

PROCESO: Relaciones Estratégicas - Atención al Ciudadano - Procedimiento PQRSDF

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte del Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas por las diferentes partes interesadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

CRITERIOS DE LEY:

1. 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"
2. Ley 1474 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
3. Ley 1437 de 2011 (artículo 5). "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
4. 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"
5. Decreto 648 de 2017. "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública".
6. Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
7. Ley 1755 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".
8. Procedimiento de PQRS en Informe, punto Tdea sistema de atención al ciudadano", versión 01, con fecha de aprobación el 23 de mayo de 2025.

FECHA: 30 de julio de 2026**FORTALEZAS**

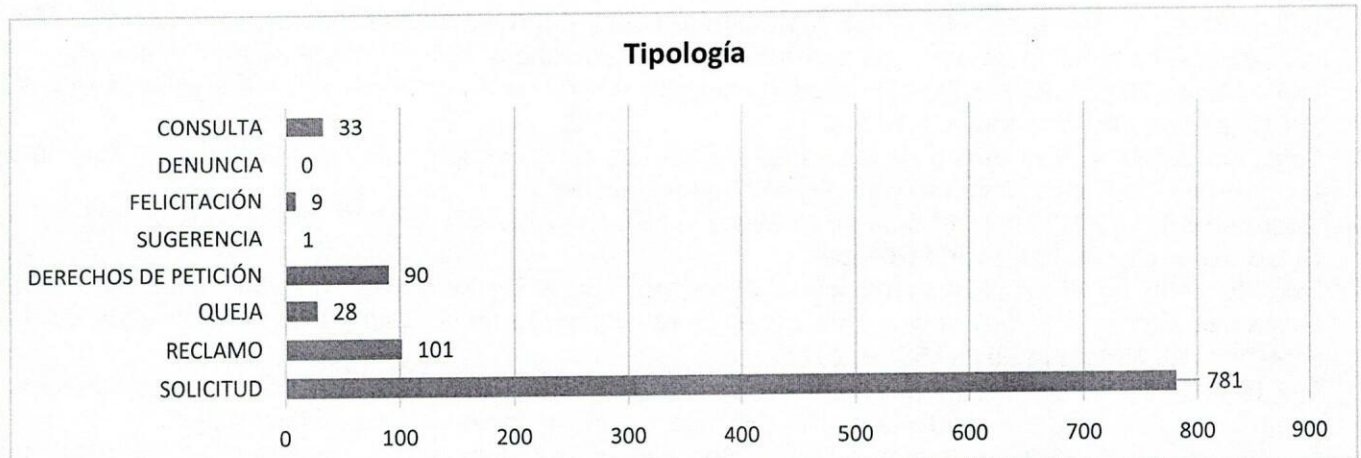
La incorporación en la plataforma campus de un contador de días hábiles para cada PQRSDF -A que se registra en la Institución, lo que facilita el seguimiento que se lleva a cabo por parte de los responsables del punto Tdea para evitar el vencimiento de términos.

DEBILIDADES

- Deficiencias en el sistema de control interno para la mitigación de no conformidades recurrentes en el proceso de PQRSDF-A.
- Deficiencias en los mecanismos de supervisión y monitoreo interno, toda vez que se evidencia la persistencia y reincidencia en deficiencias tales como la notificación de respuestas por fuera de los términos legales y la emisión de respuestas que carecen de un pronunciamiento de fondo.
- La administración de riesgos del proceso es insuficiente para mitigar las amenazas institucionales. Esto se debe a deficiencias en el monitoreo continuo, la omisión de riesgos críticos que afectan el cumplimiento del objetivo del proceso, así como la ausencia de planes de contingencia para actuar ante su materialización.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y NO CONFORMIDADES
1. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
1.1 DATOS ESTADÍSTICOS

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió para el periodo del primero (1°) de enero al treinta (30) de junio de 2026 un total de 1,043 PQRSDf-A, discriminadas como se muestra en el gráfico No. 1.

Gráfico No. 1 PQRSDf-A clasificadas por tipología


Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A)
 – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

La Dirección de Control Interno, realizó muestreo aleatorio y verificó un total de 21 PQRSDf - A, que representa un 2,00% del total de PQRSDf -A recibidas para el periodo auditado, discriminadas como se muestra en el cuadro No. 1.

**Cuadro No. 1 PQRSDf evaluadas por la
 Dirección de Control Interno**

Tipología PQRSDf	Total muestra seleccionada
Solicitudes	9
Derechos de petición	4
Reclamos	4
Quejas	3
Felicitaciones	1
Total	21

Fuente: Elaboración propia Dirección Control Interno

De acuerdo con el informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A), las PQRSDf -A recibidas se desagregan por dependencia como se muestra en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2 PQRSDf -A desagregadas por dependencia

Dependencia	Total	Porcentaje de Participación
Atención al cliente	227	21,76%
Biblioteca	3	0,29%
Coordinación admisiones y registro	444	42,57%
Coordinación de ayudas educativas	12	1,15%
Coordinación de TIC	39	3,74%
Departamento de ciencias básicas y áreas comunes	21	2,01%
Dirección administrativa y financiera	46	4,41%
Dirección de bienestar	38	3,64%
Dirección de extensión	1	0,10%
Facultad de derecho y ciencias forenses	70	6,71%
Facultad de educación y ciencias sociales	35	3,36%
Facultad de ingeniería	38	3,64%
Facultad de ciencias administrativas y económicas	37	3,55%
Servicios generales	4	0,38%
Talento humano	12	1,15%
Dirección de internacionalización	1	0,10%
Rectoría	5	0,48%
Dirección de regionalización	3	0,29%
Coordinación de egresados	7	0,67%
TOTAL GENERAL	1043	100,00%

Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

Las dependencias con mayor cantidad de PQRSDf-A, durante el período evaluado representando un 75,45 % de participación, con un total de 787 registros, son:

Cuadro N. 3 Dependencias con mayor cantidad de ingresos de PQRSDf-A

Dependencia	Cantidad de PQRSDf Registradas durante el 2026-I
Coordinación de Admisiones y Registros	444
Atención al cliente	227
Facultad de derecho y ciencias forenses	70
Dirección administrativa y financiera	46

Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

De otro lado, de las 781 solicitudes que se recibieron durante el período auditado, tres aspectos concentran el mayor número de estas, con un 43,53%, así:

Cuadro No. 4 Aspectos concentran el mayor número de PQRSDf-A recibidas en el período

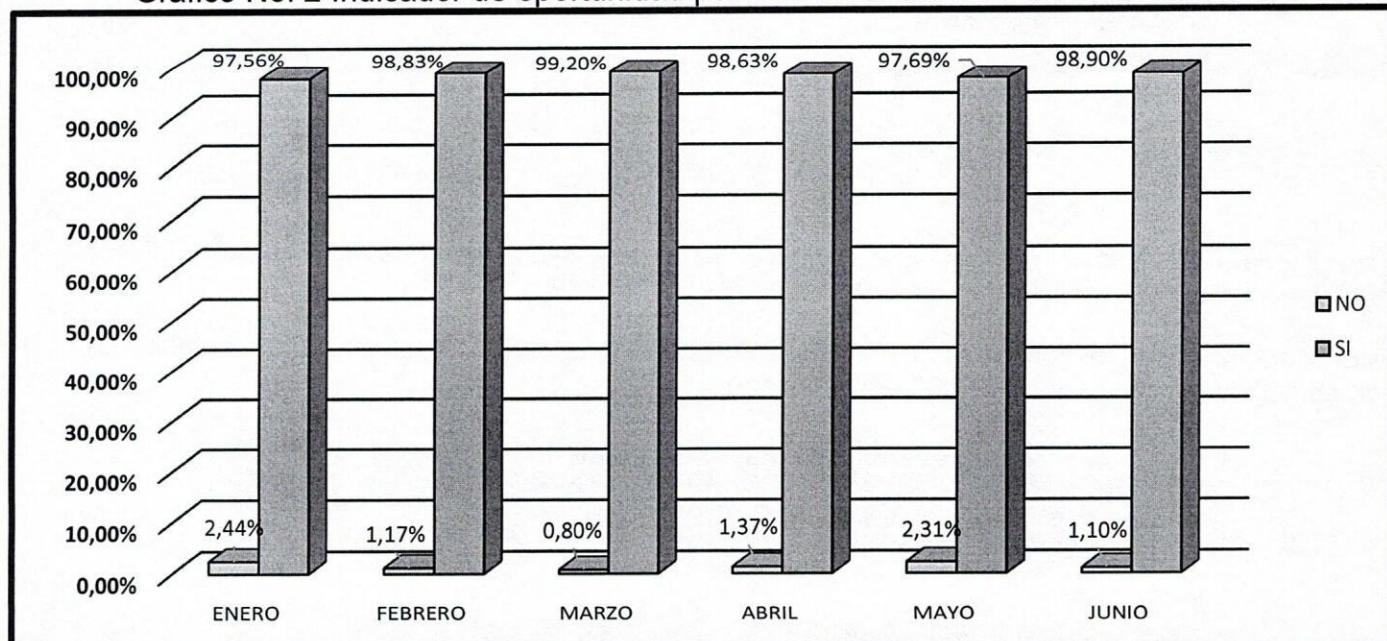
Proceso	Cantidad de PQRSDf Registradas durante el 2026-I
Matrícula	167
Cancelación asignaturas o semestre	150
Procesos de inscripción	137

Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

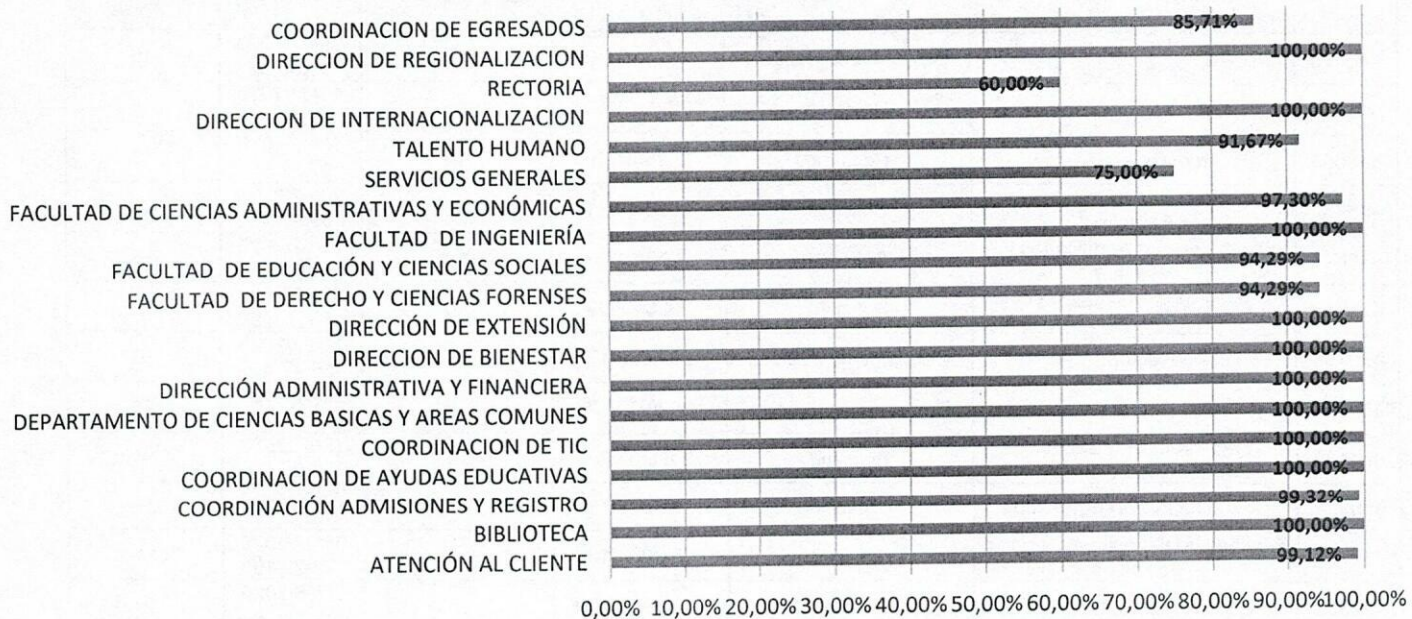
1.2 INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDf -A

El primer semestre del 2026 se obtiene el 98,47 % de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual al que determina Ley 1755 de 2015. Ver gráficos Nos. 2 y 3.

Gráfico No. 2 Indicador de oportunidad por mes en la atención de las PQRSDf -A



Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

Gráfico No. 3 Oportunidad en la respuesta a las PQRSDf -A por dependencia
% Respuesta oportuna por dependencia


Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDf-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 24 de julio de 2026

1.3 RESULTADOS DEL ANÁLISIS

Las observaciones y recomendaciones contenidas en este informe tienen un carácter preventivo y de mejora, y buscan fortalecer el Sistema de Control Interno, optimizar la gestión del proceso y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, de conformidad con los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y mejoramiento continuo.

No Conformidad No. 1 - Deficiencias en seguimiento e implementación de acciones como resultado de la última auditoría realizada a las PQRSDf-A
Condición:

Se evidenció para el período 2026 – 1, que la Institución no estableció acciones orientadas a subsanar la causa raíz de una no conformidad identificada en la auditoría que se llevó a cabo a las PQRSDf -A, correspondientes al segundo semestre de 2025.

Lo anterior, considerando que en la evaluación que se lleva a cabo se identificaron PQRSDf-A, a las que no se le dio respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad. Ver el cuadro que se reseña a continuación.

Cuadro No. 4 PQRSDF atendidas por fuera de términos

Ticket	Dependencia responsable	Tipología	Fecha de ingreso	# de días establecidos para respuesta	Fecha de respuesta	Días transcurridos para su respuesta
448490	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	Derechos de Petición	2026/01/16	15	09/02/2026 15:35:32	16
448563	Atención al Cliente	Reclamo	2026/01/19	15	10/02/2026 17:19:54	16
448565	Atención al Cliente	Reclamo	2026/01/19	15	10/02/2026 17:23:56	16
448782	Coordinación Admisiones y Registro	Solicitud	2026/01/21	10	20/02/2026 09:47:47	22
448849	Coordinación Admisiones y Registro	Solicitud	2026/01/21	10	11/02/2026 12:02:26	15
450147	Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	Solicitud	2026/02/09	10	25/02/2026 15:27:09	12
450754	Rectoría	Derechos de Petición	2026/02/17	15	11/03/2026 16:47:49	16
450756	Rectoría	Derechos de Petición	2026/02/17	15	26/03/2026 11:31:24	26
454139	Facultad de Educación y Ciencias Sociales	Solicitud	2026/03/24	10	15/04/2026 09:05:40	14
456921	Coordinación De Egresados	Felicitación	2026/04/10	15	04/06/2026 13:52:11	37
457763	Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	Solicitud	2026/04/16	10	04/05/2026 08:29:19	11
462378	Servicios Generales	Queja	2026/05/16	15	17/06/2026 12:22:56	19
462913	Talento Humano	Solicitud	2026/05/20	10	05/06/2026 14:00:48	12
464214	Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	Queja	2026/05/30	15	25/06/2026 14:20:50	17
464425	Facultad de Derecho y Ciencias Forenses	Derechos De Petición	2026/06/01	15	25/06/2026 16:36:59	17
466046	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas	Solicitud	2026/06/11	10	30/06/2026 09:27:48	11

Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDF-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto TdeA el 27 de julio de 2026

Criterios:

- Ley 87 de 1993, la cual determina:

Artículo 2: Objetivos del Sistema de Control Interno.

"f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;"¹

Artículo 4. Elementos para el Sistema de Control Interno.

"g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;"²

¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

² Ídem al anterior

- Ley 1755 de 2015, con respecto a los términos para dar respuesta a una PQRSDF.
“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.”³

- De otro lado está el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, v 6.1 de diciembre de 2025, el cual determina la política de Control interno:

“Implementación de los componentes del Control.

Evaluaciones continuas”⁴

“La evaluación continua o autoevaluación lleva a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros. De esta manera, se evalúa su diseño y operación en un período de tiempo determinado, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental será tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.”⁵
(...)

“La autoevaluación se convierte en un proceso periódico, en el cual participan los servidores que dirigen y ejecutan los procesos, programas y/o proyectos, según el grado de responsabilidad y autoridad para su operación. Toma como base los criterios de evaluación incluidos en la definición de cada uno de los elementos del control interno, así como la existencia de controles que se dan en forma espontánea en la ejecución de las operaciones y en la toma de decisiones”.⁶

Causa:

Ineficacia en el Plan de Mejoramiento y seguimiento a auditorías previas:

La falta de seguimiento continuo a las recomendaciones de Control Interno derivó en la reincidencia sistemática de la no conformidad en el periodo 2026-I.

Efectos:

- Exposición a Riesgos Jurídicos y Sanciones Disciplinarias:

El incumplimiento repetitivo de los términos de la Ley 1755 de 2015 expone a la Institución y a sus funcionarios a acciones constitucionales como Acciones de Tutela por vulneración del Derecho Fundamental de Petición y a posibles investigaciones disciplinarias por omisión o mora en la atención de deberes legales.

- Deterioro de la satisfacción del usuario e imagen Institucional:

La demora prolongada en la atención de requerimientos puede afectar negativamente la percepción pública, la confianza institucional y la calidad del servicio percibida por estudiantes, egresados y ciudadanía.

- Pérdida de efectividad del Sistema de Control Interno:

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

⁴ https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1.pdf/d2da8a29-de05-ebfb-7894-fb9bdc936bb0?t=1772049404515

⁵ https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1.pdf/d2da8a29-de05-ebfb-7894-fb9bdc936bb0?t=1772049404515

⁶ Ídem al anterior

La recurrencia de una no conformidad previamente advertida compromete la credibilidad y efectividad del Sistema de Control Interno, evidenciando brechas en el compromiso institucional para subsanar los hallazgos y prevenir riesgos operacionales.

Recomendaciones:

- Definir un protocolo de escalamiento obligatorio a los Decanos/jefes de Área cuando una solicitud alcance el 70% del tiempo límite sin respuesta registrada.
- Mesa de Trabajo Interinstitucional: Realizar jornadas de revisión mensual del indicador de oportunidad en PQRSDF -A con los responsables de las áreas recurrentes.

No Conformidad No. 2 Deficiencias en respuestas ofrecidas a PQRSDF

Se evidenció para el período 2026 – 1, que las acciones establecidas por la Institución para garantizar respuesta de fondo a cada una de la PQRSDF-A que se registran en la Entidad no han sido efectivas. Se precisa que esta situación ya se había referido en el último informe de auditoría a las PQRSDF -A, que se llevó a cabo por parte de la Dirección de Control Interno de la Institución.

La situación antes descrita se observó a partir de una verificación aleatoria que se efectuó sobre unas PQRSDF -A recibidas en la Institución durante el primer semestre de la vigencia en curso, las cuales se referencian en el siguiente cuadro. Ver Anexo único con el detalle.

Cuadro con PQRSDF cuya respuesta carece de fondo

Ticket	Tipología	Fecha de ingreso	Fecha de respuesta
448490	Derechos de Petición	2026/01/16	09/02/2026
448782	Solicitud	2026/01/21	20/02/2026
457763	Solicitud	2026/04/16	04/05/2026
451138	Reclamo	2026/02/25	02/03/2026
457760	Queja	2026/04/06	15/04/2026
464425	Derechos De Petición	2026/06/01	25/06/2026

Fuente: informe semestral 2026-1 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y apelaciones (PQRSDF-A) – Remitido a la Dirección de Control Interno por Punto Tdea el. Información verificada el 29 de julio de 2026

Criterios:

- Ley 87 de 1993, la cual determina:

Artículo 2: Objetivos del Sistema de Control Interno.

*"f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;"*⁷

Artículo 4. Elementos para el Sistema de Control Interno.

*"g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;"*⁸

- Ley 1755 de 2015, con respecto a los términos para dar respuesta a una PQRSDF.

*"ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones."*⁹

Causa:

Ineficacia en el Plan de Mejoramiento y Seguimiento a Auditorías Previas:

Falta de seguimiento continuo a las recomendaciones de Control Interno, lo que derivó en la reincidencia sistemática de la no conformidad en el periodo 2026-I.

Efectos:

- Exposición a Riesgos Jurídicos y Sanciones Disciplinarias:

El incumplimiento repetitivo de los términos de la Ley 1755 de 2015 expone a la Institución y a sus funcionarios a acciones constitucionales como Acciones de Tutela por vulneración del Derecho Fundamental de Petición y a posibles investigaciones disciplinarias por omisión o mora en la atención de deberes legales.

- Pérdida de Efectividad del Sistema de Control Interno:

La recurrencia de una no conformidad previamente advertida compromete la credibilidad y efectividad del Sistema de Control Interno, evidenciando brechas en el compromiso institucional para subsanar los hallazgos y prevenir riesgos operacionales.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 1 - Desarticulación entre procesos**Condición:**

Se identificaron ticket que corresponden a procedimientos académicos, cuyo trámite es responsabilidad de las Coordinaciones de Programas Académicos, las cuales a la fecha de verificación (28 de julio de 2026) se encontraban en estado abierto, superando los términos que precisa la norma.

Evidencia:

Registro documental. Revisión realizada en la plataforma Campus el 28 de julio de 2026.

Pantallazo plataforma campus en el que se evidencian PQRSDF abiertas pese a que vencieron términos.

⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

⁸ Ídem al anterior

⁹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Escritorio Black Cauce sin... CRM 11										
campus.idea.edu.co/tema/listarContactos.do?idMenu=51E445&idMenuPadre=51E7&idMenuHijo=51E										

Fuente: <https://campus.tdea.edu.co/siempre/listarContactos.do?idMenu=SIE44&idMenuPadre=SIE7&intNivel=2> - del 28 de julio de 2026

Criterio:

Determina la Ley 1755 de 2015, con respecto a los términos para dar respuesta a una PQRSDF:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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.

Causa:

Desarticulación entre los diferentes procesos.

Efecto:

La respuesta extemporánea también puede dar lugar a que se materialicen riesgos jurídicos tales como acciones de tutela en contra de la Institución; así mismo, puede constituir una falta disciplinaria de conformidad con lo que precisan los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2 – Depuración plataforma campus

Condición

Es importante se realice una depuración de la plataforma campus, considerando que se encuentran distintos tipos de solicitudes que permanecen abiertas por diferentes motivos asociados a procedimientos académicos, y que superan ampliamente los términos establecidos para ofrecer respuesta de fondo, como es el caso del ticket 196146 de 2020, con 2225 días a la fecha de verificación (30 de julio).

Evidencia

Motivo	Categoría	Responsable	Contacto	Estado	Cliente	Fecha Ingreso	Días	Fecha vencimiento	medio de llamadas	Anular
Extension / Gestión de Proyectos	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	Educatic Sas	256102 - ENVIAR LISTA DE RESPONSABLES A JUAN CARLOS PROYECTOS.CAMPUS@TDEA.EDU.CO	Abierta	Educatic Sas	2020-09-10	2149	2020-09-12	☐	☐
Extension / Gestión de Proyectos		VENTA DE COMIDA CASUAL	245598 - PRUEBA	Redireccionada	Educatic Sas	2020-08-26	2164	2020-08-28	☐	☐
Extension / Gestión de Proyectos	DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	Diego Salazar	196147 - OTROS	Redireccionada	Diego Leon Salazar Ospina	2020-06-26	2225	2020-06-28	☐	☐
Extension / Gestión de Proyectos		Educatic Sas	196146 - LLAMAR AL COORDINADOR PEPE	Abierta	Diego Leon Salazar Ospina	2020-06-26	2225	2020-06-28	☐	☐
Extension / Gestión de Proyectos		Educatic Sas	195980 - PRUEBA DE TAREAS RAPIDAS DOS	Abierta	Educatic Sas	2020-06-25	2226	2020-06-27	☐	☐
Reajuste de matrícula	NEGOCIOS INTERNACIONALES	JOSE LONDONO	46334 - BUENAS NOCHES	Redireccionada	CRISTIAN ALEXIS MEJA USUGA	2019-01-21	2747	2019-02-05	☐	☐
Reajuste de matrícula	NEGOCIOS INTERNACIONALES	JOSE LONDONO	46231 - LIQUIDACION NUEVA	Redireccionada	Daisy Carolina Velásquez Bustamante	2019-01-18	2750	2019-02-02	☐	☐
Reajuste de matrícula	NEGOCIOS INTERNACIONALES	JOSE LONDONO	86214 - SOLICITUD DE REAJUSTE DE MATERIAS	Redireccionada	JESSICA VALENZUELA VEGA	2019-01-17	2751	2019-02-01	☐	☐
Reajuste de matrícula	NEGOCIOS INTERNACIONALES	JOSE LONDONO	86177 - HORARIO LABORAL SE CRUZA CON MATERIA	Redireccionada	DANIELA CASTRO CORREA	2019-01-17	2751	2019-02-01	☐	☐
Reajuste de matrícula	NEGOCIOS INTERNACIONALES	JOSE LONDONO	86173 - REAJUSTE HORARIO MATERIA	Redireccionada	Diego Alejandro Lopez Cadavid	2019-01-16	2752	2019-01-31	☐	☐
Reajuste de matrícula	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA (NIVEL 1: TÉCNICO PROFESIONAL)	JOSE LONDONO	86138 - CAMBIO DE JORNADA A JORNADA NOCTURNA	Redireccionada	BRAYAN STIVEN DÍAZ HERNÁNDEZ	2019-01-16	2752	2019-01-31	☐	☐
Cambio de jornada	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR Y LOGÍSTICA (NIVEL 2: TECNOLÓGICO)	JOSE LONDONO	83118 - CAMBIO DE HORARIO POR MOTIVO DE PRACTICAS INSTITUCIONALES	Redireccionada	Yerliana Muriel Bustamante	2018-11-21	2808	2018-12-06	☐	☐
Homologaciones	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	JOSE LONDONO	79299 - HOMOLOGACIÓN TRABAJO DE GRADO I	Redireccionada	Santiago Acevedo Marin	2018-10-11	2849	2018-10-26	☐	☐
Validación por suficiencia	NEGOCIOS INTERNACIONALES POR CICLOS PROPEDÉUTICOS (BACHILLERES)	JOSE LONDONO	75771 - EXAMEN DE VALIDACIÓN POR SUFICIENCIA DE LA MATERIA LOGÍSTICA I	Redireccionada	ALEJANDRA ESPINOSA PUERTA	2018-10-02	2858	2018-10-17	☐	☐
Homologaciones	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL	JOSE LONDONO	75390 - HOMOLOGACIÓN MATERIAS	Redireccionada	Cesar Augusto Villa Garcia	2018-09-24	2866	2018-10-09	☐	☐
Reajuste de matrícula	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA POR CICLOS PROPEDÉUTICOS (NIVEL 3: PROFESIONAL)	JOSE LONDONO	74551 - SOLICITUD MALLA C12 - 00100	Abierta por el usuario (Calificación Mala)	PAULA ANDREA RAMIREZ VILLADA	2018-08-16	2905	2018-08-31	☐	☐

Fuente: <https://campus.tdea.edu.co/siempre/listarContactos.do?idMenu=SIE44&idMenuPadre=SIE7&intNivel=2> – Información consultada el 30 de julio de 2026

Criterio:

Ley 87 de 1993:

ARTÍCULO 2. Objetivos del sistema de Control Interno.

(...)

"d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;

e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;¹⁰

Causas posibles:

- Falta de rotación o entrega de puestos: Tickets asignados a personal que ya no labora en la institución, quedando huérfanos.
- Desconocimiento de los tiempos de respuesta: Falta de capacitación al personal académico sobre los límites legales o institucionales para responder.

Posibles efectos:

- Distorsión crítica de indicadores claves de rendimiento - KPIs: Alteración del indicador de tiempo promedio de respuesta u otros indicadores de eficacia relacionados, reflejando una falsa ineficiencia operativa con retrasos artificiales de más de cuatro años.
- Saturación y riesgo operativo: Obstrucción visual de la bandeja de entrada de la plataforma, lo que dificulta al personal priorizar las solicitudes nuevas y reales, incrementando el riesgo de reprocesos por confusión de estados.
- Vulnerabilidad en auditorías: Exposición a hallazgos negativos o alertas por parte de entes de control internos o externos, debido al aparente incumplimiento masivo de los niveles de servicio.
- Pérdida de trazabilidad: Inexistencia de un registro digital fidedigno sobre la fecha exacta del cierre de ciclo de los trámites académicos, afectando la calidad del dato histórico.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 3 – Fallas en la parametrización de la plataforma Campus TdeA**Condición**

Es importante se establezcan las acciones necesarias que garanticen que todas las PQRSDF -A registradas en la plataforma campus, dispongan de la información necesaria que permita realizar la trazabilidad a las mismas.

Lo anterior, considerando que se identificaron algunas PQRSDF-A, que no registran la fecha de ingreso, por tanto, efectuar la verificación para determinar el cumplimiento de términos desde la plataforma Campus no es posible.

Evidencia

Como caso específico de ello se tienen los tickets 451138, 457760, 444786 y 463298.

¹⁰ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

Ticket 451138

campus.tdea.edu.co/vempre/fstContactosAsuntos.do

Respuesta dada al Contacto

Motivo:	Área:	Dependencia:	Origen:	Responsable:
Reclamo	VICELECTORIA ACADÉMICA	COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	451138 - INCONFORMIDAD POR SITUACIÓN CON TRÁMITE DE GRADO.	Pqsd Admisiones

Descripción:
Buenas tardes, deseo se encuentren muy bien.

Me dirijo a ustedes para expresar mi inconformidad con la situación presentada con mi trámite de grado. A pesar de haber seguido los pasos indicados, el sistema presentó una falta que me impidió solicitar los grados de Tecnología e Ingeniería. Después de reportar el problema, se me envió la autorización para continuar con el trámite, pero se me informó que no podía graduarme de Técnico Profesional debido a que excedí el plazo de dos años establecido en un parágrafo del reglamento.

Quiero destacar que, aunque efectivamente excedí el plazo, nunca fui informada sobre la existencia de este requisito específico durante mis acercamientos presenciales a Admisiones y Registro. La falta de información clara y oportuna sobre este punto me llevó a creer que estaba dentro del plazo establecido y a tomar decisiones basadas en esa suposición. Debido a esta situación, no realicé el pago de los otros dos grados, ya que era probable que no recibiría la respuesta a tiempo. Al día siguiente, recibí la carta de autorización, pero ya no pude pagar los otros grados.

Me preguntas son:

1. ¿La carta de autorización que recibí es válida para un próximo intento de grado o debo solicitarla nuevamente?
2. ¿Qué requisitos adicionales debo cumplir para obtener los tres títulos en una futura convocatoria?

Adjuntos:
Este contacto ya tuvo una Calificación

Version Revisión: V04072024-01 Version Cliente: V17072024-01 Calificación: Buena

campus.tdea.edu.co/vempre/fstContactosAsuntos.do?Menu=5E47&nivel=2&dAccion=0&dCC=451138

Motivo: Reclamo (Sin auditoría)

Dependencia: VICELECTORIA ACADÉMICA - COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO

Área: COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO

Responsable: Pqsd Admisiones

Indicador: Seleccionar...

Adjuntar Archivos:

Resultado respuesta: Seleccionar...

Título: INCONFORMIDAD POR SITUACIÓN CON TRÁMITE DE GRADO.

Descripción:

Buenas tardes, deseo se encuentren muy bien.

Me dirijo a ustedes para expresar mi inconformidad con la situación presentada con mi trámite de grado. A pesar de haber seguido los pasos indicados, el sistema presentó una falta que me impidió solicitar los grados de Tecnología e Ingeniería. Después de reportar el problema, se me envió la autorización para continuar con el trámite, pero se me informó que no podía graduarme de Técnico Profesional debido a que excedí el plazo de dos años establecido en un parágrafo del reglamento.

Quiero destacar que, aunque efectivamente excedí el plazo, nunca fui informada sobre la existencia de este requisito específico durante mis acercamientos presenciales a Admisiones y Registro. La falta de información clara y oportuna sobre este punto me llevó a creer que estaba dentro del plazo establecido y a tomar decisiones basadas en esa suposición. Debido a esta situación, no realicé el pago de los otros dos grados, ya que era probable que no recibiría la respuesta a tiempo. Al día siguiente, recibí la carta de autorización, pero ya no pude pagar los otros grados.

Me preguntas son:

1. ¿La carta de autorización que recibí es válida para un próximo intento de grado o debo solicitarla nuevamente?
2. ¿Qué requisitos adicionales debo cumplir para obtener los tres títulos en una futura convocatoria?
3. ¿La posición actual de la autorización del pago realizado o aplico a una próxima fecha de grado?

Quiero enfatizar que mi intención es graduarme con los tres títulos simultáneamente, no me interesa obtener solo uno. Agradezco su atención y apoyo para resolver esta situación.

NOTA: He enviado varias correos y la única respuesta es que "según con el trámite interno correspondiente a la validación de requisitos, conforme a lo estipulado en el cronograma de grados públicos 2024-17".

Cordialmente,
Andrea Carolina Herrera Villa.
1001548591.

Archivos:

Respuestas anteriores:
Pqsd Admisiones
2025-03-01 08:45:15
Buen día

Ticket 457760

Respuesta dada al Contacto

Motivo: Queja	Área: VICERECTORIA ACADÉMICA	Dependencia: FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	Origen: 457760 - CANCELACIÓN A SIGNATURA / ORIGEN(456285)	Responsable: AUXILIAR DERECHO
------------------	---------------------------------	---	--	----------------------------------

Descripción:
Buen día, me dirijo a ustedes para manifestar mi inconformidad respecto al estado de la asignatura Mecanismos Alternativos para la Gestión de los Conflictos. Debido a diferencias con el docente Andrés Felipe Gómez Arroyave y ante la falta de intervención de la Facultad, me vi en la obligación de cancelar dicha materia el pasado 11 de marzo de 2022. A la fecha (06/04/2022), el docente no ha procesado la cancelación y continúa registrando faltas de asistencia en mi contra. Si bien entiendo que estas faltas podrían no afectar mi historial final una vez el sistema se actualice, considero inaceptable la falta de gestión por parte del docente. El cumplimiento de los procesos administrativos es una responsabilidad compartida. Solicito respetuosamente que el docente atienda formalmente la solicitud de cancelación en lugar de esperar una resolución automática del sistema, pues la respuesta oportuna a estos trámites forma parte de sus funciones académicas.

Buenos tardes, el motivo de mi queja se ha materializado en una cancelación de asignatura por inasistencia, por favor proceder con el cambio de cancelación por inasistencia a cancelación voluntaria. Dentro de la queja se encuentran los soportes que dan fe de dicha solicitud y que no hay lugar a una inasistencia como de manera arbitraria lo continuó reportando el docente.

Agudos:
- Captura_de_pantalla_2022_04_06_1416572025_04_06_14_24_30(54109).png
- Cancelaci_n_asignatura.2022_04_06_14_24_30(54109).png

Calificación: Buena

Versión Revisión: V2/072024-01
Versión Cliente: V17072024-01

Buzones / 457760 - CANCELACIÓN ASIGNATURA / ORIGEN(456285)

Etiquetas

Motivo
Queja (sin auditoría)

Dependencia
VICERECTORIA ACADÉMICA - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES

Área
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES

Responsables

Responsable
AUXILIAR DERECHO

Indicadores

Indicador
Seleccionar...

Motivo Dependencia Indicador Eliminar

Soluciones tipo Respuesta Ninguna fue encontrada

Respuesta

Adjuntar Archivos

Resultado respuesta Seleccionar...

Título
CANCELACIÓN ASIGNATURA / ORIGEN(456285)

Descripción
Buen día, me dirijo a ustedes para manifestar mi inconformidad respecto al estado de la asignatura Mecanismos Alternativos para la Gestión de los Conflictos. Debido a diferencias con el docente Andrés Felipe Gómez Arroyave y ante la falta de intervención de la Facultad, me vi en la obligación de cancelar dicha materia el pasado 11 de marzo de 2022. A la fecha (06/04/2022), el docente no ha procesado la cancelación y continúa registrando faltas de asistencia en mi contra. Si bien entiendo que estas faltas podrían no afectar mi historial final una vez el sistema se actualice, considero inaceptable la falta de gestión por parte del docente. El cumplimiento de los procesos administrativos es una responsabilidad compartida. Solicito respetuosamente que el docente atienda formalmente la solicitud de cancelación en lugar de esperar una resolución automática del sistema, pues la respuesta oportuna a estos trámites forma parte de sus funciones académicas.

Buenos tardes, el motivo de mi queja se ha materializado en una cancelación de asignatura por inasistencia, por favor proceder con el cambio de cancelación por inasistencia a cancelación voluntaria. Dentro de la queja se encuentran los soportes que dan fe de dicha solicitud y que no hay lugar a una inasistencia como de manera arbitraria lo continuó reportando el docente.

Archivos
- https://campus.tdea.edu.co/app/files/archivos/institucionales/Archivos/Captura_de_pantalla_2022_04_06_1416572025_04_06_14_24_30(54109).png
- https://campus.tdea.edu.co/app/files/archivos/institucionales/Archivos/Cancelaci_n_asignatura.2022_04_06_14_24_30(54109).png

Ticket 448786

Respuesta dada al Contacto

Destinatario: VICERECTORIA ACADÉMICA
Dependencia: COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO
Asunto: CANCELACIÓN DE MATRÍCULA

Fecha de Emisión: 2022-02-17 10:00:00
Fecha de Recepción: 2022-02-17 10:00:00

En el caso de cancelación de matrícula, se encuentra evidenciado el estado de "Período Cancelado" desde el pasado 2022.

El caso que la información suministrada sea de gran ayuda.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,
Luzmila Lora Sanguino - C.C. 91728937

Respuesta: 448786 - CANCELACION DE MATRÍCULA

Responso: FPMI Admisiones

Origen: FPMI Admisiones

Calificación: Buena

Fecha: 2022-02-17 10:00:00

Respuestas anteriores

Responso: FPMI Admisiones

Origen: FPMI Admisiones

Calificación: Buena

Fecha: 2022-02-17 10:00:00

En el caso de cancelación de matrícula, se encuentra evidenciado el estado de "Período Cancelado" desde el pasado 2022.

El caso que la información suministrada sea de gran ayuda.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Atentamente,
Luzmila Lora Sanguino - C.C. 91728937

Respuesta: 448786 - CANCELACION DE MATRÍCULA

Responso: FPMI Admisiones

Origen: FPMI Admisiones

Calificación: Buena

Fecha: 2022-02-17 10:00:00

Ticket 463298

CRM - Pregúntale a Gemini

campus.tdea.edu.co/vampore/listarContactosResultados

Respuesta dada al Contacto

Motivo: Queja	Área: RECTORIA	Dependencia: DIRECCION DE BIENESTAR	Origen:	Responsable: AUXILIAR BIENESTAR
---------------	----------------	-------------------------------------	---------	---------------------------------

463298 - QUEJA FORMAL Y SOLICITUD DE REVISIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN EN CONVOCATORIAS DE APOYO SOCIOECONÓMICO.

Descripción:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes en mi calidad de estudiante de cuarto semestre de la institución, con el fin de manifestar mi profunda inconformidad y preocupación respecto a los procesos de selección y asignación de los beneficios y apoyos socioeconómicos ofertados en las convocatorias institucionales. A lo largo de los últimos cuatro semestres, he realizado de manera oportuna mi postulación a las diferentes convocatorias de Bienestar. Sin embargo, en ninguna de ellas he resultado beneficiaria. Al revisar las asignaciones, es evidente que los criterios de priorización se centran de forma casi exclusiva en condiciones específicas (como tener hijos o ser víctima del conflicto armado). Si bien entiendo y respeto el enfoque diferencial para estas poblaciones, considero que el sistema actual está dejando en total vulnerabilidad a un porcentaje significativo de la comunidad estudiantil que, al igual que yo, cuenta con una clasificación de Sotén que acredita vulnerabilidad y enfrenta serias dificultades económicas para sostener sus estudios. El motivo de esta queja se fundamenta en los siguientes puntos: Inestabilización de la necesidad real. Estudiantes que no cumplen con los perfiles específicos mencionados, pero que operamos con recursos limitados, nos vemos obligados a sortear situaciones extremas para cubrir la alimentación diaria y los materiales de estudio, afectando nuestro bienestar integral y rendimiento académico. Falta de equidad y rotación en los apoyos. Se percibe una constante adjudicación hacia los mismos perfiles o beneficiarios, cerrando las puertas a quienes llevamos semestres enteros solicitando un auxilio de manera justificada. La necesidad no se limita a un solo grupo poblacional. Solicito de transparencia. Como estudiantes y postulantes, requerimos claridad sobre el impacto real del nivel del Sotén en las matrices de evaluación y los mecanismos que garantizan que los recursos de bienestar se distribuyan de forma equitativa. Peticiones. Primero: Solicito de manera formal que se realice un estudio detallado de mi caso y de mi historial de postulaciones para evaluar la posibilidad de asignación de un cupo de apoyo en los programas vigentes de Bienestar en el territorio. Segundo: Solicito respetuosamente que el comité de Bienestar evalúe y flexibilice los criterios de ponderación en las próximas convocatorias, permitiendo que la vulnerabilidad socioeconómica general (evaluada por Sotén y condiciones de ingresos) tenga un peso real frente a los enfoques específicos. Agradecemos de antemano la atención prestada a esta solicitud, la cual realizo con el único ánimo de buscar equidad y apoyo para poder culminar con éxito mi proceso formativo. Quedo atenta a su pronta respuesta dentro de los términos establecidos. Cordialmente,

Adjuntos:

RESPUESTA_CASO_463298_QUEJA_FORMAL_Y_SOLICITUD_DE_REVISI_N_DE_CRITERIOS_DE_PRIORIZACI_N_EN_CONVOCATO

Este Contacto ya tiene una Calificación

Versión Revisión: V24072024-01 Versión Cliente: V17072024-01 Calificación: Buena

CRM - Pregúntale a Gemini

campus.tdea.edu.co/vampore/listarDetalleContacto.do?IdMenu=55478&intId=29&IdAccion=0&IdCC=463298

Formularios / 463298 - QUEJA FORMAL Y SOLICITUD DE REVISIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN EN CONVOCATORIAS DE APOYO SOCIOECONÓMICO.

Etiquetas

Motivo: Queja (Sin auditoría)

Dependencia: RECTORIA - DIRECCION DE BIENESTAR

Área: DIRECCION DE BIENESTAR

Responsables

Responsable: AUXILIAR BIENESTAR

Indicadores

Indicador: Seleccionar

Mostrar Dependencia Indicador Eliminar

Soluciones tipo Respuesta Ninguna fue encontrada

Respuesta

Adjuntar Archivo(s)

Resultado respuesta Seleccionar

Queja FORMAL Y SOLICITUD DE REVISIÓN DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN EN CONVOCATORIAS DE APOYO SOCIOECONÓMICO.

Descripción:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes en mi calidad de estudiante de cuarto semestre de la institución, con el fin de manifestar mi profunda inconformidad y preocupación respecto a los procesos de selección y asignación de los beneficios y apoyos socioeconómicos ofertados en las convocatorias institucionales. A lo largo de los últimos cuatro semestres, he realizado de manera oportuna mi postulación a las diferentes convocatorias de Bienestar. Sin embargo, en ninguna de ellas he resultado beneficiaria. Al revisar las asignaciones, es evidente que los criterios de priorización se centran de forma casi exclusiva en condiciones específicas (como tener hijos o ser víctima del conflicto armado). Si bien entiendo y respeto el enfoque diferencial para estas poblaciones, considero que el sistema actual está dejando en total vulnerabilidad a un porcentaje significativo de la comunidad estudiantil que, al igual que yo, cuenta con una clasificación de Sotén que acredita vulnerabilidad y enfrenta serias dificultades económicas para sostener sus estudios. El motivo de esta queja se fundamenta en los siguientes puntos: Inestabilización de la necesidad real. Estudiantes que no cumplen con los perfiles específicos mencionados, pero que operamos con recursos limitados, nos vemos obligados a sortear situaciones extremas para cubrir la alimentación diaria y los materiales de estudio, afectando nuestro bienestar integral y rendimiento académico. Falta de equidad y rotación en los apoyos. Se percibe una constante adjudicación hacia los mismos perfiles o beneficiarios, cerrando las puertas a quienes llevamos semestres enteros solicitando un auxilio de manera justificada. La necesidad no se limita a un solo grupo poblacional. Solicito de transparencia. Como estudiantes y postulantes, requerimos claridad sobre el impacto real del nivel del Sotén en las matrices de evaluación y los mecanismos que garantizan que los recursos de bienestar se distribuyan de forma equitativa. Peticiones. Primero: Solicito de manera formal que se realice un estudio detallado de mi caso y de mi historial de postulaciones para evaluar la posibilidad de asignación de un cupo de apoyo en los programas vigentes de Bienestar en el territorio. Segundo: Solicito respetuosamente que el comité de Bienestar evalúe y flexibilice los criterios de ponderación en las próximas convocatorias, permitiendo que la vulnerabilidad socioeconómica general (evaluada por Sotén y condiciones de ingresos) tenga un peso real frente a los enfoques específicos. Agradecemos de antemano la atención prestada a esta solicitud, la cual realizo con el único ánimo de buscar equidad y apoyo para poder culminar con éxito mi proceso formativo. Quedo atenta a su pronta respuesta dentro de los términos establecidos. Cordialmente,

Archivos

Criterios:
Ley 87 de 1993 que precisa:

“ARTÍCULO 2. Objetivos del sistema de Control Interno.

e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;¹¹

"ARTÍCULO 3. Características del Control Interno.

e. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros."¹²

Así mismo, se inobserva lo que refiere el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, versión 6.1 de diciembre de 2025, para la dimensión "Control Interno", determina para el componente Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI:

Información y comunicación: tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Causas

Fallas en la parametrización del sistema: Ausencia de validaciones automáticas o campos obligatorios como la fecha de ingreso en el formulario de registro de la plataforma Campus.

Efectos:

Pérdida de trazabilidad: Imposibilidad de rastrear los términos de las PQRSDF-A desde su radicación hasta su respuesta final.

Riesgo de extemporaneidad: Incapacidad de calcular y controlar los términos legales de respuesta, lo que puede derivar en silencios administrativos positivos o sanciones.

2. GESTIÓN DE RIESGOS

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 4: Optimización en la identificación y gestión de riesgos en el proceso Relaciones estratégicas/PQRSDF -A

Condición

El mapa de riesgos vigente para el proceso Relaciones estratégicas v1, con fecha de aprobación del 05 de febrero de 2025, no contempla en los riesgos de gestión que se tiene identificados, la falta de oportunidad en la respuesta ofrecida a los peticionarios, así como respuestas que carecen fondo.

¹¹ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

¹² Ídem

Evidencia

Durante el desarrollo de la auditoría correspondiente al período 2026-1, se identificaron y documentaron casos específicos de PQRSDf cuyas respuestas excedieron los términos legales de atención, así como requerimientos con respuestas que no corresponden con la solicitud del usuario por carecer de fondo, tal y como se refiere en las No Conformidades Nos. 1 y 2 de este informe.

Criterio

Ley 87 de 1993, la cual señala:

“f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.”¹³

Causa

Deficiencia en los controles establecidos por parte de la Institución que aseguren la calidad, suficiencia y pertinencia (fondo) de las respuestas redactadas por los servidores responsables.

Efecto

Materialización de incumplimientos normativos que pueden acarrear sanciones disciplinarias y legales para la Institución y los servidores públicos responsables, sumado al deterioro de la confianza ciudadana y la calidad del servicio.

3. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

La última auditoría realizada al proceso Relaciones Estratégicas - Atención al Ciudadano - Procedimiento PQRSDf-A, se llevó a cabo para el segundo semestre de la vigencia 2025, en la que se identificaron dos (2) No Conformidades y cinco (5) Oportunidades de Mejora.

Como resultado de esa evaluación se suscribió el plan de mejoramiento por parte de los responsables del proceso, en el que plantearon tres (3) acciones orientadas a subsanar las deficiencias identificadas en la plataforma Campus, las cuales fueron verificadas en el desarrollo de la auditoría en curso y se observó que las acciones se están implementando, por tanto, se procedió a cerrarlas por parte del director de Control Interno.

CONCLUSIONES:

1. El análisis comparativo y de seguimiento entre el período anterior y el actual evidencia la persistencia de deficiencias en la gestión de las PQRSDf-A. La falta de efectividad en las acciones correctivas ha derivado en reincidencia en los siguientes aspectos:
 - Vencimiento de términos legales: Persiste de manera reiterada la notificación de respuestas por fuera de los plazos perentorios establecidos por la normativa vigente, lo que configura un incumplimiento legal continuo.
 - Se mantiene la emisión de respuestas incompletas que no resuelven de manera oportuna, clara ni congruente el núcleo esencial de la solicitud del ciudadano.

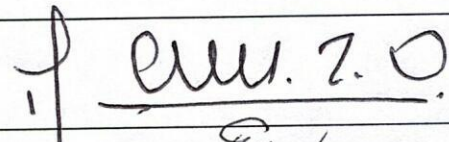
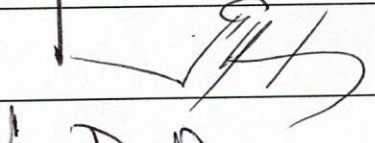
¹³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

- Ineficacia del control interno: Los planes de mejoramiento suscritos en el ciclo anterior no lograron mitigar ni corregir las causas raíz de estas desviaciones operativas.
 - Mayor nivel de vulnerabilidad al riesgo por parte de la institucional: La recurrencia de estas omisiones expone a la entidad a investigaciones disciplinarias, sanciones administrativas y a la interposición de acciones de tutela por la vulneración del derecho fundamental de petición.
2. La gestión inadecuada de los riesgos en la atención de las PQRSDF, se convierte en un factor importante y sensible para la Institución, dado lo que estas representan para los usuarios cuando las interponen; de ahí, la pertinencia en la forma como la entidad esté al pendiente de los mismos, cómo los gestiona, cómo identifica eventos nuevos que podrían afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, cómo actuar en caso de que uno de estos riesgos se materialice y la trazabilidad que la Entidad deje de dichos ejercicios.
 3. Se concluye que el sistema de control interno implementado para el proceso de PQRSDF-A es ineficaz para prevenir la reincidencia. Se requiere de forma prioritaria una revisión del proceso, la asignación de responsabilidades claras y herramientas de supervisión en tiempo real para subsanar estas brechas de manera definitiva.
 4. Se recomienda: avanzar en la implementación la VENTANILLA UNICA, que permite la entrada y salida de la información de manera centralizada y permite la identificación plena de los responsables del proceso.

5. CUADRO DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Descripción	Cantidad
No conformidad	2
Oportunidades de Mejora	4
Total	6

Fuente: Elaboración propia Dirección de Control Interno Tdea – julio 31 de 2026

APROBACIÓN DEL INFORME	RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA
Líder del proceso Auditado	VERÓNICA LONDOÑO HURTADO	
Jefe de Control Interno	JHON JAIME ZAPATA OSPINA	
Líder Auditor	JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO	
Auditores	JUAN DAVID MAYA ORTEGA	