

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF -SEGUNDO SEMESTRE 2025.



OFICINA DE CONTROL
INTERNO
UNIVERSIDAD DEL
ATLANTICO

1. JUSTIFICACION

El presente informe tiene como finalidad analizar la eficiencia del sistema de PQRSDF 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 (PQRSDF), 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 PQRSDF recibidas por la Universidad del Atlántico, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, correspondiente al segundo semestre del año 2025.

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 PQRSDF 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 PQRSDF.

Personal de apoyo de la Secretaria 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 (PQRSDF) que lleguen a la Secretaría General.
- . Mantener un registro actualizado de las PQRSDF y generar informes periódicos para el Secretario(a) General.

 Universidad del Atlántico VIGILADA MINEDUCACIÓN	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
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.

- 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) 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).

- 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.

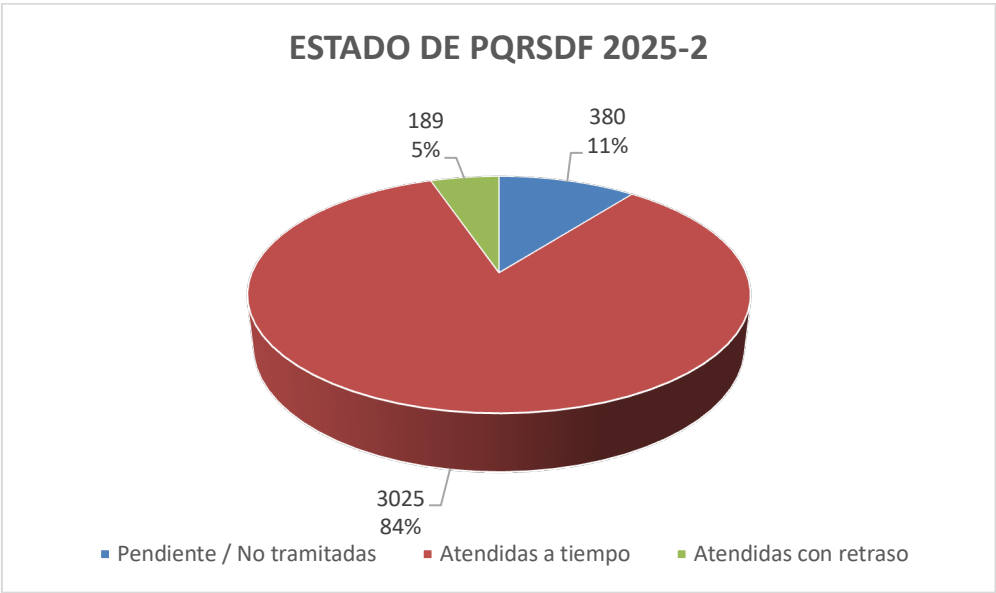
DIAGNOSTICO:

De acuerdo con la información suministrada, es decir, el consolidado de las PQRSDF con relación al segundo semestre del año 2025, se observa que se recibieron **3.594**, 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 (%)
PETICIONES	3256	91%
RECLAMOS	288	8%
FELICITACIONES	8	0.22%
QUEJA	15	0.42%
DENUNCIAS	11	0.31%
SUGERENCIA	16	0.45%

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

Estado	Cantidad PQRSDF 2025-2	Cantidad PQRSDF 2025-1
Pendiente / No tramitadas	380	559
Atendidas a tiempo	3025	2274
Atendidas con retraso	189	606
Total general	3594	3439



Durante el periodo comparativo entre el primer y segundo semestre del año 2025, se evidencia una mejoría en la eficiencia del proceso de atención: las solicitudes atendidas a tiempo presentan un aumento del 33% (pasando de 2274 a 3025), lo que evidencia una mejora en la oportunidad de respuestas respecto al periodo anterior, las atendidas con retraso disminuyen un 69% (pasando de 606 a 189), lo que es proporcional con el aumento de las solicitudes a tiempo y finalmente, los casos pendientes o no tramitados disminuyen en un 32% (pasando de 559 a 380).

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	Pendi ente	Atendidas a tiempo	Atendidas con retraso	Total general	% Cumplimi ento
CENTRO DE ESTUDIO DEL AGUA	1			1	0%
CONSEJO ACADEMICO		8	2	10	80%
CONSEJO SUPERIOR	1	44	2	47	94%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1			1	0%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	124	1527	5	1656	92%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2			2	0%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA	2			2	0%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO	2			2	0%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	3	7		10	70%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	13	31		44	70%
DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y APOYO A LA INVESTIGACIÓN	1	3		4	75%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	2	14	2	18	78%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	49	165	34	248	67%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	6	34	3	43	79%
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	5	82	41	128	64%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	7	31	1	39	79%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	17		1	18	0%
FACULTAD DE BELLAS ARTES		26		26	100%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS		23		23	100%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	55	91	8	154	59%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		60	1	61	98%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS		36	5	41	88%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	5	63	11	79	80%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	2	50	20	72	69%
FACULTAD DE INGENIERIA	2	79	23	104	76%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		34		34	100%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	12			12	0%
OFICINA DE EGRESADOS	15			15	0%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN		55	3	58	95%
OFICINA DE PLANEACION		3	3	6	50%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3	6		9	67%
OFICINA JURIDICA	11	20	6	37	54%
RECTORIA	20	32	1	53	60%
SECRETARIA GENERAL	5	414	7	426	97%
UNIDAD DE SALUD	4			4	0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6			6	0%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	42	6	50	84%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	1	43	3	47	91%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	1	2	1	4	50%
Total general	380	3025	189	3594	84%

 Universidad del Atlántico VIGILADA MINEDUCACIÓN	CÓDIGO: FOR-CI-021
	VERSIÓN: 2
	FECHA: 18/FEB/2025
INFORME DE LEY DE CONTROL INTERNO	

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 3.594 solicitudes, 3.025 fueron atendidas dentro del plazo establecido, lo que corresponde a un cumplimiento general del 84%. Sin embargo, 189 solicitudes (5.3%) fueron tramitadas con retraso y 380 solicitudes (10.6%) permanecen pendientes, lo cual refleja una mejora en la oportunidad de respuesta a nivel general en cada dependencia con relación al periodo 2025-1.

A partir de la verificación realizada, se identifican 26 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:

Dependencia	Resuelto a tiempo	Total general	% Cumplimiento
CENTRO DE ESTUDIO DEL AGUA		1	0%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION		1	0%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		2	0%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD ACADÉMICA		2	0%
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO		2	0%
FACULTAD DE ARQUITECTURA		18	0%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		12	0%
OFICINA DE EGRESADOS		15	0%
UNIDAD DE SALUD		4	0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		6	0%
OFICINA DE PLANEACION	3	6	50%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	2	4	50%
OFICINA JURIDICA	20	37	54%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	91	154	59%
RECTORIA	32	53	60%
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	82	128	64%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	165	248	67%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	6	9	67%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	50	72	69%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUALES	7	10	70%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	31	44	70%
DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y APOYO A LA INVESTIGACIÓN	3	4	75%
FACULTAD DE INGENIERIA	79	104	76%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	14	18	78%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	34	43	79%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	31	39	79%

Fuente: Sistema ORFEO – Información suministrada por Secretaría General

Estas dependencias representan aproximadamente el 67% del total evaluado, lo que indica que más de la mitad de las áreas presentan dificultades en la gestión de las PQRSDF. Este comportamiento evidencia la necesidad de implementar acciones de mejora direccionadas 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:

Dependencia	Pendi ente	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Total general	% Cumplimie nto
FACULTAD DE BELLAS ARTES		26		26	100%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS		23		23	100%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA		34		34	100%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		60	1	61	98%
SECRETARIA GENERAL	5	414	7	426	97%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN		55	3	58	95%
CONSEJO SUPERIOR	1	44	2	47	94%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	124	1527	5	1656	92%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	1	43	3	47	91%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS		36	5	41	88%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	42	6	50	84%
CONSEJO ACADEMICO		8	2	10	80%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	5	63	11	79	80%

Fuente: Sistema ORFEO – Información suministrada por Secretaría General

Estas dependencias evidencian una adecuada organización interna y una gestión eficiente en la atención de las PQRSDF, 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 PQRSDF 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 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, la cual se considera suficiente para identificar tendencias, comportamientos y oportunidades de mejora en el sistema institucional. La muestra auditada de 95 PQRSDF correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Se toma como referencia para determinar la muestra en mención, el cálculo de la muestra de la Contraloría General de la República.



CÁLCULO DE LA MUESTRA

AUDITORÍA:

Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso

Sujeto ó Punto de Control:

Cálculo de la muestra para:

Período Evaluado:

Preparado por:

Revisado por:

Control interno

Todos los procesos

Informe semestral de PQRSDF 2025-2 - Uniatlántico

Julio - Diciembre 2025

Oficina de Control Interno

Jefe Oficina de Control Interno

INGRESO DE PARÁMETROS

Tamaño de la Población (N)

3.594

Error Muestral (E)

5%

Proporción de Éxito (P)

10%

Nivel de Confianza

90%

Nivel de Confianza (Z) (1)

1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

97

Muestra Óptima

95

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Q= 1-P

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Distribuidas por tipología de la siguiente manera:

Tipo	Total general	MUESTRA
DENUNCIA	11	3
FELICITACIÓN	8	
PETICIÓN	3256	59
QUEJA	15	8
RECLAMO	288	25
SUGERENCIA	16	
Total general	3594	95

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 Segundo 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 segundo 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 cuales 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 2025-2:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Respuesta oportuna	58	61%
Respuesta con retraso	32	34%
Sin respuesta	4	4%
Radicado repetido	1	1%

Podemos notar que el 61% 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. Departamento Gestión de Talento Humano

Casos revisados: 8

Oportunidad: 50%

Retraso: 37%

Sin respuesta: 0%

Repetida: 13%

2. Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales

Casos: 5

Oportunidad: 0%

Retraso: 100%

Sin respuesta: 0%

Observación: Todas las PQRSDf fueron respondidas con retrasos o fuera del tiempo legal establecido, lo que indica que se requiere de manera urgente establecer estrategias y mecanismos que permitan al proceso una mayor eficacia en la respuesta oportuna de las mismas.

3. Facultad de Ciencias Económicas

Casos: 7

Oportunidad: 57%

Retraso: 43%

Sin respuesta: 0%

4. Vicerrectoría de Bienestar Universitario

Casos: 4

Oportunidad: 25%

Retraso: 75%

Sin respuesta: 0%

Observación: El 75% de las PQRSDf de la muestra auditada, fueron respondidas con retrasos o fuera del tiempo legal establecido, lo que indica que se requiere de manera urgente establecer estrategias y mecanismos que permitan al proceso una mayor eficacia en la respuesta oportuna de las mismas.

Conclusiones Generales:

El análisis de la muestra evaluada evidencia que los indicadores generales presentan niveles de cumplimiento moderados: la oportunidad alcanza un 61%, la solución de fondo un 92% y la respuesta institucional un 100%. 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 (62%), 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 solicitudes remitidas trataban asuntos que no se deberían gestionar desde el canal de la ventanilla electrónica sino a través de los cuerpos colegiales pertinentes para atender algunos casos de sugerencia

personales o propuestas de mejoras a los procesos académico-administrativo, lo que indica la necesidad de mayor capacitación al usuario o peticionario sobre el uso de la ventanilla electrónica.

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 4.2% de los casos evaluados no cuentan con respuesta registrada, lo cual constituye un 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 3° 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 oportuna. 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, que incluya al usuario o peticionario sobre el uso y los asuntos gestionados desde la ventanilla electrónica o canal Orfeo.

- Depurar radicados repetidos y mejorar la trazabilidad documental.
- Optimizar procesos en dependencias críticas (especialmente Talento Humano e Infraestructura Física y Servicios Generales).
- Fomentar la capacitación al usuario o petionario sobre el uso y los asuntos gestionados desde de la ventanilla electrónica o canal Orfeo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el segundo 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 261 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 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 261 encuestas recopiladas, se analizan cuatro criterios fundamentales: canal de atención, tiempo de respuesta, claridad de la información suministrada, y existencia de respuesta de fondo.

1. En relación con el canal de atención, los resultados reflejan una percepción favorable:

Canal de atención	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ventanilla Electrónica	191	73,18%
Plataformas institucionales	52	19,92%
Ventanilla física	18	6,90%
Total	261	100%

Se evidencia que el canal de atención con mayor porcentaje de acceso es la ventanilla electrónica.

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

- Excelente: 112 usuarios (43%)
- Bueno: 69 usuarios (26.4%)
- Regular: 30 usuarios (11.5%)
- Malo: 50 usuarios (19%)

Si bien el 69.4% de los encuestados calificó el tiempo de respuesta entre bueno y excelente, aún persiste un 30.5% que considera regular o 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: 122 usuarios (46.74%)
- Bueno: 72 usuarios (27.59%)
- Regular: 22 usuarios (8.43%)
- Malo: 45 usuarios (17.24%)

El 74.33% 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 25.67% que calificó este criterio como regular o 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: 185 usuarios (70.88%)

No recibieron respuesta de fondo: 76 usuarios (29.12%)

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 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.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a las acciones y planes de mejoramientos generados a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano en relación a la atención y gestión de las PQRSDF.



ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA
Jefe Oficina de Control Interno