



MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 30 de diciembre de 2022

PARA:
JUAN DAVID GOMEZ FLOREZ
RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
RECTORÍA

DE:
JUAN DAVID CALLE TOBON
DIRECTOR(A) OPERATIVO

ASUNTO: Remisión informe definitivo auditoría legal PQRSDF semestre II de 2022

Con fundamento en Ley 87 de 1993 y la Resolución No. 089 del 29 de abril de 2020, por medio de la cual se actualiza el Manual de Auditoría Interna para La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia y el plan general de auditoría, aprobado por el Consejo Directivo de la Institución, en sesión ordinaria del 09 de diciembre de 2021 y modificado y aprobado en sesión extraordinaria del 08 de julio de 2022, me permito hacer entrega del informe definitivo correspondiente a la auditoría de ley que se practicó por parte de la Oficina de Evaluación y Control de la Institución a las PQRSDF.

La auditoría se llevó a cabo de acuerdo al proceso de control interno vigente actualmente para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, es decir, se comunicaron los resultados obtenidos con los responsables de la unidad auditable al interior de la Institución, por tanto, son conocedores de las oportunidades de mejora identificadas.





Finalmente, y en aras de la mejora continua de la Institución, de forma respetuosa, le informo que la Institución dispone de cinco (5) días hábiles para presentar el plan de mejoramiento, en el que se establezcan las acciones a que haya lugar a fin de subsanar las deficiencias evidenciadas.

Atentamente,

JUAN DAVID CALLE TOBON
DIRECTOR(A) OPERATIVO
OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Anexos: (22)folios



INFORME DE AUDITORÍA

CONTROL INTERNO



CÓDIGO: CI-FR-001
VERSIÓN: 010
FECHA: 06/09/2022

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME
AUDITORÍA LEGAL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)
SEGUNDO SEMESTRE 2022

OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Equipo:

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

PAULINA RÍOS ARCE
Profesional Oficina Evaluación y Control

Medellín
Diciembre 2022

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Contenido

PRESENTACIÓN	5
1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	6
2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE	6
3. CRITERIOS DE AUDITORÍA	6
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVO GENERAL	8
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
5. METODOLOGÍA	9
6. LIMITACIONES	9
7. MUESTRA	9
8. RESUMEN	10
9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	11
9.1 HALLAZGOS	11
10. CONCLUSIONES	21
11. RECOMENDACIONES	21
12. BIBLIOGRAFÍA	21

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de tablas

Tabla 1.....	6
Tabla 2.....	6
Tabla 3.....	11
Tabla 4.....	12
Tabla 5.....	12
Tabla 6.....	13
Tabla 7.....	15
Tabla 8.....	19

Lista de ilustraciones

Ilustración 1	17
Ilustración 2	20

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

PRESENTACIÓN

Con fundamento en Ley 87 de 1993, en la Resolución No. 089 del 29 de abril del 2020, por medio de la cual se actualiza el Manual de Auditoría Interna para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia y el plan general de auditoría, aprobado por el Consejo Directivo de la Institución, en sesión ordinaria del 09 de diciembre de 2021 y modificado y aprobado en sesión extraordinaria del 08 de julio de 2022, la Oficina de Evaluación y Control realizó auditoría legal para a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSDf segundo semestre del 2022.

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.

Para el desarrollo de esta auditoría se aplicaron diferentes técnicas de auditoría, como consulta, análisis y seguimiento a la información suministrada por el auditado.

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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Verificación de la muestra de las PQRSDf recibidas y de sus respectivas respuestas por parte de la institución. Correspondiente al segundo semestre del 2022, específicamente las solicitudes recibidas a 30 de noviembre de la presente vigencia.

2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

Tabla 1

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	observación
Cumplimiento	Incumplimiento de las disposiciones legales internas y externas.	No se materializó
Operativo	Inexactitud de la Información	No se materializó
Riesgo de corrupción	Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado	No se materializó
Riesgo de imagen o reputacional	Posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte la imagen, buen nombre o reputación de una organización ante sus clientes y partes interesadas	No se materializó

3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Tabla 2

CRITERIOS
1. Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”: Artículo 76 el cual establece “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

2.	Ley 1437 de 2011" Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo": Artículo 5 "Derechos de las personas ante las autoridades. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto (...)"
3.	Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
4.	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".
5.	Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
6.	Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica": Artículo 5. Ampliación de términos para atender peticiones.
7.	Procedimiento de Gestión de comunicación CM-PR-001: Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

4. OBJETIVOS

4.1 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, sugerencias y denuncias, presentadas en el periodo auditado.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de los términos que la normatividad vigente establece para dar respuesta a las PQRSDF, formuladas por los ciudadanos.
- Verificar si las respuestas a PQRSDF cumplen con los requisitos calidad que establece la norma y la jurisprudencia.
- Seguimiento a planes de mejoramiento y las acciones propuestas suscritas como resultado de la auditoria de la vigencia 2022.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5. METODOLOGÍA

- Se verificó el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para el segundo semestre de 2022, con corte a 30 de noviembre de 2022.
- Se seleccionó muestra de forma aleatoria de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), que permita establecer conclusiones sobre el tratamiento dado por parte de la Entidad a las mismas.
- Se verificó los riesgos identificados en la unidad auditable.
- Se evaluó la eficacia de las actividades de control establecidas por la Institución para los riesgos identificados.
- Se determinó si los riesgos identificados se han materializado.
- Se verificó las acciones propuestas en los planes de mejoramiento suscritos como resultado de las auditorías realizadas al seguimiento de PQRSDF que se hayan ejecutado y que hayan sido eficaces, para la vigencia 2022.

6. LIMITACIONES

No se presentaron limitación durante el desarrollo de la auditoría.

7. MUESTRA

Se basa en un muestreo estadístico de distribución normal, que requiere fórmulas para su cálculo. En este caso el total de la población fue un total de 230 PQRSDF, se siguió la tabla de tamaño de muestra de Casals en la que se señala que en el intervalo del total de población de 151 a 280, el tamaño de la muestra es de 32, por lo tanto, se revisaron 32 solicitudes y 32 respuestas, posteriormente se eligieron estas de manera aleatoria.

Así mismo, se procedió a la verificación de las quejas y reclamos recibidos durante el periodo auditado, dándose una población de 27, siguiendo la tabla de tamaño de muestra Casals, en intervalo entre 26 y 50, el tamaño de muestra es de 8, por lo tanto, se procedió con la revisión de 8 quejas o reclamos y las 8 respuestas de cada uno, seleccionándose de manera aleatoria.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

8. RESUMEN

Se realizó muestra del total de la población que fue de 230 PQRSDf que arrojó un total de 32, se realizó la revisión de solicitudes recibidas y de sus respectivas respuestas por parte de la institución, correspondiente al periodo mayo a 30 de noviembre de 2022.

Se realizó muestra de las 27 quejas y reclamos recibidos durante el periodo auditado, para un total de 8, así mismo, se verificó las 8 respuestas dada a cada una de ellas.

Se revisó una denuncia presentadas con su respectiva respuesta.

Se realizaron las siguientes verificaciones:

- Calidad de las respuestas: la Institución dio respuesta de fondo a cada una de ellas, cumpliendo con los criterios de calidad y exigencias de Ley.
- Término de respuesta: dos (2) de ellas no se respondieron dentro del término.
- Quejas y reclamos: se clasificaron correctamente.
Una (1) de ellas no se respondió dentro del término.
- Planes de mejoramiento: de las tres (3) acciones identificadas se da cierre a dos (2) de ellas y continúan una (1).

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

9.1 HALLAZGOS

De conformidad con el reporte aportado al equipo auditor por el área de Gestión de Comunicaciones y Mercadeo, se identificó que para el periodo auditado; segundo semestre 2022 con corte al 30 de noviembre, se recibieron un total de 230 PQRSDF.

Tabla 3

Motivo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Solicitud de Información	22	22	19	14	15	23	13
Derecho de Petición	4	19	6	5	12	13	7
Queja	8	5	2	1	2	1	2
Reclamo	4			2			
Sugerencia				1			
Felicitaciones	4	2			2		
Total	42	48	27	23	31	37	22

La dependencia que concentró mayor número de PQRSDF es “Extensión Académica y Proyección Social”, con 57 solicitudes.

En segundo lugar, se encuentra Gestión jurídica con 22.

El tipo de PQRSDF con más registros para el periodo auditado fue la “solicitud de información”:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 4

Motivo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Solicitud de Información	22	22	19	14	15	23	13
Derecho de Petición	4	19	6	5	12	13	7
Queja	8	5	2	1	2	1	2
Reclamo	4			2			
Sugerencia				1			
Felicitaciones	4	2			2		

Sobre el comportamiento de las “quejas y reclamos”, se evidenció que se presentó un total de 27, así mismo, se recibieron 8 felicitaciones para la institución.

Tabla 5

Motivo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Solicitud de Información	22	22	19	14	15	23	13
Derecho de Petición	4	19	6	5	12	13	7
Queja	8	5	2	1	2	1	2
Reclamo	4			2			
Sugerencia				1			
Felicitaciones	4	2			2		

Del consolidado aportado, se evidenció que para el periodo auditado se presentó una (1) denuncia, radicada dos (2) veces, a la cual se le dio respuesta dentro de los términos legales:

- PQ2022200343
- PQ2022200346

Para realizar la verificación sobre la calidad de respuestas dadas por la institución se analizó que fueran de la siguiente manera:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Clara: inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.

Precisa: que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

Congruente: que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.

Consecuente: con el trámite que se ha surtido, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada.

Así mismo, para la revisión del cumplimiento de las respuestas a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento de la Institución CM-PR-001 “*Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias*”, se realizó muestreo aleatorio de conformidad con la técnica Casals, verificando de forma aleatoria 32 solicitudes y las 32 respuestas de cada uno de ellos, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 6

	RADICADO	RESPUESTA	DE FONDO	CLARA	DENTRO DEL TERMINO	OBSERVACIONES
1	PQ2022200129	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
2	PQ2022200138	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
3	PQ2022200166	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
4	PQ2022200150	SI	SI	SI	NO	La respuesta debía darse el 3 de junio y se dio el 17 de junio (Gobernación)
5	PQ2022200175	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
6	PQ2022200207	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
7	PQ2022200218	SI	SI	SI	SI	CUMPLE

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

8	PQ2022200189	SI	SI	SI	NO	Se solicitó respuesta el 24 de junio y se dio respuesta el 29 de junio (MinEducación), no obstante, cumple con el termino de respuesta entre autoridades.
9	PQ2022200219	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
10	PQ2022200231	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
11	PQ2022200235	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
12	PQ2022200241	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
13	PQ2022200253	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
14	PQ2022200261	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
15	PQ2022200268	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
16	PQ2022200258	SI	SI	SI	NO	La respuesta debía darse hasta el 30 de agosto y se dio respuesta el 8 de septiembre (Distrito Especial de Medellín)
17	PQ2022200272	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
18	PQ2022200278	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
19	PQ2022200281	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
20	PQ2022200290	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
21	PQ2022200300	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
22	PQ2022200305	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
23	PQ2022200321	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
24	PQ2022200327	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
25	PQ2022200335	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
26	PQ2022200337	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
27	PQ2022200340	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
28	PQ2022200343	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
29	PQ2022200346	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
30	PQ2022200350	SI	SI	SI	SI	CUMPLE

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

**Alcaldía de Medellín**Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

31	PQ2022200354	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
32	PQ2022200359	SI	SI	SI	SI	CUMPLE

De las 27 “quejas y reclamos”, se tomo una muestra aleatoria de 8 de ellas, siguiendo la técnica Casals, verificándose 8 de ellas y 8 respuestas correspondiente a cada una, observándose lo siguiente:

Tabla 7

	RADICADO	RESPUESTA	DE FONDO	CLARA	DENTRO DEL TERMINO	CLASIFICACIÓN CORRECTA	OBSERVACIONES
1	PQ2022200127	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
2	PQ2022200137	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
3	PQ2022200142	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
4	PQ2022200217	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
5	PQ2022200256	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
6	PQ2022200289	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE
7	PQ2022200320	SI	SI	SI	NO	SI	Debía darse respuesta el 3 de noviembre y se envió el 4.
8	PQ2022200342	SI	SI	SI	SI	SI	CUMPLE

9.1.1. OBSERVACIONES

Término de respuesta entre autoridades.

La ley 1755 de 2015, señala lo siguiente:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

“ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.”

Dentro de la ejecución de la prueba se identificó que a dos (2) solicitudes realizadas por autoridades públicas; Gobernación y Distrito Especial de Medellín, no se les dio respuesta dentro de los términos establecidos. Los radicados de estas son:

- PQ2022200150
- PQ2022200258

Esto se debe a falta de claridad en el término de respuestas entre autoridades públicas, el cual es de diez (10) días hábiles, diferente al termino general establecido en el artículo 14 de la misma ley.

Lo anterior puede ocasionar un incumplimiento en dar respuestas o no darlas dentro de los términos de ley a los peticionarios, lo que puede traer como consecuencia que se instauren acciones de tutela contra la Institución.

Riesgos identificados:

- Riesgo de cumplimiento: incumplimiento de las disposiciones legales.

La probabilidad de ocurrencia de este riesgo es media y el impacto es moderado, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo moderado:

NIT: 890980134-1



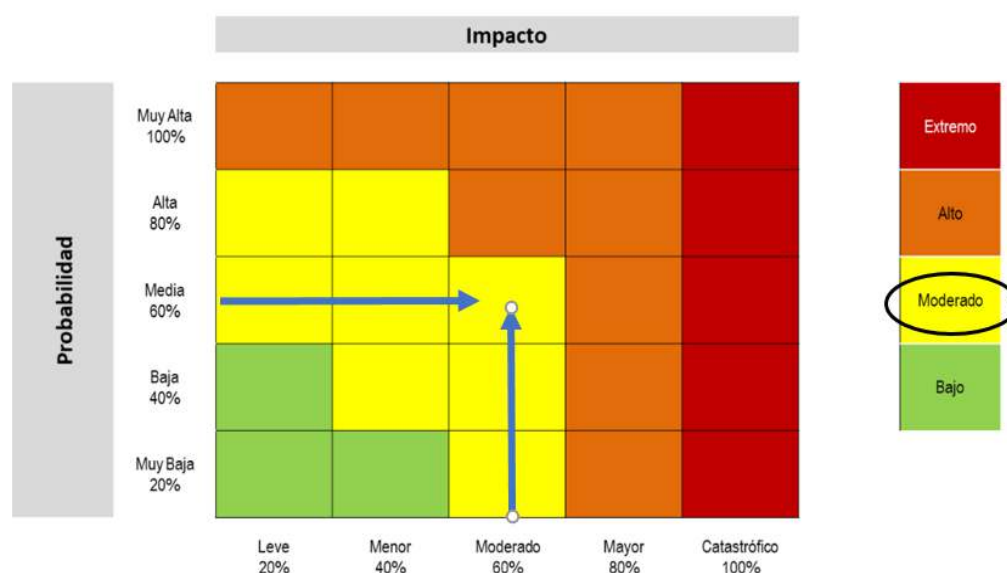
WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ilustración 1



9.1.2. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES FORMULADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO:

Se encuentran tres (3) acciones de mejoramiento correspondientes a la auditoría del semestre I de 2022.

Se da cierre a dos (2) de conformidad con lo siguiente:

- Acción de mejoramiento: Se realizará una capacitación de Cultura del Servicio en el segundo semestre del año 2022, en la cual se abordará el manejo de la plataforma y trato a las respuestas de las solicitudes realizadas por los usuarios mediante el módulo de PQRSFD.

El auditado manifiesta: Se realizó la capacitación de cultura del servicio donde se hablaron los temas de atención eficiente y trato a las respuestas de los usuarios.
Evidencia: <https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2022/12/informe-cap-1.docx>.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Una vez verificado el enlace se observa el documento "evidencias capacitación cultura del servicio Colmayor" llevada a cabo el 30 de noviembre de 2022, el cual cuenta con evidencia fotográfica y listado de asistencia.

Acorde con lo anterior se califica el cumplimiento de la acción y la efectividad en un 100%, por lo tanto, se cierra.

- Se realizará capacitación a la persona encargada de realizar la reclasificación en el consolidado de la oficina de Atención al Ciudadano.

Se manifiesto lo siguiente: se capacita a la persona encargada de la atención al ciudadano. Evidencia: <https://www.colmayor.edu.co/wp-content/uploads/2022/12/acta-reclasificación-pqrsfd.pdf>

Una vez verificado el enlace se evidencia acta de reunión, así mismo, durante la ejecución de las pruebas de auditoría se observó que la clasificación de las quejas y reclamos de la muestra seleccionada, se realizó adecuadamente, por lo tanto, se califica el cumplimiento de la acción y la efectividad en un 100%, se cierra la acción.

La siguiente acción continúa atendiendo a:

- Analizar la viabilidad en la plataforma G+ del cargue junto con la respuesta de la evidencia del envío de la contestación, si no es posible, establecer un control para que se cuente con dichos soportes.

Se manifiesta por el auditado: No se ha ejecutado esta actividad. Por lo tanto, no se califica la acción y continúa, se recomienda presentar nueva fecha de cumplimiento.

9.2. EVALUACIÓN DE CONTROLES

Conforme la "Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas" versión 5, de diciembre de 2020, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se verificaron los controles establecidos por la institución.

De conformidad con la guía, un control se define como la medida que permite reducir o mitigar el riesgo. Para la valoración de controles se debe tener en cuenta lo siguiente:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- Identificación de controles se debe realizar a cada riesgo a través de las entrevistas con los líderes de procesos o servidores expertos en su quehacer. En este caso sí aplica el criterio experto.
- Los responsables de implementar y monitorear los controles son los líderes de proceso con el apoyo de su equipo de trabajo.

En el mapa de Riesgos de Gestión -2021 de la Institución, se identifican los siguientes controles:

- La persona de Atención al usuario es encargada de monitorear diariamente el ingreso de las PQRSFD, verificar la solicitud y direccionar al proceso o área encargada de dar respuesta.
- La persona de Atención al usuario verifica diariamente el estado de la solicitud y en caso encontrar retrasos se comunica con el proceso para agilizar el trámite.

“Al realizar la evaluación del punto de control se identificó:

Tabla 8

Control	Características				Peso
• La persona de Atención al usuario es encargada de monitorear diariamente el ingreso de las PQRSFD, verificar la solicitud y direccionar al proceso o área encargada de dar respuesta.	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo	x	25%
			Detectivo		0%
			Correctivo	X	10%
	*Atributos de Formalización	Implementación	Automático		0%
			Manual	X	15%
		Documentación	Documentado	X	si
			Sin Documentar		—
		Frecuencia	Continua	X	si
			Aleatoria		—
		Evidencia	Con Registro	X	si

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

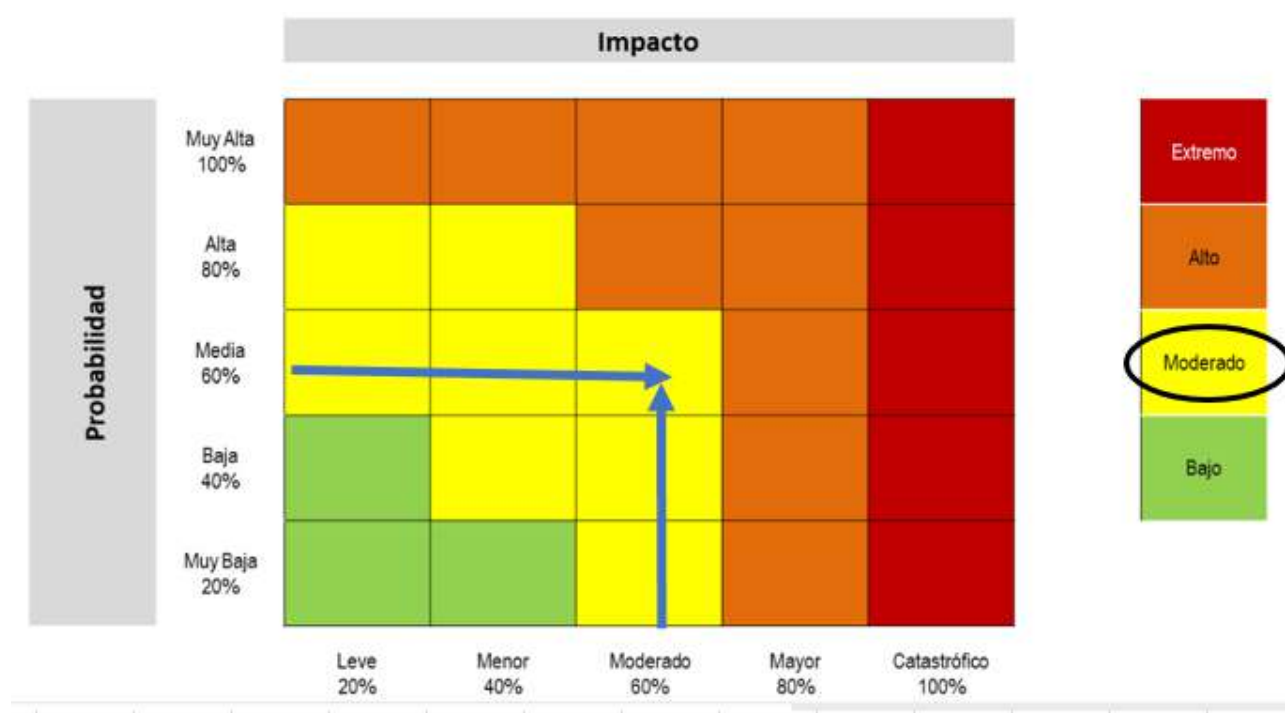


Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

La persona de Atención al usuario verifica diariamente el estado de la solicitud y en caso encontrar retrasos se comunica con el proceso para agilizar el trámite.			Sin Registro		—
Total valoración del control					40%

Para estos controles la probabilidad de ocurrencia es media y el impacto es moderado, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo moderado:

Ilustración 2



NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

10. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en las respuestas a las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2022, fue de un 97% de la muestra seleccionada.
- Se evidenció un fortalecimiento en la reclasificación de las “quejas y reclamos”, dándose un cumplimiento del 100% de la muestra seleccionada.
- La institución dio cumplimiento a la calidad de las repuestas en un 100% de la muestra seleccionada, siendo claras, de fondo y congruentes.
- Debe fortalecerse a los funcionarios sobre el término de respuesta entre autoridades de conformidad con el art 30 de la ley 1755 de 215.

11. RECOMENDACIONES

- Se debe fortalecer a los responsables de la clasificación de PQRSD y los procesos responsables de dar respuesta, sobre el término de respuesta a solicitudes de autoridades administrativas, ya que estos deben darse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de las solicitudes.
- Establecer nueva fecha para el cumplimiento de la acción de mejoramiento pendiente.

12. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2022.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1166 de 2016.
- Decreto 491 de 2020.

Normas Internas:

- Procedimiento CM – PR – 001 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Jurisprudencia:

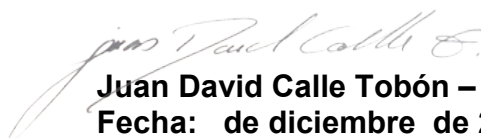
- Sentencia T-206/18, Corte Constitucional.

Elaboró:



Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 23 de diciembre de 2022

Revisó y Aprobó:



Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: de diciembre de 2022.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación