



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)

Primer Semestre de 2026

Oficina de Control Interno de Gestión

Julio 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 Evaluación y Control a la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

El presente informe tiene como finalidad evaluar la gestión institucional de las PQRSDF durante el periodo comprendido entre el 26 de diciembre de 2025 y el 25 de junio de 2026, mediante el análisis del comportamiento de las solicitudes recibidas, la gestión realizada por las dependencias responsables, la oportunidad en la atención, la trazabilidad del proceso y las condiciones de funcionamiento del módulo institucional de PQRSDF.

La evaluación se fundamentó en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, contenida en los memorandos mensuales, los consolidados del módulo PQRSDF y demás soportes documentales disponibles para el periodo evaluado. Asimismo, se tuvieron en cuenta las contingencias técnicas presentadas en el aplicativo institucional, por cuanto estas incidieron en el registro, seguimiento y trazabilidad de algunas solicitudes, constituyéndose en un aspecto relevante para la presente evaluación.

Los resultados del presente informe fueron contrastados con los informes trimestrales publicados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, los cuales constituyeron un insumo complementario para validar el comportamiento del módulo institucional de PQRSDF durante el periodo evaluado y contextualizar las situaciones asociadas a las fallas técnicas reportadas.

1. Marco Normativo

El presente informe se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales e institucionales que regulan el derecho de petición, la atención al ciudadano y el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), entre las cuales se destacan:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23, mediante el cual se consagra el Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



- Ley 1474 de 2011, artículo 76, que establece la obligación de las Oficinas de Control Interno de vigilar y verificar la atención oportuna a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos, así como rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre su gestión.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Procedimiento PDE.AT-01 – Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Manifestación de Felicitaciones, mediante el cual la Universidad de Pamplona define las actividades, responsabilidades y controles para la recepción, gestión, seguimiento y respuesta de las PQRSDf.
- Carta de Trato Digno al Ciudadano de la Universidad de Pamplona, como instrumento institucional que orienta la prestación del servicio y la atención a los grupos de valor, promoviendo los principios de respeto, oportunidad, transparencia y calidad en la atención.

2. Periodo Evaluado y Fuentes de Información

El periodo objeto de evaluación corresponde al primer semestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 26 de diciembre de 2025 y el 25 de junio de 2026. Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno de Gestión revisó y analizó la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, conforme a las siguientes fuentes documentales:

Tabla 1. Fuentes de información analizadas

Documento	Periodo Evaluado
Memorando No. 041	26 de diciembre de 2025 al 25 de enero de 2026
Memorando No. 081	26 de enero al 25 de febrero de 2026
Memorando No. 082	26 de febrero al 25 de marzo de 2026
Memorando No. 118	26 de marzo al 25 de abril de 2026
Memorando No. 119	26 de abril al 25 de mayo de 2026
Memorando No. 120	26 de mayo al 25 de junio de 2026
Archivos consolidados del módulo PQRSDf	Enero a junio de 2026
Evidencias documentales de contingencias del módulo PQRSDf	Primer semestre de 2026

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Elaboración: Oficina de Control Interno de Gestión



Nota 1: Salvedad de alcance: El presente informe limita su análisis a las solicitudes tramitadas a través del módulo institucional de PQRSDF, por ser esta la fuente de evidencia puesta a disposición de la Oficina de Control Interno de Gestión para el ejercicio de evaluación. Se advierte que la Universidad cuenta con canales adicionales de atención al ciudadano (línea telefónica, WhatsApp, chat institucional y correo electrónico), administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, cuyo volumen de solicitudes no fue objeto del presente análisis.

Nota 2: El presente informe tiene corte al 25 de junio de 2026, mientras que los informes trimestrales elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia se reportan con corte calendario (fin de trimestre). Esta diferencia de fechas de corte puede generar variaciones menores entre las cifras consolidadas por ambas oficinas para periodos coincidentes.

Nota 3: Para el periodo comprendido entre el 26 de marzo y el 25 de abril de 2026 no fue posible generar el consolidado del módulo PQRSDF, debido a una contingencia tecnológica presentada en el aplicativo. En consecuencia, el análisis correspondiente a dicho periodo se fundamentó en la información contenida en el Memorando No. 118, en el cual se documentan las solicitudes recibidas, las actuaciones adelantadas y el procedimiento alterno implementado para garantizar la continuidad en la atención de las PQRSDF.

3. Contexto de la Evaluación

El presente informe tiene como objeto evaluar la gestión del módulo institucional de PQRSDF y los mecanismos implementados para la atención de las solicitudes durante el periodo evaluado, tomando como insumo los reportes elaborados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, sin sustituir los informes estadísticos trimestrales emitidos por dicha dependencia.

Durante el primer semestre de 2026, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRSDF) presentó un comportamiento atípico respecto a periodos anteriores, caracterizado por un bajo número de solicitudes registradas a través del módulo institucional.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, en cuatro de los seis periodos evaluados no se registraron solicitudes mediante el módulo PQRSDF. Asimismo, durante el semestre se presentaron contingencias técnicas que afectaron el funcionamiento del aplicativo, situación que hizo necesario implementar mecanismos alternos para la recepción y gestión de algunas solicitudes, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio y el ejercicio del derecho de petición.



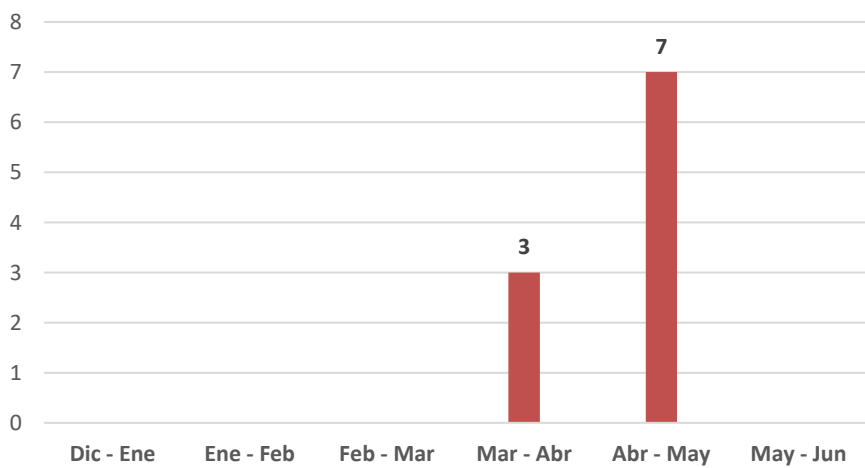
En este contexto, la presente evaluación no se limita al análisis cuantitativo de las PQRSDf registradas, sino que incorpora la revisión de las condiciones bajo las cuales se desarrolló la gestión institucional, la trazabilidad de la información disponible, las acciones implementadas frente a las contingencias presentadas y las oportunidades de fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano.

4. Resultados de la Evaluación

4.1 Comportamiento General de las PQRSDf

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno de Gestión evaluó el comportamiento de las PQRSDf con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Durante el periodo comprendido entre el 26 de diciembre de 2025 y el 25 de junio de 2026 se registraron diez (10) solicitudes a través de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano. La siguiente gráfica presenta la distribución de dichas solicitudes por cada uno de los periodos evaluados.

Gráfica 1. Comportamiento de las PQRSDf por periodo – Primer semestre de 2026



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Elaboración: Oficina de Control Interno de Gestión

La información evidencia que las PQRSDf se concentraron en dos de los seis periodos evaluados. Entre el 26 de marzo y el 25 de abril de 2026 se registraron tres (3) solicitudes, mientras que entre el 26 de abril y el 25 de mayo de 2026 se presentaron siete (7). En los demás periodos no se registraron PQRSDf en el módulo institucional.



Este comportamiento refleja un bajo volumen de solicitudes durante el semestre evaluado y, por tanto, orienta el análisis hacia la gestión institucional desarrollada para garantizar la continuidad del proceso de atención al ciudadano, especialmente durante la contingencia tecnológica presentada en el módulo PQRSDf.

4.2 Análisis por Tipología de las PQRSDf

Tabla 2. Distribución de las PQRSDf por tipología – Primer semestre de 2026

Tipología	Cantidad
Peticiones	1
Quejas	5
Reclamos	2
Denuncias	1
Consultas	1
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Total	10

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Elaboración: Oficina de Control Interno de Gestión

Como se observa en la Tabla 2, durante el periodo evaluado se registraron diez (10) PQRSDf. Las quejas correspondieron a la tipología con mayor número de registros, con cinco (5) casos, seguidas de los reclamos, con dos (2). Asimismo, se presentó una (1) petición, una (1) denuncia y una (1) consulta. Durante el primer semestre de 2026 no se registraron sugerencias ni manifestaciones de felicitación.

Considerando el reducido número de solicitudes registradas durante el semestre, la distribución por tipología constituye un referente descriptivo del comportamiento observado. En este sentido, los resultados deben interpretarse en el contexto del periodo evaluado y de las contingencias técnicas que afectaron el funcionamiento del módulo institucional, por lo que no permiten establecer tendencias consolidadas sobre el comportamiento de las PQRSDf. No obstante, la información obtenida aporta elementos para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el seguimiento al proceso de atención al ciudadano.



4.3 Estado de las PQRSDF

Tabla 3. Estado de las PQRSDF – Primer semestre de 2026

Estado	Cantidad
Resueltas	5
En Trámite	5
En Traslado	0
No Tramitadas	0
Total	10

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Elaboración: Oficina de Control Interno de Gestión

Como se observa en la Tabla 3, de las diez (10) PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026, cinco (5) se encontraban resueltas y cinco (5) en trámite al momento de la consolidación de la información remitida por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Asimismo, no se registraron solicitudes en traslado ni no tramitadas durante el periodo evaluado.

La información evidencia que la totalidad de las PQRSDF registradas recibió gestión por parte de las dependencias responsables, sin identificarse solicitudes pendientes de asignación o sin atención. No obstante, las solicitudes que permanecían en trámite al cierre del periodo requieren continuar su seguimiento hasta la emisión de la respuesta definitiva, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos y la trazabilidad de la gestión institucional.

4.4 Análisis de las PQRSDF por Dependencia

Con el propósito de identificar las dependencias hacia las cuales se dirigieron las solicitudes ciudadanas durante el periodo evaluado, se analizó la distribución de las PQRSDF registradas por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Tabla 4. Distribución de las PQRSDF por dependencia – Primer semestre de 2026

Dependencia	Cantidad
Facultad de Artes y Humanidades	3



CIADTI	3
Recursos Bibliográficos	1
Registro y Control Académico	1
Gestión Vicerrectoría Académica	1
Atención al Ciudadano y Transparencia	1
Total	10

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. **Elaboración:** Oficina de Control Interno de Gestión

Como se observa en la Tabla 4, las PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026 se distribuyeron entre seis (6) dependencias de la Universidad. La mayor concentración correspondió a la Facultad de Artes y Humanidades y al Centro de Investigación Aplicada y Desarrollo en Tecnologías de Información (CIADTI), con tres (3) solicitudes cada una, mientras que las demás dependencias registraron un (1) caso.

Teniendo en cuenta el reducido número de solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, esta distribución constituye un referente descriptivo de la gestión institucional y no permite establecer tendencias concluyentes sobre el comportamiento de las dependencias ni inferir, por sí sola, situaciones relacionadas con la calidad de los servicios prestados. No obstante, la información aporta elementos para el seguimiento institucional, al permitir identificar las áreas hacia las cuales se orientaron los requerimientos ciudadanos y facilitar el análisis de las causas que los originaron, con miras al fortalecimiento de la atención al ciudadano y al mejoramiento continuo de los procesos.

5. Evaluación de la Gestión Institucional

La evaluación realizada permitió evidenciar que, durante parte del primer semestre de 2026, el módulo institucional de PQRSDF presentó fallas técnicas que afectaron su funcionamiento. No obstante, la Universidad, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, implementó mecanismos alternos para garantizar la recepción, trámite y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. De acuerdo con la información suministrada, esta situación fue comunicada oportunamente mediante los memorandos correspondientes y se adoptó un procedimiento manual para asegurar la continuidad en la prestación del servicio.



La situación presentada permitió evidenciar la importancia del módulo institucional de PQRSDF como herramienta para la gestión integral del proceso de atención al ciudadano. Si bien el trámite manual y el uso del correo electrónico permitieron dar continuidad a la atención de las solicitudes, estos mecanismos presentan limitaciones frente a las funcionalidades que ofrece el aplicativo para el registro, seguimiento y control de la información.

En este contexto, la gestión manual dificulta la consolidación de la información, el seguimiento al estado de las solicitudes, la medición de los tiempos de respuesta y la generación de estadísticas que apoyen la toma de decisiones. Asimismo, hace que el seguimiento dependa en mayor medida de controles manuales para realizar el seguimiento de las PQRSDF, lo que puede dificultar la verificación integral de cada trámite hasta su cierre. Por ello, se identifica la necesidad de fortalecer la estabilidad del módulo institucional y los mecanismos de contingencia, con el fin de garantizar la trazabilidad de las solicitudes y disponer de información confiable para el seguimiento y el mejoramiento continuo del proceso.

5.1 Riesgos identificados durante la evaluación

Como resultado de la evaluación realizada, se identificaron aspectos que podrían afectar la gestión del proceso de atención al ciudadano cuando el módulo institucional de PQRSDF presenta fallas técnicas y es necesario acudir a mecanismos alternos de atención. Estos aspectos no corresponden a incumplimientos evidenciados, sino a riesgos asociados a la gestión manual del proceso, los cuales pueden afectar la eficiencia del proceso, la trazabilidad de las solicitudes y la capacidad de seguimiento institucional.

Tabla 5. Riesgos identificados en la gestión de las PQRSDF

Riesgo identificado	Posible efecto
Registro manual de las PQRSDF durante contingencias del aplicativo.	Dificultad para consolidar información estadística completa y confiable.
Gestión de solicitudes mediante correo electrónico u otros medios alternos.	Riesgo de pérdida de trazabilidad sobre el estado de las solicitudes y su cierre definitivo.
Ausencia temporal de información consolidada en el módulo institucional.	Limitaciones para medir indicadores, tiempos de respuesta y comportamiento de las PQRSDF.
Dependencia de controles manuales para el seguimiento de las solicitudes.	Mayor probabilidad de omisiones en el seguimiento o en la actualización de la información institucional.

Fuente: Oficina de Control Interno de Gestión, con base en la evaluación realizada.



6. Oportunidades de Mejora

Como resultado de la evaluación realizada, se identificaron oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional de las PQRSD, especialmente en aspectos relacionados con el componente tecnológico, los mecanismos de seguimiento y la trazabilidad de las solicitudes, las cuales se describen a continuación:

6.1 Módulo Institucional de PQRSD

Fortalecer la disponibilidad y confiabilidad del módulo institucional de PQRSD, procurando que la totalidad de las solicitudes sean registradas, gestionadas y cerradas dentro del aplicativo, de manera que se garantice la trazabilidad completa de cada caso y la generación de información estadística confiable para la toma de decisiones.

6.2 Procedimiento de Contingencia

Revisar y fortalecer el procedimiento de contingencia aplicable cuando el módulo PQRSD presente fallas en su funcionamiento, definiendo mecanismos que permitan documentar integralmente las actuaciones realizadas, efectuar el seguimiento al estado de cada solicitud y asegurar su incorporación al aplicativo una vez restablecido el servicio.

6.3 Seguimiento y Trazabilidad

Continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento a las solicitudes tramitadas mediante correo electrónico u otros medios alternos, con el fin de garantizar su trazabilidad hasta la emisión de la respuesta definitiva y el cierre del trámite correspondiente.

6.4 Apropiación y Uso del Aplicativo

El bajo número de solicitudes registradas a través del módulo institucional durante el semestre, hace pertinente analizar si este comportamiento obedece a un uso limitado del módulo institucional frente a otros canales de atención por parte de los grupos de valor, con el fin de identificar si existen oportunidades para fortalecer su apropiación como canal oficial para la recepción y gestión de las PQRSD.



7. Conclusiones

- La evaluación realizada permitió establecer que durante el primer semestre de 2026 se registraron diez (10) PQRSDF, distribuidas entre seis (6) dependencias de la Universidad de Pamplona, evidenciándose un bajo volumen de solicitudes durante el periodo objeto de análisis.
- Las fallas presentadas en el módulo institucional de PQRSDF incidieron en la gestión del proceso de atención al ciudadano; no obstante, la Universidad implementó mecanismos alternos que permitieron mantener la recepción, trámite y seguimiento de las solicitudes, garantizando la continuidad del servicio.
- La información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia permitió desarrollar la presente evaluación. Sin embargo, el trámite manual adoptado durante la contingencia evidenció la importancia de contar con un aplicativo estable que facilite la trazabilidad integral de las solicitudes, el seguimiento a su gestión y la generación de información confiable para el control y la toma de decisiones.
- Debido al reducido número de solicitudes registradas durante el periodo evaluado, los resultados obtenidos no permiten establecer tendencias sobre el comportamiento de las PQRSDF en la Institución. No obstante, constituyen un referente para identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la estabilidad y confiabilidad del módulo institucional, el seguimiento y la trazabilidad del proceso.
- La presente evaluación aporta elementos para el mejoramiento continuo de la gestión de las PQRSDF, orientados a fortalecer la confiabilidad del módulo institucional, la trazabilidad de las solicitudes y los mecanismos de seguimiento, en concordancia con los principios de oportunidad, transparencia y atención al ciudadano.



8. Recomendaciones

Como resultado de la evaluación realizada, la Oficina de Control Interno de Gestión formula las siguientes recomendaciones, orientadas al fortalecimiento del proceso de gestión de las PQRSDF:

- Fortalecer el mantenimiento, monitoreo y estabilidad del módulo institucional de PQRSDF, con el fin de minimizar las fallas que puedan afectar el registro, trámite, seguimiento y cierre de las solicitudes ciudadanas, garantizando la continuidad y confiabilidad del servicio.
- Revisar y actualizar el procedimiento de contingencia para la gestión de las PQRSDF, definiendo controles que permitan documentar las actuaciones realizadas durante las fallas del aplicativo, garantizar la trazabilidad de las solicitudes y asegurar la actualización oportuna de la información una vez restablecido el funcionamiento del módulo.
- Consolidar mecanismos de seguimiento que permitan verificar de manera periódica el estado de las PQRSDF, la oportunidad de las respuestas y el cierre efectivo de los trámites, especialmente cuando las solicitudes sean gestionadas mediante correo electrónico u otros canales alternos.
- Promover el análisis periódico de las causas que originan las PQRSDF, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, implementar acciones preventivas y fortalecer la calidad de los servicios y la atención brindada a los ciudadanos y demás grupos de interés.
- Evaluar la implementación de mecanismos que permitan integrar la información generada durante las contingencias al módulo institucional de PQRSDF, con el fin de conservar el historial completo de cada solicitud, garantizar la trazabilidad del proceso y disponer de información estadística íntegra para el seguimiento institucional.
- Continuar realizando evaluaciones periódicas al proceso de gestión de las PQRSDF como herramienta para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, evaluar la eficacia de las acciones implementadas y contribuir al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano.
- Evaluar la conveniencia de que las solicitudes que constituyen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones (PQRSDF), recibidas actualmente



por canales distintos al módulo institucional, sean incorporadas al mismo, con el fin de centralizar su trazabilidad, seguimiento y control, conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

YAMAL ELÍAS LEAL ESPER
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Maritza Constanza Gamboa, Oficina de Control Interno.