

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORÍA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) PRIMER SEMESTRE DE 2018

PROCESO:		Vicerrectoría Administrativa y Financiera										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	105
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
		1	<p>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.</p> <p>Ver Tabla 3. Cumplimiento de los Términos</p> <p>(*) 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.</p> <p>Lo antes expuesto permite determinar el incumplimiento 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:</p> <p>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:</p> <p>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. (...).</p> <p>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.</p>	<p>Modificación de procedimiento,</p> <p>envío de correo a líderes recordando la respuesta en 10 días hábiles según ley 1755 de 2015.</p> <p>Implementación en el software de una nueva función con el nombre de Gestionar Clasificación, esta, permite a cualquier operario que tenga permiso de administrador o en la dependencia y entrada, realizar la clasificación de la solicitud, dicha clasificación, tiene los valores de PQRSFD, Solicitud Copias y Reclamaciones Administrativas, para garantizar el cumplimiento de la Ley.</p>	26 de septiembre de 2018	15 de diciembre de 2018	Cumplimiento de normatividad nacional, sensibilización de líderes respecto a los tiempos de respuesta y documentación en el procedimiento, conforme a la Ley y al software institucional para tal fin.	Marzo 31 de 2019	Gestión de Comunicaciones	Ana María Garzón Sepúlveda			
		Observación 1	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ver Tabla 4. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Denuncias sin acciones propuestas</p> <p>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."</p> <p>Artículo 2. Objetivos del sistema de control interno:</p> <p>"1) 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;"</p> <p>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:</p> <p>"Es responsabilidad de cada proceso analizar el consolidado de sus PQRSF, para implementar acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario."</p> <p>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.</p>	<p>Envío de correo a líderes reiterando la importancia de generar acciones u oportunidades de mejora respecto a las entradas registradas a través de PQRSFD para sensibilizar y mostrar las implicaciones que ello tiene.</p>	8 de octubre de 2018	15 de diciembre de 2018	Sensibilización y apropiación de los líderes de sus oportunidades de mejora resultantes de las entradas de PQRSFD	Marzo 31 de 2019	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Liliana María Amaya Gutiérrez Ana María Garzón Sepúlveda			
		Observación 2	<p>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 referencia a continuación, que el funcionario (a) sobre la que se interpone una sugerencia y una queja, es el responsable de dar respuesta al quejoso.</p> <p>Ver Tabla 5. Responsabilidad para dar Respuesta al Peticionario</p> <p>Al respecto se debe considerar lo que determina el artículo 2, de la Ley 87 de 1993:</p> <p>d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; (...)</p> <p>g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;</p> <p>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, desacuerdo en toma de decisiones, pérdida de credibilidad, entre otros aspectos.</p>	<p>La dirección de la PQRSFD se realizará desde Atención al Ciudadano y Comunicaciones, para evitar que el quejoso de la respuesta, ésta será remitida al líder o Jefe directo del funcionario implicado</p>	08/10/2018	31/12/2018	Una respuesta oportuna por parte del líder y garantía para el peticionario de la objetividad de su respuesta.	Diciembre 15 de 2018	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Liliana María Amaya Ana María Garzón Sepúlveda			

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORÍA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) PRIMER SEMESTRE DE 2018

PROCESO:		Vicerrectoría Administrativa y Financiera										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	105
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
2018302118	Septiembre 18 de 2018	Observación 3	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Modificación del procedimiento respecto a la interposición de solicitudes verbales y la responsabilidad del funcionario que la reciba de ingresarla al canal y darle al ciudadano toda la posibilidad de acceder a su derecho	08/10/2018	15/12/2018	Garantizar el derecho de los ciudadanos a interponer PQRSFD	Diciembre 15 de 2018	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Liliana María Amaya - Ana María Garzón Sepúlveda			
		Observación 4	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p> <p>Considerando que la Ley 962 de 2005, artículo 81, determina:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Modificación del procedimiento respecto al anonimato de las denuncias y no obligatoriedad de poner ningún dato.	08/10/2018	15/12/2018	Garantizar el derecho de los ciudadanos a interponer denuncias anónimas	Diciembre 15 de 2018	Gestión de Comunicaciones	Ana María Garzón Sepúlveda			
		Observación 5	<p>El "Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, código GC-PR-001, versión, 10 de mayo de 2018", establece:</p> <p>"Es responsabilidad de cada proceso analizar el consolidado de sus PQRSF, para implementar acciones correctivas y preventivas en caso de ser necesario."</p> <p>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:</p> <p>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; (...).</p> <p>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;</p> <p>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.</p>	Envío de correo a líderes reiterando la importancia de generar acciones u oportunidades de mejora respecto a las entradas registradas a través de PQRSFD para sensibilizar y mostrar las implicaciones que ello tiene. Envío de correo a la alta dirección con la sugerencia que desde Control Interno se hace al respecto.	08/10/2012	15/12/2018	Garantizar seguimiento a PQRSFD e implementación de oportunidades de mejora que se dan a partir de estas.	Marzo 31 de 2019	Alta dirección	Rectoría Secretaría General Vicerrectoría Académica Vicerrectoría Administrativa y Financiera			

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORÍA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) PRIMER SEMESTRE DE 2018

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA														PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	105
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias		
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %			
		Observación 6	<p>Se estableció que en la plataforma para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), PLANNEA7 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.</p> <p>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.</p> <p>"c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad; (...)</p> <p>e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;"</p> <p>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 reprocesos, sobrecostos, desacierto en la toma de decisiones, entre otros aspectos.</p>	Envío de recordatorios a respuesta de PQRSFD	08/10/2018	15/12/2018	Recordar a los líderes la responsabilidad de dar respuesta a las PQRSFD	Permanente	Atención al Ciudadano	Liliana María Amaya					
		Observación 7	<p>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 :</p> <p>¿Cómo le parece la plataforma dispuesta por la Institución para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD?</p> <p>Califique la pertinencia de la respuesta dada por la Institución a su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia - PQRSFD.</p> <p><input type="checkbox"/> A la pregunta : ¿Cómo le parece la plataforma dispuesta por la Institución, para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias - PQRSFD?</p> <p>Se estableció que el 20%, manifestaron que la plataforma les pareció excelente, bueno el 53.3%, regular el 20% y deficiente el 6.7%.</p> <p>Ninguno de los ciudadanos a los que se les formuló la pregunta le asignó calificación mala.</p> <p>Como se observa el 26.7% calificaron la plataforma entre regular y deficiente.</p> <p>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 periodo auditado, es importante se consideren dichos resultados por parte de la Institución a fin de identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Ver Ilustración 1: Plataforma dispuesta por la Institución</p> <p>A una segunda pregunta que se les formuló se tiene:</p> <p><input type="checkbox"/> Califique la pertinencia de la respuesta dada por la Institución a su petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia - PQRSFD.</p> <p>Excelente, el 20%, buena el 33.3%, regular el 26.7%, deficiente el 13.3% y mala el 6.7%.</p> <p>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.</p> <p>Ver Ilustración 2: Pertinencia de la respuesta</p> <p>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 periodo auditado, es importante se consideren dichos resultados por parte de la Institución a fin de identificar oportunidades de mejora.</p>	<p>Los resultados de la encuesta están de acuerdo a lo que ocurría cuando se evaluaba la satisfacción con la respuesta y debido a su subjetividad, en un comité de Control Interno, se determinó no incluirla, puesto que era una constante mala calificación para la Institución por peticiones que no estaban dentro de la gobernanza de la misma o se salían de los procedimientos institucionales.</p> <p>Respecto a la pregunta del software, se contrarresta con las auditorías y se observa una gran diferencia, puesto que en términos de accesibilidad, cumplimiento de ley, optimización, éste es más eficiente. Se han venido realizando una serie de cambios en el mismo, acordes a las recomendaciones y oportunidades de mejora del mismo, evidenciadas durante su usabilidad en este año. Se analizará su funcionamiento y se determinará si se requiere o no algún otro cambio.</p>	08/10/2018	31/03/2019	Optimizar y consolidar el software de PQRSFD acorde a las necesidades institucionales, requerimientos de Ley y facilidad en términos de accesibilidad a los usuarios.	31/03/2018	Atención al Ciudadano - Gestión de Comunicaciones	Liliana Amaya - Ana María Garzón Sepúlveda					

Nombre del responsable:	Ana María Garzón Sepúlveda - Liliana Amaya	Correo electrónico:	comunicaciones@colmayor.edu.co - ciudadano@colmayor.edu.co	Teléfono y extensión:	4445611 ext 101 - 131-135
--------------------------------	--	----------------------------	--	------------------------------	---------------------------

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Radicado de la auditoría: escriba la referencia (número de radicado) con que se envió a la Alta Dirección, este número es arrojado por el Document Web.

Fecha de la Auditoría: corresponde a la fecha en que se radico el informe definitivo de auditoría. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guion (-).

Descripción del hallazgo y observación: corresponde al hallazgo y la observación identificados en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno.

PLAN DE MEJORAMIENTO - AUDITORÍA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) PRIMER SEMESTRE DE 2018

PROCESO:		Vicerrectoría Administrativa y Financiera										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	105
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
<p>Acción de Mejoramiento: es la medida que propone adoptar el proceso o subproceso responsable con el fin de corregir algún desvío o variación del hallazgo o riesgos identificados y eliminar la causa que se haya presentado para que no vuelva a suceder.</p> <p>Plazo: fecha de iniciación y de terminación que se requieren para alcanzar le ejecución de la acción.</p> <p>Objetivo que se Busca Lograr: corresponde a la descripción del logro que se busca alcanzar con la realización de las acciones de mejoramiento. El objetivo que se defina debe estar en función de los efectos identificados en el hallazgo y debe ser medible.</p> <p>Fecha Obtención de Resultados: indique la fecha a partir de la cual se estima se empezaran a obtener resultados de las acciones de mejoramiento propuestas. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guion (-).</p> <p>Responsables (Dependencia – Funcionario): corresponde al nombre del proceso y/o subproceso y del nombre del responsable de implementar la acción de mejora.</p> <p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO</p> <p>Cumplimiento de la Acción: corresponde al porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejoramiento. Se diligencia en el seguimiento al plan de mejoramiento realizado por la oficina de Control Interno.</p> <p>Efectividad: corresponde al porcentaje de cumplimiento de los logros alcanzados con las acciones de mejoramiento realizadas, se mide en función del objetivo propuesto.</p> <p>Evidencias: se lleva el seguimiento de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento.</p> <p>Nombre del Responsable Correo Electrónico y Teléfono: corresponde al nombre, correo electrónico y teléfono del funcionario responsable de actualizar el formato.</p>													