

**INFORME FINAL AUDITORÍA:
SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR, TRAMITAR Y
RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – VIGENCIA 2024**

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.

3. Criterios de auditoría.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

-Análisis de la información contenida en ADMIARCHI módulo atención al ciudadano, en el periodo enero– diciembre de 2022.

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 - diciembre de 2024, 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.

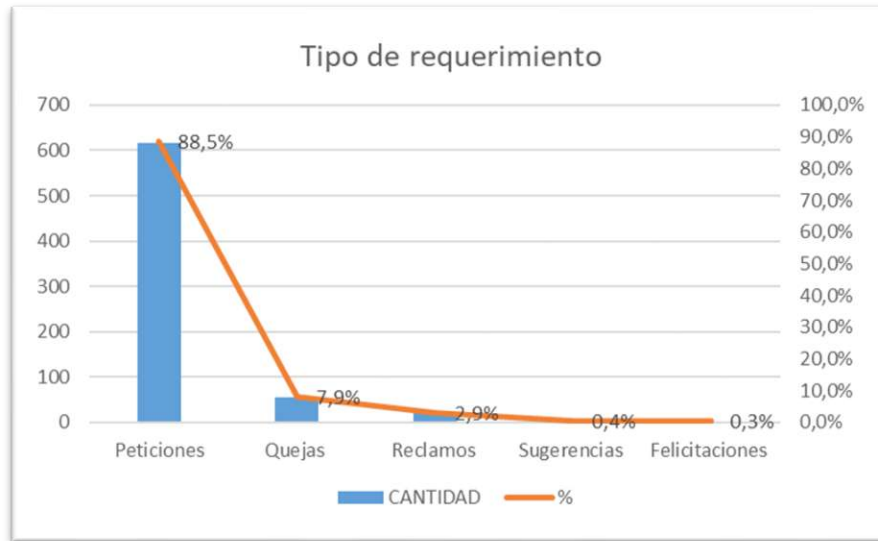
El análisis y revisión del aplicativo, da cuenta de haber recibido durante la vigencia 2024, 696 PQRSF, así:

TIPO	CANTIDAD	%
Peticiones	616	88,5%
Quejas	55	7,9%
Reclamos	20	2,9%
Sugerencias	3	0,4%
Felicitaciones	2	0,3%
total, general	696	100%

El 89% de las manifestaciones de la comunidad fueron peticiones; las quejas constituyen el 8% de estas; los reclamos el 3%; las sugerencias y felicitaciones el 0,4% y 0,3% respectivamente.

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

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



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.

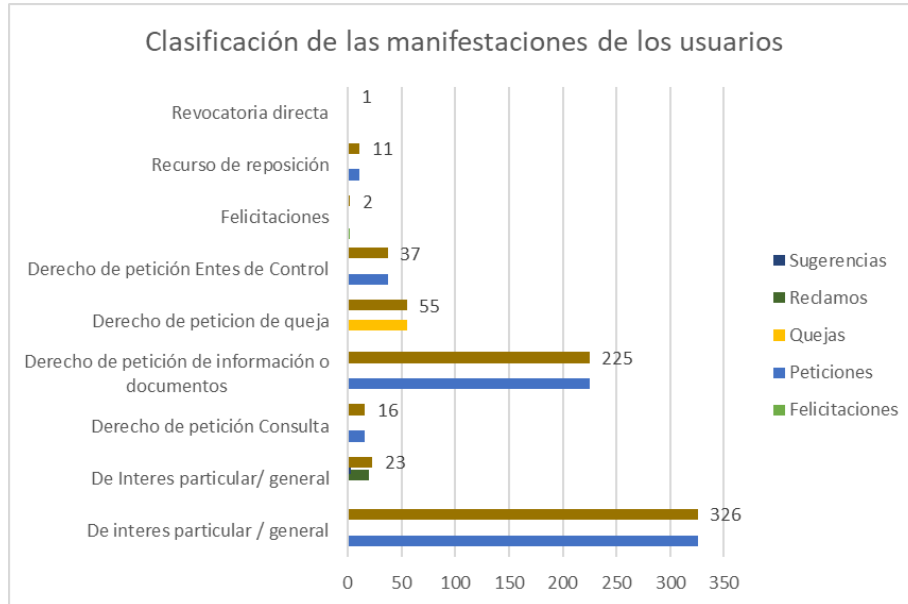
5.1. COMPARATIVO ANUAL DE PQRSDF POR CLASIFICACION DEL REQUERIMIENTO

Tipo/clasificación	Felicidades	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general	%
De interes particular / general		326				326	47%
De Interes particular/ general				20	3	23	3%
Derecho de petición Consulta		16				16	2%
Derecho de petición de información o documentos		225				225	32%
Derecho de petición de queja			55			55	8%
Derecho de petición Entes de Control		37				37	5%
Felicidades	2					2	0%
Recurso de reposición		11				11	2%
Revocatoria directa		1				1	0,1%
Total general	2	616	55	20	3	696	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 solicitud de información o documentos. La clasificación de manifestaciones de los usuarios se representa de manera gráfica en la siguiente imagen.

El 50% de las PQRSDF se refieren a solicitudes o peticiones de interés particular o general, el 34% a consulta, solicitud de información o documentos. Los derechos de petición clasificados como queja corresponden al 8% de las manifestaciones; mientras las peticiones de entes de control al 5% y los recursos de reposición al 2%.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



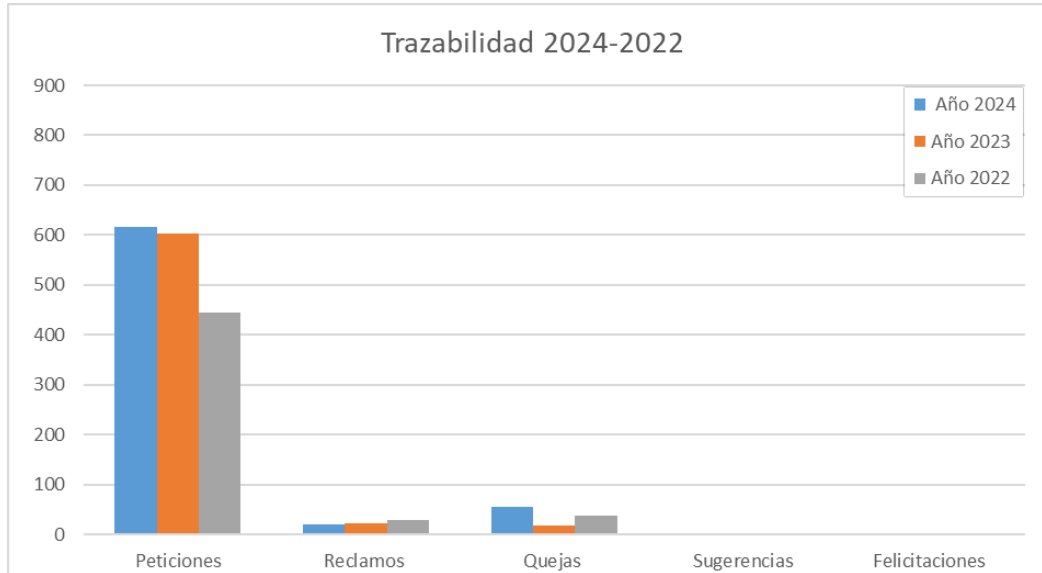
5.2 COMPARATIVO PQRSF- DERECHOS DE PETICIÓN VIGENCIAS 2022 – 2023 -2024.

COMPARATIVO PQRS			
	Año 2024	Año 2023	Año 2022
Peticiones	616	602	445
Reclamos	20	22	29
Quejas	55	19	39
Sugerencias	3	0	2
Felicitaciones	2	0	0
TOTAL GENERAL	696	643	515

Frente a los periodos anteriores el número de manifestaciones aumentó entre el 8% y 26% con respecto a los periodos 2023 y 2022; todas las comunicaciones oficiales son recepcionadas por ventanilla única, y direccionadas a las áreas o procesos para su respuesta. Se evidencia incremento en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; no se computan noticias disciplinares y denuncias. La tabla y gráfico siguiente muestra el resultado de este comparativo.

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.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

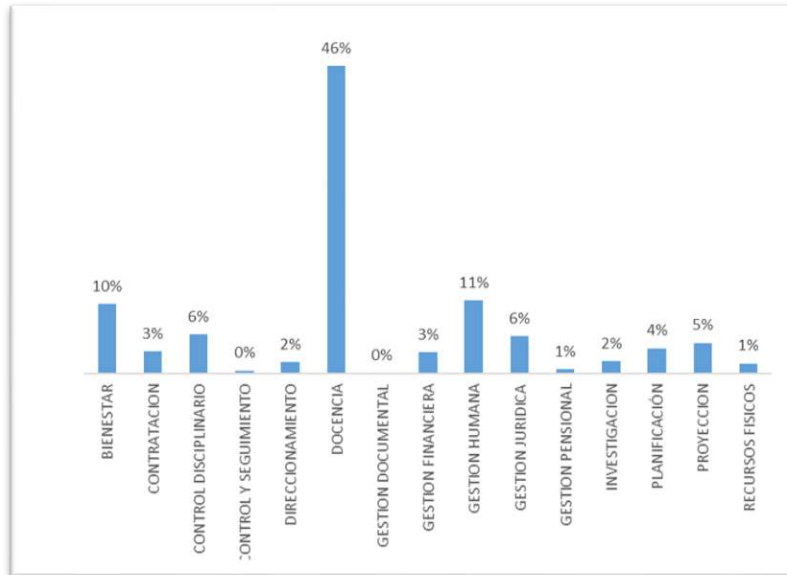


Las áreas que dieron gestión a las situaciones presentadas por competencia o ser procedente son las siguientes:

Proceso /Tipo	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general	%
BIENESTAR		103	2			105	10%
CONTRATACION		31		2		33	3%
CONTROL DISCIPLINARIO		37	21		1	59	6%
CONTROL Y SEGUIMIENTO		4				4	0%
DIRECCIONAMIENTO		16		1		17	2%
DOCENCIA		414	30	21	2	467	46%
GESTION DOCUMENTAL		1				1	0%
GESTION FINANCIERA		32				32	3%
GESTION HUMANA		105	4	2		111	11%
GESTION JURIDICA	2	54				56	6%
GESTION PENSIONAL		6				6	1%
INVESTIGACION		13	4	1		18	2%
PLANIFICACIÓN		33	4	1		38	4%
PROYECCION		43		2	1	46	5%
RECURSOS FISICOS		13	1	1		15	1%
Total general	2	905	66	31	4	1008	100%

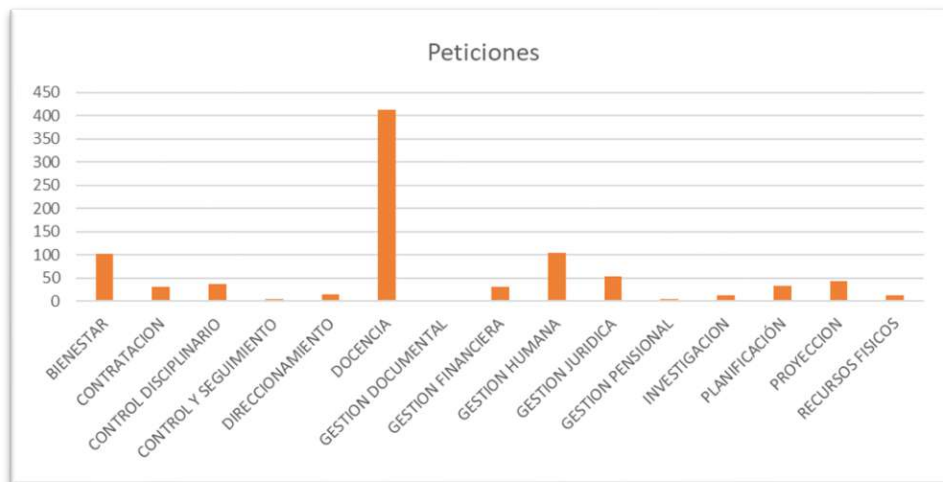
Las peticiones, quejas y reclamos suan 969; no obstante, algunas de ellas requieren la intervención de varias áreas o proceso, por lo cual el total asciende a 1008 manifestaciones intervenidas por 15 procesos

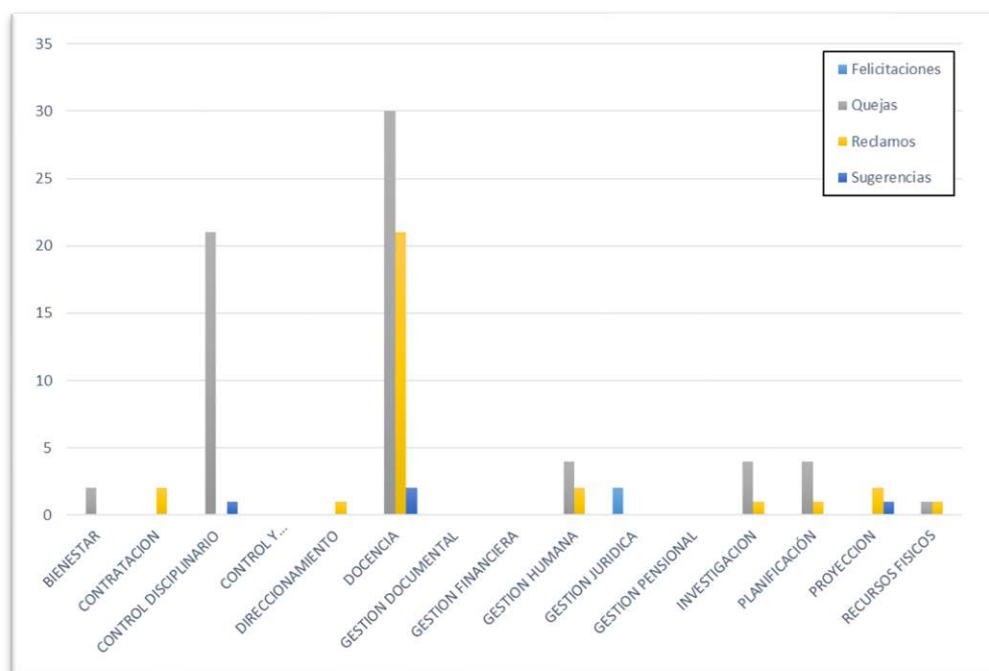
2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
 El total general de manifestaciones se distribuye por proceso así:



Como se explicó anteriormente, el total general es de 1008 manifestaciones, dado que algunas de ellas tienen trazabilidad a varios procesos o áreas y se realiza copia para análisis y respuesta. En general el proceso de Docencia gestiona la mayoría de las peticiones, quejas y reclamos presentados en el periodo 2024, lo que es coherente dado que corresponde al proceso misional que gestiona toda la parte académica universitaria. El 11 y 10%, porcentajes siguientes corresponden a Gestión Humana y Bienestar. Los demás procesos concentran el 6% o menos de las manifestaciones de los usuarios.

Las siguientes imágenes representan la información anteriormente mencionada de manera gráfica por grupos, grafico; grafico 1: Peticiones y 2 Felicitaciones, reclamos, quejas y sugerencias



2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

5.3 PQRSF POR EJE TEMÁTICO

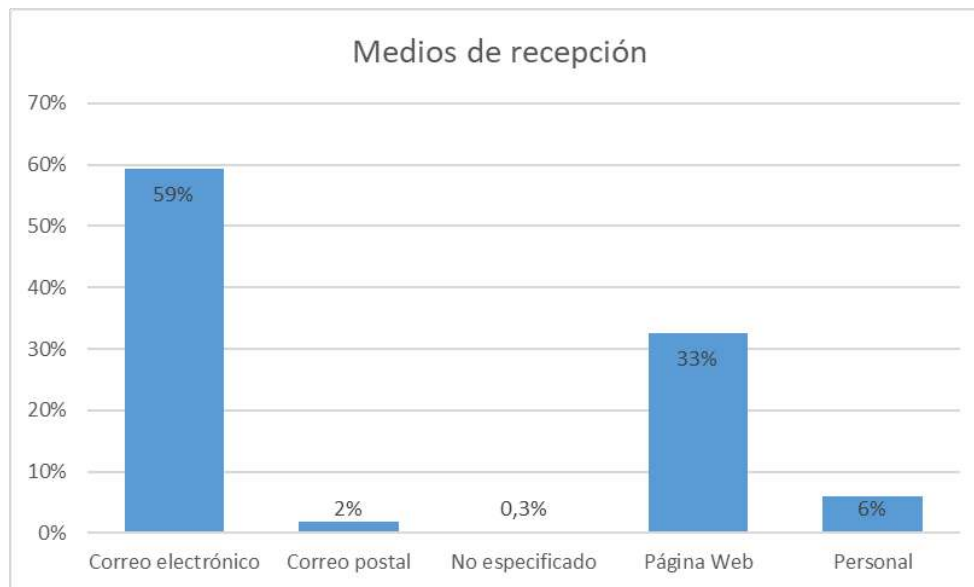
Clasificación Tipo	Nro.	%	Acumulado
Tema administrativo	157	23%	23%
Asuntos administrativos	74	11%	33%
Desarrollo de actividades académicas	74	11%	44%
Asuntos Académicos	73	10%	54%
Queja	55	8%	62%
Apoyo socioeconómico	47	7%	69%
Tema académico	41	6%	75%
Entes de control	23	3%	78%
Reclamos por otros conceptos	20	3%	81%
Subsidio de alimentación	16	2%	83%

Para análisis de las PQRSDF por eje temático se tomaron el 83% de los datos, donde se puede concluir que el 33% de las manifestaciones corresponden a temas o asuntos administrativos y el 27% a asuntos Académicos; otros tipos de clasificación inferiores se refieren a quejas, apoyos socioeconómicos, entes de control, reclamos por otros conceptos y subsidio de alimentación, entre otros.

2025-II-00000386 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.

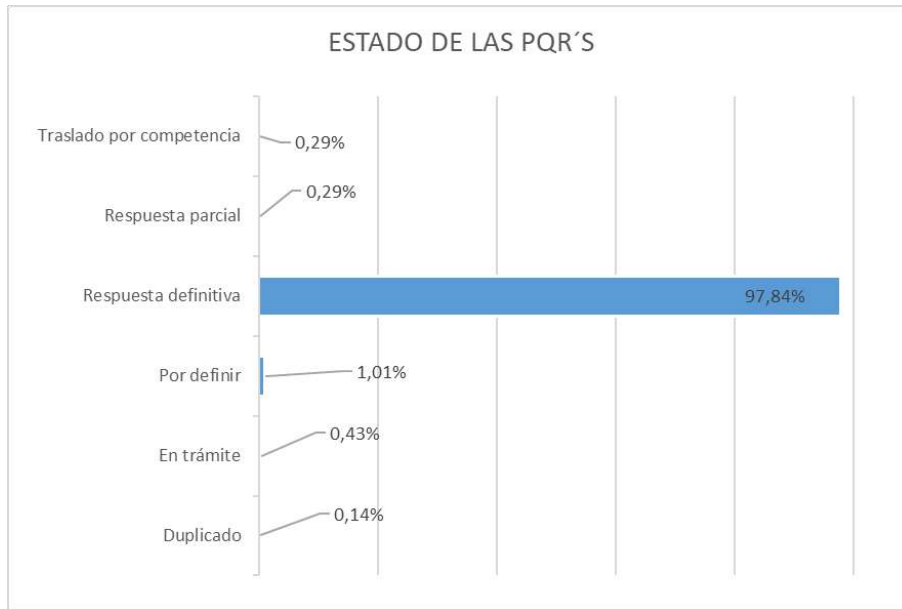
Etiquetas de fila	Correo electrónico	Correo postal	No especificado	Página Web	Personal	Total general
Felicitaciones				2		2
Peticiones	385	12	2	177	40	616
Quejas	28			26	1	55
Reclamos		1		19		20
Sugerencias				3		3
Total general	413	13	2	227	41	696



5.5 ESTADO DE LAS PQRSDF

El estado de las **PQRSDF** se realiza con el informe remitido el 14 de enero del 2025, con corte a diciembre del 2024.

El 98% de las manifestaciones se encuentran cerradas con respuesta definitiva; en trámite el 0.43%, que corresponde a tres (3) casos; por definir el 1.01% (7 casos); y con respuesta parcial el 0.29% (2) y trasladado por competencias el mismo porcentaje. Se evidencia un (1) caso duplicado. La siguiente gráfica y tabla representan lo anteriormente anotado.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN


Tipo/ estado	Duplicado	En trámite	Por definir	Respuesta definitiva	Respuesta parcial	Traslado por competencia	Total general
Felicitaciones				2			2
Peticiones	1	3	5	603	2	2	616
Quejas			1	54			55
Reclamos			1	19			20
Sugerencias				3			3
Total general	1	3	7	681	2	2	696

5.6 OPORTUNIDAD EN EL TIEMPO DE RESPUESTA

Dentro del listado aportado generado desde el sistema Admiarchi, se evidencia que El 90% de las manifestaciones fueron contestadas en los tiempos previstos, y el 10% que corresponden a 68 de ellas se dieron por fuera de la fecha límite proyectada, en algunos procesos:

PROCESO/TIPO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total general
BIENESTAR	2				2
CONTRATACION	1				1
CONTROL DISCIPLINARIO	3	1			4
DIRECCIONAMIENTO	1				1
DOCENCIA	32	2	1		35
GESTION FINANCIERA	3				3
GESTION HUMANA	8				8
GESTION JURIDICA	5				5
INVESTIGACION	1				1
PLANIFICACIÓN	1				1
PROYECCION	6			1	7
Total general	63	3	1	1	68

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Conforme a la base de datos presentada se evidencian manifestaciones contestadas por fuera de la fecha límite de respuesta, se recomienda fortalecer los mecanismos de notificación a las solicitudes, y la generación de prórrogas a los solicitantes de conformidad a lo establecido normativamente, para el incumpliendo de los términos de respuesta. El incumplimiento en los plazos con respuestas tardías afecta a los usuarios, ciudadanos o partes interesadas, esto podría disminuir la confianza, generar otro tipo de respuesta de los usuarios o incumplimientos legales

Por otro lado, la base de datos fue remitida el 15 de enero del 2025; para esta fecha se encontraban vencidas varias de las manifestaciones en trámite, con respuesta parcial o por definir. No obstante, se presentó periodo de vacaciones colectivas, entre diciembre 23 hasta el 15 de enero de 2025, se debe garantizar la continuidad y oportunidad en las respuestas a la PQRSDF.

FECHA_RADICADO	NOMBRE_PETICIONAR	RADICADO_POR	DIAS_PLAZO_RESPUES	FECHA LIMITE RESPU.	DIAS_TRANSCURRIDO	ESTADO_REQUERIMIE	TIPO_REQUERIMIENTO
09/12/2024 2:38:55 p. m.	CIUDADANO ANONIMO	USUARIO WEB	15	31/12/2024 11:59:59 p. m.	24	Por definir	Peticiones
02/12/2024 10:54:02 a. m.	JOSE BERTULFO CASTAÑO	USUARIO WEB	15	23/12/2024 11:59:59 p. m.	29	Por definir	Quejas
18/11/2024 4:47:35 p. m.	MARTHA LILIANA RAMÍREZ	ATENCION AL CIUDADAN	10	02/12/2024 11:59:59 p. m.	39	En trámite	Denuncias
18/11/2024 9:18:44 a. m.	ANA SOFIA ESCAMILLA A	ATENCION AL CIUDADAN	10	02/12/2024 11:59:59 p. m.	39	En trámite	Denuncias
12/11/2024 8:48:49 a. m.	DAVID OSORIO GARCÍA	ATENCION AL CIUDADAN	10	26/11/2024 11:59:59 p. m.	43	En trámite	Peticiones
29/10/2024 8:04:17 a. m.	ANGELA MARIA GARCIA	ATENCION AL CIUDADAN	15	21/11/2024 11:59:59 p. m.	51	Respuesta parcial	Peticiones
29/10/2024 8:04:17 a. m.	ANGELA MARIA GARCIA	ATENCION AL CIUDADAN	15	21/11/2024 11:59:59 p. m.	51	Respuesta parcial	Peticiones
29/10/2024 8:04:17 a. m.	ANGELA MARIA GARCIA	ATENCION AL CIUDADAN	15	21/11/2024 11:59:59 p. m.	51	Respuesta parcial	Peticiones
29/10/2024 8:04:17 a. m.	ANGELA MARIA GARCIA	ATENCION AL CIUDADAN	15	21/11/2024 11:59:59 p. m.	51	Respuesta parcial	Peticiones
30/04/2024 5:32:05 p. m.	GIOVANNY CARDONA GC	ATENCION AL CIUDADAN	60	30/07/2024 11:59:59 p. m.	173	En trámite	Peticiones

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.”

Por otra parte, es necesario recordar a las diferentes áreas la responsabilidad que les asiste de responder de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos dentro de las fechas establecidas. Se recomienda para efectos de registros y trazabilidad, que se realice solicitud de prórroga, se realice directamente dentro del primer oficio y se deje el registro de este dentro del sistema admichi, para generar un nuevo plazo.

RESPUESTA DEL AUDITADO



2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

21

1100.01-TD-278

Manizales, 30 de Enero del 2025

Asesora

LINA MARÍA SERNA JARAMILLO

Asesora oficina de Control Interno de Gestión

Universidad de Caldas

Asunto: Respuesta a: 2025-II-00000239 attn.ciudadano: informe preliminar auditoría interna de gestión – seguimiento al procedimiento para recibir tramitar y resolver peticiones quejas reclamos y sugerencias – vigencia 2024

Reciba un cordial saludo,

En respuesta al informe de auditoría enviado el día 23 de enero de 2025 con radicado No 2024-II-00000239 mediante el sistema Admiarchi Web, Atención al Ciudadano-Corte diciembre de 2024, y en virtud de la no conformidad relacionada en el documento en mención, me permito dar claridad a los siguientes radicados:

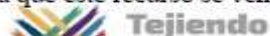
Seguimientos derechos de petición en trámite por número de radicado que se encuentran en estado, por recibir, respuesta fuera del tiempo o en trámite.

Radicado 2024-EI-00000331

Recurso de reposición

Dependencia encargada de respuesta: secretaria general

Se evidencia en la auditoría que este recurso se venció 30/07/2025





RECTORÍA

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SECRETARÍA GENERAL

No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo R	Fecha límite	Asunto
2024-EI-00000331	30/04/2024 9:40:14 p. m.	1	1	C	30/07/2024 11:59:59 p. m.	DERECHO DE PETICION RECURSO DE REPOCISIÓN

En auditoría realizada con la dependencia responsable, informan que el recurso de reposición fue enviado al peticionario dentro de los tiempos requeridos por ley sin ser finalizado en el sistema de Gestión documental Admiarchi Web en la fecha correspondiente, este es cargado al Sistema de Gestión documental Admiarchi Web el día 27/01/2025

Autómatas del documento: 2024-EI-00000331

Emisor	Fecha	Acción	Información adicional
PAULA BIBIANA AGUDELO FRANCO	27/01/2025 3:58:17 p. m.	Respuesta	Se da Respuesta definitiva desde el documento 2025-EI-00000382
PAULA BIBIANA AGUDELO FRANCO	27/01/2025 2:56:27 p. m.	Anotación	SE DIO RESPUESTA OPORTUNA A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN N° 021 DEL 28 DE MAYO DE 2024, EL DÍA 30 DE JULIO DEL MISMO AÑO SE NOTIFICA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRONICOS, TAL COMO SE EVIDENCIA EN EL CORREO ENVIADO HOY 27 DE ENERO DE 2025 A LA VENTANILLA ÚNICA.

Anotación para: DERECHO DE PETICION RECURSO DE REPOCISIÓN.

1 mensaje

admiarchi@ucaldas.edu.co -admiarchi@ucaldas.edu.co

27 de enero de 2025, 3:03 p.m.

Para: atencionalciudadano@ucaldas.edu.co

El funcionario SECRETARIA ha realizado una anotación.
 Documento: 2024-EI-00000331 DERECHO DE PETICION RECURSO DE REPOCISIÓN.
 Anotación: SE DIO RESPUESTA OPORTUNA A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN N° 021 DEL 28 DE MAYO DE 2024, EL DÍA 30 DE JULIO DEL MISMO AÑO SE NOTIFICA A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRONICOS, TAL COMO SE EVIDENCIA EN EL CORREO ENVIADO HOY 27 DE ENERO DE 2025 A LA VENTANILLA ÚNICA.
 Fecha del suceso: 27/01/2025 2:56:27 p. m.
 Ingrese al sistema de información ADMARCHI_FGD para ver ésta y otras posibles anotaciones.

Radicado 2024-EI-00000949

Derecho de petición de interés particular

Dependencia encargada: Vicerrectoría académica, Vicerrectoría administrativa, Bienestar Universitario

Se evidencia que este derecho de petición se venció 21/11/2024

No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo R	Fecha límite	Asunto
2024-EI-00000949	20/10/2024 8:37:38 a. m.	1	3	C	21/11/2024 11:59:59 p. m.	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

Autómatas del documento: 2024-EI-00000949

Emisor	Fecha	Acción	Información adicional
ATENCIÓN AL CIUDADANO FORSD	28/01/2025 1:50:39 p. m.	Respuesta	Se sigue estado Respuesta definitiva
ATENCIÓN AL CIUDADANO FORSD	28/01/2025 1:50:39 p. m.	Actualización	Modificación de datos - Estado - Observaciones
ATENCIÓN AL CIUDADANO FORSD	27/01/2025 10:45:43 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web
ATENCIÓN AL CIUDADANO FORSD	27/01/2025 10:43:33 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web
FARDO ALONSO MESA RAMIREZ	19/12/2024 9:33:54 p. m.	Consulta	Consultado desde la Web
FARDO ALONSO MESA RAMIREZ	18/12/2024 9:52:36 p. m.	Rechazo	
VERONICA CRISTINA LOPEZ RAMIREZ	17/12/2024 4:52:23 p. m.	Anotación	LA RESPUESTA LA HIZO VICERRECTORIA ACADEMICA





RECTORÍA

2025-II-00000386

OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SECRETARÍA GENERAL

En auditoría realizada con las dependencias responsables, la Vicerrectoría académica cierra la petición con respuesta parcial, indicando que se esperaba que las demás dependencias finalizaran su respuesta como definitiva, lo que no fue realizado por ninguna realizando anotación donde se indica que la respuesta fue dada por la Vicerrectoría académica.

Modificación de datos y Estado

Número de Origen: Fecha: 25/10/2024 8:04:17 a. m. Registrado por: CIUDADANO

Remitente: ANGELA MARIA GARCIA

Corresponde a PQRSDF: Definir Responsables GR Generar movimiento PDF

Petición incompleta:

Tipo documental: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR / GENERAL - PQRSDF

Unidad Responsable: SECRETARIA GENERAL

Asunto: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

Observaciones: 26/01/2025 Se cierra derecho de petición desde el administracion autorización del líder de gestión documental.

Descripción de Anexos: 1

Folios: 1

Medio de recepción: Correo electrónico

Fecha límite de respuesta: 21/11/2024 11:59:59 p. m.

Estado: Respuesta definitiva

Entidad a la que se traslada:

Motivo de cierre:

Radicado 2024-EI-0000993

Derecho de petición de información y documentos

Dependencia encargada: Desarrollo Docente

Se evidencia que este derecho de petición se venció 26/11/2024

No. Radicado	Fecha	Anexo	Notas	Tipo	Fecha límite	Asunto
2024-EI-0000993	12/11/2024 8:51:04 a. m.	1		C	26/11/2024 11:59:59 p. m.	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION

Auditoría del documento 2024-EI-0000993

Examinado	Fecha	Acción	Información adicional
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	27/01/2025 4:10:29 p. m.	Respuesta	Se da Respuesta definitiva desde el Radicado 2025-02-0000283
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	27/01/2025 2:38:01 p. m.	Cierre	Consultado desde la Web
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	02/12/2024 9:41:24 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	25/11/2024 8:34:19 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	21/11/2024 8:24:14 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	18/11/2024 4:10:55 p. m.	Consulta	Consultado desde la Web
LUZ ADRIANA RESTREPO LOPEZ	18/11/2024 7:47:13 a. m.	Revisar	

En auditoría realizada con la dependencia se evidencia que la respuesta fue enviada al peticionario vía correo electrónico, y posteriormente cargada en el sistema de gestión documental Admiarchi Web, la cual no se evidencia y queda abierta, se realiza escalamiento con el ingeniero encargado del Sistema de gestión Admiarchi Web quien informa lo siguiente:



Tejiendo Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026



RECTORÍA

2025-II-0000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SECRETARÍA GENERAL

28/1/25, 8:48

Correo de Universidad de Caldas - Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB



Universidad de Caldas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionciudadano@ucaldas.edu.co>

Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB

1 mensaje

JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_@ucaldas.edu.co>

28 de enero de 2025, 8:33 a.m.

Para: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionciudadano@ucaldas.edu.co>

Mensaje reenviado

De: **Alberto Gonzalez** <agonzalez@admiarchi.com>

Fecha: El mar, 26 de ene. de 2025 a las 0:58

Asunto: Re: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB

Para: JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_@ucaldas.edu.co>

Cc: DIEGO FERNANDO MARIN HURTADO <diego.marin@ucaldas.edu.co>, reportes@admiarchi.com

reportes@admiarchi.com

Buenos noches señor Jorge

Una vez realizado el seguimiento a los documentos 2024-EI-00001023 y 2024-EI-00001034 se pudo precisar que el motivo por el cual el reporte de Somaforo los muestra en estado En trámite aun teniendo su respectivo documento asociado como respuesta se debió a que en el momento de la proyección del documento se le dejó seleccionado el Tipo de respuesta No Aplicativo defenido. Eso hizo que no se cambiara automáticamente al estado al documento entrante (E) al hacer la aprobación y por tanto no había dato para registrar en la auditoría.

Para evitar que se presenten estas excepciones en el futuro agregaremos en breve una validación extra al sistema que obligue siempre a seleccionar los Tipos de respuesta "Respuesta Definitiva", "Respuesta Parcial", o "Tramitado por competencia".

Por favor para que en el reporte de Somaforo no se sigan mostrando estos documentos con estado En trámite, el administrador de las PQRSDF debe actualizar en la lista de documentos recibidos y cambiar manualmente el estado a Respuesta Definitiva.

Saludos,

Alberto Gonzalez
Gerente - ADMIARCHI, Soluciones de Auditoría y Gestión Documental
CALLE 65 # 26-10

Este mensaje y los archivos adjuntos pueden contener información privilegiada o no estar en calidad de documento del sistema interno de la organización. Si usted recibe esta información por error, así como cualquier comunicación o copia de documentos, debe abstenerse de divulgarla, almacenarla, copiarla, reproducirla, distribuir o utilizarla para fines no autorizados. Si usted recibe esta información por error, así como cualquier comunicación o copia de documentos, debe abstenerse de divulgarla, almacenarla, copiarla, reproducirla, distribuir o utilizarla para fines no autorizados. Si usted recibe esta información por error, así como cualquier comunicación o copia de documentos, debe abstenerse de divulgarla, almacenarla, copiarla, reproducirla, distribuir o utilizarla para fines no autorizados.

Radicado 2024-EI-00001023

Denuncia

Dependencia encargada: Control Disciplinario

Se evidencia que este derecho de petición se venció 02/12/2024

No. Radicado	Fecha	Anexo	Notas	Tipo R	Fecha límite	Asunto	Remitente
2024-EI-00001023	18/11/2024 9:34:46 a. m.	1	0	C	02/12/2024 11:58:58 p. m.	DENUNCIA ANA SOFIA ESCAMILLA	

Modificación de datos y Estado

Número de Origen: Fecha: 18/11/2024 9:34:46 a. m. Registrado por: CIUDADANO

Remitente: ANA SOFIA ESCAMILLA AGUDELO

Corresponde a PQRSDF: Generar Requerimiento Generar nuevamente PDF

Petición incompleta:

Tipo documental: DENUNCIAS

Unidad Responsable: SECRETARÍA GENERAL

Asunto: DENUNCIA

Observaciones: 28/01/2025 Se cerró derecho de petición desde el administrador autorización del líder de gestión documental

Descripción de Anexos: Se anexó respuesta del ingeniero del Sistema de Gestión Admiarchi

Folios: 1

Medio de recepción: Correo electrónico

Fecha límite de respuesta: 02/12/2024 11:58:58 p. m.

Estado: Respuesta definitiva

Entidad a la que se traslada:

Motivo de cierre:

En auditoría realizada con la dependencia se evidencia que la respuesta fue enviada al peticionario vía correo electrónico, y posteriormente cargada en el sistema de gestión



Tejiendo Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026



RECTORÍA

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN GENERAL

documental Admiarchi Web, la cual no se evidencia y queda en trámite, se realiza un escalamiento con el ingeniero encargado del Sistema de gestión Admiarchi Web quien informa lo siguiente:

25/1/25, 8:48 Consejo de Universidad de Caldas - Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionalciudadano@ucaldas.edu.co>

Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB
1 message

JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_ar@ucaldas.edu.co> 20 de enero de 2025, 0:29 a.m.
Para: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionalciudadano@ucaldas.edu.co>

----- Mensaje recibido -----
De: **Albino Gonzalez** <agonzalez@admiarchi.com>
Fecha: El mar, 20 de ene. de 2025 a las 0:58
Asunto: Re: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB
Para: JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_ar@ucaldas.edu.co>
Cc: DIEGO FERNANDO MARRI HUERTADO <diego.marrif@ucaldas.edu.co>, <soporte@admiarchi.com>, <mailto:atocota@admiarchi.com>

Buenas noches señor Jorge,

Una vez realizado el seguimiento a los documentos 2024-EI-00001033 y 2024-EI-00001034 se pudo precisar que el motivo por el cual el reporte de semáforo los muestra en estado En trámite aun siendo su respectivo documento asociado como respuesta se debió a que en el momento de la generación del documento se dejó seleccionado el tipo de respuesta No Aplica/No definido. Esto hizo que no se cambiara automáticamente el estado al documento ante la (E) al hacer la aprobación y por tanto no había dato para registrar en la auditoría.

Para evitar que se presenten estas excepciones en el futuro agregaremos en breve una validación extra al sistema que obligue siempre a seleccionar los Tipos de respuesta "Respuesta Definitiva, Respuesta Parcial, o Traslado por competencia".

Por favor para que en el reporte de Semáforo no se sigan mostrando estos documentos con estado En Trámite, al administrador de los PQRSDF debe ubicarlos en la Vista de documentos recibidos y cambiar manualmente el estado a Respuesta Definitiva.

cordialmente,

ALBINO ALONSO GONZALEZ BODGA
Sistema ADMIARCHI SUCIONES DE ARCHIVO Gestión Documental
Celular: 3129412792

Antes de leer este mensaje en su correo electrónico, puede contener información privilegiada y no debe ser usada ni divulgada. Si usted cree que ha recibido este mensaje en error, no debe difundirlo ni responderlo. Si usted desea eliminar este mensaje de su sistema de correo electrónico, puede hacerlo. No se debe responder a este mensaje si usted no desea hacerlo. Si usted desea eliminar este mensaje de su sistema de correo electrónico, puede hacerlo. No se debe responder a este mensaje si usted no desea hacerlo. Si usted desea eliminar este mensaje de su sistema de correo electrónico, puede hacerlo. No se debe responder a este mensaje si usted no desea hacerlo.

Radicado 2024-EI-00001034

Denuncia

Dependencia encargada: Control Disciplinario

Se evidencia que este derecho de petición se venció 02/12/2024

	No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo R	Fecha limite	Asunto	Remitente
	2024-EI-00001034	18/11/2024 4:54:18 p. m.	1	0	C	X 02/12/2024 11:59:59 p. m.	DENUNCIA	MARITHA LILIANA RAM





RECTORÍA

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SECRETARÍA GENERAL

No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tipo	R	Fecha límite	Asunto
2024-EI-00001093	02/12/2024 10:54:02 a. m.	0	0	C	X	23/12/2024 11:59:59 p. m.	Queja Formal por Mala Atención a

Asociaciones del documento: 2024-EI-00001093

Radical	Fecha	Asunto	Remite	Código Tipo
2024-EI-00013436	18/12/2024 10:48:12 a. m.		OSCAR MAURICIO BEDOYA HERRERA	TD-259 OFICIOS FACULTAD
2024-EI-00013438	18/12/2024 11:06:37 a. m.	Derecho de petición de queja	OSCAR MAURICIO BEDOYA HERRERA	TD-259 OFICIOS FACULTAD

En auditoría realizada con la dependencia se evidencia que la respuesta fue enviada al peticionario vía correo electrónico, y posteriormente cargada en el sistema de gestión documental Admiarchi Web, la cual no se evidencia y queda en trámite, se realiza un escalamiento con el ingeniero encargado del Sistema de Gestión Admiarchi Web quien informa lo siguiente:

20/1/25, 8:48

Correo de Universidad de Caldas - Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB



Universidad de Caldas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionalciudadano@ucaldas.edu.co>

Fwd: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB

1 mensaje

JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_a@ucaldas.edu.co>
Para: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <atencionalciudadano@ucaldas.edu.co>

26 de enero de 2025, 8:33 a. m.

Mensaje remitido

De: **Alberto González** <agonzalez@admiarchi.com>
Fecha: El mar, 26 de ene. de 2025 a las 8:58
Asunto: Fw: REVISIÓN RADICADOS ADMIARCHI WEB
Para: JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ ARANGO <jorge.rodriguez_a@ucaldas.edu.co>
Cc: DIEGO FERNANDO MARIN HURTADO <diego.marin@ucaldas.edu.co>, soporte@admiarchi.com, <mailto:soporte@admiarchi.com>

Buenas noches señor Jorge

Una vez realizado el seguimiento a los documentos 2024-EI-00001093 y 2024-EI-00001094 se pudo precisar que el motivo por el cual el reporte de semáforo los muestra en estado En trámite aun teniendo su respectivo documento asociado como respuesta se debió a que en el momento de la proyección del documento IE se dejó seleccionado el Tipo de respuesta No Aplica/No definido. Esto hizo que no se cambiara automáticamente el estado al documento entrante (E) al hacer la aprobación y por tanto no había dato para registrar en la auditoría.

Para evitar que se presenten estas excepciones en el futuro agregaremos en breve una validación extra al sistema que obligue siempre a seleccionar los Tipos de respuesta "Respuesta Definitiva, Respuesta Parcial, o Traslado por competencia".

Por favor para que en el reporte de Semáforo no se sigan mostrando estos documentos con estado En trámite, el administrador de las FORSDF debe ubicarlos en la Vista de documentos recibidos y cambiar manualmente el estado a Respuesta Definitiva.

Cordialmente,

ALBERTO ALFONSO GONZÁLEZ BEDOYA
Director de Atención al Ciudadano del Archivo y Gestión Documental
Celular: 3138477432

AdmiArchí es un servicio de la Universidad de Caldas, creado con el propósito de facilitar el acceso a la información de la institución, permitiendo a los usuarios acceder a la información de la institución de manera segura y confiable. Este servicio es un componente esencial del sistema de gestión documental de la Universidad de Caldas, el cual tiene como objetivo garantizar el acceso a la información de la institución de manera segura y confiable. Este servicio es un componente esencial del sistema de gestión documental de la Universidad de Caldas, el cual tiene como objetivo garantizar el acceso a la información de la institución de manera segura y confiable.



Tejiendo Universidad

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026



2025-II-00000386

OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



Notificación de Datos y Estado

Número de Origen: [] Fecha: 02/12/2024 10:54:02 a. m. Registrado por: USUARIOWEB

Remiteante: JOSE BERTULFO GASTAÑO RIOS

Corresponde a PQRSDE: Clasificar Requerimiento / DR / Generar movimiento PDF

Petición incompleta:

Tipo documental: QUEJAS - PQRSDE

Unidad Responsable: SECRETARÍA GENERAL

Asunto: Queja Formal por Mala Atención al Cliente

Observaciones: 28/01/2025 Se cerró derecho de petición desde el administrador autorización del ítem de gestión documental

Descripción de Anexos: Se anexa respuesta del ingeniero del Sistema de Gestión Admiarchi

Folios: 1

Medio de recepción: Página Web

Fecha límite de respuesta: 23/12/2024 11:59:59 p. m.

Estado: Respuesta definitiva

Entidad a la que se trasladó: []

Motivo de cierre: []

[Remover] [Indice] [Borrar]

Radicado 2024-EI-00001131

Derecho de petición de interés particular

Dependencia encargada: Tecnología en logística

Se evidencia que este derecho de petición se venció 31/12/2024

No. Radicado	Fecha	Anexo	Notas	Tipo R	Fecha límite	Asunto	Res
2024-EI-00001131	09/12/2024 2:38:53 p. m.	0	L	C	X 31/12/2024 11:59:59 p. m.	HORARIOS TECNOLOGIA CIUDADA	

Notificación de Datos y Estado

Número de Origen: [] Fecha: 05/12/2024 2:38:53 p. m. Registrado por: USUARIOWEB

Remiteante: EDICIONAMARCHELO

Corresponde a PQRSDE: Clasificar Requerimiento / DR / Generar movimiento PDF

Petición incompleta:

Tipo documental: DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR / GENERAL - PQRSDE

Unidad Responsable: SECRETARÍA GENERAL

Asunto: HORARIOS TECNOLOGIA

Observaciones: 29/12/2025 SE CERRA CON LA SIGUIENTE ANOTACION SE DA RESPUESTA HOY 30 DE ENERO POR QUE LA

Descripción de Anexos: []

Folios: 1

Medio de recepción: Página Web

Fecha límite de respuesta: 30/12/2024 11:59:59 p. m.

Estado: Respuesta definitiva

Entidad a la que se trasladó: []

Motivo de cierre: []

[Remover] [Indice] [Borrar]

En auditoría realizada con la dependencia encargada, informan que la petición no había sido contestada debido a que aún no contaban con la información correspondiente, por lo que se les indica la importancia de dar respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley, y las consecuencias que esto acarrearía para la universidad, así mismo se solicita dar respuesta lo más pronto al peticionario con anotación en el Admiarchi web argumentando su respuesta tardía.





RECTORÍA

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



SECRETARÍA GENERAL

Auditoría del documento: 2024-EI-00001111

Funcionario	Fecha	Acción	Información adicional
ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSO	20/01/2025 10:19:36 a. m.	Actualización	Modificación de datos - Observaciones
HEDDY HERNAN CASTAÑO GARCIA	20/01/2025 10:19:34 a. m.	Anotación	SE DA RESPUESTA HOY 30 DE ENERO POR QUE LAS DESCRIPCIONES ESTABAN ABIERTAS Y NO TENIAMOS INFORMACION CONCRETA SOBRE EL PROGRAMA AL SER NUEVO EN LA OFERTA.
HEDDY HERNAN CASTAÑO GARCIA	20/01/2025 10:02:38 a. m.	Respuesta	Se da Respuesta definitiva desde el documento 2025-EI-00000135
ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRSO.	16/01/2025 10:22:19 a. m.	Consulta	Consultado desde la Web

Radicado 2024-EI-00001167

Derecho de petición de interés particular

Dependencia encargada: Facultad de Ingenierías

Se evidencia que este derecho de petición se venció 14/01/2024

	No. Radicado	Fecha	Anexos	Notas	Tip. R	Fecha límite
Selección	2024-EI-00001167	19/12/2024 12:02:03 p. m. 0	1	C	X	14/01/2025 11:59:59 p. m. Solicitud de información sobre in

En auditoría realizada con la dependencia encargada, informan que la petición fue cargada dos días después del vencimiento de la solicitud, por lo que se les indica la importancia de dar respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley, y las consecuencias que esto acarrearía para la universidad así mismo se solicita realizar anotación en el sistema de gestión documental Admiarchi web argumentando su respuesta tardía.

Auditoría del documento: 2024-EI-00901167

Funcionario	Fecha	Acción	Información adicional
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:41 p. m.	Respuesta	Se asigna estado Respuesta definitiva
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:41 p. m.	Actualización	Modificación de datos- Estado
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:14 p. m.	Respuesta	Se asigna estado Cerrado
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:14 p. m.	Actualización	Modificación de datos- Estado - Fecha límite
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:06 p. m.	Respuesta	Se asigna estado Cerrado
ADMINISTRADOR DEL ARCHIVO	16/01/2025 5:17:06 p. m.	Actualización	Modificación de datos- Estado - Fecha límite
JORGE ALBERTO JARAMILLO GARZON	16/01/2025 5:01:28 p. m.	Anotación	SE DIO RESPUESTA 19 DE DICIEMBRE DE 2024 MEDIANTE OFICIO CON RADICADO 2024-EI-00013535

Según lo evidenciado en la auditoría realizada por ustedes y el seguimiento constante desde la oficina de administración de documentos a las PQRSDF, podemos determinar que el incumplimiento en los tiempos de respuesta durante la clasificación de cierre del año 2024, se debe principalmente al ingreso de nuevo personal en las dependencias, la falta de compromiso con las capacitaciones ofrecidas a lo largo de la vigencia y el escaso interés en las circulares emitidas por la secretaria general y el grupo interno de gestión documental.

Como resultado, se reafirma que, aunque las respuestas a las peticiones están siendo enviadas dentro de los tiempos establecidos por la ley, se está incumpliendo con el debido proceso con



2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

el registro de estas en el sistema de gestión documental admiarchi implementado por la universidad.

Por lo anterior se continuarán con planes de capacitación más sólidos, y se tomarán medidas correctivas para dar cumplimiento al proceso y el registro de respuesta en el sistema de gestión documental admiarchi.

Cordial saludo,



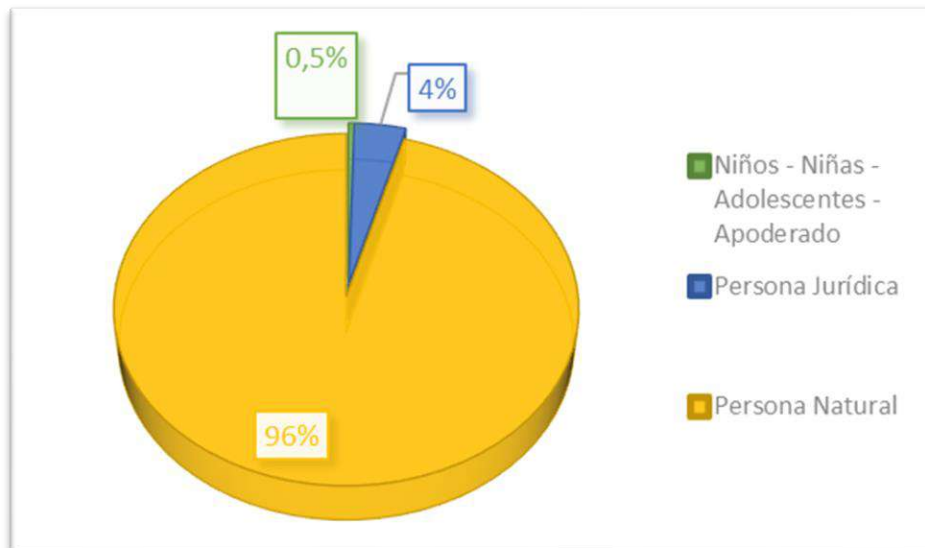
DIEGO FERNANDO MARIN HURTADO
Coordinador de Grupo

Copia: Robert Germán Buitrago, Atención al ciudadano pqrsdf.
Paula Bibiana Agudelo franco, Secretaria General.

RESPUESTA DEL AUDITOR: se confirma el punto de mejora, con el propósito de asegurar que las respuestas sean gestionadas dentro de los plazos establecidos y correctamente clasificadas en el sistema ADMIRCHI Web según su tipo (Respuesta definitiva, respuesta parcial o traslado por competencias). Se debe formular plan de mejoramiento.

5.7 Mayor número de PQRSDF fueron presentados

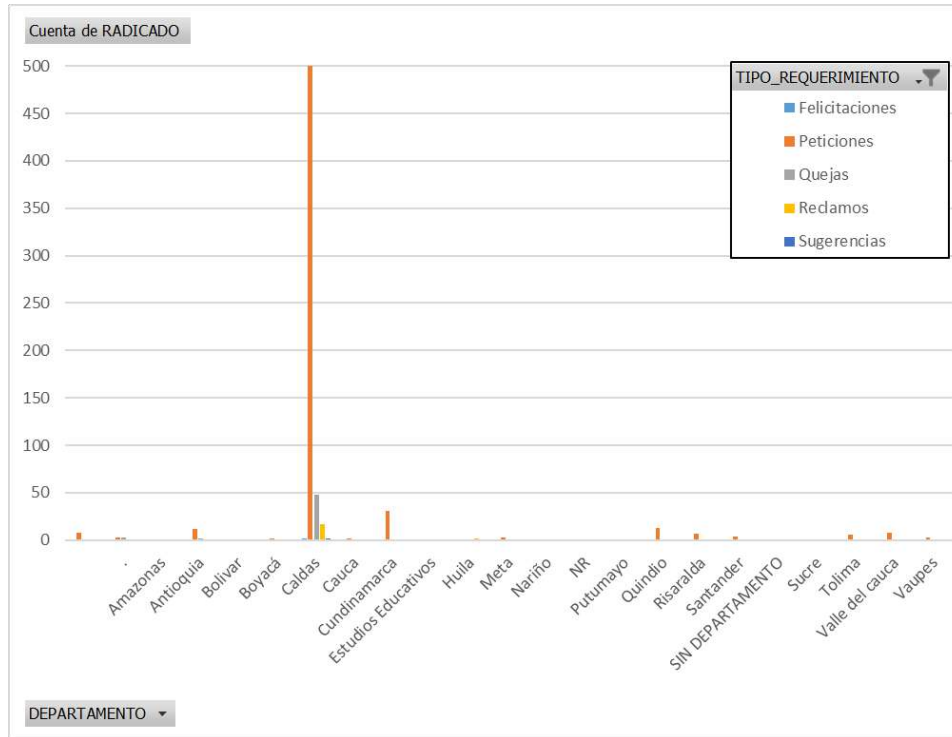
El 96% de las manifestaciones fueron presentadas por personas naturales, esto corresponde a 666 casos; en menor proporción fueron presentadas por personas jurídicas, con 27 casos todos correspondientes a peticiones y equivalen al 4%; y por “Niños - Niñas - Adolescentes – Apoderado” el 0.50%, que correspondiente a 3 casos de peticiones de información. En el siguiente grafico se evidencia lo anteriormente anotado.



2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

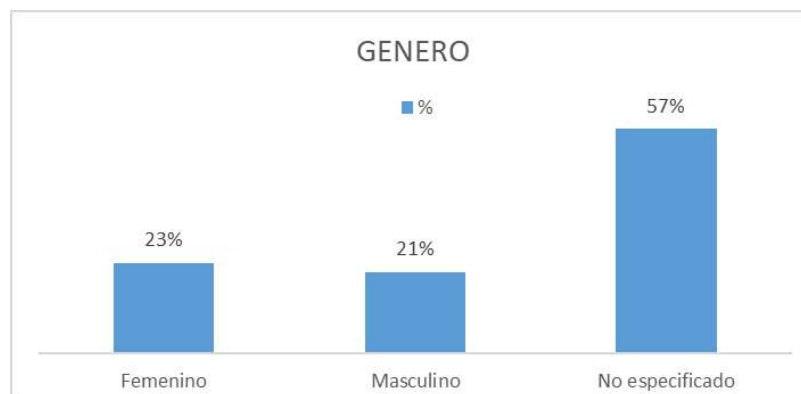
5.8 Departamentos donde se generaron las PQR'S

El 83% de las manifestaciones tuvieron origen en el Departamentos Caldas, y corresponden a peticiones; seguido por el Departamento de Cundinamarca con 4% y en un tercer lugar se encuentran los Departamentos de Antioquia y Quindío con 2% para cada uno; se encuentran 17 solicitudes donde no se indica el Departamento de donde se remite la solicitud. tal como se evidencia en la siguiente grafica.



5.9 Manifestaciones por Genero

Respecto al Género, se evidencia que en el 57% de las manifestaciones no especifican a que género corresponde, el 22% fue presentado por personas identificadas con género femenino y el 21% por el género masculino. La siguiente es la representación gráfica



2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

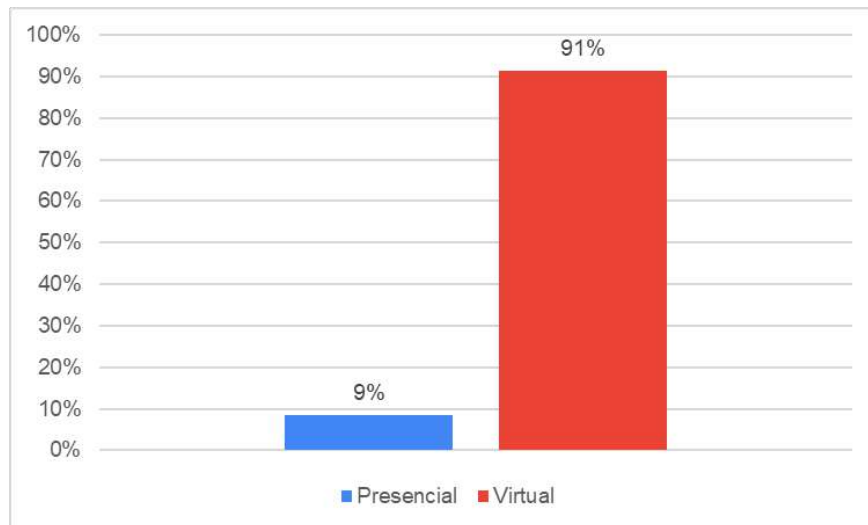
5.10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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:

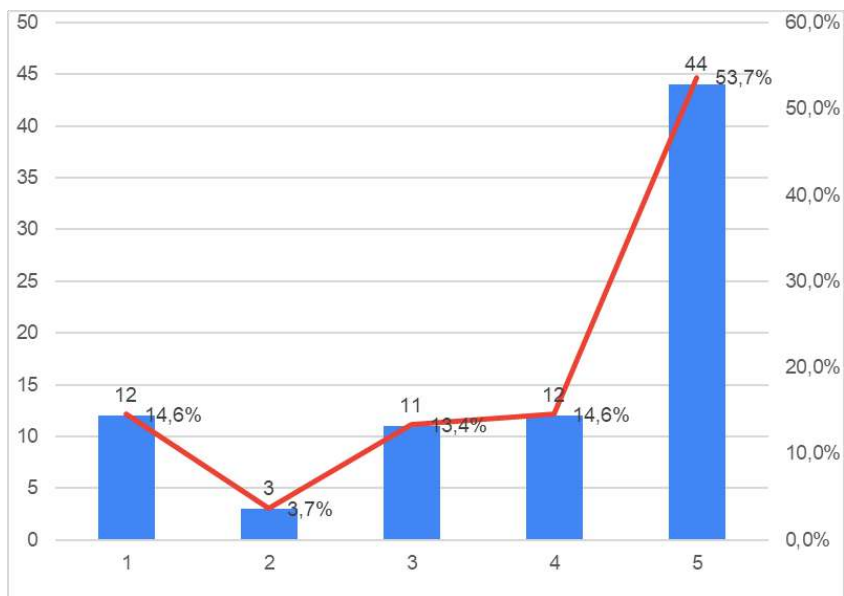
1. Seleccione el canal por medio del cual formuló su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia



El 91% de los encuestados manifestó a ver presentado su solicitud por medios virtuales, esto corresponde a 75 casos; el 9% que corresponde a 7 encuestas realizadas de manera presencial.

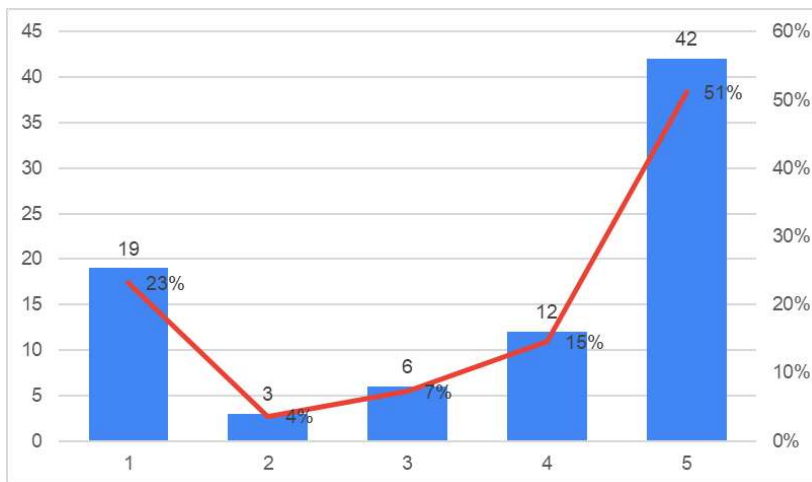
2. Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción, donde 1 es muy bajo y 5 muy alto. El tiempo de respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



El 68.3% de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción con la respuesta a las solicitudes realizada es muy alto y alto; el 13.4%, es decir once (11) personas lo calificaron como regular y el 18.3% que corresponde a quince (15) usuarios como bajo y muy bajo.

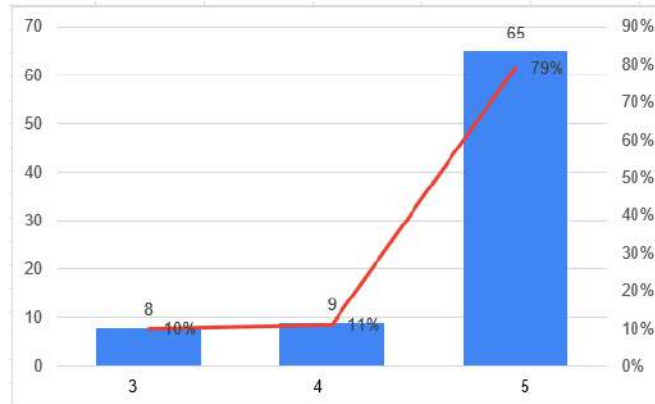
3. La respuesta brindada por la entidad resolvió su solicitud.



Para el 66% de los usuarios su solicitud fue resuelta de manera satisfactoria y muy satisfactoria; para el 7% regular y para el 27% la respuesta brindada no resolvió la solicitud de manera satisfactoria, situación que debe ser trazadora para identificar puntos de mejora.

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

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN



La mayoría de los usuarios califican entre buena y muy buena la accesibilidad de los canales de comunicación para realizar su solicitud; calificando entre 4 y 5 para el 79%; para el 11% que corresponde a 9 personal la accesibilidad es media o regular; para el 10 correspondiente a ocho (8) personas encuestadas los canales de comunicación son percibidos como malos o muy malos (2 y 1)

6. Conclusiones.

- La base de datos presentada para esta auditoría proporciona información clave sobre el tiempo de respuesta de cada una. Esto permite evaluar oportunidad en la gestión de PQRSF, así como la eficacia de las medidas adoptadas por cada dependencia responsable de atenderlas. La mayoría de las manifestaciones corresponden a peticiones de “interés particular o general”; o de solicitud de “información”.
- En el año 2024, 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.
- El 88.5% de las solicitudes fueron clasificadas como peticiones, seguidas por las quejas, que representaron el 7.9% y el 2.9%; el 0.7% restante correspondió a reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Actualmente todas las comunicaciones oficiales son recepcionadas a través de la ventanilla única. Esto ha permitido consolidar la información, facilitando el control y la adecuada respuesta a cada solicitud. Para el 2024, se registró un incremento del 8 % y 26 % en comparación con los años 2023 y 2022, respectivamente.
- El 79 % de las PQRSDF están concentradas en los procesos de Docencia, Gestión Humana, Bienestar, Control Disciplinario, y Gestión Jurídica. Las dos primeras categorías corresponden mayormente a peticiones y quejas. En cuanto a la clasificación por asuntos, la mayoría de los casos están relacionados con temas administrativos y académicos.
- Se ha resuelto el 98% de las solicitudes con estado 'cerrado' y “respuesta definitiva”, lo que evidencia una alta efectividad en la atención de PQRSDF; sin embargo, 68 de ellas (10%)

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

fueron contestadas por fuera de la fecha límite de entrega. Se identificaron 12 solicitudes pendiente de respuesta con la fecha límite para la entrega “vencido”, marcadas En trámite, Por definir y Traslado por competencia; evidenciando debilidad en el seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta.

- Se encuentra bajo nivel de participación en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de los usuarios que utilizan el sistema de PQRSD, dificulta obtener una visión clara de la percepción de los usuarios sobre el sistema.
- El resultado de las encuestas a satisfacción permite concluir que en general la comunidad universitaria y público en general, ven el sistema de PQRSD como una herramienta eficaz y adecuada, que ofrece múltiples opciones para reclamar y recibir solución en los tiempos establecidos por la ley; sin embargo, la falta de participación significativa sugiere que, a pesar de la claridad en el proceso, hay una desconexión entre el sistema y los usuarios. Aunque el sistema es adecuado y bien ejecutado, su baja participación puede deberse a factores como la falta de visibilidad, accesibilidad o percepción de adecuada.
- El proceso de radicación y recepción de PQRSD 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

- 7.1 Realizar análisis constante de las PQRSD como una herramienta fundamental para impulsar la mejora continua, siempre con el objetivo de optimizar la satisfacción del cliente y la eficiencia de los procesos internos.
- 7.2 Examinar cada PQRSD para identificar patrones, áreas problemáticas recurrentes y posibles fallos en los procesos. Esto puede involucrar el análisis de la frecuencia de los tipos de problemas, su impacto en los usuarios, y las posibles causas raíz.
- 7.3 Establecer un sistema de seguimiento para la implementación de acciones de mejora y aseguramiento de la efectividad de estas para evitar que se repitan. Esto puede incluir revisiones periódicas de los procesos y análisis continuos de las PQRSD.
- 7.4 Diseñar e implementar acciones correctivas o preventivas que resuelvan las quejas y reclamos. Esto debe hacerse de manera eficiente, dentro de los tiempos definidos y con un enfoque de sostenibilidad a largo plazo.
- 7.5 Ratificar la importancia de cumplir con los plazos establecidos para la gestión y respuesta de las PQRSD. El cumplimiento garantiza eficiencia en el cumplimiento legal y refuerza la confianza de los usuarios.
- 7.6 Capacitación permanente al personal administrativo y docente de la Universidad de Caldas sobre la obligación de atender de manera oportuna las manifestaciones de la comunidad universitaria y externa, expresadas a través de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación), es fundamental para mejorar la calidad de la atención y el cumplimiento de la función pública.

2025-II-00000386 OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- 7.7 Simplificar la clasificación de los ejes temáticos, estandarizar y categorizar según área o proceso, identificar dentro del listado general la diferenciación entre el área que tramita y el área o proceso origen de esta; con el fin de establecer causas e implementar acciones de mejora.
- 7.8 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.
- 7.9 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.

En el ejercicio de revisión al proceso de radicación y recepción de PQRS se presentaron algunos puntos de mejora que ameritan plan de mejoramiento, igualmente revista importancia tener presente las recomendaciones anotadas las cuales constituirán herramienta importante en la mejora continua del sistema de Atención al Usuario.



LINA MARIA SERNA JARAMILLO
Asesor Oficina
Control Interno De Gestión



SANDRA MILENA SOSA LÓPEZ
Profesional Universitario -Auditor