

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2026

MARIA ESMERALDA CONTRERAS CACERES
Auditor Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	1
2. METODOLOGIA	1
3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	1
4. PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTO	4
5. REQUERIMIENTOS MAS RECURRENTES	5
5.1 Fortalezas	5
5.2 Debilidades	6
6. MAYOR NÚMERO DE PQRSDF POR DEPENDENCIA	7
7. ESTADO PQRSDF	8
8. CONCLUSIONES	10
9. RECOMENDACIONES	12

INFORME DE CONTROL INTERNO SOBRE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2026

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y análisis del informe correspondiente al primer y segundo trimestre sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la comunidad universitaria y usuarios externos, remitido por la Secretaría General a la Oficina de Control Interno, con el fin de elaborar el Informe de Seguimiento a las PQRSDF del primer semestre de 2026, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. METODOLOGIA

El presente informe comprende el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Secretaría General durante el primer semestre de 2026, a través de los canales institucionales habilitados: la plataforma oficial de PQRSDF y el correo electrónico institucional quejasreclamossugerencias@ufps.edu.co.

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información proporcionada por Secretaria General, durante el primer semestre de 2026 se registraron un total de 161 PQRSDF, que a continuación se desglosan por tipo de requerimiento.

4. PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTO

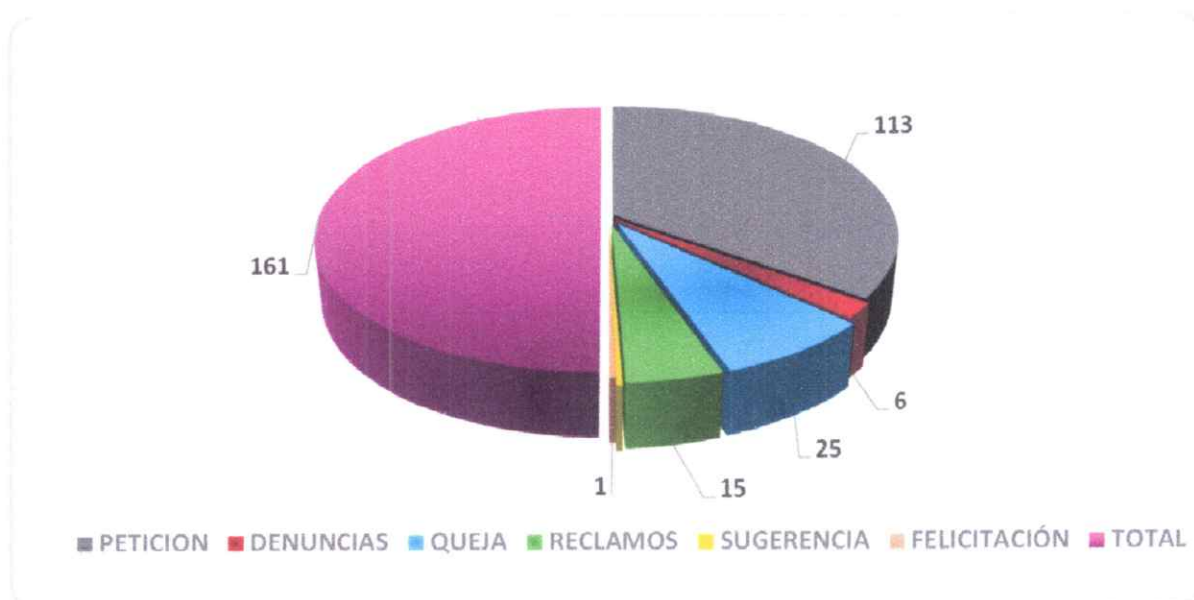


GRAFICO 1.

TIPO DE REQUERIMIENTO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
Peticiones	67	46	113
Quejas	12	13	25
Reclamos	12	3	15
Sugerencias	0	1	1
Denuncias	5	1	6
Felicitaciones	1	0	1
TOTAL	97	64	161

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 161 PQRSDF.

- Las peticiones son el principal tipo de requerimiento, con 113 casos, equivalentes al 70% del semestre.
- Las quejas ocupan el segundo lugar, con 25 (16%) de los casos
- los reclamos con 15 (9%) requerimientos.
- Las denuncias 5 (6%), sugerencias y felicitaciones con 1 un requerimiento cada una tienen una participación mucho menor.
- En el segundo trimestre se observa una disminución de 33 PQRSDF, pasando de 97 a 64, equivalente a una reducción aproximada del 34 %.

5. REQUERIMIENTOS MÁS RECURRENTES.

Los requerimientos que se repiten con mayor frecuencia son:

- Certificados de notas.
- Certificaciones en papel seguridad.
- Certificaciones de intensidad horaria.
- Certificaciones para homologación.
- Verificación de títulos.
- PIN de inscripción.
- Cargue de documentos.
- Procesos de terminación de materias y grado.
- Paz y salvos.
- Demoras en trámites.
- Falta de información clara.
- Problemas de atención al usuario.
- Problemas en plataformas.
- Certificados que no son entregados dentro del tiempo esperado.

En cuanto a los requerimientos enviados por la comunidad y las respuestas dadas por las dependencias, se encontraron las siguientes fortalezas y debilidades.

5.1 Fortalezas.

- Hay respuestas que: verifican el caso en sistemas; explican el resultado; citan normas; indican el procedimiento; suministran enlaces; anexan soportes; orientan al ciudadano hacia la dependencia competente.
- En el segundo trimestre se observan respuestas registradas como 0 días, especialmente en la UGAD y Tesorería. También hay casos de respuesta de 1, 2 o 3 días. Esto demuestra que las dependencias y el sistema, tiene capacidad institucional para responder oportunamente cuando existe claridad sobre la competencia y el trámite. En algunos casos se informa que el trámite ya fue realizado o se suministra directamente el documento solicitado.

- En las respuestas entregadas por las dependencias a los usuarios, se observa que en ambos trimestres hubo casos en los que los ciudadanos manifestaron demoras ocurridas antes de presentar la PQRSDF. Además, en algunos casos se evidenció que las PQRSDF se están utilizando para gestionar trámites ordinarios que no fueron atendidos oportunamente por los canales establecidos.

5.2 Debilidades.

- En cuanto a las solicitudes relacionadas con grados, terminación de estudios, paz y salvos, certificados, estas requieren especial atención, ya que su demora puede afectar a los usuarios en aspectos académicos, laborales y económicos.
- Se encontraron respuestas que cumplen con el requisito de contestar la PQRSDF, pero que no demuestran que el problema del ciudadano haya sido resuelto. Por lo anterior, el indicador del aplicativo no debe medir solo las "PQRSDF respondidas", sino las "PQRSDF respondidas de fondo y con una solución o gestión efectiva que pueda demostrarse".
- Hay casos donde una solicitud pasa por varias dependencias antes de llegar a la competente. Esto genera un ciclo: usuario, dependencia equivocada o que no asume su responsabilidad en generar la respuesta, devolución, nueva dependencia, devolución, dependencia competente, respuesta.

Aunque finalmente pueda existir respuesta dentro del sistema, el proceso es ineficiente para el ciudadano.

- Existe otra situación importante, algunas respuestas se limitan a solicitar información adicional. Esto puede ser correcto cuando realmente faltan elementos para tramitar la solicitud. Sin embargo, se deben tener mecanismos para verificar que la solicitud de información adicional no se utilice como mecanismo para cerrar o dilatar casos que sí podían ser atendidos de manera eficiente.

6. MAYOR NÚMERO DE PQRSDF POR DEPENDENCIA

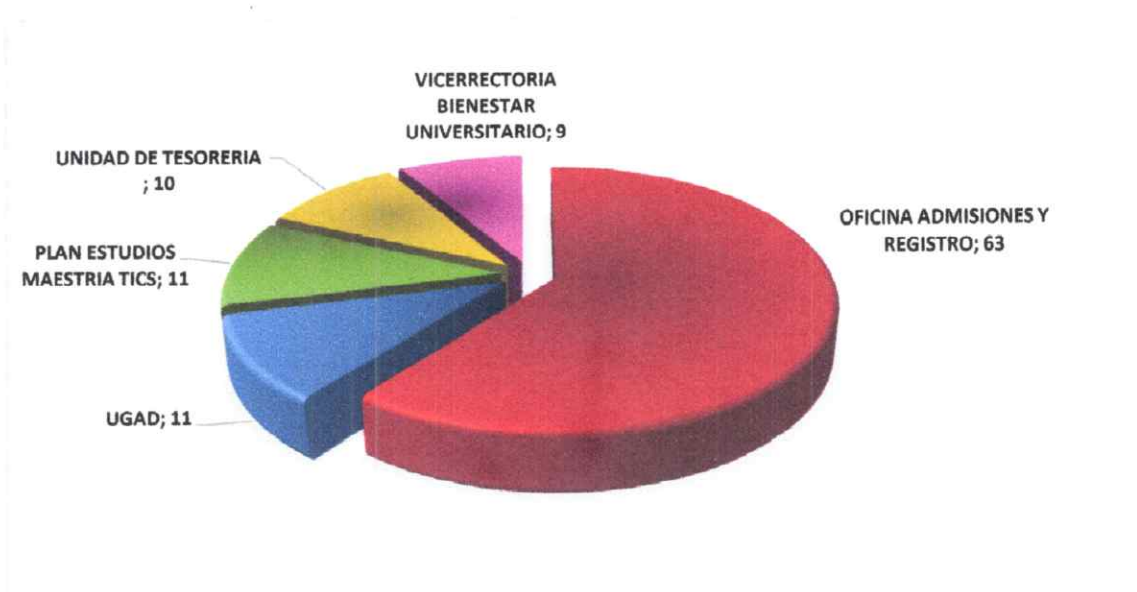


GRÁFICO 2.

Durante el primer semestre de 2026 se evidenció un aumento en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas en varias dependencias de la universidad, lo que refleja una mayor cantidad de requerimientos ciudadanos frente al semestre anterior. Sin embargo, la distribución de las solicitudes continúa concentrándose en unas pocas dependencias, principalmente en aquellas que mantienen un contacto constante con la comunidad universitaria y que gestionan trámites de alta demanda. Por esta razón, la Oficina de Admisiones y Registro fue la dependencia con el mayor número de PQRSDF, al registrar 63 casos, equivalentes al 61% del total analizado.

Esta situación evidencia que los procesos relacionados con admisiones, matrícula, certificados, grados, actualización de información académica y demás trámites propios de esta dependencia siguen siendo los que generan un mayor nivel de interacción con los usuarios y, por consiguiente, una mayor probabilidad de presentar solicitudes, inquietudes o inconformidades.

En segundo lugar, el Plan de Estudios de la Maestría en TIC y la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) registraron 11 solicitudes cada una, representando el 22% del total.

Aunque la cantidad es mucho menor frente a la Oficina de Admisiones y Registro, estas cifras muestran que ambas dependencias mantienen una participación importante dentro del conjunto de PQRSDF, lo que hace recomendable continuar monitoreando los temas que originan estos requerimientos para identificar oportunidades de mejora en la atención y en los procesos internos.

Por su parte, la Unidad de Tesorería recibió 10 registros, equivalentes al 10%, mientras que la Vicerrectoría de Bienestar Universitario reportó 9 casos, también con una participación cercana al 10%. Si bien estos porcentajes son inferiores al de la dependencia con mayor concentración de solicitudes, evidencian que los servicios financieros y de bienestar continúan siendo áreas de atención permanente para los usuarios, debido a la naturaleza de los trámites y servicios que prestan.

7. ESTADO PQRSDF



GRÁFICO 3.

Teniendo en cuenta el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, se encontró que de las 161 PQRSDF recepcionadas, fueron tramitadas en término de ley un total de 117, equivalente al 73%, las que se tramitaron con término vencido fueron 43, para un 27% y sin tramitar con término vencido 1, que es el 1%.

En cuanto al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se evidenció que la mayoría de los requerimientos fueron atendidos dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente. De las 161 PQRSDF recepcionadas durante el período evaluado, 117 fueron tramitadas oportunamente, lo que representa el 73% del total y refleja un nivel importante de cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias responsables.

De igual forma, se identificaron 43 PQRSDF que fueron respondidas con el término legal vencido, equivalentes al 27%, situación que evidencia las continuas demoras en la atención de los requerimientos ciudadanos. Aunque estos casos finalmente fueron gestionados, el incumplimiento de los plazos legales puede afectar la percepción de oportunidad y calidad del servicio.

Así mismo, se encontró una (1) PQRSDF que permanecía sin trámite y con el término legal vencido, correspondiente al 1% de los casos analizados. Esta situación requiere especial atención por parte de la dependencia responsable, debido a que representa un incumplimiento del deber de respuesta y puede afectar los derechos de los ciudadanos, así como riesgos de carácter disciplinario y administrativo.

En términos generales, los resultados muestran un desempeño favorable en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, al concentrarse la mayor proporción de las PQRSDF dentro del término legal. Sin embargo, el porcentaje de solicitudes atendidas de manera extemporánea continúa siendo significativo.

8. CONCLUSIONES

1. Con la entrada en funcionamiento de la Plataforma PQRSDF en septiembre de 2024, se revisó el procedimiento institucional "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF PR-GD-06", publicado en el SGOE-UFPS. Como resultado, se evidenció que dicho procedimiento aún contiene actividades correspondientes al anterior sistema de PQRS y, por tanto, se encuentra desactualizado.

Asimismo, se identificó que tanto el procedimiento como la Resolución de Rectoría No. 0984 del 29 de octubre de 2014, que sirve como documento de referencia para la gestión de las PQRSDF, hacen mención al aplicativo web PDQRSoft, el cual dejó de operar en el año 2020. Esta situación hace necesaria la actualización de la documentación institucional para que sea coherente con la plataforma actualmente utilizada y con la forma en que se desarrolla el proceso.

2. Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 161 PQRSDF, predominando las peticiones (70%), lo que evidencia que este mecanismo continúa siendo utilizado principalmente para solicitar información, certificados y realizar trámites institucionales.
3. Se observó una disminución del 34% en el número de PQRSDF durante el segundo trimestre frente al primero, lo que representa una reducción en los requerimientos recibidos por la universidad.
4. Los requerimientos se concentraron principalmente en la Oficina de Admisiones y Registro, seguida por la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD), el Plan de Estudios de la Maestría en TIC, la Unidad de Tesorería y la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, lo que evidencia que los procesos académicos y administrativos de mayor demanda continúan generando el mayor volumen de solicitudes.
5. El 73% de las PQRSDF fueron atendidas dentro del término legal; sin embargo, el 27% se respondieron de manera extemporánea y una permanecía sin trámite al finalizar el período evaluado, situación que evidencia oportunidades de mejora en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.
6. Se identificó que algunas dependencias dieron respuestas oportunas y con soportes, demostrando que existe capacidad institucional para brindar atención eficiente cuando los procesos y las responsabilidades están claramente definidos.

7. También se evidenciaron aspectos que afectan la calidad del servicio, tales como respuestas que no demuestran la solución efectiva del problema planteado, remisiones sucesivas entre dependencias y solicitudes de información adicional que pueden prolongar innecesariamente la atención de los casos.
8. Se encuentran casos de 11, 13, 15, 19, 22, 23, 26 y hasta 29 días de respuesta, dependiendo del caso. Además, algunas quejas hacen referencia a demoras que comenzaron antes de la radicación de la PQRSDF.
9. Se evidenció que el procedimiento institucional de atención de PQRSDF requiere actualización, debido a que aún contiene actividades y referencias normativas correspondientes al sistema anterior, lo cual puede generar inconsistencias en la gestión del proceso.

9. RECOMENDACIONES

1. Actualizar el procedimiento institucional de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PR-GD-06 y la Resolución de Rectoría N°. 0984 del 29 de octubre de 2014, de manera que refleje el funcionamiento de la plataforma actualmente utilizada y la normatividad vigente.
2. Implementar acciones de mejora en las dependencias que presentan mayor número de PQRSDF, especialmente en la Oficina de Admisiones y Registro, orientadas a reducir las causas más frecuentes de las solicitudes y mejorar la oportunidad en la prestación del servicio.
3. Fortalecer los controles para garantizar que las respuestas no solo cumplan con el término legal, sino que resuelvan de fondo la solicitud presentada por el ciudadano y dejen evidencia de la gestión realizada.
4. Diseñar estrategias para disminuir las demoras en los trámites académicos y administrativos más recurrentes, especialmente los relacionados con certificados, grados, paz y salvos, homologaciones y actualización de información académica.
5. Fortalecer la información suministrada a los usuarios sobre requisitos, procedimientos y tiempos de atención, con el propósito de prevenir que las PQRSDF sean utilizadas para gestionar trámites ordinarios que deberían resolverse por los canales habituales.
6. Realizar seguimiento periódico a las dependencias con respuestas extemporáneas y establecer acciones preventivas que permitan mejorar el cumplimiento de los términos legales y reducir el riesgo de incumplimientos.
7. Revisar el indicador de gestión del sistema PQRSDF para que, además de medir la oportunidad en la respuesta, permita evaluar si las solicitudes fueron atendidas de fondo y con una solución efectiva para el ciudadano.

El presente informe tiene como propósito contribuir al mejoramiento de la gestión de las PQRSDF, fortaleciendo los procesos de recepción, trámite y respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios, promoviendo una gestión más eficiente y orientada a la satisfacción de los usuarios.


MARIA ESMERALDA CONTRERAS CÁCERES
Auditora Interna