### ANÁLISIS POR DEPENDENCIAS

#### 1. Admisiones y Registro Académico

Casos revisados: 160

Oportunidad: 75%

Retraso: 8.8%

Sin respuesta: 15%

**Observación:** Alta carga operativa, pero mantiene un desempeño favorable.

#### 2. Facultad de Ciencias de la Educación

Casos: 35

Oportunidad: 25.7%

Retraso: 48.6%

Sin respuesta: 17.1%

**Observación:** Requiere fortalecimiento urgente en tiempos de respuesta.

#### 3. Gestión del Talento Humano

Casos: 20

Oportunidad: 15%

Sin respuesta: 75%

**Observación:** Es la dependencia con mayor proporción de solicitudes no respondidas.

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

### 4. Facultad de Ingeniería

Casos: 20

Oportunidad: 55%

Retraso: 20%

Sin respuesta: 25%

### 5. Secretaría General

Casos: 20

Oportunidad: 75%

Retraso: 5%

Sin respuesta: 15%

El análisis de la muestra evaluada evidencia que los indicadores generales presentan niveles de cumplimiento moderados: la oportunidad alcanza un 58.8%, la solución de fondo un 64.4% y la respuesta institucional un 69%. Aunque se observa una tendencia favorable en cuanto al carácter institucional y la calidad básica de las respuestas, la oportunidad continúa siendo el principal desafío, reflejando demoras significativas en la gestión de las solicitudes.

Las solicitudes analizadas se originan principalmente en peticiones generales (52%), verificación de títulos, requerimientos de documentos o certificaciones, reclamos administrativos, trámites académicos y problemas asociados a plataformas institucionales. Este comportamiento evidencia una alta demanda informativa por parte de los usuarios y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos de divulgación, automatización y autoservicio para reducir la carga operativa de las dependencias.

Durante la revisión se identificó que, en varios casos, la gestión no quedó soportada con una respuesta formal registrada en Orfeo, y en otros, las respuestas remitían a dependencias externas sin un traslado formal del caso. Adicionalmente, se observaron respuestas con falta de claridad o insuficiencia en la información proporcionada. No obstante, se obtuvo un desempeño moderado en dependencias con alta carga operativa, como el Departamento de Admisiones y Registro, donde se evidencian mejores prácticas en la gestión y calidad de las respuestas.

Entre los aspectos positivos se destaca el uso institucionalizado del sistema Orfeo como herramienta de gestión documental, la implementación de buenas prácticas de respuesta en dependencias con alto volumen de solicitudes y la mejora progresiva en la claridad y redacción de la comunicación institucional, sin embargo se identificó que el 23.3% de los casos evaluados no cuentan con respuesta registrada, lo cual constituye un

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

hallazgo que afecta el derecho de petición y expone a la Universidad a riesgos de tipo normativo, reputacional y administrativo.

En síntesis, la oportunidad de respuesta requiere acciones correctivas para garantizar el cumplimiento normativo y la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta como principio básico el **Artículo 3º de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)**, el cual establece que las autoridades deben garantizar el derecho de petición de manera ágil y sin dilaciones injustificadas. Asimismo, el **Artículo 21 de la misma ley** indica que, cuando una entidad recibe una solicitud que no es de su competencia, tiene la obligación de remitirla a la autoridad correspondiente dentro de los cinco días siguientes a su recepción, informando de ello al peticionario. El incumplimiento de esta disposición no solo afecta el derecho fundamental de petición consagrado en el **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia**, sino que también puede generar responsabilidades disciplinarias para los funcionarios involucrados, conforme a lo establecido en la **Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único)**.

Se evidencian diferencias marcadas entre dependencias, siendo las áreas administrativas las que concentran el mayor número de solicitudes sin respuesta. Asimismo, la recurrencia de temas y causas subyacentes demuestra la necesidad de fortalecer los procesos informativos, de atención y de soporte al ciudadano con estrategias de mejora continua.

En conclusión, es fundamental fortalecer los procesos internos de gestión de las PQRSDF desde cada dependencia para garantizar que las solicitudes sean trasladadas oportunamente a las dependencias competentes, evitando así la dilación injustificada de los trámites y asegurando el adecuado ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos.

### RECOMENDACIONES:

- Implementar controles internos periódicos por dependencia.
- Activar alertas automáticas de vencimiento en Orfeo.
- Estandarizar respuestas institucionales.
- Fortalecer la capacitación en PQRSDF y derecho de petición.
- Depurar radicados repetidos y mejorar la trazabilidad documental.
- Optimizar procesos en dependencias críticas (especialmente Talento Humano y Ciencias de la Educación).

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el primer semestre de 2025 se evidenció una baja participación ciudadana en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del sistema PQRSDF, aspecto que ya había sido identificado en informes de vigencias anteriores y que continúa limitando la representatividad de los resultados. Para el periodo evaluado, únicamente 257 usuarios completaron el formulario de evaluación a través de la ventanilla electrónica, cifra reducida en comparación con el volumen total de solicitudes recibidas durante el semestre. Esta baja tasa de respuesta restringe la posibilidad de obtener una medición

## INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO

más robusta sobre la percepción de la ciudadanía y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de divulgación y seguimiento del instrumento.

A partir de las 257 encuestas recopiladas, se analizan tres criterios fundamentales: tiempo de respuesta, claridad de la información suministrada, y existencia de respuesta de fondo.

En relación con el tiempo de respuesta, los resultados reflejan una percepción moderadamente favorable:

- Excelente: 110 usuarios (42.8%)
- Bueno: 68 usuarios (26.4%)
- Regular: 30 usuarios (11.7%)
- Malo: 49 usuarios (19%)

Si bien el 69.2% de los encuestados calificó el tiempo de respuesta entre bueno y excelente, aún persiste un 19% que considera insatisfactorio el cumplimiento de los plazos, lo que coincide con las observaciones del análisis operativo donde se identifican retrasos en distintas dependencias. Este hallazgo reafirma la necesidad de fortalecer los mecanismos de oportunidad y trazabilidad dentro del sistema ORFEO.

En cuanto a la claridad de la respuesta, se obtuvo una valoración ligeramente superior a la percepción del tiempo de respuesta:

- Excelente: 120 usuarios (46.7%)
- Bueno: 69 usuarios (26.8%)
- Regular: 22 usuarios (8.6%)
- Malo: 46 usuarios (17.9%)

El 73.5% de los usuarios afirmó haber recibido información clara y comprensible, lo que sugiere avances en la redacción institucional y en la precisión del contenido remitido. Sin embargo, el 17.9% que calificó este criterio como malo indica que aún existen respuestas ambiguas, incompletas o insuficientemente argumentadas, lo cual puede generar inconformidades y requerimientos adicionales por parte del peticionario.

Respecto a la variable “respuesta de fondo”, los resultados continúan mostrando una tendencia positiva:

Sí recibieron respuesta de fondo: 184 usuarios (71.6%)

No recibieron respuesta de fondo: 73 usuarios (28.4%)

Este porcentaje reafirma que, aunque una mayoría reconoce que su solicitud fue atendida de manera completa y coherente, cerca de una tercera parte de los ciudadanos manifiesta haber recibido respuestas que no resolvieron plenamente el asunto planteado, situación que puede afectar el indicador de pertinencia y generar riesgos jurídicos por incumplimiento del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

En síntesis, aunque los resultados muestran avances en la oportunidad, claridad y pertinencia de la respuesta institucional, la baja participación en la encuesta y la

**INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO**

presencia de valoraciones negativas en todos los criterios analizados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo el proceso de atención al ciudadano. Se recomienda mejorar la estrategia de socialización del formulario, incorporar recordatorios automáticos a través de ORFEO y reforzar la capacitación en respuesta de fondo y redacción institucional para asegurar una gestión más eficiente y satisfactoria para la comunidad universitaria.



**ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Karol Molina Hans  
Elkin Peña