



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE LAS CULTURAS Y LAS ARTES POPULARES - IPC

Informe de seguimiento al Trámite de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
Periodo Enero – Junio 2026
Evaluación Independiente

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Junio 2026

Sede Principal: Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12

Correo electrónico: contactenos@iuipc.edu.co

Página Web: www.iuipc.edu.co



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del cumplimiento de las funciones del proceso de Evaluación Independiente y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, así como en el Plan Anual de Auditorías y Seguimientos vigencia 2025, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al periodo comprendido entre enero y junio de 2026.

El presente seguimiento tiene como finalidad verificar la oportunidad, cumplimiento y calidad en la atención de las PQRSD gestionadas por la Institución Universitaria de las Culturas y las Artes Populares – IPC (IUIPC), identificando oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la transparencia institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente.

2. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento, oportunidad y calidad en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas de la IUIPC, con el fin de verificar el cumplimiento normativo, fortalecer la atención al ciudadano e identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional.

3. ALCANCE

La auditoría comprenderá la revisión de las PQRSD gestionadas entre enero y junio de 2026, a través de los diferentes canales de atención de la IUIPC, verificando el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad de las solicitudes y la aplicación de la normatividad vigente.

4. FUENTE NORMATIVA

Constitución Política de Colombia.

Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Decreto 491 de 2020, en lo relacionado con la atención de peticiones.

Normatividad interna y procedimientos institucionales vigentes relacionados con la gestión de PQRSD de la IUIPC.

5. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración del presente informe se fundamentó en la recopilación, verificación, análisis y evaluación de la información relacionada con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) tramitadas por la Institución Universitaria de las Culturas y las Artes Populares – IPC, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 18 de junio de 2026.



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

Para el desarrollo del seguimiento, se solicitó y analizó la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – TI, Ventanilla Única, Oficina Jurídica, Oficina de Contratación, Coordinación Administrativa y Secretaría General, con el propósito de verificar la trazabilidad de las solicitudes, la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable al derecho de petición.

Así mismo, se seleccionó una muestra de 39 PQRSD mediante un método de muestreo no probabilístico, considerando criterios de representatividad, tipología de la solicitud, dependencia responsable y estado del trámite. Sobre esta muestra se efectuó la revisión documental y el análisis de cumplimiento de los requisitos normativos, los tiempos de respuesta, la adecuada gestión de las solicitudes y los soportes que evidencian su atención.

Para la evaluación de la muestra seleccionada se definieron diez (10) criterios de verificación, orientados a determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales, procedimentales y de control aplicables a la gestión de las PQRSD. Los criterios evaluados correspondieron a: i) radicación oportuna de la solicitud y existencia de número de radicado; ii) correcta clasificación de la PQRSD según su tipología; iii) asignación a la dependencia competente; iv) emisión de la respuesta dentro de los términos legales; v) realización del traslado por competencia e información al ciudadano cuando fue procedente; vi) respuesta de fondo a la solicitud; vii) evidencia del envío o notificación de la respuesta; viii) trazabilidad completa de las actuaciones en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo; ix) existencia de soportes documentales suficientes en el expediente; y x) cierre formal de la PQRSD en el sistema documental.

Los criterios seleccionados corresponden a los controles esenciales para verificar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y los lineamientos de gestión de PQRSD aplicables a las entidades públicas.

Con base en la información recopilada y en los resultados de la muestra evaluada, se identificaron oportunidades de mejora y riesgos en la gestión de las PQRSD. En particular, se evidenció que la Institución no tiene definidas formalmente las modalidades de atención de las peticiones ni los términos legales para su trámite y respuesta, lo que afecta la estandarización del proceso y aumenta el riesgo de incumplimiento normativo.

6. RESULTADOS

En la Institución Universitaria de las Culturas y las Artes Populares se identificó la existencia de siete (7) trámites y servicios publicados en la página web institucional. No obstante, se evidenció que estos no se encuentran articulados con el Software de Gestión Documental – Orfeo, situación que limita la integración del proceso de recepción, radicación, distribución, seguimiento y respuesta de las PQRSD, afectando la oportunidad, trazabilidad y calidad en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

De igual manera, se observó un documento en formato Word denominado "Procedimiento Ventanilla Única – Borrador", el cual, a la fecha de la auditoría, no ha sido validado ni aprobado por la dependencia de



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

Aseguramiento de la Calidad, razón por la cual no hace parte del Sistema de Gestión Institucional como documento oficial.

Durante la revisión técnica del borrador se identificaron oportunidades de mejora orientadas a garantizar el cumplimiento del marco normativo vigente y fortalecer el control del proceso, entre las que se destacan:

- Incorporar la totalidad de los términos legales de respuesta establecidos para cada tipo de petición.
- Regular el trámite de las peticiones incompletas y la aplicación del desistimiento tácito.
- Definir el procedimiento para el traslado de solicitudes por falta de competencia.
- Establecer controles para el seguimiento, monitoreo y alerta del vencimiento de los términos legales.
- Determinar los requisitos mínimos que debe contener una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente.
- Regular el procedimiento para la notificación o comunicación de las respuestas emitidas.
- Incorporar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y oportunidad del proceso.
- Identificar los riesgos del proceso y establecer los respectivos controles.
- Actualizar la terminología institucional de PQRSF a PQRSD, incorporando las denuncias y armonizando el procedimiento con la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Ley 1712 de 2014, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las buenas prácticas de gestión documental.

En consecuencia, se evidencia la necesidad de formular, aprobar e implementar un procedimiento integral para la gestión de las PQRSD que garantice el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables, fortaleciendo la estandarización del proceso y los mecanismos de control institucional.

Adicionalmente, en la Oficina de Ventanilla Única, como responsable de la administración del canal institucional para la recepción de peticiones, se evidenció la utilización de un archivo en formato Excel denominado "V2 Recepción de Documentos 2026", mediante el cual se realiza el seguimiento manual a las PQRSD recibidas entre enero y junio 18 de 2026. De acuerdo con dicho reporte, durante el periodo evaluado se recibieron 1.394 solicitudes a través de los siguientes canales de atención:

Tabla 1 - Cantidad de PQRSD por canal de atención

CANAL	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Escrito	Correo electrónico institucional	212
	Web	19
Presencial	Directo, físico y personal	11
Virtual (digital)	WhatsApp	1.152
TOTAL		1.394

Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por la Oficina de Ventanilla Única.

Sede Principal: Edificio Coltabaco - Calle 12 No. 1-12

Correo electrónico: contactenos@iuipc.edu.co

Página Web: www.iuipc.edu.co



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

No obstante, se evidenció que el reporte de seguimiento no incorpora información esencial para garantizar la trazabilidad integral de las PQRSD, como el número de radicado de entrada y de salida generado por el Software de Gestión Documental – Orfeo, así como la fecha efectiva de respuesta. La ausencia de estos datos limita la verificación del cumplimiento de los términos legales, dificulta el seguimiento al estado de cada solicitud y debilita los mecanismos de control sobre la gestión del proceso. De igual manera, se observó que los canales de recepción habilitados por la entidad no permiten al peticionario consultar el estado o realizar el seguimiento de su solicitud una vez radicada, lo que afecta los principios de transparencia, oportunidad y acceso a la información.

Adicionalmente, no se evidenció la implementación de mecanismos efectivos de seguimiento, monitoreo y control por parte de la Secretaría General, en el marco de las funciones asignadas mediante el Acuerdo No. 045 de 2025, particularmente en lo relacionado con el desarrollo de acciones orientadas a garantizar la gestión eficiente del proceso de trámite de las PQRSD en cumplimiento a los objetivos institucionales. Asimismo, no se observó un control sistemático sobre los tiempos de respuesta ni la consolidación y análisis de la información generada por este proceso, aspectos fundamentales para evaluar su desempeño y adoptar decisiones oportunas.

Esta situación limita la capacidad institucional para ejercer un control efectivo sobre la gestión de las PQRSD, dificulta la identificación oportuna de desviaciones o incumplimientos en los términos legales y restringe la adopción de acciones preventivas y correctivas orientadas al fortalecimiento del proceso, la mejora continua y la adecuada atención de las solicitudes ciudadanas, en concordancia con los principios de eficacia, oportunidad, transparencia y responsabilidad administrativa.

6.1 Peticiones recibidas por canal escrito del sistema ORFEO

La Oficina de Tecnologías de la Información suministró un reporte en formato Excel denominado "ReportGeneral-2026-06.17", en el cual se identifican 103 radicados correspondientes a PQRSD ingresadas a través de Ventanilla Única las cuales se detallan a continuación:

Tabla 2 – Total de PQRSD recibidas por dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oficina Jurídica	60	58%
Ventanilla Única	15	15%
Dirección Administrativa	7	7%
Secretaría General	5	5%
Oficina de Proyección Social y Programas Especiales	5	5%
Oficina Contratación	3	3%
Vicerrectoría Académica	2	2%
Oficina de Talento Humano	2	2%
Oficina de Recursos Financieros	1	1%
Administración Sistema	1	1%
Escuela Música	1	1%
Dirección de Investigaciones	1	1%
Total	103	100%

Fuente: Elaboración propia.

Sede Principal: Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12

Correo electrónico: contactenos@iuijpc.edu.co

Página Web: www.iuijpc.edu.co



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

La distribución de las PQRSD por dependencia evidencia una concentración significativa de los registros en la Oficina Jurídica, la cual gestionó 60 casos, equivalentes al 58,25 % del total analizado, constituyéndose en la dependencia con mayor participación en la atención de las solicitudes ciudadanas. En segundo lugar, se encuentra Ventanilla Única, con 15 registros (14,56 %), seguida de la Dirección Administrativa, con 7 registros (6,80 %). Asimismo, la Secretaría General y la Oficina de Proyección Social y Programas Especiales reportaron 5 registros cada una (4,85 %), mientras que las demás dependencias presentaron una participación individual inferior al 3 %.

La distribución de las PQRSD evidencia una alta concentración de su gestión en la Oficina Jurídica, situación que hace pertinente evaluar si dicha concentración responde a las competencias funcionales asignadas, a la naturaleza de los requerimientos recibidos o a oportunidades de mejora en los mecanismos de direccionamiento y asignación de las solicitudes.

Como parte del ejercicio de auditoría se seleccionó una muestra de 23 PQRSD asignadas a dicha dependencia, evidenciándose que siete (7) fueron atendidas de manera extemporánea. Adicionalmente, se observó que el reporte no permite identificar de forma clara la tipología de las solicitudes, lo cual dificulta verificar la aplicación de los términos legales de respuesta establecidos para cada clase de petición.

Respecto de la Oficina de Contratación, se revisó una muestra de nueve (9) PQRSD, identificándose que seis (6) fueron respondidas por fuera de los términos legales y una (1) permanecía sin trámite al momento de la auditoría, acumulando un retraso mayor a 30 días. Así mismo, de una muestra de siete (7) PQRSD recibidas a través del canal web, se evidenció que tres (3) fueron respondidas de manera extemporánea.

Así mismo, se evidenció que el canal de WhatsApp es utilizado como medio de recepción de un volumen significativo de solicitudes ciudadanas; sin embargo, el procedimiento implementado para su gestión no garantiza el cumplimiento de los principios de trazabilidad, integridad documental y control establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Ley 594 de 2000 y las políticas de gestión documental. La recepción y atención de solicitudes mediante este canal exige a la Oficina de Ventanilla Única la realización de actividades manuales de revisión, clasificación, transcripción y direccionamiento, afectando la eficiencia operativa y el uso efectivo del tiempo destinado a la gestión de las PQRSD.

Adicionalmente, se evidenció que las actuaciones realizadas a través de los correos institucionales de las diferentes dependencias no quedan incorporadas de manera integral al expediente electrónico administrado en el Software de Gestión Documental – Orfeo, lo que dificulta verificar la radicación, la asignación, el seguimiento del trámite, el cumplimiento de los términos legales y la conservación de las respuestas de fondo emitidas por la Entidad. Esta situación incrementa el riesgo de pérdida de trazabilidad, inconsistencias en la información, incumplimiento de los tiempos de respuesta y debilidades en la conservación de la evidencia que soporta la gestión institucional de las PQRSD.

Al realizar el cruce de información entre el reporte suministrado por la Oficina de Tecnologías de la Información y el registro administrado por la Oficina de Ventanilla Única, se identificó una diferencia de 120



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

PQRSD correspondientes a los canales escrito y presencial. Esta situación evidencia inconsistencias entre las fuentes de información institucionales, lo que hace necesario fortalecer los mecanismos de integración, validación y control de los registros asociados a la gestión de las PQRSD, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información y la adecuada trazabilidad de los requerimientos. Adicionalmente, durante la revisión del reporte generado por el sistema Orfeo no se evidenció el registro del cierre de la totalidad de las peticiones tramitadas por las dependencias, circunstancia que limita el seguimiento del estado final de las solicitudes y la verificación de su atención oportuna.

Es importante tener en cuenta que Orfeo, como software de gestión documental, permite integrar la administración de los documentos a los procesos institucionales, mediante la automatización de procedimientos, lo que contribuye a optimizar la gestión documental y a generar eficiencias en términos de tiempo, costos y recursos, tales como papel, tóner de impresión, fotocopias y demás insumos asociados. Asimismo, fortalece el control, la trazabilidad y el seguimiento de los documentos durante todo su ciclo de vida, favoreciendo una gestión documental más eficiente y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables.

7. Conclusiones

- En atención a las debilidades identificadas, se evidencia que la Institución Universitaria de las Culturas y las Artes Populares presenta exposición a riesgos de incumplimiento normativo, operativo y reputacional, asociados a la ausencia de un procedimiento integral para la gestión de las PQRSD, conforme a la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. En este sentido, resulta pertinente fortalecer los controles implementados, con el fin de contribuir al cumplimiento oportuno de los términos legales de respuesta y al mejoramiento continuo del proceso.
- La Institución presenta debilidades en la gestión integral de las PQRSD, debido a que el procedimiento de Ventanilla Única se encuentra en etapa de borrador y no incorpora de manera suficiente los requisitos establecidos en la normatividad vigente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Se identificó una implementación parcial del Sistema de Gestión Documental – Orfeo como herramienta oficial para la administración de las PQRSD, evidenciada en el uso simultáneo de controles paralelos (matrices en Excel, correos electrónicos y otros medios), situación que afecta la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información institucional.
- Se evidenciaron debilidades en los mecanismos de seguimiento y control del proceso, reflejadas en inconsistencias entre los registros documentales, ausencia de alertas para el control de los términos legales, limitaciones en la trazabilidad entre radicados de entrada y salida y deficiencias en la consolidación de la información para la toma de decisiones. Así mismo, se observó el uso de WhatsApp como canal de atención sin controles que garanticen su trazabilidad e integración con el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, así como la inexistencia de una encuesta de satisfacción o de un mecanismo que permita evaluar la oportunidad, calidad y nivel de resolución de la atención brindada al ciudadano.



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

- No se evidenció el ejercicio sistemático de seguimiento y monitoreo por parte de la Secretaría General, conforme a las funciones asignadas en el Acuerdo No. 045 de 2025, particularmente en lo relacionado con la supervisión del cumplimiento de los términos legales, la consolidación de la información y la evaluación del desempeño del proceso de gestión de las PQRSD.
- La concentración del 58,25 % de las PQRSD en la Oficina Jurídica y el 14,56 % en Ventanilla Única evidencia la necesidad de revisar los criterios de asignación de las solicitudes y fortalecer los controles institucionales para garantizar una distribución acorde con las competencias funcionales, optimizando la capacidad de respuesta de la Entidad.
- El sitio web institucional no incorpora de manera completa algunos contenidos y funcionalidades requeridos por la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, transparencia y gestión de las PQRSD. Esta situación limita el acceso oportuno a la información, dificulta el ejercicio del derecho de petición a través de medios electrónicos y puede afectar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la publicación de información mínima, la accesibilidad, los canales de atención y los mecanismos de participación ciudadana, reduciendo la eficacia de la estrategia de atención al ciudadano y el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad de la función administrativa.

8. Recomendaciones

- Actualizar, aprobar e implementar el procedimiento institucional de Ventanilla Única, armonizándolo con la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 594 de 2000, la Resolución 054 de 2017 y el Acuerdo No. 045 de 2025, incorporando los lineamientos para la gestión integral de las PQRSD y definiendo claramente los roles, responsabilidades y controles del proceso.
- Consolidar el sistema de gestión documental Orfeo como la herramienta institucional para la recepción, radicación, distribución, seguimiento, respuesta y cierre de las PQRSD, fortaleciendo el registro oportuno de las actuaciones, la trazabilidad de los requerimientos y las funcionalidades de seguimiento, alertas e indicadores, con el fin de mejorar la confiabilidad de la información y la gestión documental institucional.
- Diseñar e implementar mecanismos integrales de seguimiento y control que permitan monitorear el cumplimiento de los términos legales, fortalecer la trazabilidad documental, consolidar información confiable para la toma de decisiones e incorporar herramientas de alertas e indicadores de gestión. Así mismo, formalizar el uso de WhatsApp como canal institucional, garantizando la conservación y trazabilidad de las comunicaciones mediante su integración con el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, e implementar una encuesta de satisfacción u otro mecanismo de evaluación que permita medir periódicamente la oportunidad, calidad, efectividad y nivel de resolución de la atención, como insumo para el mejoramiento continuo del servicio.

Sede Principal: Edificio Coltabaco – Calle 12 No. 1-12

Correo electrónico: contactenos@iuipc.edu.co

Página Web: www.iuipc.edu.co



INFORME DE SEGUIMIENTOS DE LEY U OTROS REQUERIMIENTOS

- Fortalecer el monitoreo y control del proceso de gestión de las PQRSD por parte de la Secretaría General, mediante la implementación de un esquema de seguimiento permanente que incluya el análisis de indicadores, la evaluación del desempeño de las dependencias responsables, la identificación de desviaciones y la formulación de acciones de mejora..
- Revisar y ajustar los criterios de direccionamiento y asignación de las PQRSD, asegurando que las solicitudes sean distribuidas conforme a las competencias funcionales de cada dependencia, optimizando la carga operativa y garantizando respuestas oportunas, de calidad y en cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Sandra Felisa Jiménez Reyes
Asesora Oficina de Control Interno