

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

**PRIMER SEMESTRE DE 2026
(ENERO – JUNIO)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SANDRA YANETH GÓMEZ GARCÍA
Jefe de Oficina de Control Interno**

Roldanillo, julio 2026

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados del seguimiento, análisis cuantitativo y evaluación cualitativa aplicados al proceso de recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante la institución durante el primer semestre del año 2026.

Estructuralmente, el sistema opera bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), regulado normativamente por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley Estatutaria 1755 de 2015, rectora del Derecho Fundamental de Petición. La recepción, administración operativa y custodia de los folios se centraliza a través de los canales virtuales (aplicativo web institucional) y la Ventanilla Única de Correspondencia adscrita a la Secretaría General.

En estricto cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, la Oficina de Control Interno ejerce de manera exclusiva un rol de evaluación y control independiente. Bajo la premisa legal de salvaguardar el principio de objetividad y evitar actuar como juez y parte en el flujo operativo, esta Oficina audita la oportunidad, eficiencia y suficiencia de las respuestas emitidas por los funcionarios competentes, concibiendo la participación de los grupos de valor como un insumo analítico fundamental para el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

2. OBJETIVO

Evaluar cualitativa y cuantitativamente la recepción, redireccionamiento, trámite y estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas, con el fin de verificar la eficiencia de los canales de atención institucional y proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios académicos y administrativos.

3. ALCANCE

El alcance de este informe comprende la totalidad de los 154 requerimientos y trámites asociados, bajo un procedimiento institucional liderado formalmente por la Secretaría General; abarcando integralmente las etapas desde el momento de su recepción en la Ventanilla Única y Secretaría General, hasta su respectiva asignación, seguimiento y resolución final por parte de las dependencias competentes de la institución.

4. HECHO RELEVANTE INSTITUCIONAL

Se deja constancia en el presente documento que, mediante la Resolución No. 016283 del 19 de junio de 2026 expedida por el Ministerio de Educación Nacional, se resolvió favorablemente la solicitud de cambio de carácter académico de la institución, pasando de *Institución Técnica Profesional* a Institución Universitaria, autorizando el consecuente cambio de denominación oficial a Institución Universitaria de Roldanillo - UNINTEP y ratificando su reforma estatutaria general (adoptada mediante el Acuerdo No. 013 del 14 de mayo de 2026 del Consejo Directivo).

Este hito histórico, ocurrido dentro del periodo objeto de evaluación, se incorpora como un elemento de contexto fundamental, dado que la transformación a Institución Universitaria diversificará los grupos de valor y modificará las tipologías de requerimientos académicos y administrativos en los ciclos de gestión subsiguientes.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente evaluación y consolidación de la información, se efectuaron de manera secuencial las siguientes actividades:

- **a. Solicitud de información relacionada ante la ventanilla única:** Recopilación y extracción de las bases de datos y registros oficiales de las solicitudes radicadas por los usuarios de la institución.
- **b. Revisión del estado de las SQRDP, recibidas por los diferentes canales:** Verificación analítica del estado de gestión y clasificación de los folios según la tipología, el origen y el medio de ingreso.
- **c. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web de la institución:** Consolidación técnica de los datos estadísticos y redacción del documento final para dar cumplimiento a las obligaciones legales de transparencia activa.

6. MARCO NORMATIVO GENERAL

La recepción, trámite, análisis y publicación del seguimiento a las PQRSD se fundamenta en el bloque constitucional y legal del Estado colombiano que regula la atención al ciudadano, el control interno, la transparencia y la gestión pública:

6.1. Bloque Constitucional

- **Constitución Política de Colombia (Artículo 23):** Consagra el derecho fundamental de las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Constitución Política de Colombia (Artículo 74):** Establece el derecho fundamental de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que exceptúe la ley, garantizando la inviolabilidad del secreto profesional.

6.2. Leyes de la República

- **Ley 87 de 1993:** Establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, obligando al seguimiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
- **Ley 1437 de 2011:** Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), marco regulatorio de las actuaciones de la administración pública frente a los administrados.
- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Dicta disposiciones encaminadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia):** Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, garantizando que los ciudadanos puedan solicitar y acceder a los datos institucionales de manera libre y oportuna.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula estatutariamente el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el título correspondiente en el CPACA (Ley 1437 de 2011), fijando los términos, modalidades y condiciones de obligatoria respuesta.

6.3. Decretos, Circulares y Resoluciones

- **Circular Externa No. 001 de 2011 (Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno):** Imparte directrices y lineamientos para fortalecer el control interno en la gestión de peticiones y atención al ciudadano en las entidades de orden nacional y territorial.
- **Decreto 19 de 2012 (Decreto Antitrámites):** Dicta normas orientadas a suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites

innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la gestión de los ciudadanos ante la institución.

- **Decreto 1166 de 2016:** Adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho (Decreto 1069 de 2015) en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de forma verbal, garantizando su recepción en igualdad de condiciones a las escritas.
- **Decreto 648 de 2017:** Modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 (Reglamentario Único del Sector de la Función Pública), reglamentando los roles de control, seguimiento y las competencias de las dependencias encargadas de la relación con el ciudadano.
- **Decreto 1499 de 2017 (MIPG):** Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, articulando el servicio al ciudadano y el tratamiento de sus PQRSD como un eje central de la gestión institucional basada en resultados.
- **Resolución 1519 de 2020 (MinTIC):** Define los estándares, criterios técnicos y directrices para publicar información, garantizando los requisitos de accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos que debe cumplir el canal digital de la institución.

7. CANALES DE ATENCIÓN AND RECEPCIÓN

De acuerdo con el manual institucional, se tienen dispuestos los siguientes canales oficiales para garantizar la accesibilidad de los usuarios:

- **Canal Presencial:** Sede principal ubicada en la Carrera 7 # 10-20 (Edificio Republicano), Roldanillo, Valle del Cauca.

- **Canal Telefónico:** Línea fija (602) 386 50 32 y telefonía móvil +57 300 917 43 06.
- **Canal Virtual / Web:** Formulario electrónico oficial a través de la página web institucional en el enlace intep.edu.co/Es/PQRD.php (Link Buzón SQRPD).
- **Canal Correo Electrónico:** Cuenta institucional administrada por la oficina de gestión documental: ventanillaunica@intep.edu.co.

8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS (SEMESTRE I - 2026)

Durante el primer semestre del año 2026, se registraron formalmente un total de 154 solicitudes a través de las diferentes ventanillas y sistemas institucionales. A continuación, se presenta su desglose pormenorizado.

8.1. Clasificación por Tipología de Solicitud (Naturaleza del Requerimiento)

Tipología de Solicitud	Cantidad Recibida	Porcentaje (%)
Derecho de Petición	55	35.71%
Solicitud de Información	34	22.08%
Solicitud Cancelación de Semestre	21	13.64%
Solicitud de Documento	21	13.64%
Queja / Reclamo	9	5.84%
Solicitud Reingreso de Estudios	7	4.55%
Denuncias Anónimas	3	1.95%
Sugerencia	2	1.30%
Tutela	2	1.30%
TOTAL GENERAL	154	100.00%

La tipología con mayor volumen en la institución es el Derecho de Petición con un 35.71% (55 casos). Este comportamiento demuestra que la ciudadanía y la comunidad académica prefieren interactuar con la entidad mediante el uso de figuras jurídicas de rango constitucional. Este panorama exige a la administración mantener una rigurosa disciplina en el control de los términos de vencimiento y una alta fundamentación técnica en las respuestas para prevenir la escalada hacia mecanismos judiciales (como las Acciones de Tutela, que se mantuvieron en un índice marginal del 1.30%).

Las Solicitudes de Información (22.08%), las Cancelaciones de Semestre (13.64%) y las Solicitudes de Documentos (13.64%) acumulan de forma conjunta el 49.36% de la actividad total. Esto evidencia que los usuarios utilizan el aplicativo web y las ventanillas no solo para manifestar inconformidades, sino como un canal transaccional y un puente directo para la gestión de trámites corrientes académicos y administrativos.

El escenario general de la entidad refleja un clima de estabilidad, toda vez que las Quejas y Reclamos sumaron apenas un 5.84% (9 casos) sobre el universo total, lo que confirma una baja fricción en la prestación de los servicios y un óptimo nivel de satisfacción en los procesos institucionales.

Por su parte, las Sugerencias representaron el 1.30% (2 casos) y es de especial relevancia destacar que ninguna de ellas estuvo asociada a fallas o averías del servicio; por el contrario, correspondieron explícitamente a propuestas ciudadanas para ampliar la cobertura académica mediante la apertura de dos nuevas carreras universitarias diferentes a las existentes. Este hallazgo transforma el sentido tradicional del indicador, tornándolo en un reflejo de la alta expectativa, confianza y validación de los grupos de valor frente a la reciente transición institucional hacia el carácter universitario.

Comprometidos con la Excelencia

8.2 Participación por Grupos de Valor (Tipo de Usuario / Remitente)

Grupo de Valor / Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje (%)
Estudiantes	77	50.00%
Entidades Públicas	31	20.13%
Ciudadanía en General	18	11.69%
Docentes	10	6.49%
Egresados	7	4.55%
Entidad Privada	6	3.90%
Funcionarios	4	2.60%
Anónimo	1	0.65%
TOTAL GENERAL	154	100.00%

Los Estudiantes representan exactamente el 50.00% (77 casos) del total de los remitentes. Esta concentración fija el norte operativo del sistema de peticiones hacia el usuario interno, determinando que la agilidad en los flujos de respuesta impacta de manera directa en la permanencia, el bienestar estudiantil y la vida académica de la institución.

El segundo grupo con mayor participación son las Entidades Públicas con un 20.13% (31 casos). Esto revela un volumen sustancial de correspondencia e interacción con entes territoriales, ministerios u organismos de control del Estado, situando al procedimiento de correspondencia oficial en un nivel de alta responsabilidad de cara a los principios de transparencia activa, rendición de cuentas y colaboración armónica entre entidades públicas.

El 29.87% restante de la participación se distribuye de manera orgánica entre la Ciudadanía en General (11.69%), Docentes (6.49%), Egresados (4.55%) y Entidades Privadas (3.90%). Esta apertura comprueba que las herramientas de radicación son conocidas, accesibles y confiables para todos los actores que integran el entorno de la entidad.

8.3. Distribución por Canal de Registro o Recepción Interna

Punto o Medio de Registro	Cantidad	Porcentaje (%)
Secretaría General	62	40.26%
Sistema Automático / Web	42	27.27%
Ventanilla Única (Trimestre I)	25	16.23%
Ventanilla Única (Trimestre II)	25	16.23%
TOTAL GENERAL	154	100.00%

La Secretaría General concentra el 40.26% (62 casos) de los registros iniciales, consolidándose como la puerta de entrada predilecta del flujo documental. Este comportamiento administrativo resulta clave, pues asegura una rigurosa captura, asignación y cadena de custodia de las comunicaciones oficiales recibidas en el entorno de la ventanilla única.

El Sistema Automático / Web absorbe el 27.27% (42 casos) del volumen general de radicación. La adopción de esta herramienta digital demuestra que los usuarios asimilan de forma positiva las opciones virtuales, lo que optimiza los tiempos de radicación y se alinea con las directrices de la política de Gobierno Digital en el marco del MIPG.

Las Ventanillas Únicas del Primer y Segundo Trimestre registraron una simetría operativa idéntica del **16.23% (25 casos cada una)**. Esta regularidad matemática en los ingresos documentales indica que el flujo semestral no sufrió de estacionalidades críticas o picos inesperados de congestión, permitiendo una planeación estable del personal encargado del área de gestión documental.

8.4. Distribución y Trámite por Dependencias Competentes

Dependencia Institucional Competente	Requerimientos Asignados	Porcentaje (%)
Secretaría General	52	33.77%
Registro y Control Académico	35	22.73%
Rectoría	17	11.04%
Unidad de Sistemas y Electricidad	13	8.44%
Unidad de Administración y Contaduría	10	6.49%
Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias	8	5.19%
Dirección y Coordinación Académica	6	3.90%
Área Financiera Presupuestal y Contable	5	3.25%
Talento Humano	3	1.95%
Pagaduría	2	1.30%
Contratación	2	1.30%
Bienestar Institucional	1	0.65%
TOTAL GENERAL	154	100.00%

El análisis de las asignaciones por dependencias evidencia que la Secretaría General asume el 33.77% (52 requerimientos) de la carga de respuesta de fondo, mientras que Registro y Control Académico responde por el 22.73% (35 requerimientos). En conjunto, ambas oficinas resuelven el 56.5% del total institucional. Esto representa un esfuerzo operativo y normativo crítico para sus equipos de trabajo, ya que absorben simultáneamente la atención al Derecho de Petición formal de origen externo y el flujo masivo de trámites estudiantiles (como las cancelaciones y reingresos).

La Rectoría asume de forma directa el 11.04% (17 requerimientos) de los casos, lo que confirma su papel activo y de liderazgo en la resolución de solicitudes complejas o de alta relevancia para el rumbo administrativo de la entidad.

La Unidad de Sistemas y Electricidad (8.44%), la Unidad de Administración y Contaduría (6.49%) y la Unidad de Ciencias Ambientales (5.19%) registran una demanda moderada, orientada a resolver soportes en plataformas y decisiones propias de los comités curriculares. Finalmente, las áreas de soporte transversal (Talento Humano, Financiera, Contratación, Pagaduría y Bienestar) muestran una asignación baja (inferior al 4%), sugiriendo que sus procesos internos marchan con un margen preventivo de efectividad que evita reclamaciones recurrentes en el sistema centralizado de PQRSD.

9. CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Transición al Carácter Universitario y Proyección Institucional:** El cambio de carácter académico a Institución Universitaria, formalizado mediante la Resolución No. 016283 del 19 de junio de 2026, constituye el hito de planeación estratégica más importante del periodo evaluado. El análisis de las solicitudes evidencia que la nueva denominación institucional (**UNINTEP**) impactará de manera progresiva el volumen de consultas de información y peticiones relacionadas con programas profesionales y de posgrado, requiriendo una actualización integral de la interfaz y contenidos del Buzón SQRPD acorde al nuevo estado corporativo.
2. **Prevalencia del Eje Constitucional y Estudiantil:** El sistema de PQRSD registra una alta formalidad jurídica, donde el Derecho de Petición representa la tipología dominante con el 35.71% de los folios, seguido de cerca por la interacción directa del estamento estudiantil, el cual concentra exactamente el 50.00% de la participación como grupo de valor. Los procesos de Cancelación de Semestre (13.64%) y Reingresos (4.55%) son componentes críticos de esta dinámica, lo que valida la necesidad de robustecer las guías informativas previas al cierre de los calendarios académicos.

3. **Validación Ciudadana de la Oferta Académica:** El análisis de los datos denota un escenario de alta estabilidad y bajo nivel de conflictividad operativa, toda vez que las Quejas y Reclamos constituyeron de manera marginal el 5.84% del universo total. Por su parte, el 1.30% correspondiente a las Sugerencias reviste un impacto institucional positivo, en tanto que ninguna estuvo asociada a disconformidades del servicio, sino explícitamente a propuestas para ampliar la cobertura educativa a través de la apertura de dos nuevas carreras universitarias diferentes a las existentes, confirmando la confianza y altas expectativas de los usuarios en el nuevo estatus académico de la entidad.
4. **Centralización Documental y Articulación Pública:** Las Entidades Públicas representan el segundo grupo con mayor interacción institucional (20.13%), lo que refleja un fuerte flujo de comunicaciones oficiales. Esta interconexión es absorbida de manera segura por la Secretaría General, dependencia que lidera tanto el canal de radicación (40.26% en conjunto con la correspondencia interna) como la carga operativa de resolución de fondo (33.77%), ratificando el rigor, control y transparencia activa en la administración del patrimonio documental de la entidad.

10. RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO (PROACTIVAS Y CORDIALES)

Con el firme propósito de propender por el fortalecimiento continuo del proceso de atención al ciudadano y con el fin de blindar la gestión documental, procedimental y jurídica de la entidad, la Oficina de Control Interno extiende de manera respetuosa y cordial las siguientes recomendaciones:

1. **Actualización Integral del Manual del Sistema PQRSD:** En atención a la transición institucional hacia la **Institución Universitaria de Roldanillo - UNINTEP**, se sugiere proyectar la revisión, actualización y

modernización del Manual para la atención de sugerencias, quejas, reclamos, denuncias y derechos de petición. Disponer de un documento actualizado permitirá unificar criterios frente a las nuevas tipologías de la educación superior (ciclos profesionales y posgrados) y ajustará las competencias funcionales de las dependencias de acuerdo con la nueva estructura estatutaria adoptada mediante el Acuerdo No. 013 de 2026 del Consejo Directivo.

2. **Robustecimiento del Canal Virtual y Optimización de la Ventanilla Única:** Dado que el Sistema Automático / Web absorbe una porción significativa de la radicación (27.27%), se invita a continuar optimizando el Formulario Electrónico (Buzón SQRPD) y los flujos virtuales automatizados. En este sentido, es importante potencializar el sistema utilizado para la radicación de las peticiones a través de la página web institucional, mediante un aplicativo que permita el control exhaustivo para optimizar los tiempos de respuesta y enviar, de forma automatizada, el número de radicado al peticionario. Esta mejora tecnológica blindará el proceso en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública) y la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC), en armonía con las políticas de Gobierno Digital del MIPG.
3. **Estrategia Preventiva de Comunicación Estudiantil:** Se recomienda diseñar y difundir piezas informativas sencillas y amigables destinadas al Grupo de Valor de Estudiantes, recordando de manera anticipada los requisitos y fechas límites para los procesos de Cancelación de Semestre y Reingresos de Estudios. Esta acción proactiva coadyuvará a descongestionar el área de Registro y Control Académico, optimizando los tiempos institucionales de respuesta.
4. **Directriz de Enrutamiento Inmediato de Solicitudes en Correos Satélites:** Se sugiere a la Secretaría General emitir una circular o

recordatorio institucional orientada a todos los servidores públicos y docentes de la institución, indicando que, en caso de recibir cualquier petición, trámite o inconformidad de carácter oficial en sus cuentas de correo electrónico institucionales particulares, es un deber normativo reenviarla de manera inmediata al buzón centralizador (ventanillaunica@intep.edu.co). Esto garantizará su radicación formal inmediata en la Ventanilla Única, asegurando el control estricto de los términos legales de vencimiento, protegiendo la seguridad jurídica institucional y previniendo que los buzones particulares sean interpretados erróneamente por el ciudadano como canales de radicación directa.

Atentamente;

Original Firmado

SANDRA YANETH GÓMEZ GARCÍA
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó. Sandra Yaneth Gómez G. – Jefe Oficina