

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF - PRIMER SEMESTRE 2026.

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 Enero y el 30 de Junio de 2026, correspondiente al primer semestre del año 2026.

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.
- . 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 registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, durante el período objeto de seguimiento se registraron un total de 3.803 PQRSDf. Del análisis de la información consolidada, se evidencia que la mayor proporción corresponde a Peticiones, con 3.562 registros, equivalentes al 93,66 % del total de solicitudes recibidas. En segundo lugar, se encuentran los Reclamos, con 218 registros (5,73 %), seguidos de las Quejas, con 16 registros (0,42 %), las Sugerencias, con 4 registros (0,11 %), y las Felicitaciones, con 3 registros (0,08 %). Durante el período analizado no se registraron solicitudes clasificadas como Denuncias.

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	3.562	93,66 %
Reclamos	218	5,73 %
Quejas	16	0,42 %
Sugerencias	4	0,11 %
Felicitaciones	3	0,08 %
Denuncias	0	0 %

Se observa una marcada concentración de las solicitudes en la categoría de Peticiones, la cual representa la principal demanda de los usuarios a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO. En menor proporción se encuentran los reclamos, mientras que las quejas, sugerencias y felicitaciones presentan una participación reducida dentro del total de solicitudes registradas.

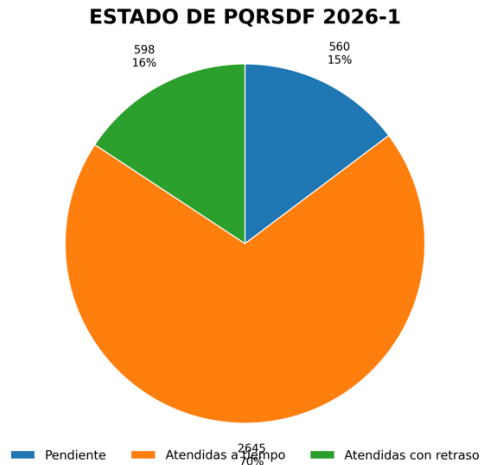
En términos generales, la distribución de la tipología evidencia que la gestión institucional de PQRSDf está orientada principalmente a la atención de peticiones y requerimientos de los usuarios, por lo que resulta importante fortalecer los mecanismos de seguimiento y respuesta, así como la adecuada clasificación y gestión de las solicitudes, con el propósito de garantizar una atención oportuna y efectiva.

Con base en la información consolidada del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se identificó que, de las 3.803 PQRSDf registradas, 2.645 fueron resueltas dentro del tiempo establecido, correspondientes al 69,55 %; 598 fueron resueltas con retraso, equivalentes al 15,72 %; y 560 permanecen pendientes, representando el 14,73 % del total.

Estado de atención	Cantidad	Porcentaje
Resuelto a tiempo	2.645	69,55 %
Resuelto con retraso	598	15,72 %
Pendiente	560	14,73 %
Total	3.803	100 %

El análisis evidencia que el 69,55 % de las PQRSDf fueron atendidas oportunamente, lo que refleja un nivel de cumplimiento favorable en la gestión institucional de las solicitudes. No obstante, el 30,45 % restante corresponde a solicitudes que fueron atendidas con retraso o que se encontraban pendientes al momento del corte de la información, situación que evidencia oportunidades de mejora en el seguimiento y control de los tiempos de respuesta.

La existencia de solicitudes atendidas fuera del término establecido y de solicitudes pendientes constituye un aspecto susceptible de seguimiento, teniendo en cuenta la importancia de garantizar una respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por los usuarios. En este sentido, se considera necesario fortalecer los mecanismos de control y seguimiento sobre las PQRSDf, con el propósito de prevenir vencimientos, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y contribuir al cumplimiento de los términos establecidos para su atención.



Al comparar el comportamiento de las PQRSDf durante el primer semestre de 2025 y el primer semestre de 2026, se evidencia un incremento en el volumen de solicitudes recibidas, pasando de 3.439 solicitudes en 2025 a 3.803 en 2026, lo que representa un aumento de 364 solicitudes, equivalente aproximadamente al 10,6 %. No obstante, pese al incremento en la cantidad de solicitudes, se observa una mejora en el comportamiento de la atención oportuna. En el primer semestre de 2025 se registraron 2.274 solicitudes atendidas dentro del plazo establecido, equivalentes al 66,1 %, mientras que para el primer semestre de 2026 se registraron 2.645 solicitudes atendidas oportunamente, correspondientes al 69,55 %. Lo anterior representa un incremento de aproximadamente 3,45 puntos porcentuales en el nivel de cumplimiento.

De igual manera, las solicitudes atendidas con retraso presentaron una leve disminución, pasando de 606 casos en 2025 a 598 en 2026, mientras que las solicitudes pendientes se mantuvieron prácticamente estables, con 559 casos en 2025 y 560 en 2026.

En términos generales, los resultados obtenidos evidencian que la gestión de las PQRSDf durante el primer semestre de 2026 presenta un nivel de cumplimiento inferior al parámetro institucional establecido del 90 %. Aunque se observó una mejora frente al período anterior en el porcentaje de atención oportuna, el resultado alcanzado continúa siendo insuficiente frente a la meta definida, evidenciándose una brecha de cumplimiento que requiere acciones de mejora y seguimiento por parte de las dependencias responsables. Adicionalmente, el 30,45 % de las solicitudes registradas durante el período fueron atendidas con retraso o permanecían pendientes al momento del corte de la información, situación que afecta el nivel de cumplimiento institucional y requiere especial atención.

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSDf, se realizó el análisis de la información consolidada correspondiente al primer semestre de 2026, teniendo en cuenta el estado de las solicitudes registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y su cumplimiento frente a los tiempos establecidos para su atención.

El análisis de la información permitió establecer el comportamiento de las PQRSDF gestionadas por las diferentes dependencias de la Universidad del Atlántico, identificando aquellas solicitudes que fueron atendidas dentro del tiempo establecido, las que presentaron retraso en su respuesta y aquellas que permanecen pendientes de atención.

A continuación, se presenta el consolidado de la oportunidad en la respuesta de las PQRSDF, discriminado por dependencia:

DEPENDENCIAS	TOTAL GENERAL	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	PENDIENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
CONSEJO ACADEMICO	6	3	2	1	50%
CONSEJO SUPERIOR	47	12	13	22	26%
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE CONCILIACION	1	0	0	1	0%
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO	1776	1492	221	63	84%
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	2	0	2	0	0%
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN VIRTUAL, MEDIOS EDUCATIVOS Y AUDIOVISUAL	4	1	0	3	25%
DEPARTAMENTO DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	54	8	5	41	15%
DEPARTAMENTO DE FOMENTO Y APOYO A LA INVESTIGACIÓN	12	0	7	5	0%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	12	4	4	4	33%
DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	242	82	86	74	34%
DEPARTAMENTO DE GESTION FINANCIERA	35	31	4	0	89%
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y SERVICIOS GENERALES	105	75	10	20	71%
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	35	8	6	21	23%
DIRECCIÓN DE REGIONALIZACIÓN NIVEL SEDE	1	0	0	1	0%
FACULTAD DE ARQUITECTURA	5	0	0	5	0%
FACULTAD DE BELLAS ARTES	21	9	9	3	43%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	23	21	2	0	91%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	224	94	35	95	42%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	97	91	5	1	94%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	79	62	17	0	78%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	51	15	23	13	29%
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS	49	18	21	10	37%
FACULTAD DE INGENIERIA	103	57	37	9	55%
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA	14	12	2	0	86%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	28	0	0	28	0%
OFICINA DE EGRESADOS	2	0	0	2	0%
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN	48	32	10	6	67%
OFICINA DE PLANEACION	4	3	1	0	75%
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	7	3	2	2	43%
OFICINA JURIDICA	34	3	13	18	9%
RECTORIA	58	17	0	41	29%
SECRETARIA GENERAL	459	420	25	14	92%
UNIDAD DE SALUD	3	0	0	3	0%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	0	0	14	0%
VICERRECTORIA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	75	23	25	27	31%
VICERRECTORIA DE DOCENCIA	62	49	10	3	79%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	11	0	1	10	0%
TOTAL:	3803	2645	598	560	

Se realizó el análisis de la oportunidad en la atención de las PQRSDF registradas durante el período objeto de seguimiento, teniendo en cuenta las solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido, las atendidas con retraso y aquellas que permanecían pendientes de respuesta.

Para efectos del presente análisis, y en concordancia con el criterio utilizado en el informe correspondiente al período anterior, se identificaron las dependencias que presentan un porcentaje de cumplimiento inferior al 80 % en la atención oportuna de las PQRSDF. Este criterio permite establecer las áreas que requieren especial seguimiento, considerando que un porcentaje inferior al 80 % evidencia que una proporción significativa de las solicitudes no fue atendida dentro de los tiempos establecidos. Como resultado del análisis del porcentaje de atención oportuna por dependencia, y tomando como referencia el parámetro institucional de cumplimiento mínimo del 90 %, se identificaron tres (3) dependencias que alcanzaron o superaron dicho nivel durante el período evaluado: la Facultad de Ciencias Básicas, con un 91 %; la Secretaría General, con un 92 %; y la Facultad de Ciencias de la Salud, con un 94 %.

Estos resultados evidencian el cumplimiento del parámetro establecido en dichas dependencias y constituyen una referencia de desempeño dentro del período evaluado. No obstante, a nivel institucional, el porcentaje general de atención oportuna fue del 69,55 %, resultado que se encuentra por debajo de la meta del 90 %, por lo que persiste una brecha de cumplimiento que requiere acciones de fortalecimiento y seguimiento.

De acuerdo con los resultados obtenidos, las dependencias que presentan un porcentaje de cumplimiento inferior al 80 % son las siguientes:

DEPENDENCIA	Total PQRSDF	Resuelto a tiempo	Resuelto con retraso	Pendiente	% Cumplimiento
Oficina Jurídica	34	3	13	18	9%
Departamento de Extensión y Proyección Social	54	8	5	41	15%
Departamento de Postgrados	35	8	6	21	23%
Departamento de Educación Virtual, Medios Educativos y Audiovisuales	4	1	0	3	25%
Consejo Superior	47	12	13	22	26%
Rectoría	58	17	0	41	29%
Facultad de Ciencias Humanas	51	15	23	13	29%
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	75	23	25	27	31%
Departamento de Gestión de Compras y Contratación	12	4	4	3	33%
Departamento de Gestión del Talento Humano	242	82	86	74	34%
Facultad de Ciencias Jurídicas	49	18	21	10	37%
Facultad de Ciencias de la Educación	224	94	35	95	42%
Facultad de Bellas Artes	21	9	9	3	43%
Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales	7	3	2	2	43%
Facultad de Ingeniería	103	57	37	9	55%
Gestión Tecnológica e Información	48	32	10	6	67%
Departamento de Infraestructura Física y Servicios Generales	105	75	10	20	71%
Oficina de Planeación	4	3	1	0	75%
Facultad de Ciencias Económicas	79	62	17	0	78%
Vicerrectoría de Docencia	62	49	10	3	79%

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO. Información consolidada para el primer semestre de 2026.

Del análisis de las dependencias que presentan un cumplimiento inferior al 80 %, se observa que los resultados son heterogéneos y que el nivel de cumplimiento debe analizarse conjuntamente con el volumen de PQRSDF gestionadas. En este sentido, se identifican dependencias con un número significativo de solicitudes y porcentajes de cumplimiento inferiores al 50 %, situación que representa un mayor nivel de atención para efectos del seguimiento y control.

Entre las dependencias que presentan mayor volumen de solicitudes y, a su vez, bajos porcentajes de cumplimiento, se destacan el Departamento de Gestión del Talento Humano, con 242 PQRSDF y un cumplimiento del 34 %, y la Facultad de Ciencias de la Educación, con 224 PQRSDF y un cumplimiento del 42 %. Asimismo, la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, con 75 solicitudes y un cumplimiento del 31 %, y la Facultad de Ciencias Humanas, con 51 solicitudes y un cumplimiento del 29 %, presentan resultados que requieren especial seguimiento. Por otra parte, se identifican dependencias con porcentajes de cumplimiento inferiores al 30 %, entre ellas la Oficina Jurídica (9 %), el Departamento de Extensión y Proyección Social (15 %), el Departamento de Postgrados (23 %), el Departamento de Educación Virtual, Medios Educativos y Audiovisuales (25 %), el Consejo Superior (26 %), Rectoría (29 %) y la Facultad de Ciencias Humanas (29 %). Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a las solicitudes asignadas y establecer mecanismos que permitan prevenir vencimientos y atender oportunamente los requerimientos recibidos.

En términos generales, se evidencia que 20 dependencias presentan porcentajes de cumplimiento inferiores al 80 %, lo que representa un aspecto susceptible de seguimiento. No obstante, el nivel de impacto debe valorarse considerando conjuntamente el porcentaje de cumplimiento, el volumen de solicitudes recibidas y la cantidad de solicitudes atendidas con retraso o que permanecen pendientes

Dependencias con cumplimiento igual o superior al 80 %

DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	PENDIENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Departamento de Admisiones y Registro	1.776	1.492	221	63	84%
Departamento de Gestión Financiera	35	31	4	0	89%
Facultad de Ciencias Básicas	23	21	2	0	91%
Facultad de Ciencias de la Salud	97	91	5	1	94%
Facultad de Química y Farmacia	14	12	2	0	86%
Secretaría General	459	420	25	14	92%
TOTAL	2.404	2.067	259	78	—

Por otra parte, se identificaron seis (6) dependencias con porcentajes de cumplimiento iguales o superiores al 80 %, evidenciando resultados favorables en la atención oportuna de las PQRSDF. Entre estas se destacan la Facultad de Ciencias de la Salud, con un cumplimiento del 94 %, la Facultad de Ciencias Básicas, con 91 %, la Secretaría General, con 92 %, el Departamento de Gestión Financiera, con 89 %, la Facultad de Química y Farmacia, con 86 %, y el Departamento de Admisiones y Registro, con 84 %.

Se resalta especialmente el resultado del Departamento de Admisiones y Registro, que presenta el mayor volumen de solicitudes dentro de este grupo, con 1.776 PQRSDF, de las cuales 1.492 fueron atendidas oportunamente, lo que evidencia un nivel favorable de gestión frente al volumen de requerimientos recibidos. De igual manera, se destaca la Secretaría General, con 459 PQRSDF, de las cuales 420 fueron atendidas a tiempo, alcanzando un cumplimiento del 92 %.

Los resultados obtenidos por estas dependencias reflejan un comportamiento favorable en la gestión de las PQRSDF y en el cumplimiento de los tiempos establecidos para su atención. No obstante, se considera pertinente mantener los mecanismos de seguimiento y control implementados, con el propósito de conservar los niveles de oportunidad alcanzados y prevenir la generación de nuevos casos atendidos con retraso o pendientes.

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. Para el presente seguimiento se tomó como población objeto de análisis un total de 3.803 PQRSDF, correspondientes a los registros identificados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO durante el primer semestre de 2026.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomó como referencia el cálculo de la muestra de la Contraloría General de la República, mediante la aplicación de un muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población. De acuerdo con los parámetros establecidos para el presente ejercicio, correspondientes a un error muestral del 5 %, una proporción de éxito del 10 % y un nivel de confianza del 95 %, se obtuvo un tamaño de muestra de 100 registros, determinándose una muestra óptima de 97 PQRSDF para efectos de la evaluación.



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:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

INGRESO DE PARÁMETROS

Tamaño de la Población (N)

Error Muestral (E)

Proporción de Éxito (P)

Nivel de Confianza

Nivel de Confianza (Z) (i)

Tamaño de la Población (N)

Error Muestral (E)

Proporción de Éxito (P)

Nivel de Confianza

Nivel de Confianza (Z) (i)

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Fórmula

Muestra Óptima

Formula para poblaciones infinitas

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

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

Formula para poblaciones finitas

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

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

La muestra seleccionada será distribuida de acuerdo con la tipología documental de las PQRSDF registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el propósito de garantizar una representación proporcional de las diferentes categorías de solicitudes recibidas durante el período evaluado.

Distribuidas por tipología de la siguiente manera:

Tipo	Total general	MUESTRA
FELICITACIÓN	3	1
PETICIÓN	3.562	79
QUEJA	16	4
RECLAMO	218	12
SUGERENCIA	4	1
Total general	3.803	97

A partir de la información suministrada, se efectuó la revisión, depuración y organización de la base de datos, considerando variables relacionadas con la fecha de radicación, tipología documental, dependencia responsable, estado de la solicitud y oportunidad de la respuesta, entre otros aspectos relevantes para el análisis.

Posteriormente, se determinó una muestra de 97 PQRSDf, seleccionada a partir de los parámetros establecidos en el cálculo de muestra, y distribuida considerando las diferentes tipologías documentales registradas durante el período evaluado.

Sobre la muestra seleccionada se realizará la verificación de los siguientes criterios:

- Oportunidad de la respuesta: verificar que las PQRSDf hayan sido atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad aplicable y en los procedimientos institucionales.
- Existencia de solución de fondo: verificar que las respuestas emitidas atiendan de manera clara, precisa y de fondo las solicitudes formuladas por los peticionarios.
- Uso adecuado de los canales institucionales: verificar que las respuestas y comunicaciones relacionadas con las PQRSDf se hayan gestionado a través de los canales institucionales establecidos.
- Calidad y carácter institucional de las respuestas: verificar que las respuestas emitidas sean claras, coherentes, pertinentes y estén debidamente sustentadas, de acuerdo con la naturaleza de la solicitud.
- El análisis de la información permitirá identificar el nivel de cumplimiento de los criterios establecidos, así como las principales situaciones que puedan representar riesgos, debilidades, oportunidades de mejora o fortalezas en la gestión institucional de las PQRSDf.

Los resultados obtenidos serán consolidados y analizados de manera cuantitativa y cualitativa, con el propósito de establecer conclusiones y, cuando corresponda, formular las recomendaciones pertinentes orientadas al fortalecimiento de la gestión y seguimiento de las PQRSDf.

Muestra analizada

Con el propósito de verificar la calidad y oportunidad en la atención de las PQRSDf, se realizó la revisión documental de una muestra de noventa y siete (97) radicados, seleccionados conforme a la metodología descrita en el presente informe.

La evaluación comprendió la verificación de los siguientes criterios:

- Oportunidad de la respuesta.
- Solución de fondo.
- Uso de los canales institucionales.
- Calidad y carácter institucional de la respuesta.

Para el desarrollo de la revisión se consultó la información disponible en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, verificando el contenido de cada expediente electrónico y los documentos asociados a la gestión de la solicitud.

Es importante precisar que, para efectos de la presente evaluación, la categoría "No aplica (N/A)" corresponde a aquellos casos en los cuales no fue posible verificar el criterio evaluado, debido a que el expediente era de carácter reservado o privado, o porque la respuesta emitida por la dependencia no se encontraba incorporada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. En algunos casos únicamente se registró una observación indicando que la solicitud había sido tramitada o que la respuesta fue remitida mediante correo electrónico institucional, sin encontrarse el documento soporte dentro del expediente electrónico. En consecuencia, estos registros no fueron considerados como incumplimientos, sino como casos en los que no fue posible efectuar la verificación documental. Asimismo, durante la revisión se identificaron tres (3) registros duplicados dentro de la muestra seleccionada, los cuales fueron excluidos del análisis de cumplimiento para evitar afectar los resultados de la evaluación.

Oportunidad de la respuesta

La verificación de este criterio permitió establecer si las respuestas fueron emitidas dentro de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF.

Resultado	Cantidad
Cumple	48
No cumple	13
No fue posible verificar (N/A)	33
Registros duplicados	3
Total	97

De los 97 radicados evaluados, en 48 se evidenció el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF. En 13 casos se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, al evidenciarse respuestas emitidas fuera del término o situaciones que no permitieron acreditar el cumplimiento de los plazos establecidos. Por otra parte, en 33 radicados no fue posible verificar este criterio debido a que el expediente era de carácter reservado o porque la respuesta no se encontraba cargada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, registrándose únicamente anotaciones relacionadas con el trámite realizado o el envío de la respuesta mediante correo electrónico institucional, sin contar con el soporte documental correspondiente.

Finalmente, se identificaron 3 registros duplicados dentro de la muestra, los cuales fueron excluidos del análisis para evitar afectar los resultados obtenidos. Considerando únicamente los 61 radicados sobre los cuales fue posible efectuar la verificación, el criterio de oportunidad presentó un cumplimiento del 78,69 %, mientras que el 21,31 % restante correspondió a casos que no cumplieron con los tiempos establecidos.

Solución de fondo

Este criterio tuvo como finalidad verificar que las respuestas emitidas atendieran de manera clara, precisa, congruente y suficiente el asunto planteado por el peticionario, resolviendo de fondo la solicitud presentada. Como resultado de la revisión, se evidenció que 62 radicados cumplieron con el criterio de solución de fondo, al encontrarse respuestas que atendían integralmente las solicitudes presentadas por los ciudadanos. En un (1) caso se determinó que la respuesta emitida no resolvió de manera suficiente el asunto planteado, por lo cual se consideró como incumplimiento del criterio evaluado.

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

Por otra parte, en 31 radicados no fue posible efectuar la verificación documental debido a la ausencia de la respuesta en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o por tratarse de expedientes de carácter reservado.

Excluyendo los registros no verificables y los registros duplicados, se obtuvo un cumplimiento del 98,41 %, evidenciando que las dependencias evaluadas, en términos generales, brindan respuestas que atienden de fondo las solicitudes cuando estas pueden ser verificadas documentalmente.

Calidad y carácter institucional de la respuesta

Este criterio tuvo como propósito verificar que las respuestas emitidas por las dependencias fueran claras, coherentes, pertinentes y emitidas con el debido carácter institucional, observando los principios de la función administrativa y las políticas institucionales de atención al ciudadano.

La revisión evidenció que 59 radicados cumplieron con los criterios de calidad y carácter institucional de la respuesta, al observarse comunicaciones claras, coherentes y emitidas por la dependencia competente.

En 4 casos se identificaron situaciones que afectaban la calidad de la respuesta, relacionadas con deficiencias en la información suministrada o con aspectos formales que limitaban el cumplimiento del criterio evaluado.

Asimismo, en 31 radicados no fue posible efectuar la evaluación debido a que la respuesta no se encontraba disponible dentro del expediente electrónico o porque el expediente tenía carácter reservado.

Una vez excluidos los registros que no pudieron verificarse y los registros duplicados, el cumplimiento obtenido para este criterio fue del 93,65 %, lo que evidencia un comportamiento favorable respecto a la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias evaluadas.

Conclusion

La revisión documental de la muestra permitió evidenciar que, en los casos en los cuales fue posible efectuar la verificación, las dependencias evaluadas presentan resultados favorables en cuanto a la solución de fondo y la calidad de las respuestas institucionales, con porcentajes de cumplimiento superiores al 90 %. No obstante, el criterio de oportunidad de la respuesta refleja oportunidades de mejora, al identificarse casos en los cuales las respuestas fueron emitidas fuera de los términos establecidos.

Igualmente, durante la auditoría se evidenció que un número importante de expedientes no permitió la verificación de los criterios evaluados, debido a que las respuestas no se encontraban incorporadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o porque los expedientes tenían carácter reservado. Esta situación limita la trazabilidad del proceso y dificulta la labor de seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.

En consecuencia, se recomienda fortalecer el registro documental de las actuaciones realizadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, garantizando que las respuestas emitidas y sus respectivos soportes queden incorporados oportunamente en cada expediente, sin perjuicio de las restricciones legales aplicables a los documentos de carácter reservado.

Conclusiones Generales:

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF) correspondientes al primer semestre de 2026, se concluye lo siguiente:

1. Durante el período evaluado se registraron 3.803 PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, evidenciándose que el 69,55 % de las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos, mientras que el 15,72 % fueron resueltas con retraso y el 14,72 % permanecían pendientes al momento del corte de la información.
2. El análisis por dependencias permitió identificar diferencias en los niveles de cumplimiento de los tiempos de respuesta, evidenciándose dependencias con resultados favorables y otras que presentan oportunidades de mejora, especialmente aquellas con un mayor número de solicitudes atendidas con retraso o pendientes de respuesta.
3. La evaluación de la muestra de 97 radicados evidenció que, en los casos en los que fue posible realizar la verificación documental, las respuestas emitidas presentan un alto nivel de cumplimiento respecto a los criterios de solución de fondo y calidad y carácter institucional de la respuesta, reflejando que, en términos generales, las dependencias atienden las solicitudes de manera clara y pertinente.
4. En relación con el criterio de oportunidad de la respuesta, se identificaron casos en los cuales las respuestas fueron emitidas fuera de los términos establecidos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de atención para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
5. Durante la revisión documental se evidenció que en varios expedientes no fue posible verificar algunos de los criterios evaluados, debido a que las respuestas no se encontraban incorporadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO o porque los expedientes tenían carácter reservado. Esta situación limita la trazabilidad del proceso y dificulta la labor de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
6. Se identificaron registros duplicados dentro de la muestra evaluada, los cuales fueron excluidos del análisis con el fin de garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

En términos generales, se evidencia que la Universidad del Atlántico continúa adelantando acciones para la gestión de las PQRSDF; no obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad de las respuestas, la actualización de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento por parte de las dependencias responsables.

Recomendaciones

Con fundamento en los resultados obtenidos durante el seguimiento, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control implementados por las dependencias responsables, con el fin de garantizar la atención oportuna de las PQRSDF dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
2. Implementar acciones orientadas a disminuir el número de solicitudes atendidas con retraso y aquellas que permanecen pendientes de respuesta, realizando seguimiento periódico a los casos próximos a vencer.

3. Garantizar que todas las respuestas emitidas a los peticionarios queden debidamente incorporadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, incluyendo los soportes documentales correspondientes, aun cuando la respuesta sea remitida mediante correo electrónico institucional u otro medio autorizado.
4. Reforzar el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental ORFEO por parte de los servidores responsables de la atención de las PQRSDf, promoviendo el registro completo y oportuno de todas las actuaciones realizadas durante el trámite de cada solicitud.
5. Continuar fortaleciendo las acciones de capacitación dirigidas a los servidores responsables de la gestión de las PQRSDf, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de los términos legales, la elaboración de respuestas de fondo y el adecuado manejo documental dentro del sistema institucional.
6. Mantener el seguimiento periódico a los indicadores de gestión de las PQRSDf, con el propósito de identificar oportunamente desviaciones, adoptar acciones correctivas y fortalecer el proceso de mejora continua.
7. Realizar verificaciones periódicas sobre la calidad de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, con el fin de prevenir inconsistencias, registros duplicados y ausencia de soportes documentales que limiten la trazabilidad de los expedientes.

Encuesta de satisfaccion

Con el propósito de conocer la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDf), la Oficina de Control Interno realizó el análisis de la información correspondiente a la encuesta de satisfacción suministrada por la Secretaría General, dependencia responsable de la administración del Sistema de Gestión Documental ORFEO y del suministro de la información requerida para el desarrollo del presente seguimiento. De acuerdo con la base de datos suministrada, se identificaron 262 registros correspondientes a la vigencia 2026. La encuesta contempla aspectos relacionados con el canal de atención utilizado, el tiempo de respuesta, la claridad de la respuesta y la percepción del usuario frente a la atención de fondo de su PQRSDf.

Es importante precisar que el análisis realizado por la Oficina de Control Interno se encuentra sujeto a la información suministrada por la dependencia responsable. En consecuencia, los resultados que se presentan a continuación corresponden a los 262 registros identificados en la base de datos como pertenecientes a la vigencia 2026.

De las 262 encuestas analizadas, se evidencia que el canal de atención con mayor utilización fue la Ventanilla Electrónica, con 181 registros, equivalentes al 69,08 % del total. Le siguen las Plataformas institucionales, con 52 registros (19,85 %), y la Ventanilla física, con 29 registros (11,07 %). Lo anterior evidencia una mayor utilización de los mecanismos de atención virtuales para la presentación de las PQRSDf, siendo la Ventanilla Electrónica el principal canal utilizado por los usuarios dentro de la información reportada.

Frente al tiempo de respuesta, 128 usuarios (48,85 %) calificaron este aspecto como Excelente, mientras que 67 usuarios (25,57 %) lo calificaron como Bueno. En conjunto, las valoraciones favorables representan el 74,42 % de las respuestas. Por otra parte, 37 usuarios (14,12 %) calificaron el tiempo de respuesta como Regular y 30 usuarios (11,45 %) como Malo, para un total del 25,57 % de percepciones no favorables. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto del tiempo de respuesta; no obstante, el porcentaje de usuarios que presenta una valoración regular o negativa constituye una oportunidad de mejora y guarda relación con la necesidad de continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de atención de las PQRSDf.

En relación con la claridad de las respuestas, 148 usuarios (56,49 %) calificaron este aspecto como Excelente, mientras que 60 usuarios (22,90 %) lo calificaron como Bueno. En consecuencia, el 79,39 % de los encuestados presentó una percepción favorable frente a la claridad de las respuestas recibidas. Por su parte, 23 usuarios (8,78 %) calificaron este aspecto como Regular y 31 usuarios (11,83 %) como Malo, representando en conjunto el 20,61 %.

Los resultados reflejan una percepción predominantemente favorable respecto de la claridad de las respuestas; sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con el fortalecimiento de la comunicación institucional, procurando que las respuestas sean claras, comprensibles, precisas y acordes con las solicitudes formuladas por los usuarios.

De las 262 respuestas analizadas, 196 usuarios (74,81 %) manifestaron que su PQRSDf fue respondida de fondo, mientras que 66 usuarios (25,19 %) señalaron que su solicitud no fue atendida de esta manera. Si bien se observa una percepción favorable en la mayoría de los usuarios encuestados, el porcentaje correspondiente a quienes manifestaron que su solicitud no fue respondida de fondo constituye un aspecto que requiere atención, particularmente teniendo en cuenta que la respuesta de fondo constituye un elemento fundamental de la adecuada gestión de las PQRSDf.

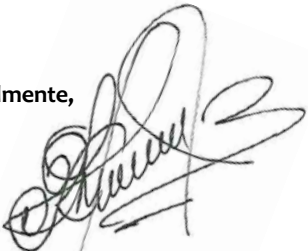
Este resultado debe analizarse de manera complementaria con la revisión documental efectuada por la Oficina de Control Interno sobre la muestra seleccionada, a fin de contrastar la percepción manifestada por los usuarios con la evidencia documental disponible en los expedientes de ORFEO.

De manera general, los resultados de la encuesta de satisfacción evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la gestión de las PQRSDf, especialmente en los aspectos relacionados con la claridad de las respuestas y el tiempo de respuesta. En cuanto a la claridad de las respuestas, el 79,39 % de los usuarios la calificó como Excelente o Buena, mientras que, respecto del tiempo de respuesta, el 74,42 % presentó una valoración favorable.

De igual manera, el 74,81 % de los usuarios manifestó que su PQRSDf fue respondida de fondo, mientras que el 25,19 % indicó lo contrario. Este último resultado representa una oportunidad de mejora para las dependencias responsables, en procura de fortalecer la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas. Respecto de los canales de atención, se evidencia una marcada utilización de la Ventanilla Electrónica, que concentra el 69,08 % de los registros analizados, seguida de las plataformas institucionales y la ventanilla física.

En términos generales, los resultados permiten identificar una percepción predominantemente favorable de los usuarios; no obstante, persisten oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad de las respuestas y la atención integral de las solicitudes, aspectos que deben continuar siendo objeto de seguimiento por parte de las dependencias responsables.

Cordialmente,



ROBERTO HENRIQUEZ NORIEGA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO