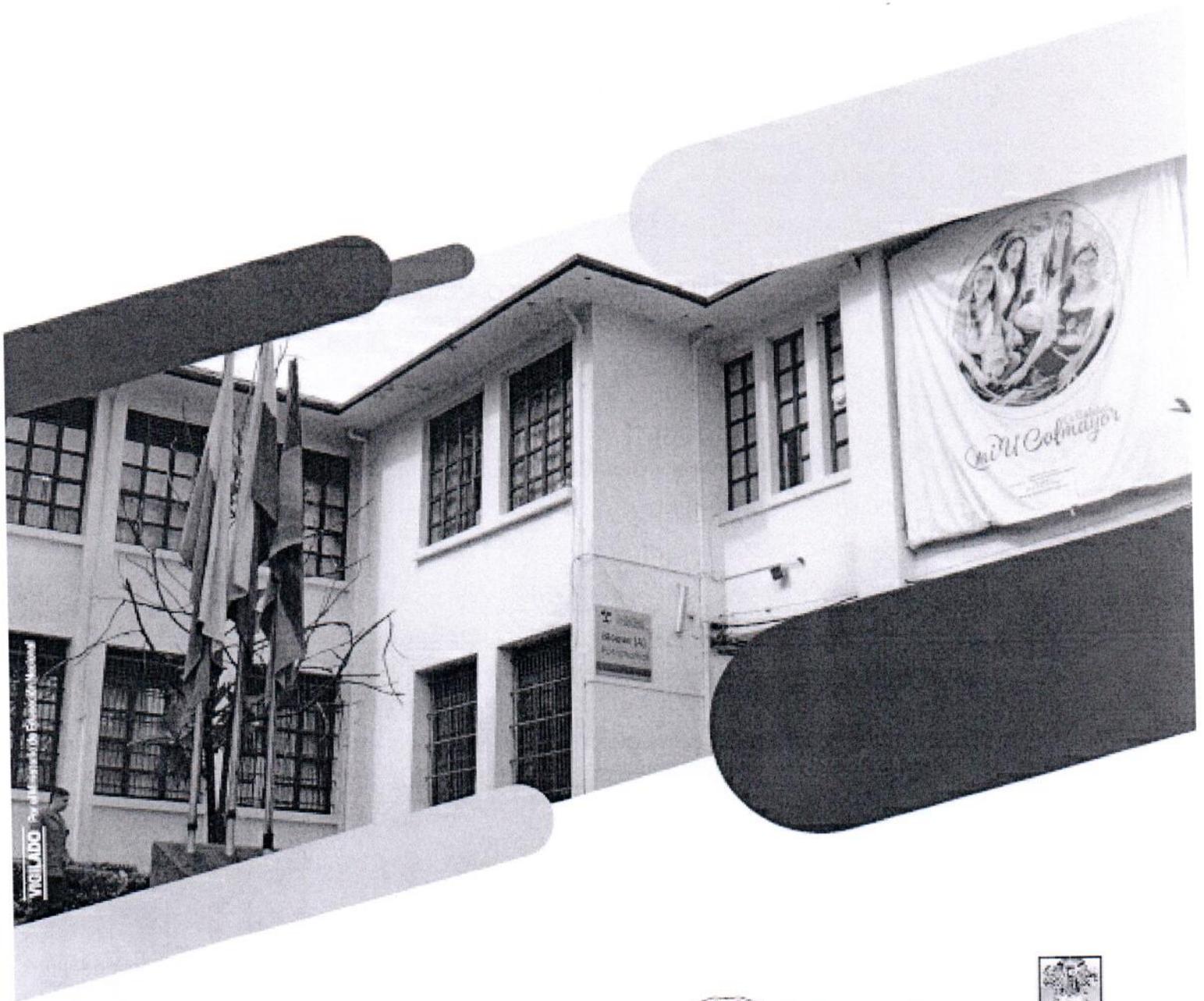


# INFORME AUDITORÍA CONTROL INTERNO



WILLADO Por el Ministerio de Educación Nacional



**INFORME DEFINITIVO**  
**AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**  
**SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)**  
**PRIMER (I) SEMESTRE DE 2018**

Equipo de trabajo

**JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO**  
Director Operativo de Control Interno

**MARYSOL VARELA RUEDA**  
Profesional de Control Interno

**CLARA ENITH GUTIÉRREZ LÓPEZ**  
Profesional de Control Interno

**DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**  
Septiembre 17 de 2018



## Contenido

PRESENTACIÓN.....	5
1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	6
2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE .....	6
3. OBJETIVOS .....	6
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
4. METODOLOGÍA.....	7
5. LIMITACIONES .....	8
6. MUESTRA.....	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	8
7.1 FORTALEZAS.....	9
7.2 HALLAZGOS.....	9
7.3 OBSERVACIONES .....	11
8. CONCLUSIONES .....	19
9. RECOMENDACIONES.....	19
10. GLOSARIO .....	19
11. ANEXOS .....	20
12. BIBLIOGRAFÍA .....	20

### Lista de tablas

Tabla 1. Consolidado PQRSFD primer semestre 2018.....	8
Tabla 2. Consolidado PQRSFD segundo semestre 2017.....	9
Tabla 3. Cumplimiento de los Términos.....	10
Tabla 4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Denuncias sin acciones propuestas .....	11
Tabla 5. Responsabilidad para dar Respuesta al Peticionario .....	13

### Listado de ilustraciones

Ilustración 1: Plataforma dispuesta por la Institución .....	17
Ilustración 2: Pertinencia de la respuesta.....	18

## PRESENTACIÓN

La Dirección de Control Interno de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, con fundamento en la 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, la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, dispone en el artículo 76, la obligatoriedad que tiene la Oficina de Control Interno de vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, "...se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."<sup>1</sup>

Así mismo, en la Resolución interna No. 138 del 19 de julio de 2016, por medio de la cual el Consejo Directivo de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, adopta "El Manual de Auditoría Interna para La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia" y en el plan general de auditoría – PGA 2018, realizó auditoría a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias – PQRSDf, correspondientes al segundo semestre de 2017 y primer semestre de 2018.

Para el desarrollo de esta auditoría, se practicaron técnicas de verificación y seguimiento a la información suministrada por diferentes procesos al interior de la Institución, y a través de información sustraída del software PLANNEA7– PQRs.

Es menester precisar que la actividad de auditoría interna de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad. Ayuda a la Institución a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles y gobierno, a través de servicios de aseguramiento y consultoría.

Finalmente, a partir de esta auditoría es importante se establezcan las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, corrección, evaluación y de mejoramiento continuo del proceso a que haya lugar, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales inherentes en la materia.

<sup>1</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

## 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La labor de verificación se llevó a cabo tomando la información suministrada por el proceso Gestión de Comunicaciones y a través de información sustraída del software PLANNEA7, correspondiente al primer (I) semestre de 2018 y al segundo (II) semestre de 2017, con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), presentadas por las diferentes partes interesadas.

De acuerdo a la información suministrada se tomó una muestra aleatoria para realizar la auditoría.

## 2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

Riesgo de cumplimiento: No acatar las disposiciones legales vigentes en lo inherente a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones o denuncias, por parte de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Riesgo inexactitud en la información: Información incompleta, imprecisa, inoportuna, que podría derivar en errores al generar la respuesta a una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, lo que a su vez, podría generar para la Institución desacierto en la toma de decisiones, reprocesos, sobrecostos e inclusive investigaciones y/o sanciones por parte de los Órganos de Control.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, presentadas por las diferentes partes interesadas durante el primer (I) semestre de 2018 y segundo (II) semestre de 2017.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Verificar el cumplimiento de los términos que la normatividad vigente establecen para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

- ❖ Corroborar la eficacia de las acciones que se formulan como resultado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- ❖ Determinar la facilidad para los usuarios al momento de realizar el registro de una PQRSFD, en la plataforma dispuesta para ello por parte de la Institución.

#### 4. METODOLOGÍA

- ❖ Verificar el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para el primer (I) semestre de 2018 y segundo (II) semestre de 2017.
- ❖ Verificar el seguimiento realizado por parte del proceso encargado en cuanto a tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias recibidas.
- ❖ Verificar la pertinencia de las respuestas, solución o avance de las diferentes solicitudes y acciones tomadas para que no se repitan las situaciones registradas.
- ❖ Seleccionar una muestra aleatoria con partes interesadas (estudiantes, padres de familia, funcionarios administrativos, docentes, y ciudadanía en general), que hayan presentado alguna petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia y verificar:
  - Facilidad en el manejo del aplicativo para presentar su solicitud.
  - Tiempo de respuesta a su PQRSFD.
  - Satisfacción en la solución que se dio a la PQRSFD presentada.
  - Para realizar este procedimiento se contactará a los peticionarios establecidos en la muestra a través de llamadas a teléfonos fijos, celulares o a través de correos electrónicos.
- ❖ Verificar las evidencias que den cuenta del seguimiento realizado por los responsables de los procesos encargados de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD, recibidas para el para el primer (I) semestre de 2018 y segundo (II) semestre de 2017.
- ❖ Generar formulario en google drive con dos preguntas que permitan verificar la percepción de las partes interesadas, con relación a la

plataforma para la atención de las PQRSFD, así como la pertinencia de la respuesta que la Institución le dio a su requerimiento.

- ❖ Remitir el formulario a los ciudadanos que se seleccionaron en la muestra para realizar la auditoría, a fin de que los mismos le dieran respuesta a las dos preguntas que se plantearon.

## 5. LIMITACIONES

Dificultad para acceder a entrevista con Líder del proceso de Comunicaciones, Asesor de proyectos Institucionales, Vicerrector Académico y Decano de la Facultad de Administración, por disponibilidad de agenda de los mismos.

## 6. MUESTRA

Entre el primer (I) semestre de 2018 y el segundo (II) semestre de 2017, se recibieron en la Institución un total de 207 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, así: Para el primer (I) semestre de 2018 se tenían 108 registros y para segundo (II) semestre de 2017 se tenían 99 registros, se tomó una muestra del 30% sobre el total registrado, es decir 62 registros, repartidos así: derechos de petición 32, quejas 20, reclamos 2, sugerencias 4, felicitación 1 y solicitudes 3.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Para dar cuenta de los resultados de la auditoría, en primera instancia se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD, recibidas en la Institución para el primer (I) semestre de 2018 y el segundo (II) semestre de 2017.

Tabla 1. Consolidado PQRSFD primer semestre 2018

Consolidado PQRSFD - primer Semestre 2018								
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición	11	12	7	11	9	19	69	63,9%
Queja	2	2	0	4	7	5	20	18,5%
Reclamo	0	0	0	0	0	2	2	1,9%
Sugerencia	0	2	1	1	2	0	6	5,6%
Felicitación	2	2	0	1	4	2	11	10,2%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	15	18	8	17	22	28	108	100%

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de Control Interno

Tabla 2. Consolidado PQRSFD segundo semestre 2017

Consolidado PQRSFD - segundo Semestre 2017								
Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Derecho de Petición	11	11	12	10	15	10	69	69,7%
Queja	4	1	7	3	3	4	22	22,2%
Reclamo	0	2	0	0	0	1	3	3,0%
Sugerencia	1	0	0	0	1	0	2	2,0%
Felicitación	0	0	2	0	1	0	3	3,0%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de Control Interno

## 7.1 FORTALEZAS

- Se identifica como fortaleza el software con que cuenta la Institución, ya que es de fácil acceso, permite el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD requeridos y cuenta con seguridad de la información, considerando que quienes tienen acceso a la plataforma, deben contar con usuario y contraseña, además de las restricciones que se establecen dependiendo del tipo de usuario.
- El entrenamiento con el que cuentan los vigilantes de la Institución, para orientar a un ciudadano que vaya a interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia. Lo cual se evidenció en entrevista realizada al señor Eugenio Fontalvo (vigilante), el 31 de agosto de 2018.

## 7.2 HALLAZGOS

### Hallazgo 1

Se evidenció que de las sesenta y dos (62) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias tomadas como muestra para realizar la auditoría, cinco (5) de ellas, no cumplieron con los términos establecidos para dar respuesta al peticionario, como se referencia a continuación.

Tabla 3. Cumplimiento de los Términos

Radicado	Tipo	Fecha de Radicación	Fecha de Respuesta	Número de días	Cumplimiento de términos
2017201995	Derecho de Petición (revisar movimiento cuenta empresarial)	24 de julio de 2017	15 de agosto de 2017	16	No
2017204157	Derecho de Petición (solicitud certificado laboral y salarial)	22 de diciembre de 2017	07 de febrero de 2018	16	No
2017201903 (*)	Derecho de petición (solicitud de de información sobre incrementos matrículas de 2005 hasta 2017)	11 de julio de 2017	11 de agosto de 2017	13	No
2017203560	Sugerencia (si bien el ciudadano presentó una sugerencia, se debió tratar como queja.)	20 de noviembre de 2017	22 de diciembre de 2017	23	No
2017202971	Derecho de petición (solicitud certificado laboral)	9 de octubre de 2017	31 de octubre de 2017	15	No

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de Control Interno

(\*) Si bien el radicado 2017201903 se registró como un Derecho de Petición, es importante que al interior de la Institución se efectúe el análisis correspondiente para determinar el tipo de petición ; para el caso específico se observa que 3 de los 4 requerimientos que realizó el ciudadano, corresponden a solicitud de información financiera, lo cual de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, se debe responder en 10 días hábiles.

Lo antes expuesto permite determinar el incumpliendo a la 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", que precisa :

*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. (...).<sup>2</sup>*

Lo antes expuesto lleva a la Institución a la materialización del riesgo de “cumplimiento”, lo que a su vez puede acarrear investigaciones y/o sanciones por parte de órganos de control, afectación de la imagen institucional, reprocesos, entre otros aspectos.

Soportes	
No. 1	Informe suministrado proceso Gestión de Comunicaciones Consolidado 2do semestre PQRSF 2017

### 7.3 OBSERVACIONES

#### Observación 1

Se evidencian deficiencias en el seguimiento que los responsables de los procesos deben realizar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias –PQRSFD, formuladas por las diferentes partes interesadas ; dado que son estos, los que deben procurar por un control efectivo de los procedimientos para evitar la materialización de riesgos y se deben encargar de que los los controles propuestos sean apropiados y funcionen correctamente.

Lo anterior debido a que, no se halló evidencia que soporte las acciones que se debieron proponer por parte de los líderes de los procesos, para catorce (14) de los sesenta y dos (62) registros tomados como muestra, que requerían de la formulación de acciones sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias registradas en la Institución.

Tabla 4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Denuncias sin acciones propuestas

Radicado	Tipo	Descripción	Proceso
2017201865	Queja	Se generó cobro por créditos adicionales	Admisiones, registro y control
2017201995	Derecho de Petición	Diferencias con el Fondo Nacional del Ahorro	Gestión del talento humano
2017202226	Reclamo	Deficiencia proyección video beam, lámpara no cuenta con buena iluminación	Gestión de Tecnología e Informática

<sup>2</sup> <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

Radicado	Tipo	Descripción	Proceso
2017202324	Reclamo	Mesas y sillas para biblioteca	Apoyos educativos
2017202434	Derecho de Petición	Notificación de cancelación de asignatura	Admisiones, registro y control
2017202517	Derecho de Petición	Usuario que firma certificado, no autorizado	Gestión del talento humano
2017203223	Queja	Inconformidad prestación de servicio personal del Economato	Docencia
2018200207	Derecho de Petición	No pudo realizar proceso de matrícula porque una materia le aparecía cancelada y otra perdida por inasistencia	Docencia
2018200362	Queja	Falta de comunicación	Gestión de comunicaciones
2018200875	Queja	Calificación en Plannea para ingresar nueva solicitud	Gestión de comunicaciones
2018201002	Queja	Trato inadecuado señora cocina	Bienes y servicios
2018201114	Queja	Mal trato personal de vigilancia	Gestión de infraestructura
2018201155	Queja	Comportamiento docente fuera de la Institución	Docencia
2018201873	Queja	Igualdad en trato por parte de personal de vigilancia	Gestión de infraestructura

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de Control Interno

Con ello, se está incumpliendo lo dispuesto en la 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."<sup>3</sup>

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;"<sup>4</sup>

<sup>3</sup> [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0087\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html)

<sup>4</sup> [http://mintic.gov.co/portal/604/articles-3697\\_documento.pdf](http://mintic.gov.co/portal/604/articles-3697_documento.pdf)

Además, se está inobservando lo establecido en la caracterización del proceso código GC-CA-001, versión 8, de septiembre de 2017, que determina en una de sus actividades:

“Es responsabilidad de cada proceso analizar el consolidado de sus PQRSF, para implementar acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario.”

Lo antes expuesto puede llevar a la Institución a la materialización de un riesgo como el de “cumplimiento” y este a su vez podría generar reprocesos, investigaciones y/o sanciones por parte de órganos de control, entre otros aspectos.

Soportes	
No. 2	Informe suministrado proceso Gestión de Comunicaciones Consolidado 2do semestre PQRSF 2017 Consolidado 1er semestre PQRSF 2018

### Observación 2

Es importante se revise el “Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”, código GC-PR-001, versión 10, de mayo de 2018, considerando que en la queja y en la sugerencia verificadas en la auditoría, se evidenció en los casos que se referencian a continuación, que el funcionario (a) sobre la que se interpone una sugerencia y una queja, es el responsable de dar respuesta al quejoso.

Tabla 5. Responsabilidad para dar Respuesta al Peticionario

Radicado	Tipo	Descripción	Respuesta
2017203560	Sugerencia	Mala atención proceso admisiones, registro y control	Dada por líder proceso
2017204029	Queja	Mala atención proceso admisiones, registro y control	Dada por líder proceso

Fuente: Proceso Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de Control Interno

Al respecto se debe considerar lo que determina el artículo 2, de la Ley 87 de 1993 :

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

g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;

Lo anterior da lugar a un conflicto de intereses, lo que a su vez puede llevar a que se materialice un riesgo como el “reputacional”, lo que podría derivar en reprocesos, desacierto en toma de decisiones, pérdida de credibilidad, entre otros aspectos.

### Observación No. 3

En la verificación que se llevó a cabo al “Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”, código GC-PR-001, versión 10, de mayo de 2018, se estableció que no se precisa de forma clara el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias de forma verbal ante la Institución, lo cual contraría lo dispuesto en el Decreto No. 1069 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”, que determina:

*Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.*<sup>5</sup>

Lo anterior podría conducir a la materialización de un riesgo de cumplimiento al interior de la Institución, el cual a su vez podría derivar en reprocesos, sobrecostos, investigaciones y/o sanciones por parte de los Órganos de Control, entre otros aspectos.

### Observación No. 4

En la verificación que se llevó a cabo al “Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”, código GC-PR-001, versión 10, de mayo de 2018, se estableció que para el registro de la PQRSFD, se determinan unos datos básicos, a saber:

<sup>5</sup> [https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/DUR/Decreto\\_%C3%9Anico\\_MJD\\_Integrado\\_05-12-2017.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/DUR/Decreto_%C3%9Anico_MJD_Integrado_05-12-2017.pdf)

- *Identificación: El peticionario podrá elegir entre CC, TI o NIT, Cédula extranjera. (campo de selección múltiple).*
- *Número del documento: El peticionario deberá ingresar el número del documento seleccionado anteriormente. (campo de selección múltiple).*
- *Nombre: Nombre completo del peticionario (campo de texto, opcional).*
- *Teléfono de contacto: Teléfono fijo o celular.*
- *Correo: Dirección de correo electrónico.*

El procedimiento no precisa el paso a paso a seguir por parte de la Institución, cuando un ciudadano desea presentar una denuncia por un hecho de corrupción y este quiera permanecer en el anonimato.

Considerando que la Ley 962 de 2005. artículo 81, determina:

*Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.*

Es importante se revise y ajuste el procedimiento por parte de la Institución para no correr el riesgo de incurrir en excesos y privar así al ciudadano de ejercer el derecho a denunciar de manera anónima.

#### Observación No. 5

El "Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, código GC-PR-001, versión, 10 de mayo de 2018", establece:

"Es responsabilidad de cada proceso analizar el consolidado de sus PQRSF, para implementar acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario."<sup>6</sup>

Dado que la responsabilidad de implementar las acciones está en cabeza de los líderes de los procesos, es importante no perder de vista los objetivos del sistema de control interno contenidos en el artículo 2, de la Ley 87 de 1993, en especial los que se señalan a continuación:

---

<sup>6</sup> Ídem al anterior

b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional; (...).<sup>7</sup>

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;<sup>8</sup>

Finalmente, es menester de la alta dirección realizar seguimiento al tratamiento que se le dé a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD que formulen las diferentes partes interesadas, en procura, no solo de propender por el mejoramiento continuo de la Institución, sino también por evitar la materialización de un riesgo como el de cumplimiento, el cual podría acarrear para la Entidad, reprocesos, sobrecostos, investigaciones y/o sanciones por parte de la Órganos de Control, entre otros aspectos.

#### Observación No. 6

Se estableció que en la plataforma para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), PLANEA7 PQR, no se está dando uso a la opción “recordatorio PQRSFD – Enviar correos recordatorios a los líderes de procesos asignados para cada tipo de entrada” dado que, en la parametrización que se tiene del software, el mismo no excluye los días festivos y los cuenta como días hábiles, generando una información equivocada del tiempo de respuesta que tienen las PQRSFD; por tanto, se originarían correos para entradas a las que ya se les ha dado respuesta.

Lo anterior, podría dar lugar a incumplir con los objetivos del sistema de Control Interno, que determina el artículo 2, de la Ley 87 de 1993, en especial, los que se señalan a continuación.

“c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad; (...)

e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;”<sup>9</sup>

Lo antes expuesto, podría conducir a la materialización de un riesgo de cumplimiento al interior de la Institución, el cual a su vez podría derivar en

<sup>7</sup> [http://mintic.gov.co/portal/604/articles-3697\\_documento.pdf](http://mintic.gov.co/portal/604/articles-3697_documento.pdf)

<sup>8</sup> Ídem al anterior

<sup>9</sup> [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0087\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html)

reprocesos, sobre costos, desacierto en la toma de decisiones, entre otros aspectos.

Observación No. 7

Con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que durante el segundo semestre de 2017 y primero de 2018, interpusieron ante la Institución una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, se formularon a través de la herramienta google drive dos preguntas, a saber :

¿Cómo le parece la plataforma dispuesta por la Institución para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD?

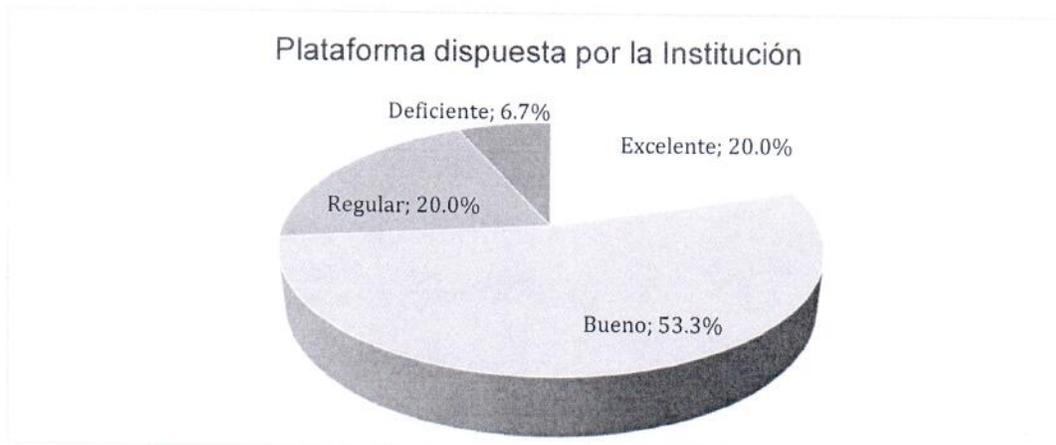
Califique la pertinencia de la respuesta dada por la Institución a su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia - PQRSFD.

✓ **A la pregunta: ¿Cómo le parece la plataforma dispuesta por la Institución, para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD?**

Se estableció que el 20%, manifestaron que la plataforma les pareció excelente, bueno el 53.3%, regular el 20% y deficiente el 6.7%.

Ninguno de los ciudadanos a los que se les formuló la pregunta le asignó calificación mala.

Como se observa el 26.7% calificaron la plataforma entre regular y deficiente.  
Ilustración 1: Plataforma dispuesta por la Institución



Elaboró: Oficina de Control Interno

A una segunda pregunta que se les formuló se tiene:

- ✓ **Califique la pertinencia de la respuesta dada por la Institución a su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia - PQRSFD.**

Excelente, el 20%, buena el 33.3%, regular el 26.7%, deficiente el 13.3% y mala el 6.7%.

Para esta segunda pregunta, el 46.7% de los ciudadanos a los que se les indagó acerca de la pertinencia de la respuesta, le asignaron calificación entre regular y mala.

Ilustración 2: Pertinencia de la respuesta



Elaboró: Oficina de Control Interno

Si bien, el número de personas que respondieron a las dos preguntas tan solo representa el 24% de la muestra evaluada y el 7% del total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias – PQRSFD, recibidas en el período auditado, es importante se consideren dichos resultados por parte de la Institución a fin de identificar oportunidades de mejora.

Soportes	
No. 6	Formulario creado en google drive, 31 de agosto de 2018.

## 8. CONCLUSIONES

Se observan deficiencias en el tratamiento que se le está dando a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, dado que tal y como se precisa en el numeral siete (7) de este informe, varias de esas PQRSD, requerían de la formulación de acciones por parte de los responsables y las mismas, no se establecieron.

## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Los responsables de los diferentes procesos deben actuar no sólo para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSD formuladas por los peticionarios, sino en plantear acciones pertinentes y efectuar el seguimiento a las mismas en pro de generar valor para la Institución.
- ✓ Es importante implementar controles que permitan el seguimiento a las acciones que se deriven de una petición queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia - PQRSD, y que estas contribuyan al mejoramiento continuo de la Institución.
- ✓ Es importante se considere la inclusión en el "Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, código GC-PR-001, versión, 10 de mayo de 2018", de los siguientes aspectos:

Lo inherente a la suspensión de los términos para dar trámite a una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia – PQRSD, en los períodos de receso en las actividades académicas y administrativas, como son la semana santa y las vacaciones de final de año, a fin de que dicha información se tenga presente para comunicársela al ciudadano en la respuesta a su PQRSD.

La posibilidad que tiene todo ciudadano (parte interesada) de formular una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia – PQRSD, de forma verbal.

La posibilidad que tiene todo ciudadano (parte interesada) de formular una denuncia de forma anónima.

## 10. GLOSARIO

No aplica

## 11. ANEXOS

No aplica

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Ley 1755. (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.

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.

Ley 962. (2005). Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 87. (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.

Decreto 1069. (2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.

Elaboró:  
Fecha:

*Clara Enith Gutiérrez López*  
CLARA ENITH GUTIÉRREZ LOPEZ  
17 de septiembre de 2018

Revisó y Aprobó:  
Fecha:

*Juan Guillermo Agudelo Arango*  
JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO  
17 de septiembre de 2018