



Formando **nuevas generaciones** con **sello de excelencia** comprometidos
con la **transformación social** de las regiones y un país en paz



INFORME DE EVALUACIÓN Y CONTROL A LA GESTIÓN PQRSDF

**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias y/o Felicitaciones**

(Ley 1474/2011 Art. 76)

Segundo Semestre de 2025

Oficina de Control Interno de Gestión

Enero 2026



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno de Gestión de la Universidad de Pamplona presenta el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

El presente informe tiene como propósito evaluar el comportamiento cuantitativo y cualitativo de las PQRSDF, la oportunidad de respuesta, la trazabilidad, la gestión institucional y las oportunidades de mejora del proceso de atención al ciudadano, con base en los reportes remitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, los consolidados del sistema PQRSDF y la evidencia de fallas técnicas del aplicativo.

Marco Normativo

El análisis se sustenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 (Derecho de Petición).
- Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición).
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Carta de trato digno al Ciudadano
- Procedimiento interno de PQRSDF – PDE.AT-01 Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Manifestación de Felicitaciones

Periodo evaluado y fuentes de información

El periodo objeto de evaluación corresponde al segundo semestre de 2025, comprendido entre el 25 de junio y el 25 de diciembre de 2025.

Las fuentes de información utilizadas fueron:

- ✓ Memorandos mensuales de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia:
- ✓ Memorando 182 (25 de junio al 26 de julio de 2025)
- ✓ Memorando 183 (25 de julio al 26 de agosto de 2025)
- ✓ Memorando 184 (25 de agosto al 26 de septiembre de 2025)
- ✓ Memorando 230 (26 de septiembre al 25 de octubre de 2025)
- ✓ Memorando 231 (26 de octubre al 25 de noviembre de 2025)
- ✓ Memorando 232 (26 de noviembre al 25 de diciembre de 2025)
- ✓ Archivos Excel de consolidado del módulo PQRSDF (julio 2025 – enero 2026).

Comportamiento cuantitativo y cualitativo de las PQRSDF



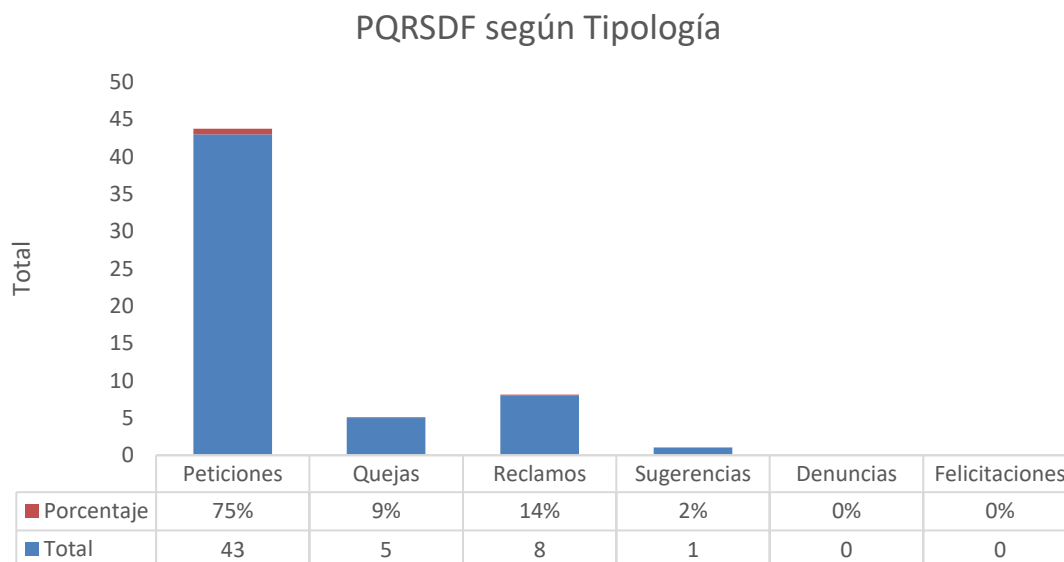
Comportamiento General

Durante el segundo semestre de 2025 se registró un predominio de Peticiones, principalmente de carácter académico, administrativo y de calidad del servicio, lo cual refleja una orientación del ciudadano hacia la resolución de trámites y solicitudes de información.

Las Quejas y Reclamos se concentraron en los primeros meses del semestre (junio–agosto), asociados principalmente a:

- ✓ Registro y Control Académico.
- ✓ Facultades (Educación, Ciencias Básicas, Ingenierías).
- ✓ Secretaría General.
- ✓ Vicerrectoría Académica.

No se reportan de manera sistemática Denuncias ni Felicitaciones durante el periodo objeto de análisis.



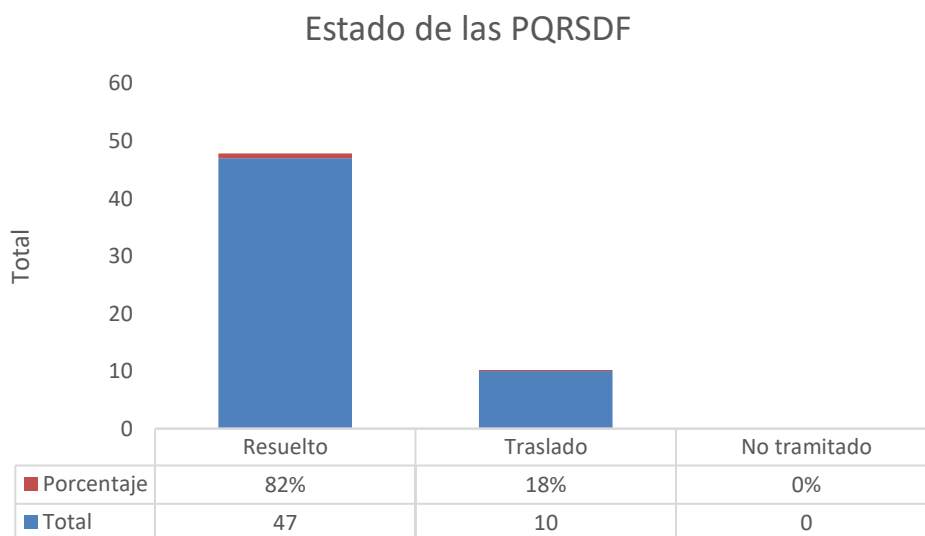
Gráfica 1. Distribución por tipología.

De acuerdo con la Gráfica 1 – Distribución por tipología de las PQRSDF, durante el segundo semestre de 2025 predominan las Peticiones, lo cual evidencia que la ciudadanía utiliza el canal principalmente para la gestión de trámites, solicitudes de información y requerimientos administrativos, más que para la manifestación de inconformidades formales.



Estados de las solicitudes

- ✓ De acuerdo con los memorandos y reportes consolidados:
- ✓ La mayoría de las solicitudes se encuentran en estado Resuelto.
- ✓ Se evidencian requerimientos en estado Traslado, principalmente hacia:
 - Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica.
 - Facultades.
 - Centros Regionales (CREAD Cesar y Magdalena).
- ✓ Se identifica un caso en estado No tramitado (radicado P-0139), aclarado como prueba técnica del sistema.



Gráfica 2. Estado de las PQRSDf

De acuerdo con la Gráfica 2 – Estado de las PQRSDf, la mayoría de las solicitudes se encuentran en estado Resuelto, lo cual evidencia una gestión institucional orientada al cierre de los requerimientos ciudadanos.

La existencia de solicitudes en estado ‘Traslado’ permite identificar la necesidad de fortalecer los mecanismos de cierre efectivo de los radicados y la articulación entre dependencias.

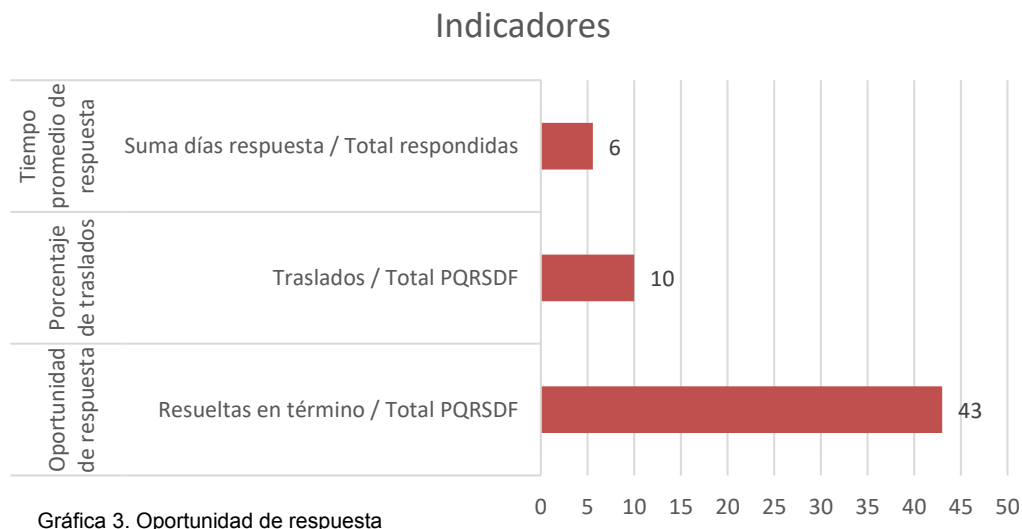


Oportunidad de respuesta

Se observa un esfuerzo institucional por mantener la oportunidad en la respuesta, evidenciado en:

- ✓ Reenvío de alertas por vencimiento de términos.
- ✓ Reconocimiento de tiempos normativos de respuesta.
- ✓ Emisión de respuestas por correo institucional ante fallas técnicas del sistema.

No obstante, las fallas técnicas recurrentes del módulo PQRSDf afectan la consolidación de indicadores formales de oportunidad.



Si bien se evidencia una gestión orientada al cumplimiento de los términos de respuesta, las fallas técnicas del módulo PQRSDf limitaron el cálculo uniforme de indicadores de oportunidad, generando un riesgo en la medición objetiva del desempeño institucional.

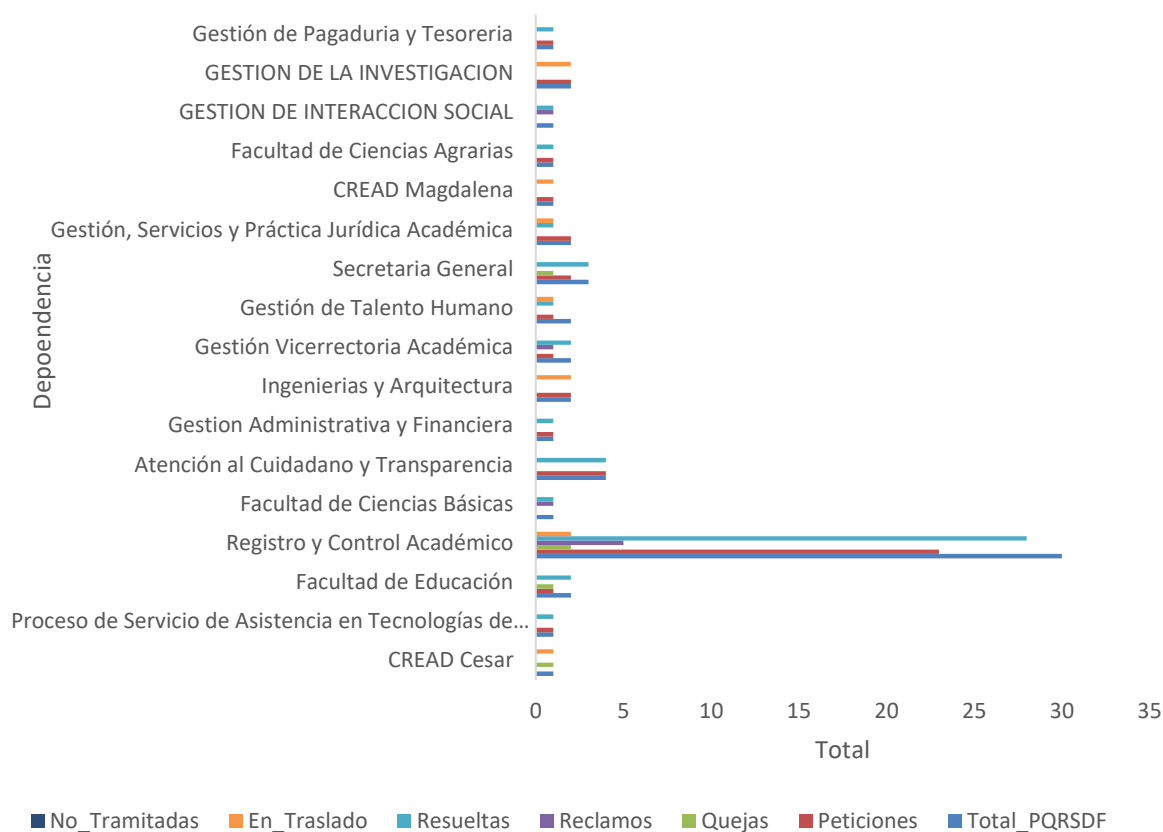
Dependencias con mayor recurrencia

Se identifican como dependencias con mayor carga de PQRSDf:

- ✓ Registro y Control Académico.
- ✓ Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica.
- ✓ Facultades (Educación, Ciencias Básicas, Ingenierías).
- ✓ Secretaría General.
- ✓ Vicerrectoría Académica.



PQRSDF por Dependencia

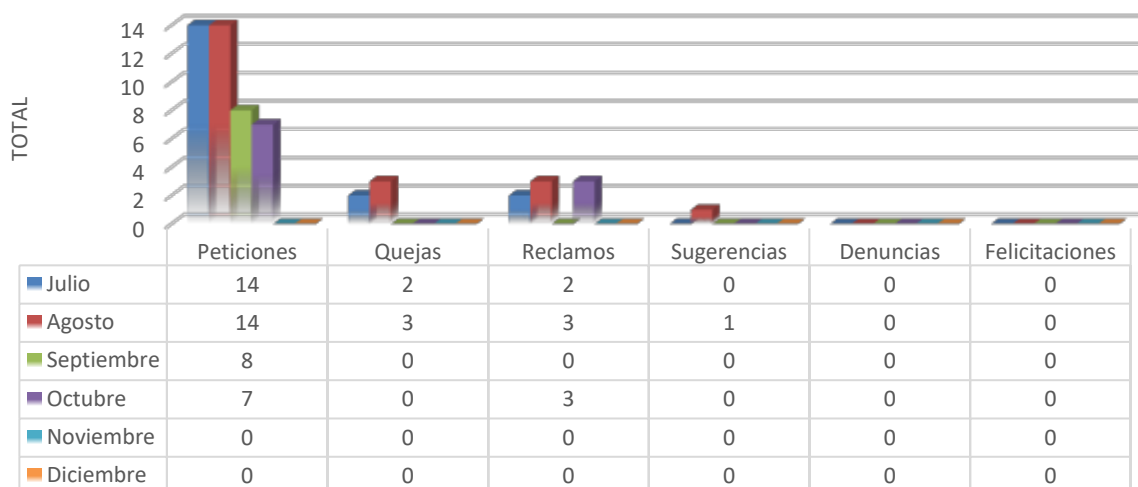


Gráfica 4. PQRSDF por dependencia

Lo anterior permite identificar puntos de concentración en algunos procesos académico-administrativos, así como oportunidades de mejora focalizadas.



PQRSDF POR PERIODO



Gráfica 5. PQRSDF por periodo de reporte

La Gráfica PQRSDF por periodo de reporte permite observar la dinámica mensual de las solicitudes durante el semestre. No obstante, para los periodos comprendidos entre el 26 de octubre y el 25 de noviembre, y entre el 26 de noviembre y el 25 de diciembre de 2025, no se cuenta con información cuantitativa, debido a fallas técnicas del aplicativo institucional, conforme a los Memorandos No. 231 y 232.

Análisis de trazabilidad y sistema PQRSDF

Fortalezas

- ✓ Existencia de seguimiento narrativo en memorandos.
- ✓ Alertas de vencimiento de términos.
- ✓ Respuestas emitidas oportunamente por correo institucional ante contingencias técnicas.

Aspectos por Fortalecer

Fallas técnicas recurrentes del módulo PQRSDF que impiden:

- La descarga de reportes mensuales.
- El cierre oportuno de periodos.
- La trazabilidad integral de la gestión.



Gestión complementaria por fuera del aplicativo institucional (correo electrónico), derivada de contingencias técnicas, lo cual limita la trazabilidad integral del proceso.

Aspectos relevantes

Limitaciones tecnológicas del módulo PQRSDf

El sistema presenta fallas estructurales que impiden la consolidación, descarga y cierre oportuno de reportes mensuales.

Gestión por fuera del aplicativo

Se identifican respuestas emitidas por correo electrónico debido a fallas técnicas, lo cual rompe la trazabilidad integral del proceso.

Traslados recurrentes sin cierre efectivo

Se identifican radicados que permanecen en estado ‘traslado’ por más de un periodo mensual.

Ausencia de indicadores formales

No se reportan métricas institucionales consolidadas de: - Tiempo promedio de respuesta. - Porcentaje de oportunidad. - Nivel de satisfacción del ciudadano.

Contextualización con Informes Estadísticos Trimestrales de PQRSDf

En revisión de los Informes Estadísticos de PQRSDf elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia correspondientes al Tercer Trimestre de 2025 (julio–septiembre) y al Cuarto Trimestre de 2025 (octubre–diciembre), publicados en el portal institucional, se identifican comportamientos consistentes con los resultados del presente Informe de Gestión semestral.

En dichos informes trimestrales se evidencia, de manera reiterada, el predominio de las Peticiones frente a otras tipologías, así como una concentración de solicitudes en dependencias académicas y administrativas con alta interacción ciudadano–institución, lo cual coincide con los patrones observados en el consolidado del segundo semestre de 2025.

Así mismo, los informes trimestrales reflejan una gestión orientada al cierre de las solicitudes, con una alta proporción de PQRSDf en estado resuelto, lo cual es coherente con los resultados analizados en este informe, sin perjuicio de las limitaciones técnicas del módulo PQRSDf documentadas durante los periodos de octubre a diciembre de 2025.



En este sentido, los informes estadísticos trimestrales constituyen un referente institucional de contexto, que respalda y valida las tendencias identificadas en el análisis semestral, sin sustituir ni modificar los datos consolidados a partir de los memorandos oficiales y reportes del sistema PQRSDF objeto de evaluación.

Conclusiones

1. La Universidad de Pamplona cuenta con un mecanismo formal de recepción y gestión de PQRSDF, con predominio de cierres efectivos, conforme a los reportes consolidados del segundo semestre de 2025 disponibles en el módulo institucional de atención PQRSDF.
2. Existen debilidades técnicas estructurales del módulo PQRSDF que afectan la trazabilidad, la consolidación de información y la medición objetiva de indicadores de oportunidad.
3. Las dependencias académicas concentran la mayor carga de solicitudes, lo cual sugiere la conveniencia de implementar acciones focalizadas de mejora.
4. Se presentan riesgos jurídicos mitigables asociados a la trazabilidad y a la oportunidad de respuesta.
5. Los informes estadísticos trimestrales institucionales analizados presentan coherencia con las tendencias observadas en el presente informe semestral, fortaleciendo la validez de los resultados.

Recomendaciones (Enfoque de mejora continua)

1. Intervención técnica prioritaria al módulo PQRSDF.
2. Diseño e implementación de un plan de contingencia documentado.
3. Formalización progresiva de indicadores de oportunidad y trazabilidad.
4. Acciones focalizadas por dependencia.
5. Capacitación periódica a enlaces PQRSDF.

Riesgos y controles

- ✓ Riesgo de incumplimiento de términos legales.
- ✓ Pérdida de trazabilidad de la gestión.
- ✓ Riesgo reputacional institucional.
- ✓ Riesgos de tipo disciplinario y fiscal, mitigables mediante el fortalecimiento de la trazabilidad y la oportunidad en la respuesta.



Controles propuestos

- ✓ Auditoría tecnológica al sistema PQRSDF.
- ✓ Procedimiento de contingencia.
- ✓ Reportes automáticos de vencimiento.

Cierre del informe

El presente informe se emite para conocimiento y fines pertinentes de la Alta Dirección y a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, con el propósito de fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, optimizar la trazabilidad de la información y consolidar una cultura de mejora continua en la Universidad de Pamplona.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento periódico a la gestión de PQRSDF, con base en los informes consolidados remitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, en el marco de sus funciones de evaluación y control.

YESSICA YOVANNA MÁRQUEZ AMAYA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Maritza Constanza Gamboa, Oficina de Control Interno.