

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS RECIBIDAS EN  
LA UNIDAD TECNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL UTEDE  
(PQRSD)**

*En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción artículo 76*

PERIODO EVALUADO: 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024.

**FRANKLIN ALEXANDER MESIAS FERNANDEZ**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**UNIDAD TECNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL**  
GUADALAJARA DE BUGA, ENERO 15 DE 2025

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre del año 2024.

UTEDE cuenta con el aplicativo en la página web de la institución para la recepción de PQRSD, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, con el objeto de que la institución emita una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se lleva a cabo teniendo en cuenta los reportes generados en el aplicativo web, así como también las peticiones de la ciudadanía recibidas en la oficina de ventanilla única y atención al ciudadano en la cual se registra y radica la documentación, persona encargada de manejar el listado de entradas y salidas de las PQRSD direccionando a cada responsable para que dé respuesta y mediante ese listado la oficina de control interno hace el seguimiento del tiempo oportuno de dar respuesta y rendir el informe semestral como lo indica la Ley.

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen ante la Institución de Educación superior UTEDE, de la ciudad de Guadalajara de Buga – Valle del Cauca, a través del aplicativo, todo esto mientras se soluciona la transición del cambio de la página WEB, para volver a utilizar el software que estaba implementado en la página anterior, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante UTEDE, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2024.

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 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”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá *vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes* y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” (Título II, Capítulo I, Artículos 13 al 33)
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

#### 5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

De acuerdo con la base de datos presentada especialmente por la oficina de ventanilla única y la oficina de registro y control, la información generada a través del Sistema de PQRSD, de la institución, se encuentran registradas durante el segundo semestre de 2024, un total de setecientos cuarenta y dos (**742**) **peticiones** interpuestas ante la Unidad Técnica Para el Desarrollo Profesional.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada:

## 5.1 PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

El número de peticiones ciudadanas durante el segundo semestre presentó el siguiente Comportamiento:

MES	NO. DE REQUERIMIENTOS
JULIO	154
AGOSTO	123
SEPTIEMBRE	126
OCTUBRE	99
NOVIEMBRE	106
DICIEMBRE	134
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS</b>	<b>742</b>
<b>SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	

### REPORTE SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 PQRS



De acuerdo con lo anterior, se observa que en el mes de julio se registró la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 21% del total recibido durante el segundo semestre (154), seguido del mes de diciembre con un 18% equivalente a (134), septiembre con un (17%) equivalente a (219), diciembre 15% equivalente a (206) y septiembre y octubre equivalente al 14% (189 y 198) respectivamente.

### 5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La institución de educación Superior UTEDE, dispone de diferentes de canales de comunicación (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	NUMERO DE PETICIONES
BUZÓN	
E-MAIL	444
ESCRITO	165
PRESENCIAL	58
TELÉFONO	
WEB	75
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>742</b>

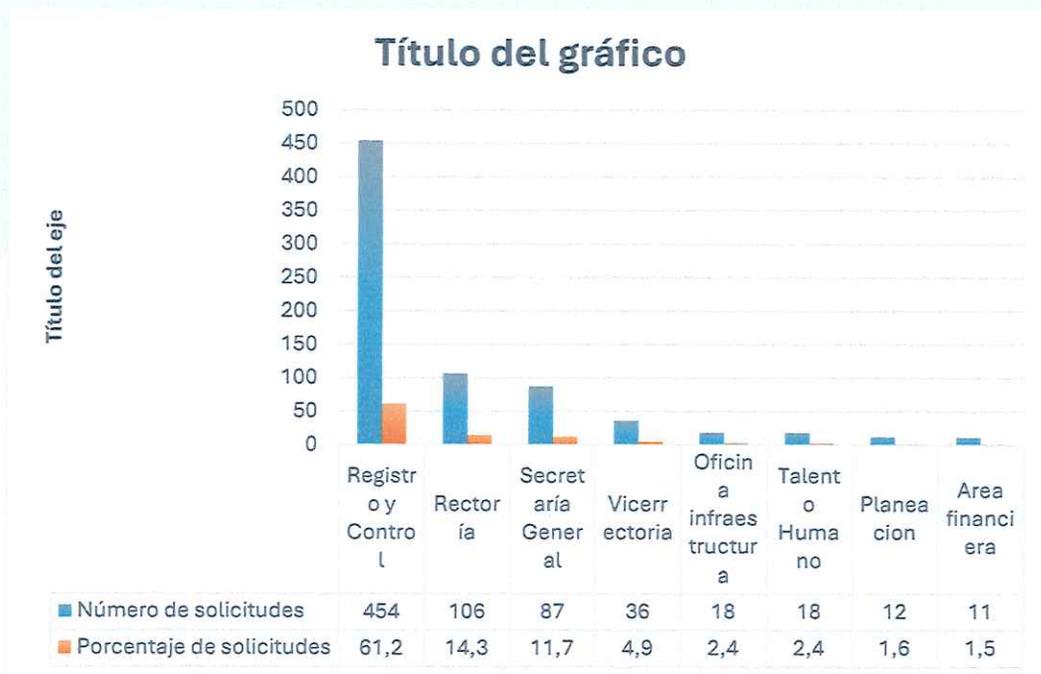


De conformidad con la información registrada, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la institución es a través de correo electrónico, donde se puede evidenciar que en su totalidad fueron presentadas por este medio para el semestre, aun habiendo otros medios de consulta dentro de la institución.

### 5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de UTEDE, que recibieron mayor número de peticiones durante el segundo semestre de 2024, son: Registro y Control, registrando un 61.2% (454) del total de peticiones recibidas, seguida de la Rectoría con una intervención de 14.3% (106), del total de peticiones recibidas, Secretaría general con una participación del 11.7% equivalente a (87), Vicerrectoría con una participación de 4.9% (36), Infraestructura con una participación de 2,4% (18), Oficina de Talento Humano con una cantidad de 2.4% (18), planeación con una participación de 1,6% (12) y Gestión financiera con una participación del 1,5% (11).

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Segundo Semestre de 2024:



## 5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado, con fecha de corte al 31 de diciembre del 2024, de las 742 solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre en UTEDE, las solicitudes son resueltas de forma inmediata o en el menor tiempo posible, y las demás se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

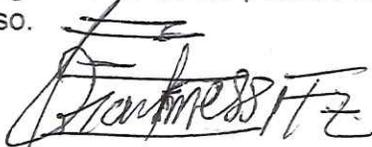
### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias, que los ciudadanos interponen ante UTEDE, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos y de las Dependencias:

1. Como se puede observar, se presentó una disminución no tan significativa en el número de P.Q.R.S lo cual se debe a una articulación con un sistema interno que manejaría las solicitudes de estudiantes, teniendo como precedente que, para las otras peticiones, la mayor parte corresponden a solicitudes inscripción y matrícula, grados, información sobre el proceso de inscripción y admisión, entre otros.
2. Generar una mayor cultura dentro y fuera de la institución para que la comunidad conozca de los otros mecanismos de consulta y haga uso de medios como buzones de sugerencias, e-mail, teléfono, de manera presencial, por escrito, redes sociales y página web.
3. La única persona quien debe manejar el listado de entradas y salidas de PQRS debe ser la funcionaria de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única, ya que en la actualidad se siguen presentando solicitudes por los correos institucionales, sin hacer el registro pertinente. Es necesario implementar este sistema en la institución y que todos los líderes de procesos tengan conocimiento.
4. El tiempo de respuesta que se le dé a las peticiones es esencial para dar cumplimiento a lo que establece la Ley.
5. Realizar capacitaciones periódicamente a todo el personal administrativo en materia de manejo y deberes del funcionario referente a las PQRS.

6. Mejorar el aplicativo de la página web con el fin de poder identificar fácilmente el tipo de solicitud que hace el ciudadano, es de resaltar que en el segundo semestre se actualizo el documento que regula las PQRS de la Institución y se está actualizando e implementando el Software con el sistema de la nueva página Web de UTEDE.

7. Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.



**FRANKLIN ALEXANDER MESIAS FERNANDEZ**  
*Jefe Oficina de Control Interno*