

1000



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
PRIMER SEMESTRE DE 2026**

JUAN CARLOS LOAIZA SERNA
Rector

MYRIAM YANETH ORTIZ VÉLEZ
Jefe de oficina de control interno

UNIOC
Pensilvania, Caldas



ACTA DE PRIMER SEGUIMIENTO DE PQRSF
PRIMER SEMESTRE DE 2026

En el Municipio de Pensilvania Caldas a los treinta (30) días del mes de junio del año 2026 se da inicio al seguimiento de los consolidados de las PQRSF allegadas a la entidad durante el primer semestre (enero – junio) del año 2026.

ALCANCE: Aplica a las PQRSF recepcionados en los diferentes medios como: buzón de sugerencias, correo electrónico de notificaciones judiciales, ventanilla única correspondiente semestre (enero - junio) de 2026.

OBJETIVO: Hacer seguimiento, a los procesos de recepción; tramitación y respuestas dadas a las PQRSF recepcionados por los diferentes medios que cuenta la entidad durante el primer semestre (enero - junio), del año 2026 de la Universidad del Oriente de Caldas (UNIOC).

REFERENCIAS: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia; Ley 1437/2011; Ley 1755/2015; Procedimiento interno establecido por la ESE para la administración de los PQRSF.



ANÁLISIS ESTADÍSTICO PQRSF PRIMER SEMESTRE DE 2026

A continuación, se relacionan las PQRSF de los diferentes medios que cuenta la Institución para la recepción de las mismas.

1. Correo electrónico de notificaciones judiciales

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
Enero	1	0	0	0	0
Febrero	1	0	0	0	0
Marzo	3	0	0	0	0
Abril	2	0	0	0	0
Mayo	1	0	0	0	0
Junio	2	0	0	0	0
Total	10	0	0	0	0

2. Ventanilla única y SAIA

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
Enero	1	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	3	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0
Total	4	0	0	0	0

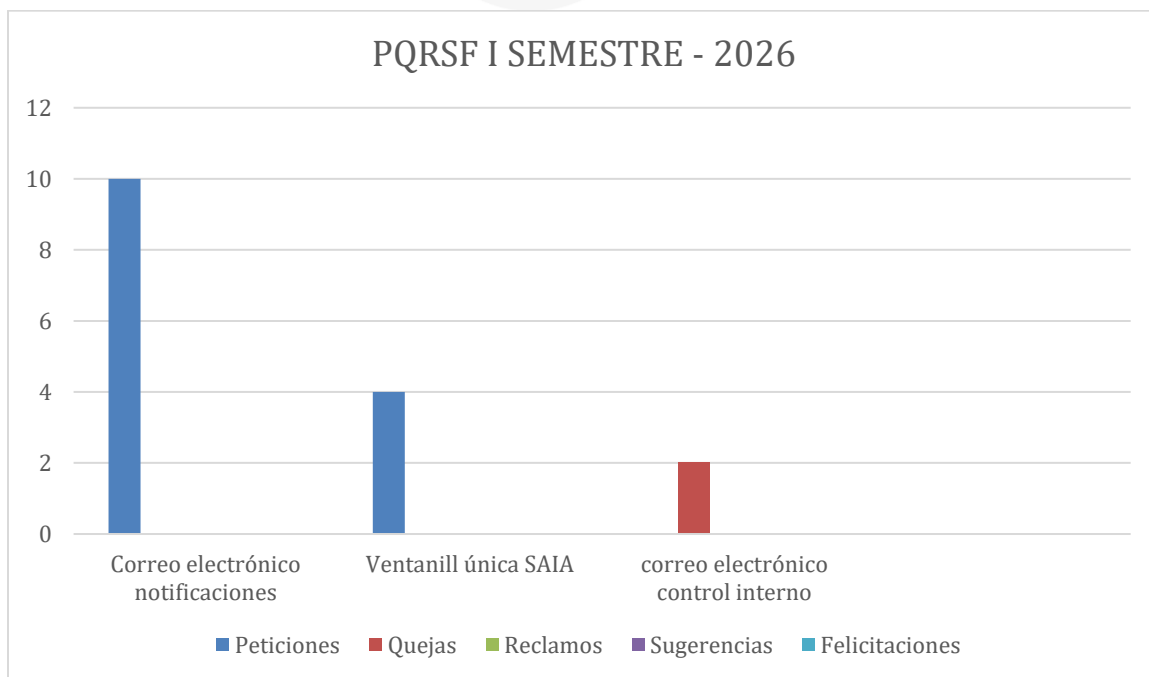
3. Correo electrónico de control interno

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0
Mayo	0	1	0	0	0
Junio	0	1	0	0	0
Total	0	2	0	0	0



**CONSOLIDADO GLOBAL PQRSF
I SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE 2026**

Medio de recepción	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones
Correo electrónico notificaciones	10	0	0	0	0
Ventanilla única, SAIA	4	0	0	0	0
Correo electrónico de control interno	0	2	0	0	0
Total	14	2	0	0	0



Como se observa en el diagrama anterior, durante el I semestre (enero - junio de 2026), mediante los diferentes mecanismos con que cuenta la Institución para la recepción de solicitudes, fueron recepcionadas 16, las cuales fueron resueltas en totalidad.

Es de anotar, que durante el I semestre de enero a junio desde la secretaría general y control interno se hizo apertura al buzón de sugerencias en físico de la sede central, sin encontrar registro alguno por lo que no se tuvo en cuenta este mecanismo de comunicación para este consolidado.



Los soportes del seguimiento se encuentran en la oficina de control interno, así mismo se relaciona a continuación matriz de Excel al detalle por cada una.

CONSOLIDADO CORREO NOTIFICACIONES JUDICIALES, VENTANILLA ÚNICA Y BUZÓN DE SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2026, después de la fecha seguimiento anterior			
FECHA	REMITENTE	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA
Correo electrónico de notificaciones judiciales			
Diciembre-30-2025	legarciag@upn.edu.co Luis Eduardo García Quica	Buena noche: me llamo Luis García, tengo 27 años, soy licenciado en educación física y deseo hacer parte de su equipo de trabajo.	El 06 de enero de 2026, se observa que se da respuesta enviando el correo a vicerrectoría, por si en algún momento se genera esta necesidad de contratación de un docente en educación física, respuesta desde el mismo correo de notificaciones judiciales.
Febrero-19-2026	oficiofecmpali02mzl@cen.doj.ramajudicial.gov.co Juan Camilo García Gacés	Por medio del presente correo le remito de forma adjunta el oficio de la referencia,expedido dentro del proceso bajo número de radicado 17001400301220240071100, para la realización de las actuaciones correspondientes.	STANCIA SECRETARIAL. Enero 22 de 2026. A disposición del señor juez orden diligencias, informándole que encuentra pendiente por la terminación del por tiempo total de la diligencia por solicitud de la parte demandante. Que se tiene que NO EXISTE convenio de fomento. Se tiene porvenir. CY DANIELA RINCÓN ARREDONDO esta Oficina de Ejecución REPÚBLICA DE COLOMBIA  JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES Manizales, Caldas. Enero 22 de 2026. PROCESO EJECUTIVO SINGULAR DEMANDANTE: CENSA DEMANDADO: LEDY LIANA MONTES ARIAS y LUIS BALBA RUI TIEPPO ARBELAEZ RADICADO: 17001400301220240071100
Marzo-09-2026	amfranco@sedcaldas.edu.co Andrés Mauricio Franco Sánchez	Solicitud de Registro del Programa Técnico Laboral en Información Turística	No se envía la información, remiten el correo de la Gobernación dando el concepto de calidad del programa técnico laboral de información turística como solicitud que realiza la Institución con respecto a este programa.
Marzo-24-2026	catherine.juvinao@camara.gov.co Catherine Juvinao Clavijo HR	Derecho de petición: Sirvase a dar la definición que utiliza la universidad para: a. Nuevo cupo. b. Nuevo estudiante. 2. A partir de ambas definiciones indique por año desde 2022 hasta 2025: a. ¿Cuántos nuevos cupos se han creado? b. ¿Cuántos nuevos estudiantes han tenido? 3. Indique si se ha aumentado la capacidad instalada de la universidad, en caso afirmativo indique: a. Descripción del aumento (en qué consiste). b. Puestos adicionales incorporados consecuencia de la ampliación. c. Fecha de finalización de la ampliación.	El día 10 de abril se da respuesta desde el correo de Vicerrectoría asistentevicerrectoria@iescinoc.edu.co Procedimiento Administrativo Interno - Expediente No. 001-2026 Fecha de Emisión: 2026-04-10 Asunto: Respuesta al derecho de petición presentado el 2026-03-24, mediante correo electrónico. Cordial saludo, Señor(a) Catherine Juvinao Clavijo, en calidad de Vicepresidenta Académica, comunicamos mediante Resolución N° 002 del 2026-04-10, a su atención ya petición de información relacionada con los expedientes N° 001-2026-03-24, por medio del presente se emite respuesta que se adjunta. Francisco Yammy Ramirez R.
Marzo-25-2026	auxcontabilidad@redcomputo.com.co Sandra Milena Gonzalez Peñaloza	Por medio del presente, me permito solicitar la expedición del Certificado de Retención en la Fuente correspondiente al año gravable 2025, practicada a nombre de REDCOMPUTO LIMITADA, identificada con NIT 830016004-0.	El 26 de marzo desde el correo de notificaciones judiciales se da la siguiente respuesta: Muy buenas noches acorde a lo solicitado, se informa que la entidad REDCOMPUTO LIMITADA, identificada con NIT 830016004-0 no cuenta con retenciones practicadas a certificar para la vigencia requerida.
Abril-16-2026	jessenia.tellez@prever.com.co Jessenia Tellez	Solicitud para vinculación aprendices	Resuelto proyección social envía correo de respuesta, con trazabiidad desde el correo electrónico de vicerrectoría
Abril-17-2026	catique@sedcaldas.edu.co Carlos Augusto Tigue	Derecho de petición remitido desde la Gobernación de Caldas	El 20 de abril desde el correo electrónico de talento humano se da respuesta reciban un cordial saludo, En atención a la solicitud de información realizada con base en el derecho de petición presentado por el señor EDGAR EMILIO ÁVILA BOTTI CC 4.040.100, me permito informar que, una vez revisados los archivos laborales de la entidad (que incluyen los archivos de la extinta Escuela Vocacional Agrícola de Pensilvánia), se pudo verificar que la persona mencionada no estuvo vinculada laboralmente en ningún momento a la Escuela Vocacional Agrícola de Pensilvánia, situación que ratifica lo expuesto en la Resolución 8895 de sep 1973 (documento anexo a la petición), dado que, en el cargo de Director I-21 de dicha institución, estuvo vinculado el señor CARLOS CHAPARRO CC 189.571, hasta el 15 de julio de 1973 y fue reemplazado a partir del 01 de agosto de 1973 por el señor LUIS ALBERTO LIZARAZO CC 4.189.671, quedando el cargo vacante entre el 15/07/73 y el 31/07/73 Dado lo anterior, no es posible emitir por parte de la entidad, la certificación de tiempos laborados CETIL del señor Edgar Ávila Botti.



FECHA	REMITENTE	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA
Correo electrónico de notificaciones judiciales			
Mayo-04-2026	catherine.juvinao@camara.gov.co Catherine Juvinao Clavijo HR	Derecho de petición: PETICIONES 1. Sírvase a informar desde 2014 hasta 2026: a. La tasa de deserción de su institución por año. b. El número de estudiantes que han desertado cada año. c. El número de estudiantes que han desertado por semestre cada año.	Respuesta el 03 de julio de 2026, desde la oficina de control interno, ya que al revisar las respuestas a las solicitudes se observa que los correos con la respuesta no son enviados al que realiza la solicitud, quedando un vacío en la respuesta de petición ya que no se sabe la oficina responsable de la respuesta; por lo tanto la oficina de control interno procede a la respuesta en forma extemporánea.
Junio-04-2026	gerencia@grupogajc.co Depto. Jurídico GRUPO GAJC S.A.S	Derecho de petición sobre datos de vinculación de docente de planta	Se da respuesta el 06 de julio de 2026 desde la oficina de control interno, ya que de talento humano da respuesta con el certificado; sin embargo no envían la respuesta al correo que remite la solicitud 
Junio-10-2026	Juzgado 01 Promiscuo Municipal - Antioquia - Copacabana	Tutela contra la CNSC, proceso contra la universidad libre	El 06 de julio se envía correo electrónico donde se pide desvincular a la institución por tener vínculo alguno con el proceso. Se envía desde el correo de notificaciones judiciales.
Junio-29-2026	Juzgado 40 Pequeñas Causas Competencia Múltiple	Señor (es) EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS Y MULTIPLEMPLEOS S.A. Por medio del presente me permito notificar el oficio No. 630, para el trámite correspondiente. Juliana Fonseca Vargas Asistente Judicial Juzgado 40 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá	Se solicita desvincular a la Institución del proceso ya que no tiene responsabilidad alguna con el proceso
Correo electrónico de control interno			
Mayo-08-2026	fatg-d@hotmail.com Fabio Toro Gonzalez	observacion al informe y presentacion de documentos subsanables MC-034-2026	Respuesta el 13 de mayo de 2026, luego de revisada la observación y soportes del proceso.
Junio-03-2026	wilder.garcia@unioic.edu.co	Queja de estudiantes sobre el servicio de permanencia del restaurante y hospedaje la gula	Desde la oficina de control interno, luego de consolidar respuesta con las demás áreas se da respuesta a esta queja, dejando claro que se inicia con un plan de acción con respecto al bono de permanencia para ejecutar durante el II semestre de 2026
PQRS allegadas por SAIA			
Enero-21-2026	No: 20260106-1-E de PROVEER INSTITUCIONAL SAS	Buenos días Solicitamos amablemente su colaboración para el envío de las ordenes de pago correspondientes a los siguientes valores identificados en nuestra cuenta bancaria: CAJA SOCIAL \$ 4.234.059,00 11/12/2025 000008908026784 TRANSFER 000000000000000000000000 PAGO DE NOMINA	Se da respuesta el 09 de abril desde pagaduría ya que no se encontraba en el SAIA para dar respuesta, luego que se hace la inducción se da la respuesta por el mismo medio
Marzo-01-2026	No: 20260303-153-E monica6706@est.iescinoc.edu.co	Verificar bono de permanencia	Se da respuesta otorgando el bono de permanencia a la estudiante que realiza la solicitud, los soportes se encuentran en el área de bienestar observando que la solicitante se encuentra en los listado del bono de apoyo
Marzo-03-2026	No: 20260303-154-E monica6706@est.iescinoc.edu.co	Solicito que my Solicitud de apoyo de permanencia sea revisada .por que como es.possible que siendo yo madre cabeza de hogar con dos hijos víctima del conflicto armado .No cuento con empleo estable solo por días cuando resulta .No tengo esposo no tengo apoyo de nada ni nadie .Tengo que pagar arriendo vivo prácticamente en el.campo .y my Solicitud fue rechazada que por que no estoy en condición de vulnerabilidad	Se da respuesta otorgando el bono de permanencia a la estudiante que realiza la solicitud, los soportes se encuentran en el área de bienestar observando que la solicitante se encuentra en los listado del bono de apoyo
Marzo-11-2026	grupolicitaciones001@gmail.com	Certificación solicitada sobre la ejecución del contrato OC-119-2022 con la IES CINOC.	Se responde el 11 de marzo desde talento humano



COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES Y QUEJAS DEL I SEMESTRE – 2026 CON RESPECTO DEL II SEMESTRE 2025

Periodo	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones
II Semestre de 2025	10	2	0	0	0
I Semestre de 2026	14	2	0	0	0

Como se observa en la relación anterior, si bien es cierto aumentaron las peticiones para el I Semestre de 2026, el número de queja no tuvo variación.

Es importante precisar que las dos quejas recibidas durante el I semestre de 2026, tenían que ver con el subsidio de hospedaje y alimentación brindado por la Institución por medio del programa de bienestar a las cuales se implementan las debidas acciones de mejora, una de ellas es mantener el seguimiento permanente a este programa por parte de la oficina de control interno de la Institución.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los tiempos de respuesta mediante la gestión eficiente de las solicitudes que ingresan a la institución.
2. Implementar alertas tempranas para la notificación a los responsables sobre vencimiento de términos próximos y las solicitudes pendientes de respuesta.
3. Realizar seguimiento por cada queja que reciba la Institución y si es del caso plantear las acciones pertinentes de mejoramiento con el fin de que no se vuelvan a presentar.
4. Definir un procedimiento por escrito sobre el flujo de las PQRSF que llegan a la Institución y tratamiento de las mismas, ya que en el presente seguimiento se evidencia falta de conocimiento de algunas dependencias sobre el flujo de la información de las PQRSF.

Elaboró,



MYRIAM YANETH ORTIZ VÉLEZ

Jefe de Oficina de control interno
UNIOC – 2026.

Copias: Rectoría, Sec.General



www.iescinoc.edu.co



Pensilvania (Caldas): Carrera 5 # 6-30



Cel. 311 836 8165



rectoria@iescinoc.edu.co

