

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**INFORME PRELIMINAR AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN –
SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y RESOLVER
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2025-1**

Fecha: 14 de agosto de 2025

Introducción.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y de conformidad con lo estipulado en el procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P-MM-80) y el Acuerdo 056 de 2018 emanado del Consejo Superior de la Universidad de Caldas, realizó un seguimiento específico a las PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de valor a la Universidad para la vigencia 2024.

En virtud de lo preceptuado en la circular externa 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno, en sus instrucciones Nro.1. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* y Nro.2. *Las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos*”. La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión presenta informe en el que se llevó a cabo la verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad y de esta manera determinar el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta de las PQRS, entre otras obligaciones de la Institución frente al tema.

1. Objetivo.

Evaluar la efectividad del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) de la Universidad de Caldas, respecto a los objetivos de control social, acceso a la información, satisfacción de los grupos de valor con el servicio de atención al ciudadano; con el propósito que la información obtenida sirva a la dirección para la toma de decisiones y a los procesos implicados en el establecimiento de controles tendientes a procurar la efectividad en las labores y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. Alcance de la Auditoría.

El presente informe contempla el análisis consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la Universidad de Caldas por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2024, así como las encuestas de satisfacción y sus resultados.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

3. Criterios de auditoría.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

LEYES:

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76 de Ley 1474 de 2011. Oficinas de Quejas y Reclamos. *“En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*
- 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 y se dictan otras disposiciones, modificada por el artículo 26. Decreto 0103 de 2015, *“por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3”.*
- Ley 87 de 1993 mediante la cual se dictan las normas para el ejercicio del Control Interno.

DECRETOS:

- Decreto 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1166 de 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*

INTERNAS:

- Proceso Gestión Documental SIG (Sistema integrado de Gestión) P-GD-80 - Procedimiento para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Resolución 806 de 2006 Rectoría. *“Por la cual se adopta el procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición”.*
- Circular 006 expedida en la Secretaría General – Atención al ciudadano el 2 de noviembre de 2022 *“Trámites PQRSF a través del sistema gestión documental ADMIARCHI”.*

4. Metodología:

Preparación

- Revisión de la normatividad interna y externa con respecto a las solicitudes PQRSF.
- Análisis de la información contenida en ADMIARCHI módulo atención al ciudadano, en el periodo enero a junio de 2025

Trabajo de campo y resultados

- Revisión y análisis de la información extraída del aplicativo ADMIARCHI sobre las PQRSDF presentadas generado por Atención al Ciudadano y la base de datos de encuestas de satisfacción, suministrada por la oficina de Planeación.
- Observación de la página de atención al ciudadano.
- Elaboración del informe final.

5. Desarrollo de la auditoría.

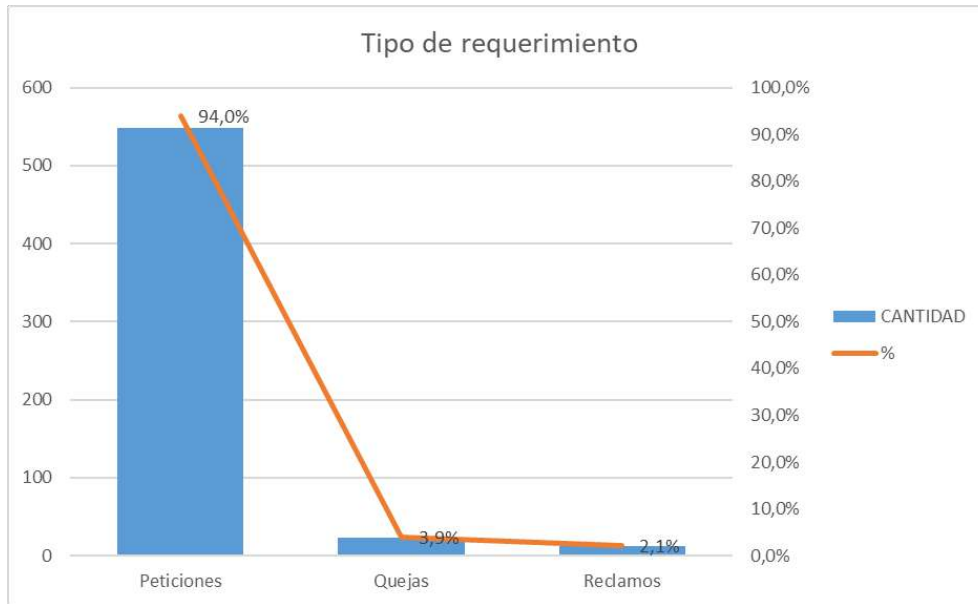
Para el desarrollo de la auditoría se consultó el aplicativo ADMIARCHI, en el que se generó la base de datos que contiene las expresiones recibidas de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, en el periodo enero – junio de 2025, la cual se encuentra publicada semestralmente en la página de Web de la Universidad de Caldas <http://sig.ucaldas.edu.co/sac/informesPQRs.php> por la Oficina de Atención al Ciudadano, que administra este módulo.

El análisis y revisión del aplicativo, da cuenta de haber recibido durante la vigencia 2024, 696 PQRSF, así:

TIPO	CANTIDAD	%
Peticiones	548	79.8%
Quejas	23	3.3%
Reclamos	12	1.7%
total, general	583	100%

Del total de manifestaciones presentadas por la comunidad, el 79,8 % correspondió a peticiones, el 3,3 % a quejas y el 1,7 % a reclamos.

El grafico siguiente muestra el comportamiento de las PQRSDF en el eje de la izquierda por cantidad (números) y en la derecha por porcentaje, ordenada de mayor a menor



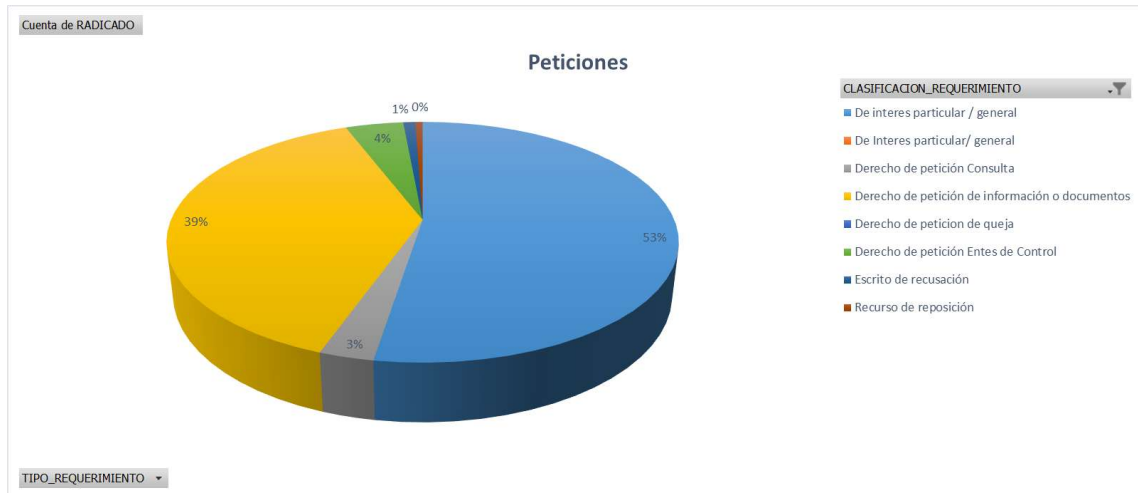
Dentro del sistema de atención al ciudadano la aplicación ADMIARCHI, ha permitido la consolidación de la información relacionada con todas las áreas y procesos de la entidad, lo que ha reflejado un mejor control en el manejo de la información y los tiempos de respuesta.

5.1. COMPARATIVO ANUAL DE PQRSDF POR CLASIFICACION DEL REQUERIMIENTO

Cuenta de RADICADO	Etiquetas de columna	Quejas	Reclamos	(en blanco)	Total general	%
Etiquetas de fila	Peticiones					
De interes particular / general	288				288	49%
De Interes particular/ general			12		12	2%
Derecho de petición Consulta	16				16	3%
Derecho de petición de información o documentos	212				212	36%
Derecho de petición de queja		23			23	4%
Derecho de petición Entes de Control	24				24	4%
Escrito de recusación	5				5	1%
Recurso de reposición	3				3	1%
Total general	548	23	12	0	583	100%

La tabla anterior, muestra la clasificación de las PQRSDF según el tipo de categorización establecida por la oficina de Atención al usuario, del cual podemos concluir que del grupo de peticiones las cuales representan la mayor frecuencia, la clasificación se generó por de interés particular/general; y por derecho de petición de información o documentos. La clasificación de manifestaciones de los usuarios se representa de manera gráfica en la siguiente imagen.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



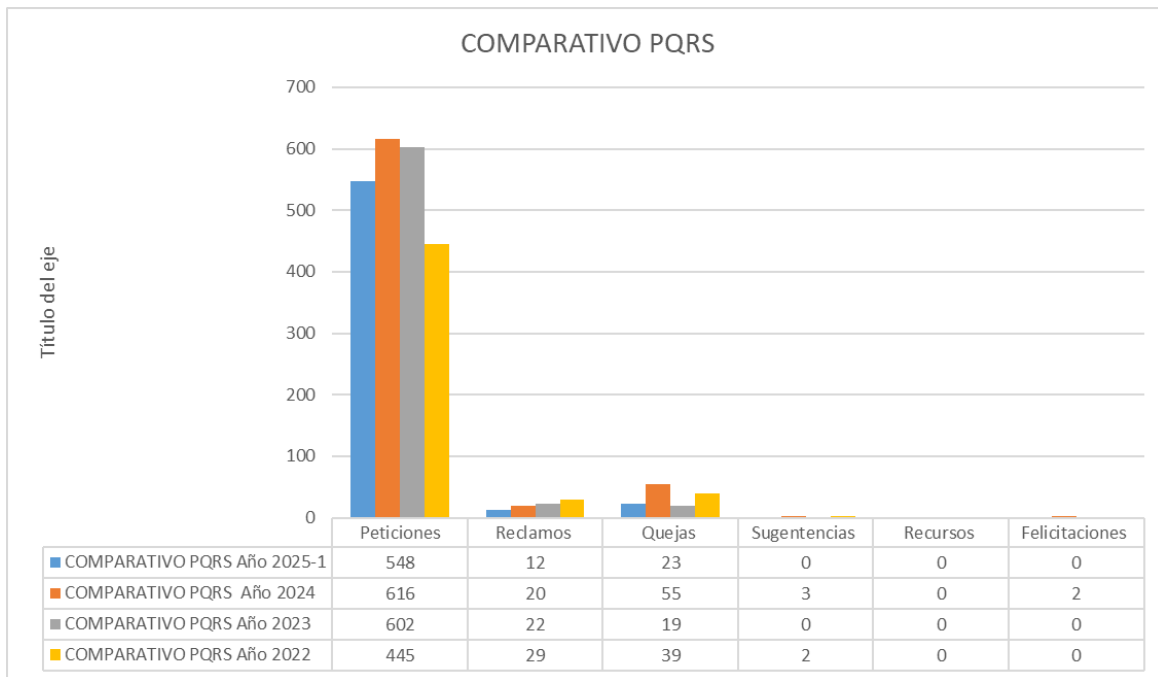
El 51.46% de las PQRSDF corresponde a solicitudes o peticiones de interés particular o general, mientras que el 39 % está relacionado con derechos de petición para obtener información o documentos. Por su parte, los derechos de petición de control representan el 4 %, y los dirigidos a entes de control, el 3 %. Finalmente, los escritos de recusación y los recursos de reposición constituyen el 0,86 % y el 0,51 %, respectivamente.

5.2 COMPARATIVO PQRSF- DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIAS 2022 – 2023 -2024-2025-1

COMPARATIVO PQRS				
	Año 2025-1	Año 2024	Año 2023	Año 2022
Peticiones	548	616	602	445
Reclamos	12	20	22	29
Quejas	23	55	19	39
Sugentencias	0	3	0	2
Recursos	0	0	0	0
Felicitaciones	0	2	0	0
TOTAL GENERAL	583	696	643	515

Frente al periodos anteriores el número de manifestaciones disminuyo en un 19%; todas las comunicaciones oficiales son recepcionadas por ventanilla única, y direccionadas a las áreas o procesos para su respuesta. No se computan denuncias. La tabla y gráfico siguiente muestra el resultado de este comparativo.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Desde la oficina de Planeación y Atención al Usuario se realizan reuniones de retroalimentación con las áreas involucradas para subsanar la causa raíz de las situaciones presentadas. La mayor parte de manifestaciones siguen siendo las peticiones realizadas por la comunidad.

Las áreas que dieron gestión a las situaciones presentadas por competencia o ser procedente son las siguientes:

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
ASOCIACION SINDICAL DE PROFESORES - ASPU	1
BIENESTAR	136
CONTRATACION	11
CONTROL DISCIPLINARIO	55
CONTROL Y SEGUIMIENTO	3
DIRECCIONAMIENTO	8
DOCENCIA	223
GESTION DOCUMENTAL	4
GESTION FINANCIERA	10
GESTION HUMANA	71
GESTION JURIDICA	30
GESTION PENSIONAL	4
INVESTIGACION	3
PLANIFICACIÓN	15
PROYECCION	6
RECURSOS FISICOS	3
Total general	583

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Las peticiones, quejas y reclamos suman un total de 583 manifestaciones presentadas:

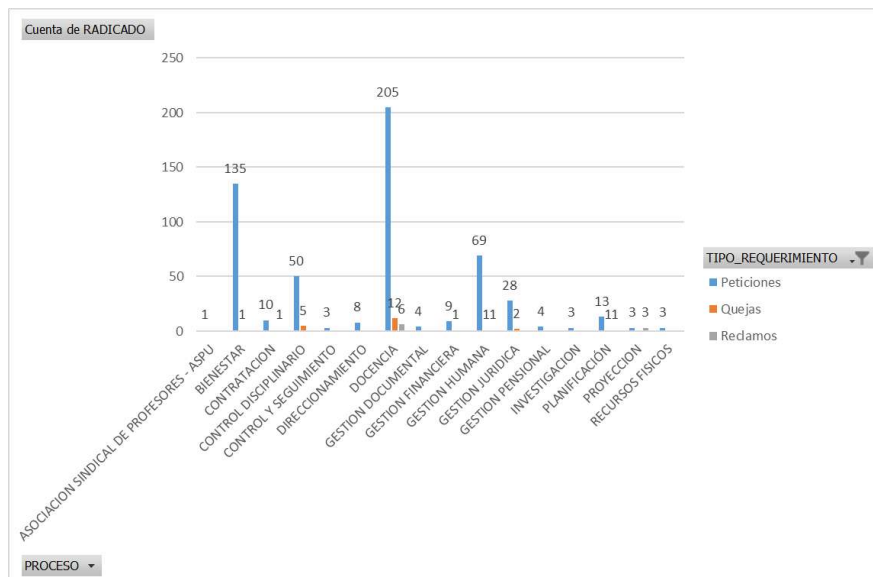


Del total de 583 manifestaciones recibidas durante el periodo 2025-1, el proceso de Docencia concentró la mayoría, con 223 manifestaciones. Esto resulta coherente, ya que se trata del proceso misional encargado de gestionar toda la parte académica de la universidad.

En segundo lugar, se ubicó Bienestar, con 136 manifestaciones, seguido por Gestión Humana, que recibió 71. Por su parte, Control Interno Disciplinario gestionó 55 manifestaciones, y Gestión Jurídica, 30.

El resto de las manifestaciones se distribuyeron entre otros procesos como Planeación, Contratación, Gestión Financiera, Direccionamiento y Proyección, entre otros.

En la siguiente grafica se representan las peticiones, quejas y reclamos durante el 2025-1



2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Las siguientes imágenes representan la información anteriormente mencionada de manera gráfica por grupos; grafico 1: Peticiones; 2 Quejas, 3: reclamos:

grafico 1: Peticiones

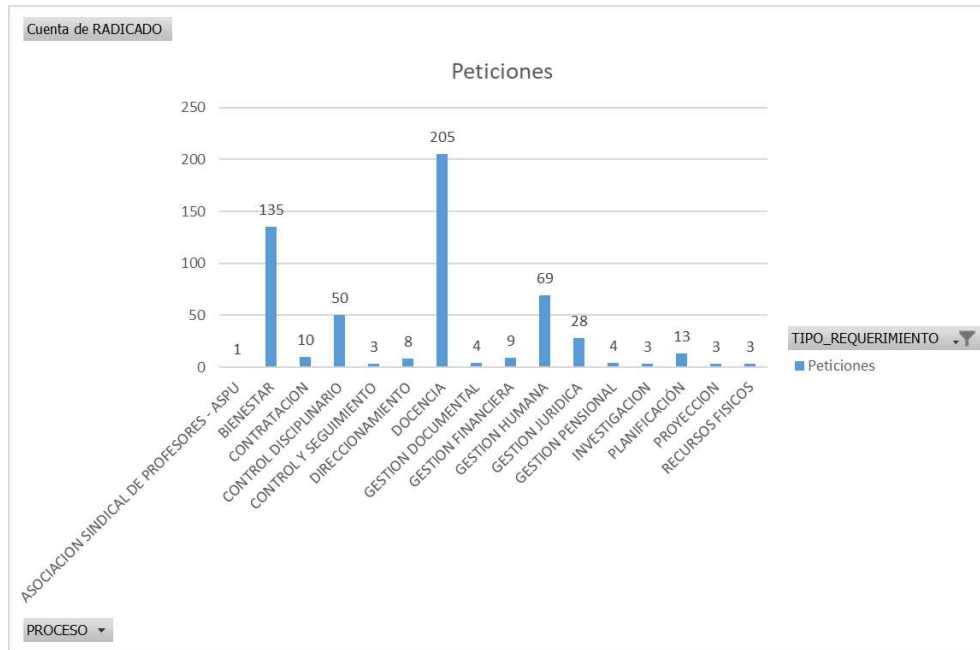


grafico 1: Quejas

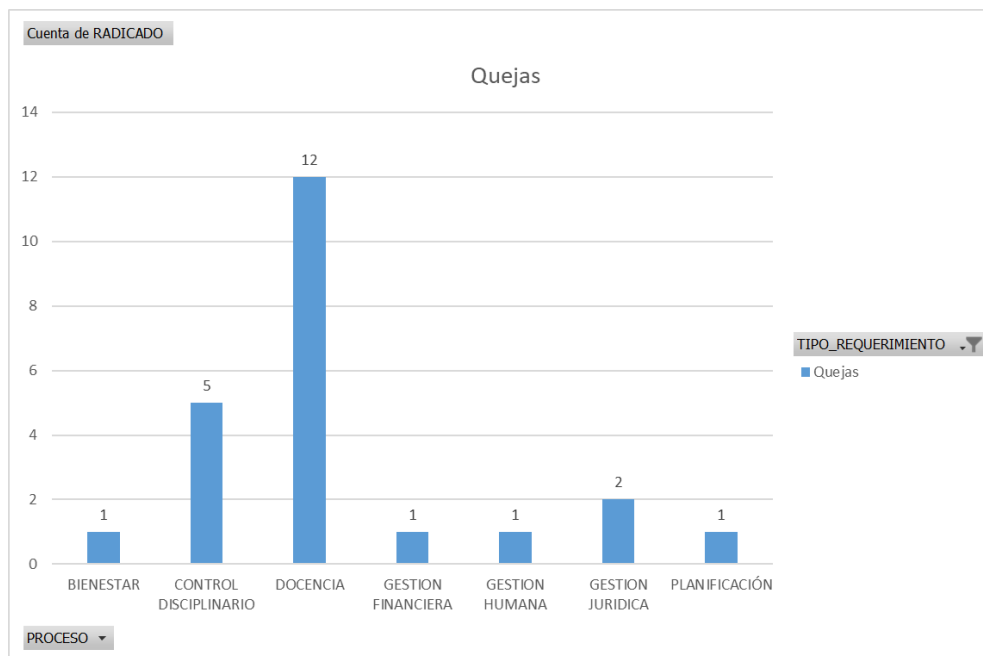
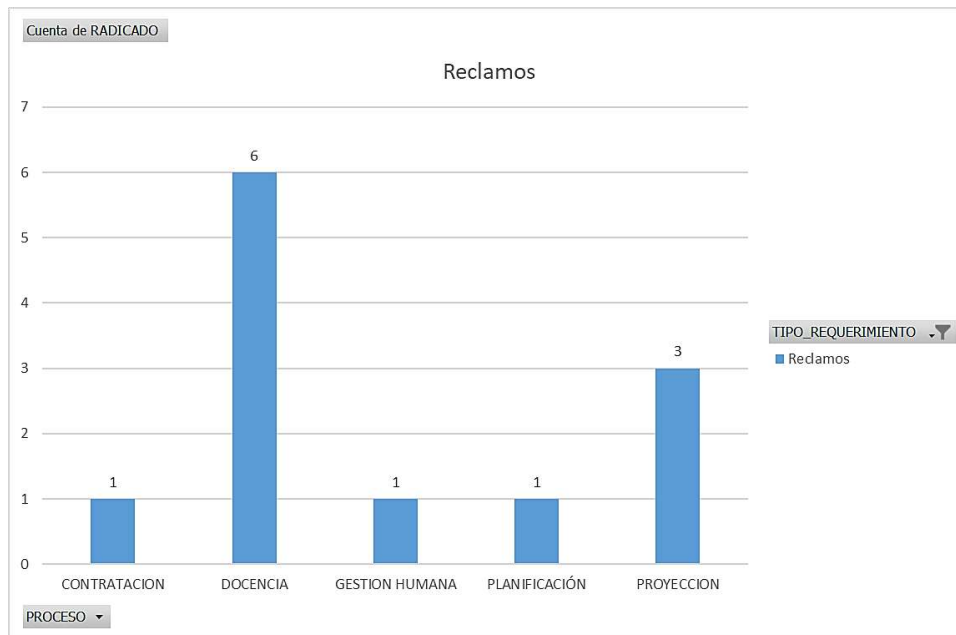


Grafico 3: Reclamos



5.3 PQRSF POR EJE TEMÁTICO

Clasificación Tipo	Nro.	%	Acumulado
Tema administrativo	195	33,4%	33,4%
Subsidio de alimentación	76	13,0%	46,5%
Asuntos Académicos	41	7,0%	53,5%
Solicitud información contratación	36	6,2%	59,7%
Desarrollo de actividades académicas	35	6,0%	65,7%
Asuntos administrativos	34	5,8%	71,5%
Apoyo socioeconómico	28	4,8%	76,3%
Queja	23	3,9%	80,3%
Tema académico	19	3,3%	83,5%
Entes de control	13	2,2%	85,8%

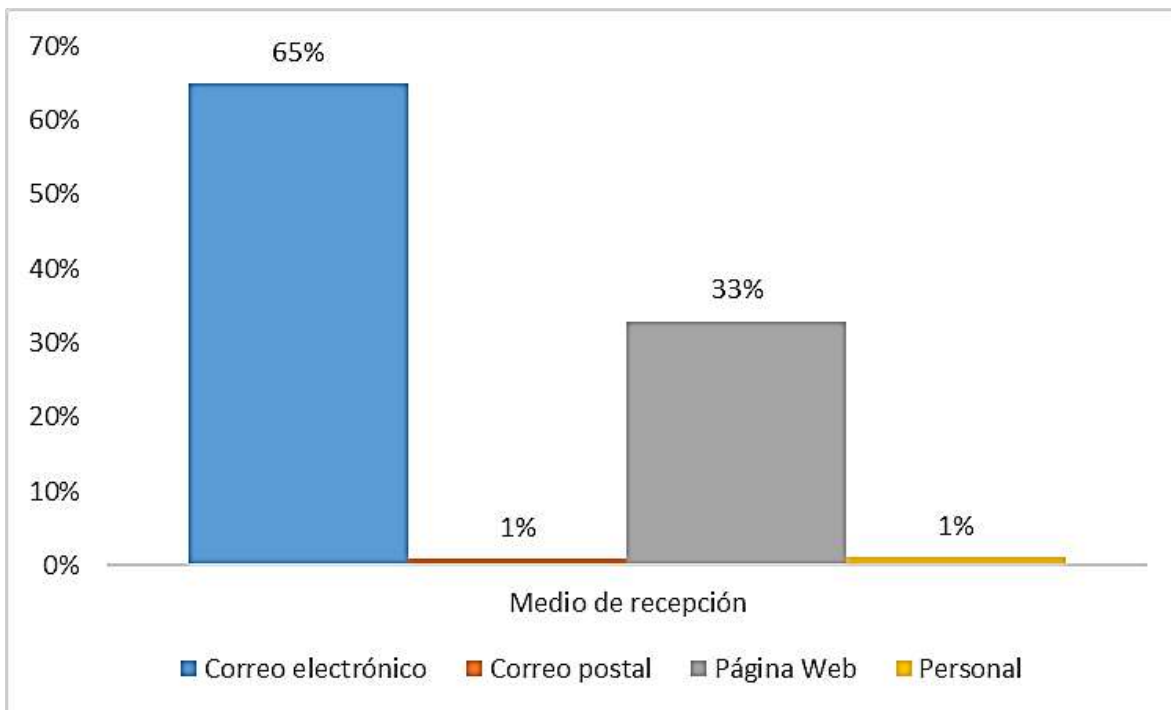
Para análisis de las PQRSDF por eje temático se tomaron el 85% de los datos, donde se puede concluir que el 33% de las manifestaciones corresponden a temas o asuntos administrativos, el 13% a subsidios 7% asuntos Académicos; otros tipos de clasificación inferiores se refieren a contratación, Desarrollo de actividades académicas, asuntos administrativos, apoyos socioeconómicos, quejas, entre otros.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

5.4 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE PQRSDF

El medio de comunicación más utilizado por la comunidad fue el correo electrónico con el 59%, el segundo medio más utilizado fue la página web en el enlace de PQRSDF con el 33%. Ambos medios de comunicación representan el 92% de los casos presentados. Otros medios menos representativos son: de manera personal el 6%, y por correo postal el 2%; no se formularon manifestaciones de los usuarios telefónicamente.

Etiquetas de fila	Correo electrónico	Correo postal	Página Web	Personal	Total general
Peticiones	368	5	168	7	548
Quejas	10		13		23
Reclamos	1		11		12
Total general	379	5	192	7	583



De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que la mayoría de las manifestaciones fueron interpuestas a través del correo electrónico, representando un 65%. Le sigue la página web con un 33%, mientras que el correo postal y la atención personal registraron apenas un 1% cada uno.

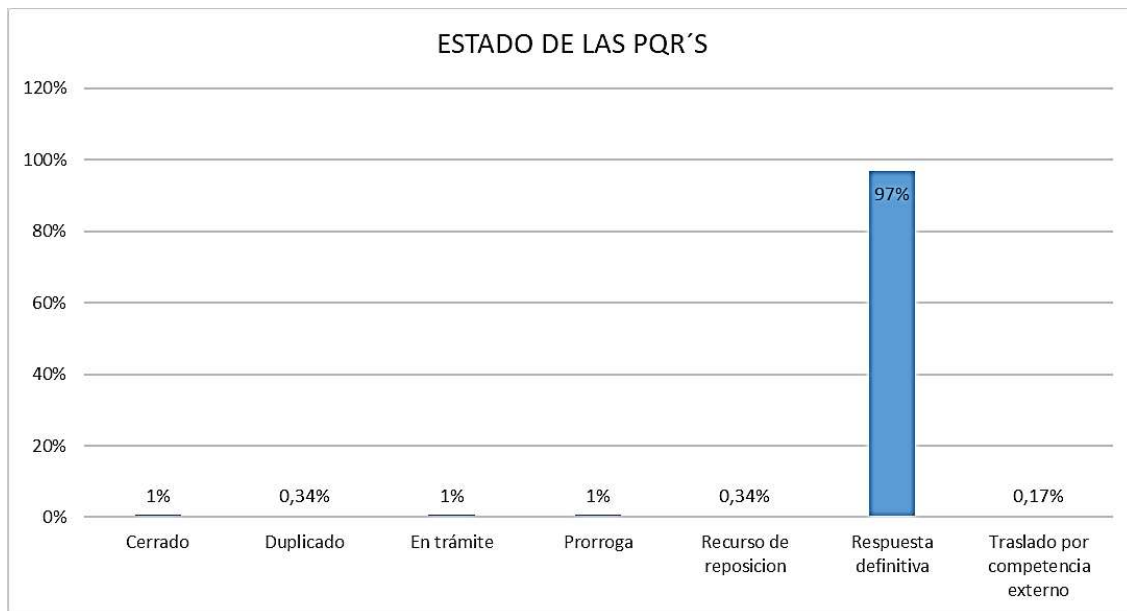
2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

5.5 ESTADO DE LAS PQRSDF

El estado de las PQRSDF se realiza con el informe remitido el 18 de julio del 2025, con corte a junio de 2025.

Cuenta de RADICADO	Etiquetas de columna	Duplicado	En trámite	Prorroga	Recurso de reposicion	Respuesta definitiva	Traslado por competencia externo	Total general
Etiquetas de fila	Cerrado							
Peticiones		5	2	4	4	2	530	1
Quejas				1			22	23
Reclamos							12	12
Total general		5	2	5	4	2	564	1

Del total de las manifestaciones recibidas, el 97% se encuentran cerradas con respuesta definitiva. Asimismo, se identifican otros estados con los siguientes porcentajes: un 1% corresponde a cinco (5) casos cerrados, un 1% a cuatro (4) casos en trámite y un 1% a cuatro (4) casos en prórroga. Por otra parte, el 0,34% representa dos (2) casos duplicados y dos (2) casos en recurso de reposición, respectivamente. Finalmente, se registra un (1) caso con traslado por competencia externa, lo que equivale al 0,17% del total. La información descrita se encuentra representada en la siguiente gráfica y tabla



5.6 OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

Dentro del listado aportado generado desde el sistema Admiarchi, se evidencia que El 88% de las manifestaciones fueron contestadas en los tiempos previstos, y el 12% que corresponden a 71 de ellas se dieron por fuera de la fecha límite proyectada, en algunos procesos:

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Etiquetas de fila	Peticiones	Quejas	Reclamos	Total general
BIENESTAR	7			7
CONTRATACION	1			1
CONTROL DISCIPLINARIO	7			7
CONTROL Y SEGUIMIENTO	1			1
DIRECCIONAMIENTO	1			1
DOCENCIA	30	1		31
DOCENCIA	9	2	1	12
GESTION DOCUMENTAL	2			2
GESTION FINANCIERA	1			1
GESTION HUMANA	3			3
GESTION JURIDICA	3			3
PLANIFICACIÓN	1			1
PROYECCION	1			1
Total general	67	3	1	71

Conforme a la base de datos presentada, se evidencia que algunas manifestaciones fueron respondidas por fuera del plazo establecido. En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de notificación de las respuestas, así como la oportuna gestión y comunicación de las prórrogas a los solicitantes, en cumplimiento de lo dispuesto por la normativa vigente. El incumplimiento de los términos legales para la atención de estas solicitudes puede afectar negativamente la experiencia de los usuarios, ciudadanos o partes interesadas, disminuyendo su confianza en la gestión institucional, generando inconformidades o incluso derivando en posibles incumplimientos legales.

Por otro lado, la base de datos fue remitida el 18 de julio del 2025; para esta fecha se encontró vencida una (1) manifestación encontrada en trámite. No obstante, comparado con la auditoria anterior, se encuentra una disminución significativa para el caso de las respuestas vencidas, pasando de 10 (10) manifestaciones a una (1)

RADICADO	FECHA_RADICADO	NOMBRE_PETICIONARIO	RADICADO POR	DIAS_PLAZO_RESPUESTA	FECHA_LIMITE_RESPUESTA	DIAS_TRANSCURRIDOS	DIAS DE MAS	PORCENTAJE_TRANSCURRIDO	ESTADO_REQUERIMIENTO	FECHA_ESTADO
2025-EI-0000	11/06/2025	2 MIGUEL AND	ATENCION A	15	04/07/2025	21	-6	1,4000000000	En trámite	11/06/2025

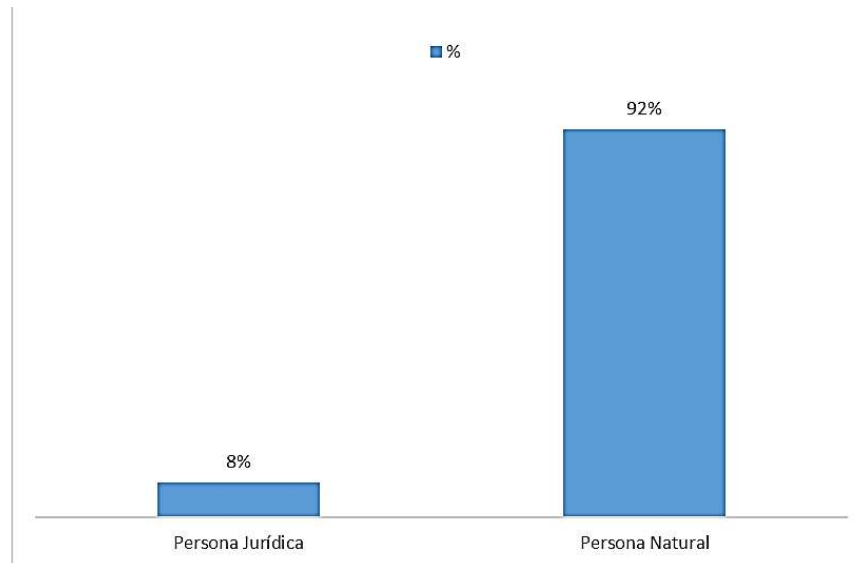
Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ARTÍCULO 14. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Por otra parte, es necesario reiterar a las diferentes áreas la responsabilidad que les corresponde en cuanto a la atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos, dentro de los plazos legalmente establecidos. Con el fin de garantizar la trazabilidad y el adecuado registro de las actuaciones, se recomienda que la solicitud de prórroga, en caso de ser requerida, se incluya directamente en el primer oficio de respuesta y que su respectivo registro se realice en el sistema Admiarchi, con el fin de generar un nuevo plazo conforme a la normativa vigente.

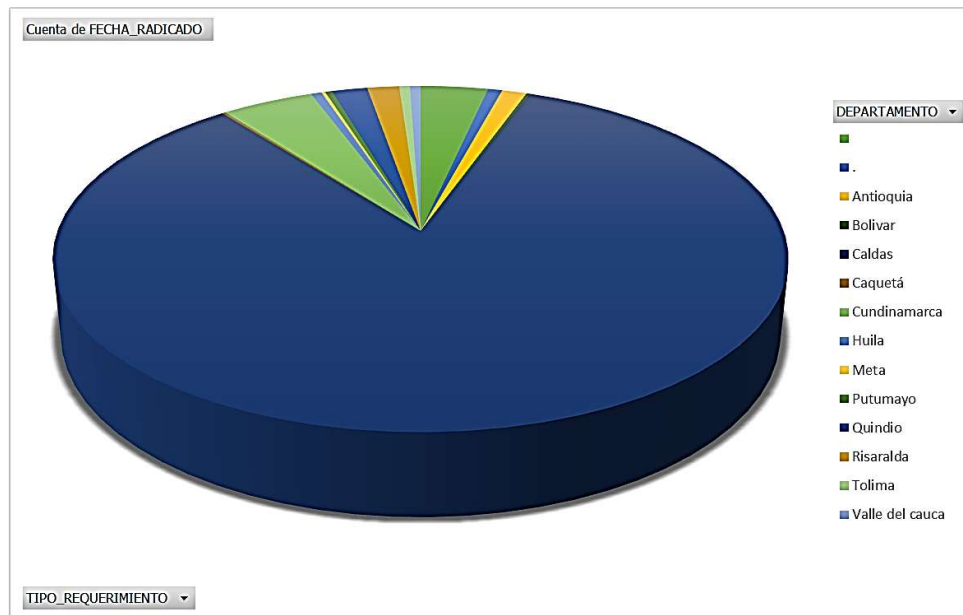
5.7 Mayor número de PQRSDF fueron presentados

El 92% de las manifestaciones fueron presentadas por personas naturales, esto corresponde a 535 casos; en menor proporción fueron presentadas por personas jurídicas, con 48 casos todos correspondientes a peticiones y equivalen al 8%. En el siguiente gráfico se evidencia lo anteriormente anotado.



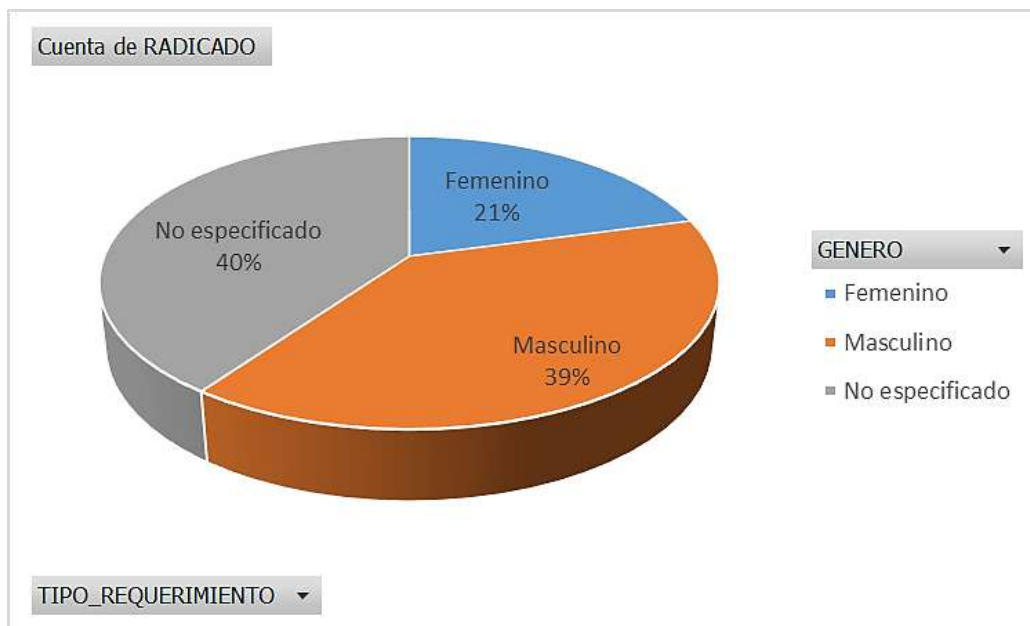
5.8 Departamentos donde se generaron las PQR'S

El 84% de las manifestaciones registradas tienen origen en el departamento de Caldas, correspondiente a 459 peticiones, 22 quejas y 11 reclamos. En segundo lugar, se encuentra el departamento de Cundinamarca, con un 4,5% del total, seguido por los departamentos de Quindío y Risaralda, con un 10% y un 9% respectivamente. Adicionalmente, se identificaron 23 peticiones y una (1) queja en las que no se especifica el departamento de origen de la solicitud. Esta distribución se encuentra representada en la siguiente gráfica.



5.9 Manifestaciones por Genero

Respecto al género, se evidencia que el 40% de las manifestaciones no especifican la identidad de género del solicitante. El 39% fueron presentadas por personas que se identifican con el género masculino, y el 21% por personas del género femenino. Esta distribución se representa en la siguiente gráfica:



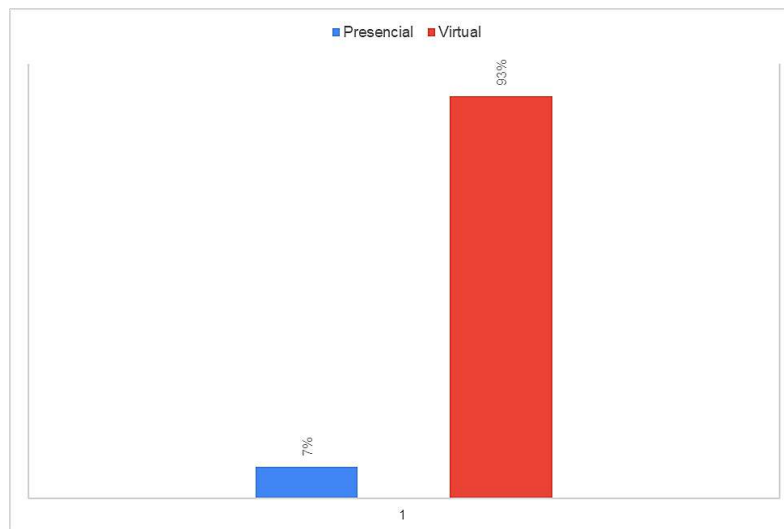
5.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Mediante formulario Google, posterior a la respuesta del requerimiento del usuario, se remite correo solicitando diligenciarla, los usuarios tienen la opción de diligenciar la encuesta de satisfacción, con el propósito de medir la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

De acuerdo con la información remitida de 696 manifestaciones del año 2024, dieron respuesta a la encuesta 82; es decir el 8.13%; se evidencia un incremento comparativamente con el periodo anterior que fue del 3%; sin embargo, la representación sigue siendo poco significativa.

RESULTADOS DE LA CALIFICACIÓN DADA POR LOS USUARIOS QUE RESPONDIERON LAS ENCUESTAS:

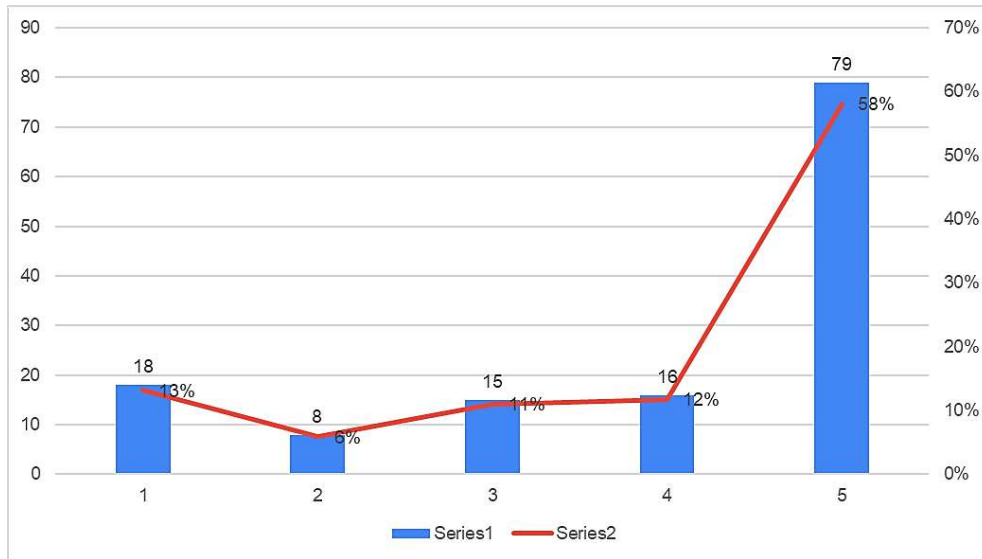
1. Seleccione el canal por medio del cual formuló su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia



El 93% de los encuestados manifestó a ver presentado su solicitud por medios virtuales, esto corresponde a 126 casos; el 7% que corresponde a 10 encuestas realizadas de manera presencial.

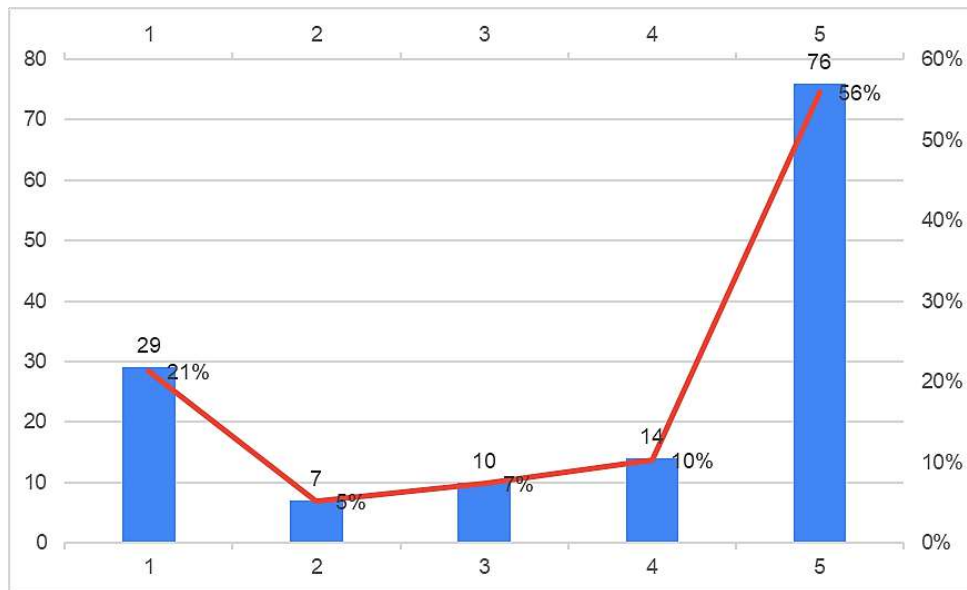
2. Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto. El tiempo de respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



El 70% de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción con la respuesta a las solicitudes realizada es muy alto y alto; el 11%, es decir once (15) personas lo calificaron como regular y el 19% que corresponde a quince (26) usuarios como bajo y muy bajo.

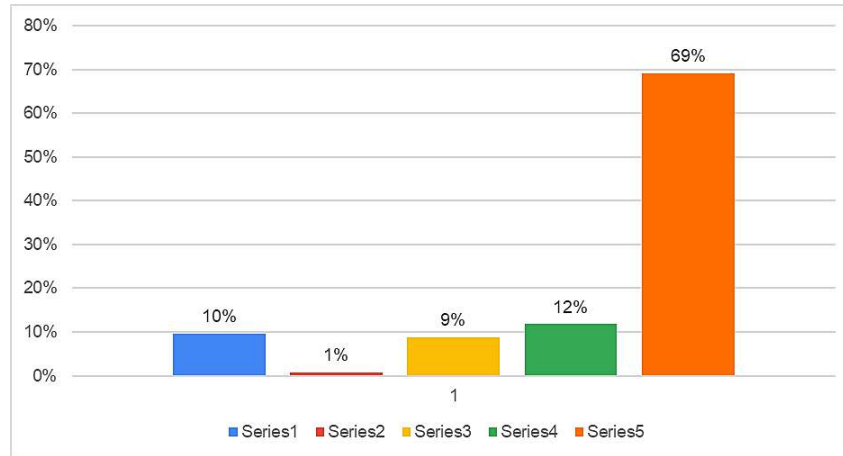
3. La respuesta brindada por la entidad resolvió su solicitud.



Para el 66% de los usuarios su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria y muy satisfactoria; para el 7% regular y para el 28% la respuesta brindada no resolvió la solicitud de manera satisfactoria, situación que debe ser trazadora para identificar puntos de mejora.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

4. La facilidad de acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizo para su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia



La mayoría de los usuarios califican la accesibilidad de los canales de comunicación como buena o muy buena, con una puntuación entre 4 y 5, lo que representa el 81% de las respuestas. Por su parte, el 9% de los encuestados, equivalente a 12 personas, considera que la accesibilidad es media o regular. Finalmente, el 11% restante, correspondiente a 14 personas, percibe los canales de comunicación como malos o muy malos, otorgando calificaciones entre 1 y 3 personas respectivamente.

6. Conclusiones.

1. La base de datos presentada para esta auditoría ofrece información fundamental sobre los tiempos de respuesta de cada manifestación, lo que permite evaluar la oportunidad en la gestión de las PQRSF, así como la efectividad de las acciones implementadas por las dependencias responsables de su atención. La mayoría de las manifestaciones corresponden a peticiones de “interés particular o general” o solicitudes de “información”.
2. El 94% de las solicitudes fueron clasificadas como peticiones, seguidas por las quejas, que representaron el 3.9% y el 2.1 corresponde a reclamos.
3. En el 2025-1, el medio más utilizado por la comunidad universitaria y el público en general para interponer una PQRSF fue el correo electrónico, seguido de la página web. Esta tendencia se ha mantenido en periodos anteriores. No obstante, la entidad dispone de diversos canales de acceso para la recepción de estas solicitudes.
4. Actualmente, todas las comunicaciones oficiales son recepcionadas a través de la Ventanilla Única, lo que ha permitido consolidar la información, facilitando tanto el control como la adecuada respuesta a cada solicitud.
5. Para el primer semestre de 2025 (2025-1), se registró una disminución del 19 % en las manifestaciones presentadas, en comparación con los años 2024 y 2023. Sin embargo, es importante aclarar que este análisis corresponde únicamente a un semestre (2025-1), mientras que los datos de los años anteriores abarcan el año completo.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

6. Las PQRSDF se concentran principalmente en los procesos de Docencia, Bienestar, Gestión Humana, Control Disciplinario y Gestión Jurídica. Las dos primeras categorías (Docencia y Bienestar) corresponden en su mayoría a peticiones y quejas.
7. En cuanto a la clasificación por asuntos, la mayoría de los casos están relacionados con temas administrativos y académicos.
8. Se ha resuelto el 97 % de las solicitudes, con estado "cerrado" y "respuesta definitiva", lo que evidencia una alta efectividad en la atención de las PQRSDF. No obstante, 70 de estas solicitudes (12 %) fueron respondidas fuera del plazo establecido. Adicionalmente, se identificó una (1) solicitud pendiente de respuesta con fecha límite vencida, actualmente en estado "En trámite". Aunque se observa una mejora en comparación con el año 2023, es necesario continuar fortaleciendo el seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta.
9. Se encuentra bajo nivel de participación en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de los usuarios que utilizan el sistema de PQRSDF, dificulta obtener una visión clara de la percepción de los usuarios sobre el sistema.
10. Los resultados de las encuestas de satisfacción permiten concluir que, en general, la comunidad universitaria y el público en general perciben el sistema de PQRSDF como una herramienta eficaz y adecuada. Este sistema ofrece múltiples opciones para presentar solicitudes y recibir solución dentro de los plazos establecidos por la ley. Sin embargo, la baja participación registrada sugiere que, a pesar de la claridad del proceso, existe cierta desconexión entre el sistema y sus usuarios. Esta limitada participación podría estar relacionada con factores como la falta de visibilidad, accesibilidad o una percepción limitada sobre su utilidad.
11. El proceso de radicación y recepción de PQRSDF en la Universidad de Caldas, mediante el sistema de Gestión Documental ADMIARCHI, ha sido objeto de múltiples actualizaciones y parametrizaciones, con lo cual el manejo de la información ha venido evolucionado de manera adecuada.

7. Recomendaciones

- Llevar a cabo un análisis constante de las PQRSDF constituye una herramienta clave para promover la mejora continua, con el propósito de fortalecer la satisfacción de los usuarios y optimizar la eficiencia de los procesos internos.
- Analizar detalladamente cada PQRSDF permite identificar patrones, áreas críticas recurrentes y posibles fallas en los procesos institucionales. Este ejercicio puede incluir el estudio de la frecuencia de los distintos tipos de solicitudes, su impacto en los usuarios y la identificación de causas raíz que originan los problemas.
- Implementar un sistema de seguimiento que permita verificar la ejecución de las acciones de mejora y asegurar su efectividad, con el fin de prevenir la reincidencia de los problemas identificados. Este sistema puede contemplar revisiones periódicas de los procesos y un análisis continuo de las PQRSDF.

2025-II-00008385 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Desarrollar e implementar medidas correctivas o preventivas que atiendan de forma oportuna y eficaz las quejas y reclamos, garantizando su resolución dentro de los plazos establecidos y con un enfoque orientado a la sostenibilidad y mejora continua a largo plazo.
- Reafirmar la relevancia de atender y responder las PQRSD dentro de los plazos establecidos, ya que el cumplimiento oportuno no solo asegura el respeto a las normativas legales, sino que también fortalece la confianza de los usuarios en el sistema institucional.
- Es fundamental enfatizar ante el personal administrativo y docente de la Universidad de Caldas la responsabilidad que tienen de atender, de manera oportuna, las manifestaciones de la comunidad universitaria y externa expresadas a través de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones). Cumplir con esta obligación es clave para garantizar una atención de calidad y fortalecer el compromiso con la función pública.
- Simplificar la clasificación de los ejes temáticos, mediante la estandarización y categorización según el área o proceso correspondiente, permitirá una mejor organización de la información. Asimismo, es importante distinguir claramente entre el área que gestiona la solicitud y el área o proceso de origen. Esta diferenciación facilita la identificación de causas y la implementación de acciones de mejora efectivas.
- Retroalimentación constante a la comunidad universitaria, sobre el uso del sistema de gestión documental ADMIARCHI en el proceso de radicación de respuestas a las dependencias de la Universidad, para dar continuidad a la consolidación de la información.
- Se sugiere definir las preguntas de las encuestas a satisfacción de una manera más abierta con un campo de observación donde se puedan consignar sugerencias o recomendaciones.

8. Puntos de mejoramiento:

(NC: No conformidad OBS: Observación)

PUNTOS DE MEJORAMIENTO PARA EL CONTROL	NC	OBS
Oportunidad en la respuesta de manifestaciones: Se encuentran PQRS, contestadas por fuera de los plazos establecidos y una (1) sin respuestas por parte de los encargados del proceso y con fechas límite de respuesta vencidas.	X	
TOTAL	1	0

El anterior informe de auditoría es preliminar, por lo tanto, está sujeto a modificaciones o correcciones una vez sean sustentadas por escrito (correo electrónico institucional). **Pasados 10 días a la entrega de este mediante correo electrónico;** se tomará como informe final de auditoría, y se procederá levantar plan de mejoramiento por el líder del proceso auditado. Estaremos atentos a cualquier claridad que les pueda surgir al respecto.

LINA MARIA SERNA JARAMILLO
Asesor Oficina

SANDRA MILENA SOSA LÓPEZ
Profesional Universitario

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Elaboró: Sandra Milena Sosa López

Revisó y Aprobó: Lina María Serna Jaramillo