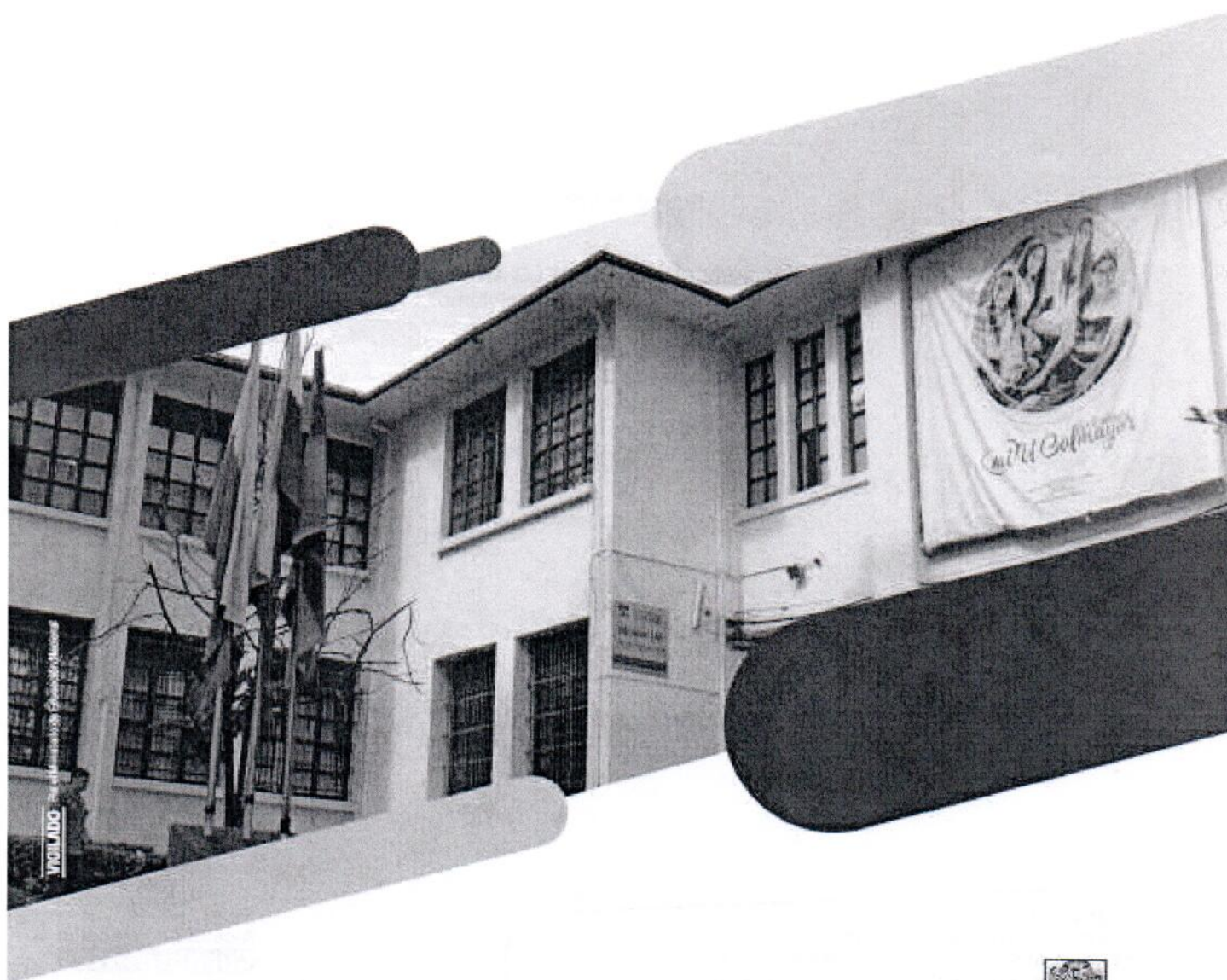


INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

INFORME DEFINITIVO
AUDITORIA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)
1 DE JULIO – 16 DE NOVIEMBRE 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
11 de diciembre 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	7
4. METODOLOGÍA	7
5. LIMITACIONES	7
6. MUESTRA	8
7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	8
7.1 FORTALEZAS	9
7.2 HALLAZGOS	9
8. CONCLUSIONES	12
9. RECOMENDACIONES	12
10. GLOSARIO	12
11. ANEXOS	13
12. BIBLIOGRAFÍA	13

Lista de tablas

Tabla 1. Muestra.....	8
Tabla 2. Consolidado PQRSFD, 1 de julio - 16 de noviembre 2018	8
Tabla 3. Relación de PQRSFD con deficiencias en los controles.....	10

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 obligación 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."¹.

Así mismo, 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 periodo comprendido entre el primero (1º) de julio y el dieciséis (16) de noviembre 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.

¹ <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 que se proveyó por parte del proceso gestión de comunicaciones y de la información sustraída del software PLANNEA7, correspondiente al periodo comprendido entre el primero (1º) de julio y el dieciséis (16) de noviembre de 2018, con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), presentadas por las diferentes partes interesadas. De acuerdo a la información obtenida se tomó una muestra aleatoria para realizar la auditoría.

2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

Riesgo	Descripción	Observación
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.	El riesgo se materializó, ver numeral 7 del informe.
Inexactitud en la información	Información incompleta, que no corresponda al periodo evaluado y por ende puede convertirse en información imprecisa e inoportuna, que podría derivar en desacierto en la toma de decisiones y hasta en sobrecostos con perjuicios para la Institución.	No se materializó para el periodo evaluado

Fuente: Dirección de Control Interno
Elaboró: Profesional Control Interno

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de la 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 periodo comprendido entre el primero (1º) de julio y el dieciséis (16) de noviembre de 2018.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar aleatoriamente el cumplimiento de los términos que la normatividad vigente establece para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Corroborar de manera aleatoria la eficacia de las acciones que se formulan como resultado a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Determinar de forma aleatoria la pertinencia de la respuesta dada por la Institución a los usuarios que registraron peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

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 periodo evaluado.
- 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.
- 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 periodo evaluado.

5. LIMITACIONES

No aplica.

6. MUESTRA

La muestra seleccionada fue del 25% sobre el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, recibidas en la Institución entre el primero (1°) de julio y el dieciséis (16) de noviembre de 2018, es decir, 32 registros, como se detalla a continuación:

Tabla 1. Muestra

Mes	DP	Q	R	S	D	Total	Porcentaje
Julio	4	1	0	0	0	5	16%
Agosto	5	3	0	0	0	8	25%
Septiembre	2	6	0	0	0	8	25%
Octubre	3	2	1	1	0	7	22%
A noviembre 16	2	2	0	0	0	4	13%
Total	16	14	1	1	0	32	100%

Fuente: Software PLANEA 7

Elaboró: profesional de Control Interno

DP: Derechos de Petición

Q: Queja

R: Reclamo

S: Sugerencia

F: Felicitación

D: Denuncia

7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 16 de noviembre de 2018, se recibieron en la Institución un total de 128 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, así:

Tabla 2. Consolidado PQRSFD, 1 de julio - 16 de noviembre 2018

Total PQRSFD del 1 de julio 16 de noviembre de 2018								
Mes	DP	Q	R	S	F	D	Total	Porcentaje
Tipo								
Julio	22	2	0	0	2	0	26	20%
Agosto	28	6	1	0	6	0	41	32%
Septiembre	11	14	1	1	1	0	28	22%
Octubre	10	6	2	4	0	0	22	17%
A noviembre 16	4	2	1	1	3	0	11	9%
Total	75	30	5	6	12	0	128	100%

Fuente: Software PLANEA 7

Elaboró: Profesional de Control Interno

7.1 FORTALEZAS

No se identificaron para el periodo evaluado.

7.2 HALLAZGOS

- 7.2.1 Se evidenciaron deficiencias “frente al monitoreo y evaluación del estado de los controles y la gestión del riesgo”², que se debe llevar a cabo por parte de la segunda línea de defensa al interior de la Institución.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el decreto 1499 de 2017, “ARTÍCULO 2.2.22.3.5. Manual Operativo del Modelo. El Consejo para La Gestión y Desempeño Institucional adoptará y actualizará el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, (...)”³.

La segunda línea de defensa tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

Responsabilidades directas frente al monitoreo y evaluación del estado de los controles y la gestión del riesgo. Entre ellos pueden citarse: (...) coordinadores de equipos de trabajo, supervisores o interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos (donde existan), comité de contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros, que generan información para el Aseguramiento de la operación. 4

Ejerce el control y la gestión de riesgos, las funciones de cumplimiento, seguridad, calidad y otras similares.⁵

Lo antes expuesto se soporta en las deficiencias identificadas en las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que fueron evaluadas y que se relacionan en la tabla No. 3.

Se contraría además, lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, artículo 2, objetivos de control interno, que establece:

(...)

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;

² <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

⁴ <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

⁵ Ídem al anterior

g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;⁶

(...).

Tabla 3. Relación de PQRSFD con deficiencias en los controles

Radicado y Tipo de PQRSFD	Hecho	Evidencia	Criterio que se incumple
2018202243 Derecho de Petición	Incumplimiento en los términos para dar respuesta al peticionario.	- Radicado de respuesta 2018103407 - Fecha de radicado en la Institución 09/07/2018 - Fecha de respuesta 01/08/2018. - Se observó que se dió respuesta 16 días después de la radicación.	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: <i>"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."</i>
2018202411 Queja		- Radicado de respuesta 2018103864 - Fecha de radicado en la Institución 25/07/2018 - Fecha de respuesta 24/08/2018 - Se observó que se dió respuesta 20 días después de la radicación.	(...) 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.
2018202524 Derecho de Petición		- Radicado de respuesta 2018103900 - Fecha de radicado en la Institución 02/08/2018 - Fecha de respuesta 28/08/2018 - Se observó que se dió respuesta 16 días después de la radicación.	

⁶ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html

Radicado y Tipo de PQRSFD	Hecho	Evidencia	Criterio que se incumple
2018202243 Derecho de petición	Deficiencias en los controles y la gestión del riesgo.	El oficio de respuesta con radicado 2018103401.	Decreto 1499 de 2017, en lo que corresponde a las responsabilidades que tiene la segunda línea de defensa al interior de la Institución. 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." ⁷ Artículo 2. Objetivos del sistema de control interno : "d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;" "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;"
2018202285 Derecho de petición		El oficio de respuesta con radicado 2018103524.	
2018202524 Derecho de Petición		El oficio de respuesta con radicado 2018103890.	
2018202714 Queja		El oficio de respuesta con radicado 2018103890.	
2018202889 Queja		El oficio de respuesta con radicado 2018104538.	
2018203064 Reclamo		El oficio de respuesta con radicado 2018105005.	
2018203066 Derecho de Petición		El oficio de respuesta con radicado 2018105010.	
2018203103 Derecho de Petición		El oficio de respuesta con radicado 2018105063.	

Fuente: Software PLANNEA 7
Elaboró: Profesional de Control Interno

Con la situación antes descrita se identifica la materialización de un riesgo como el de "incumplimiento", el cual puede generar para la Institución pérdida de credibilidad, investigaciones y/o sanciones por parte de los Organismos de Control, entre otros aspectos.

7.3 OBSERVACIONES

No se identificaron para el periodo evaluado.

⁷ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0087_1993.html

8. CONCLUSIONES

- ✓ Se evidencian deficiencias en la segunda línea de defensa, al "Ejerce el control y la gestión de riesgos, las funciones de cumplimiento, seguridad, calidad y otras similares"⁸, con respecto a las acciones que se deben emprender por parte de la Institución para subsanar definitivamente situaciones como las que se referencian en el numeral 7 de este informe.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Es importante que la segunda línea de defensa establezca acciones que le permitan ofrecer respuestas pertinentes a los peticionarios, que aporten a la solución de las inquietudes presentadas y contribuyendo al mejoramiento continuo.

10. GLOSARIO

2^a. Línea de Defensa

- A cargo de servidores que tienen responsabilidades directas frente al monitoreo y evaluación del estado de los controles y la gestión del riesgo. Entre ellos pueden citarse: jefes de planeación o quienes hagan sus veces, coordinadores de equipos de trabajo, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos (donde existan), comité de contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros que generen información para el Aseguramiento de la operación.⁹
- Asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1^a Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente.¹⁰
- Ejerce el control y la gestión de riesgos, las funciones de cumplimiento, seguridad, calidad y otras similares.¹¹
- Supervisa la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces por parte de la primera línea y ayuda a los responsables de riesgos a distribuir

⁸ <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

⁹ Idem al anterior

¹⁰ Idem al anterior

¹¹ Idem al anterior

la información adecuada sobre riesgos a todos los servidores de la entidad.¹²

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 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.

Manual operativo del sistema de gestión – MIPG, adoptado a través del **ARTÍCULO 2.2.22.3.5.** Manual Operativo del Modelo. El Consejo para La Gestión y Desempeño Institucional adoptará y actualizará el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Procedimiento GC-PR-001 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, versión 11 del 11 de octubre de 2018.

Elaboró:

Fecha:

Clara Enith Gutiérrez López
CLARA ENITH GUTIERREZ LOPEZ
03 de diciembre de 2018

Revisó y Aprobó:

Fecha:

Juan Guillermo Agudele Arango
JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO
04 de diciembre de 2018

¹² Ídem al anterior

