

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

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

PERIODO EVALUADO: 01 DE ENERO A 31 DE JUNIO DE 2025.

FRANKLIN ALEXANDER MESIAS FERNANDEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

UNIDAD TECNICA PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL
GUADALAJARA DE BUGA, JULIO 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 primer semestre del año 2025.

La Unidad Técnica para el Desarrollo Profesional, 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 una ventanilla única y atención al ciudadano en la cual se registra y radica la documentación y es re direccionada a la auxiliar de Rectoría, 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 corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Institución de Educación superior UTEDE de la ciudad de Guadalajara de Buga – Valle del Cauca, a través del aplicativo web, 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 enero al 30 de junio de 2025.

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 generada a través del Sistema de PQRSD de la institución, y de algunos correos institucionales donde se radican solicitudes se puede verificar que actualmente aparecen registradas durante el primer semestre de 2025, un total de **(757) peticiones** interpuestas ante la Unidad Técnica para el Desarrollo Profesional

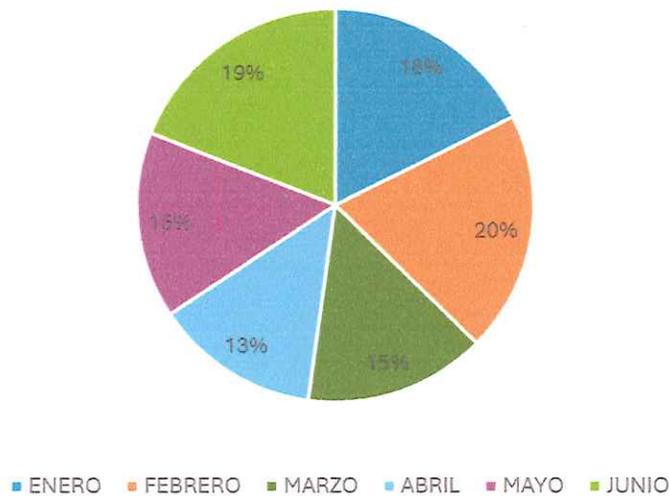
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada:

5.1 PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2025

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

MES	NO. DE REQUERIMIENTOS
ENERO	133
FEBRERO	150
MARZO	112
ABRIL	102
MAYO	116
JUNIO	144
TOTAL REQUERIMIENTOS PRIMER SEMESTRE 2025	757

REPORTE SEGUNDO SEMESTRE
AÑO 2025 PQRSD



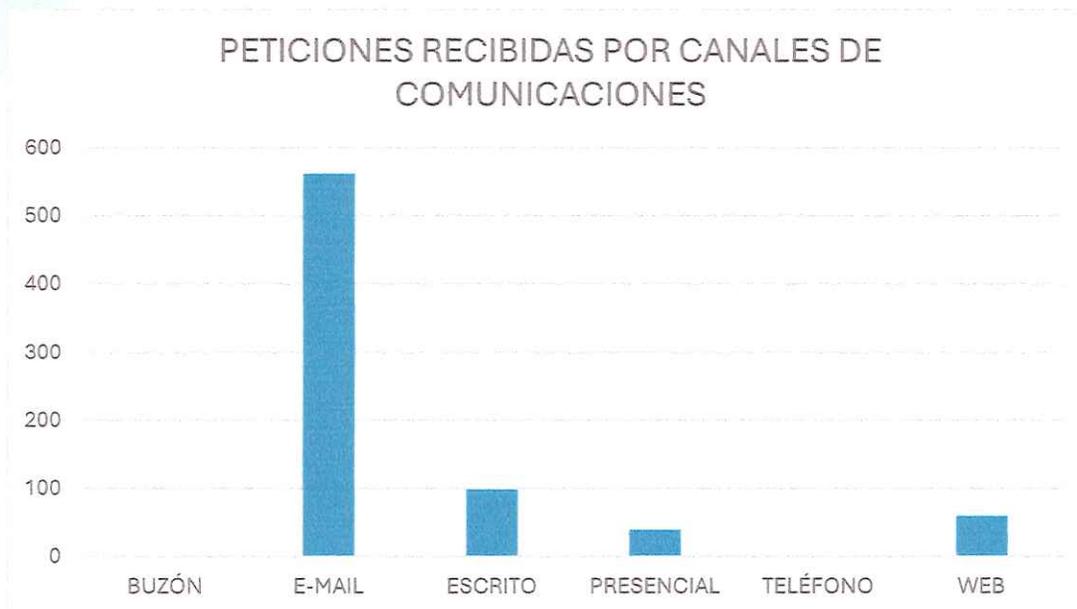
De acuerdo con lo anterior, se observa que en los meses de febrero se registraron la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 20% (150) del total recibido, seguido de los meses de junio con un 19% total 144 y enero con un (133), equivalente a 18%, el mes de mayo (116), equivalente 15%, mes de marzo 112, equivalente a 15% y por último el mes de abril con 102 solicitudes equivalente 13%.

5.1.1 PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

La Unidad Técnica para el Desarrollo Profesional 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.

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

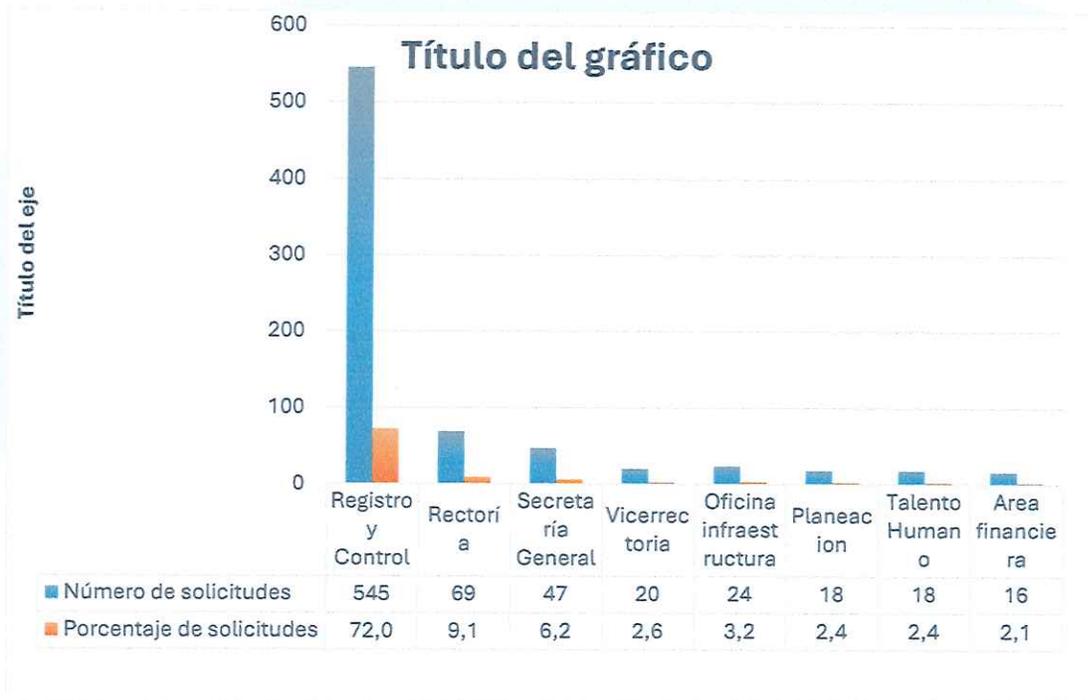
CANAL	NUMERO DE PETICIONES
BUZÓN	0
E-MAIL	561
ESCRITO	98
PRESENCIAL	39
TELÉFONO	0
WEB	59
TOTAL GENERAL	757



5.1.2 PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

Las dependencias de UTEDE, que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2025, son: Registro y Control, registrando un 72% (545) del total de peticiones recibidas, seguidas de Rectoría con una participación de 9.1% (69), Secretaría General con una participación de 6.2% (47), Vicerrectoría con una participación de 2.6% (20), Infraestructura con una participación de 3,2 % (24), Oficina de Planeación y Talento Humano con 18 solicitudes cada una con 2,4 % una participación del 6.9% y el Area Financiera con 16 y un 2,1%.

A continuación, se presenta el número de peticiones recibidas por cada dependencia durante el Primer Semestre de 2025:



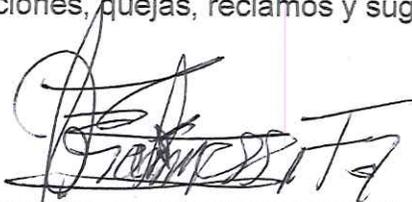
5.2 OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

De conformidad con el reporte generado, con fecha de corte al 30 de junio del 2025, de las 757 solicitudes ciudadanas recibidas durante el segundo semestre en UTEDE, se encuentran atendidas dentro de los términos todas las que ingresaron en el semestre, es decir, se atendieron 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".

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, entre otros, 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. 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
2. 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 están 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.
3. Realizar capacitaciones y/o reinducciones a todo el personal administrativo en materia de manejo de la actualización del Software con el referente a las PQRS. para que este sea utilizado como único medio, y no se sigan presentando solicitudes a los correos Institucionales
4. 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