



MEMORANDO  
1400

FECHA: Medellín, 23 de agosto de 2023

PARA:  
JUAN DAVID GOMEZ FLOREZ  
**RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
RECTORÍA**

DE:  
JUAN DAVID CALLE TOBON  
DIRECTOR(A) OPERATIVO

ASUNTO: Remisión informe definitivo auditoría legal a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD .

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 14 de diciembre de 2022 y adoptado mediante Acuerdo N° 27 del 28 de diciembre 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD correspondiente a diciembre 2022 y semestre I de 2023.

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 concedores 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: ( 32) folios



# INFORME DE AUDITORÍA

## CONTROL INTERNO



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

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

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://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) DICIEMBRE 2022 Y PRIMER SEMESTRE**  
**2023**

**OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL**

**Equipo:**

**JUAN DAVID CALLE TOBÓN**  
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

**PAULINA RÍOS ARCE**  
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

**Medellín**  
**Agosto 2023**

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>6</b>
<b>2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CRITERIOS DE AUDITORÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>6. LIMITACIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>7. MUESTRA.....</b>	<b>9</b>
<b>8. RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>9.1 HALLAZGOS.....</b>	<b>11</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>11. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>12. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>31</b>

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## Lista de tablas

Tabla 1 .....	6
Tabla 2 .....	7
Tabla 3 .....	11
Tabla 4 .....	11
Tabla 5 .....	12
Tabla 6 .....	12
Tabla 7 .....	13
Tabla 8 .....	14
Tabla 9 .....	15
Tabla 10 .....	17
Tabla 11 .....	19
Tabla 12 .....	29

## Lista de ilustraciones

Ilustración 2 .....	20
Ilustración 3 .....	21
Ilustración 4 .....	22
Ilustración 5 .....	25
Ilustración 6 .....	27
Ilustración 7 .....	30

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 14 de diciembre de 2022 y adoptado mediante Acuerdo N° 27 del 28 de diciembre de 2022, la Oficina de Evaluación y Control realizó auditoría legal para a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSDf de diciembre 2022 y primer semestre del 2023.

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](http://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 para diciembre de 2022 y primer semestre de 2023 (enero a 31 de mayo 2023).

Se tomará la matriz de riesgos de la institución, con el fin de evaluar la eficacia de los puntos de control establecidos para los riesgos identificados.

## 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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

### 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...".
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 los 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](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## 5. METODOLOGÍA

- Verificar el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para diciembre 2022 y primer semestre de 2023.
- Seleccionar 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.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.

## 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 190 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.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://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 190 PQRSDF que arrojó un total de 32, se realizó la revisión de 32 solicitudes recibidas y de sus 32 respectivas respuestas por parte de la institución, correspondiente al periodo diciembre 2022 y enero a 31 de mayo de 2023.

Encontrándose que 2 de ellas no cumplieron con la calidad de respuestas.

Se verificaron las quejas y reclamos, observándose que para la vigencia 2023, la Facultad de Arquitectura e Ingeniería fue la dependencia que mayor número de quejas presentó.

Se recibieron 3 denuncias por la Institución, se revisaron las 3 observándose que a estas se les dio trámite; ninguna de ellas corresponde a denuncias por hechos de corrupción.

Verificado el Plan de mejoramiento de la vigencia anterior, se da cierre a una (1) acción y la otra continúa por encontrarse dentro del plazo.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## 9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 9.1 HALLAZGOS

Para el desarrollo de la presente auditoría el proceso de Comunicaciones y Mercadeo aportó el Consolidado de las PQRSDF recibidas en diciembre de 2022 y de enero al 31 de mayo de 2023, encontrándose lo siguiente:

#### CONSOLIDADO POR TIPO:

Tabla 3

Diciembre 2022	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	14
Petición	10
Queja	5
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitaciones	0
<b>Total</b>	<b>29</b>

Nota: en diciembre 2022 no se presentaron denuncias.

Tabla 4

Enero a 31 de mayo 2023	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	80
Petición	57
Queja	14
Reclamo	7
Sugerencia	2
Felicitaciones	1
<b>Total</b>	<b>161</b>

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Tabla 5

Enero a 31 de mayo 2023	
TIPO	CANTIDAD
Denuncias	3

### PQRSF POR DEPENDENCIA Y CANTIDAD RECIBIDAS:

Tabla 6

DICIEMBRE 2022		
N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Extensión Académica y Proyección social	3
2	Admisión Registro y Control	6
3	Gestión Talento Humano	0
4	Infraestructura	0
5	Arquitectura e Ingeniería	2
6	Ciencias de la Salud	1
7	Administración	3
8	Ciencias Sociales	1
9	Rectoría	0
10	Centro de Administración Documental	0
11	Bienestar Institucional	0
12	Vicerrectoría Académica	2
13	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	0
14	Oficina Planeación (P.P)	0
15	Oficina Planeación	1
16	Quédate en Colmayor	0
17	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
18	Virtualidad	1
19	Bienes y Servicios	0
20	Jurídica	6
21	Consejo Académico	0

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

22	Secretaría General	0
23	Gestión Legal	0
24	Tecnología e Informática	0
25	Gestión Ambiental	0
26	Gestión Comunicaciones	0
27	internacionalización	0
28	Biblioteca	0
29	Tesorería	1
30	Centro de Graduados	0
31	Investigaciones	0
32	Contabilidad	0
33	Planeación Institucional (Presupuesto)	0
34	SST	0
35	GESTION DOCUMENTAL(ARCHIVO)	0
36	LACMA	1
37	Centro de Lenguas	0
<b>Total</b>		<b>29</b>

Tabla 7

ENERO – 31 DE MAYO 2023		
N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Admisión Registro y Control	18
2	Extensión y Proyección Social	35
3	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
4	Jurídica	24
5	Gestión de Talento Humano	8
6	Facultad de Arquitectura e Ingeniería	12
7	Vicerrectoría Académica	8
8	Presupuesto Participativo	24
9	Facultad de Administración	2
10	Rectoría	3
11	Secretaría General	4
12	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	2
13	Gestión Documental	1
14	Tesorería	4
15	Infraestructura	4
16	Biblioteca	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

17	Media Técnica	1
18	Gestión Documental	1
19	Contabilidad	1
20	Facultad de Ciencias Sociales	1
21	Bienestar Institucional	2
22	Gestión de Comunicaciones	3
23	Comité Convivencia Laboral	0
	<b>Total</b>	<b>161</b>

Una vez verificados los archivos Excel que usa el proceso de Comunicaciones y Mercadeo para realizar el seguimiento y consolidado de las PQRSF de la Institución se evidenció lo siguiente:

Tabla 8

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA Diciembre 2022		
Nº	Dependencia	Diciembre
1	Extensión Acade y Proyección social	3
2	Admisión Registro y Control	6
3	Gestión Talento Humano	
4	Infraestructura	
5	Fac.Arquitectura e Ingeniería	2
6	Fac. Ciencias de la Salud	1
7	Fac. Administración	3
8	Fac.Ciencias Sociales	1
9	Rectoría	
10	Centro de Administración Documental	
11	Bienestar Institucional	
12	Vicerrectoría Académica	2
13	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	
14	Oficina Planeación (P.P)	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

15	Oficina Planeación	1
16	Quédate en Colmayor	
17	Vicerrectoría Administrativa y Finan	1
18	Virtualidad	1
19	Bienes y Servicios	
20	Jurídica	6
21	Consejo Académico	
22	Secretaría General	
23	Gestión Legal	
24	Tecnología e Informática (Medios Audiov)	
25	Gestión Ambiental	
26	Gestión Comunicaciones	
27	internacionalización	
28	Biblioteca	
29	Tesorería	1
30	Centro de Graduados	
31	Investigaciones	
32	Contabilidad	
33	Planeación Institucional (Presupuesto Part)	
34	SST	
37	GESTION DOCUMENTAL(ARCHIVO)	
38	LACMA	1
38	Centro de Lenguas	
TOTAL		29

Tabla 9

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA Enero a 31 de mayo 2023						
Nº	Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	Admisión Registro y Control	2	4	8	3	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

2	Extensión y Proyección Social	6	8	11	4	6
3	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1			
4	Jurídica	4	1	9	4	6
5	Gestión de Talento Humano	2	1	1	2	2
6	Facultad de Arquitectura e Ingeniería	2		4	2	4
7	Vicerrectoría Académica	3	1	2		2
8	Presupuesto Participativo	3	6	5	3	7
9	Facultad de Administración	1	1			
10	Rectoría	1		2		
11	Secretaría General	1		2	1	
12	Vicerrectoría de Investigación y Extensión		2			
13	Gestión Documental		1			
14	Tesorería		2	2		
15	Infraestructura		2	1		1
16	Biblioteca		1			
17	Media Técnica			1		
18	Gestión Documental			1		
19	Contabilidad			1		
20	Facultad de Ciencias Sociales			1		
21	Bienestar Institucional			1	1	
22	Gestión de Comunicaciones				2	1
22	Comité Convivencia Laboral					
Total				161		

De conformidad con lo anterior, se evidencia que en el consolidado de diciembre 2022 se presenta duplicidad de información, así mismo, la relación de diciembre 2022 se refiere a 38 dependencias y el de 2023 a 22.

### OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSF:

Para evaluar la calidad de las respuestas se tuvo en cuenta lo siguiente:

Clara: inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**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.

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 con sus respectivos anexo cuando aplica, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 10

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2022200364	2/12/2022	16/12/2022	SI	SI	
2	PQ2022200369	6/12/2022	12/12/2022	SI	SI	
3	PQ2022200374	12/12/2022	28/12/2022	SI	SI	
4	PQ2022200379	16/12/2022	21/12/2022	SI	SI	
5	PQ2022200388	28/12/2022	28/12/2022	SI	SI	
6	PQ2023200005	16/01/2023	25/01/2023	SI	SI	
7	PQ2023200007	18/01/2023	27/01/2023	SI	NO	No se da respuesta de fondo por que se manifiesta que se dará respuesta en febrero y no se evidenció que se haya dado la respuesta indicada

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

8	PQ2023200010	18/01/2023	26/01/2023	SI	-	Se responde que se dio respuesta en correo electrónico por el peso de los archivos, pero no se aporta evidencia de ello.
9	PQ2023200017	23/01/2023	10/02/2023	SI	SI	
10	PQ2023200020	27/01/2023	10/02/2023	SI	SI	
11	PQ2023200028	1/02/2023	16/02/2023	SI	SI	
12	PQ2023200129	N/A	N/A	N/A	N/A	No se encontró el radicado en G+. Se informa que no estaba enmarcada en la serie documental como una PQRSFD por lo que se anuló.
13	PQ2023200032	3/02/2023	23/02/2023	SI	SI	
14	PQ2023200039	8/02/2023	27/02/2023	SI	SI	
15	PQ2023200049	15/02/2023	23/02/2023	SI	SI	
16	PQ2023200053	22/02/2023	14/03/2023 27/03/2023	SI	SI	Solicitud ampliación de términos
17	PQ2023200065	2/03/2023	6/03/2023	SI	SI	
18	PQ2023200071	5/03/2023	6/03/2023	SI	SI	
19	PQ2023200072	6/03/2023	13/03/2023	SI	SI	
20	PQ2023200084	12/03/2023	17/03/2023	SI	SI	
21	PQ2023200091	16/03/2023	27/03/2023	SI	SI	
22	PQ2023200116	11/04/2023	19/04/2023	SI	SI	
23	PQ2023200128	24/04/2023	26/04/2023	SI	SI	
24	PQ2023200133	26/04/2023	18/05/2023	SI	SI	
25	PQ2023200138	28/04/2023	18/05/2023	SI	SI	
26	PQ2023200140	2/05/2023	5/05/2023	SI	SI	
27	PQ2023200141	3/05/2023	5/05/2023	SI	SI	
28	PQ2023200145	4/05/2023	18/05/2023	SI	SI	
29	PQ2023200149	11/05/2023	19/05/2023	SI	SI	
30	PQ2023200156	17/05/2023	1/06/2023	SI	SI	
31	PQ2023200158	23/05/2023	6/06/2023	SI	SI	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

32	PQ2023200168	26/05/2023	15/06/2023	SI	SI	
----	--------------	------------	------------	----	----	--

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

### QUEJAS Y RECLAMOS:

Acorde con el procedimiento CM -PR -001 de la institución las quejas y reclamos tienen la siguiente definición:

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Conforme la información aportada por el proceso de Comunicaciones y Mercadeo se observa lo siguiente:

Tabla 11

CONSOLIDADO	
Diciembre 2022	
Quejas	5
Reclamos	0
Enero – 31 de mayo 2023	
Quejas	14
Reclamos	7

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

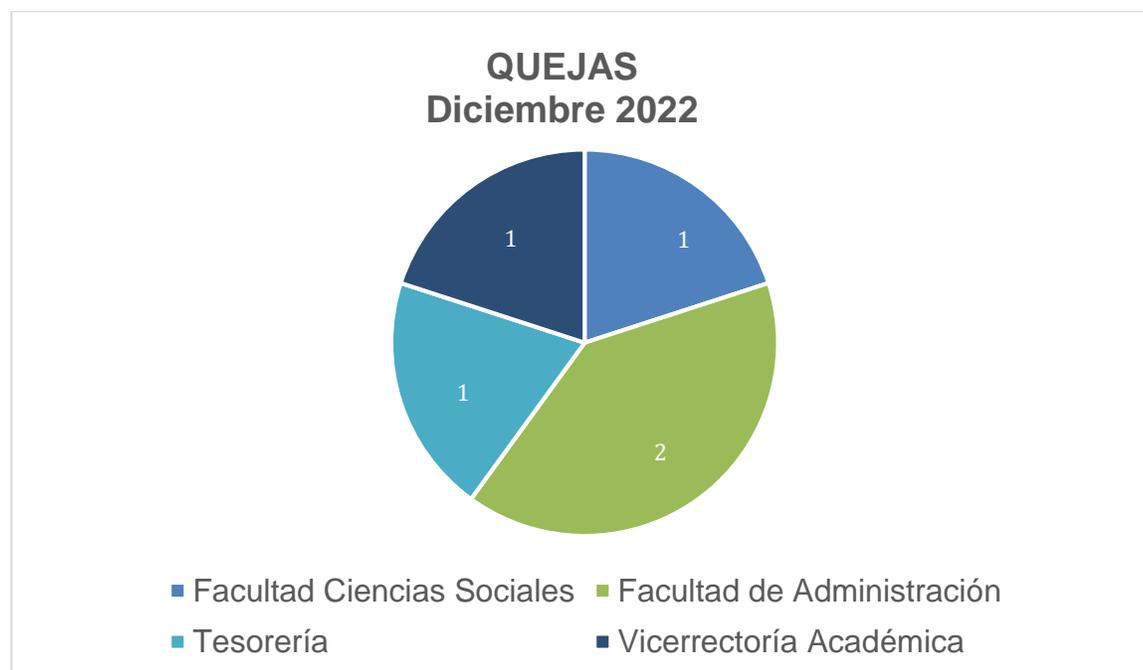


**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Las dependencias que presentaron quejas y reclamos fueron las siguientes:

Ilustración 1



Elaboró profesional de valuación y Control.

Nota: El número al interior de la gráfica corresponde a la cantidad de quejas recibidas en el periodo para cada dependencia.

Para el mes de diciembre 2022 no se reportaron reclamos.

NIT: 890980134-1

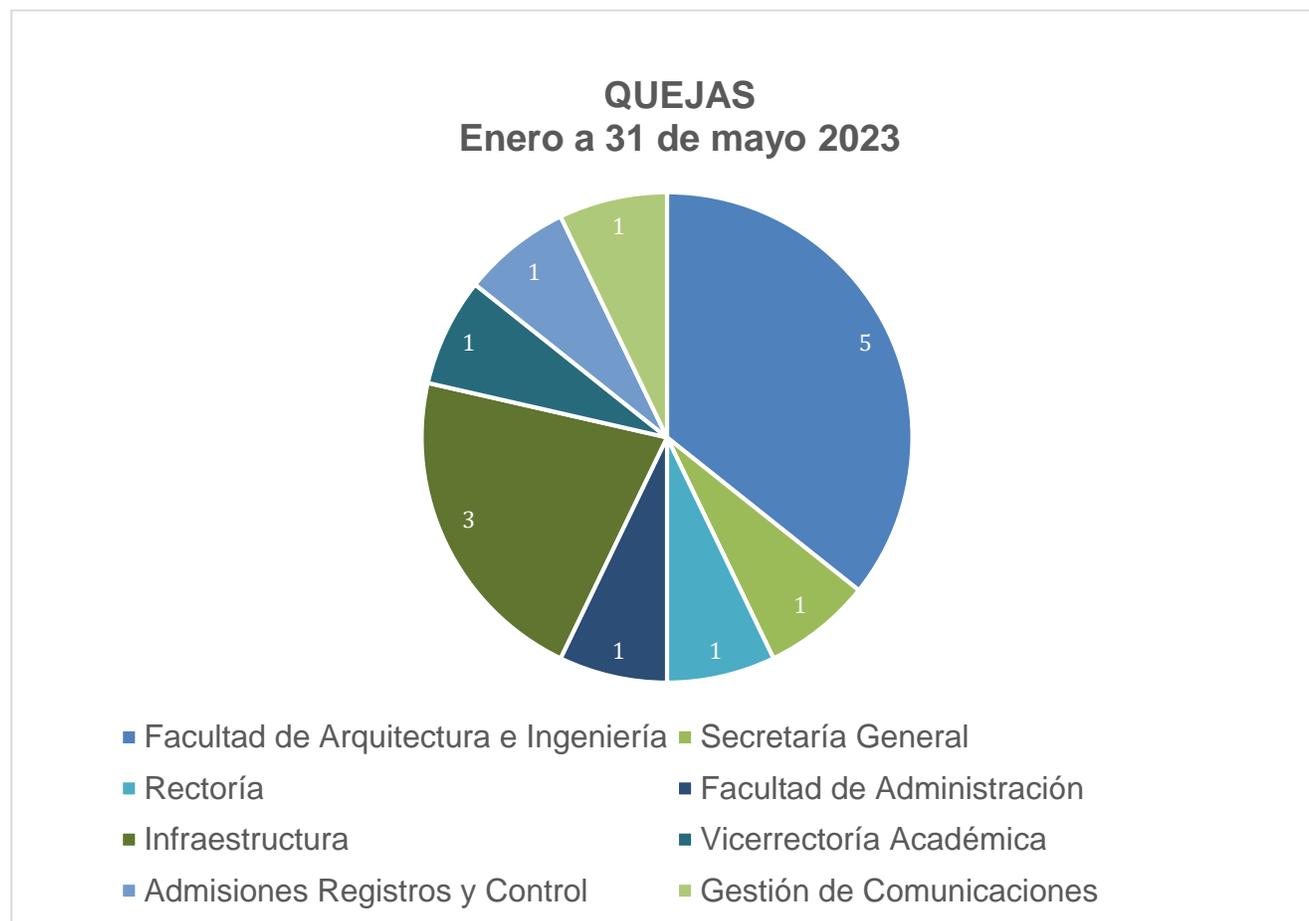


[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

Ilustración 2



Elaboró profesional de Evaluación y Control.

Nota: El numero al interior de la gráfica corresponde a la cantidad de quejas recibidas en el periodo para cada dependencia.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

Ilustración 3



Elaboró Profesional de Evaluación y Control.

## DENUNCIAS:

El procedimiento CM- PR- 01 de la institución señala lo siguiente:

**“DENUNCIA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN:** Como entidad de orden público, Colmayor, define este apartado, como la denuncia del usuario hacia un funcionario o proceso institucional que, hubiese abusado de su posición de poder, funciones o medios, para obtener provecho económico o de otra índole para sí u otra persona. Se receptionan y resuelven en la Secretaría General de la Institución. Ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos o de posición social. Al presentar la denuncia, el petionario deberá: \* Efectuar una relación clara, detallada y precisa de los hechos \* Expresar cómo, dónde y cuándo ocurrieron los hechos. \*Adjuntar las evidencias que sustentan el relato, suministrar el nombre y el teléfono para posible contacto, para informar del curso de la denuncia. \*El administrador de las denuncias de hechos de

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

*corrupción verificará a profundidad el contenido de los hechos denunciados y en caso de concluir que no se trata de un hecho de corrupción, le dará traslado al funcionario competente para el trámite, conforme al aplicativo para las PQRSD”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicitó a la Secretaría General la relación de las denuncias recibidas durante el periodo auditado.

- En diciembre de 2022, no se presentaron denuncias.
- De enero al 31 de mayo de 2023, se presentaron las siguientes:

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	TRÁMITE
1	PQ2023200078	08/03/2023	21/03/2023	Envío de copia de denuncia a conductor de bus de servicio público.  La institución aplicó el Protocolo para la Atención en casos de Violencia de Género y Sexual, radicando la denuncia en la Fiscalía.
2	PQ2023200085	12/03/2023	17/04/2023	Inconformidad de estudiantes con la forma de dictar clase de docente.  La institución indicó que se adelantarán las investigaciones pertinentes para verificar la presunta comisión de una conducta disciplinable.
3	PQ2023200160	25/05/2023	01/06/2023	Denuncia por presunto acoso de maestro.  La Institución activó la Ruta de Atención a Violencias basadas en genero e inició investigaciones disciplinarias.

Elaboró Profesional de Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

### 9.1.1. OBSERVACIONES

- Registros de las PQRSF.

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*” establece en su artículo segundo:

*Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.*

Durante la ejecución de la auditoría se identificó que en el registro de las PQRSF recibidas en diciembre de 2022, se duplican las dependencias de Planeación - Presupuesto Participativo y Gestión documental.

Así mismo, se evidenció que en el registro de 2022 se reportan 38 dependencias aún cuando no hubieran recibido PQRSF y en el registro del periodo 2023 se reportan solo 23.

Esto se debe a que el formato CM-FR -002 “consolidado PQRSDF” no se encuentra establecido con todas las dependencias de la institución, sino que este se va diligenciando de “cero” para llevar el registro de las PQRSF por Comunicaciones y Mercadeo.

Lo anterior puede conllevar a duplicidad de los registros y no contar la institución con la información real.

Riesgo identificado:

- Operativo: Inexactitud de la información.

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

NIT: 890980134-1

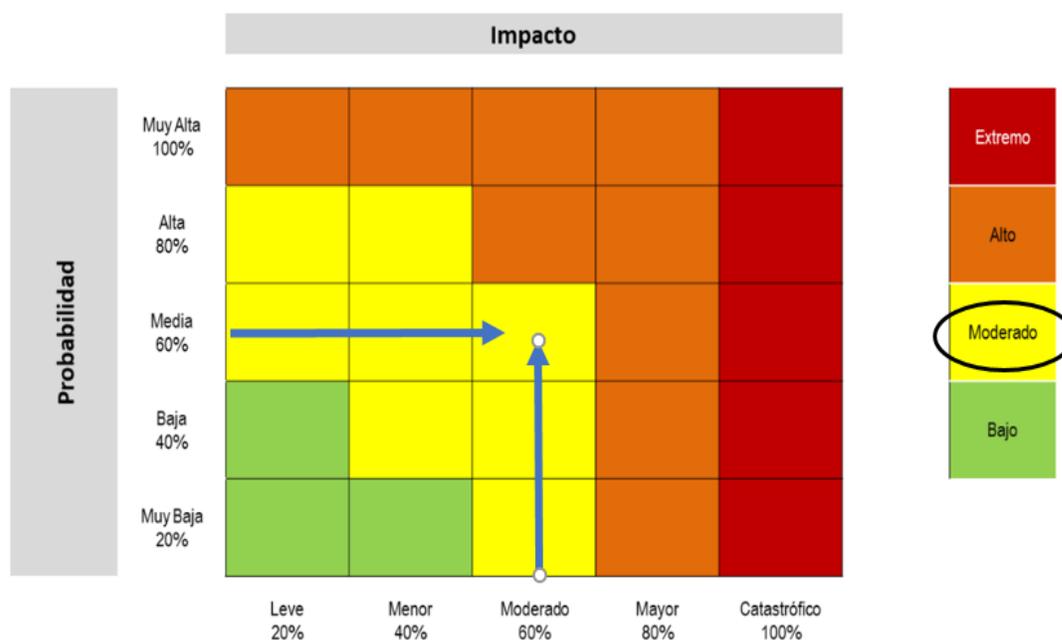


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 4



- Calidad de las respuestas:

Conforme la jurisprudencia,<sup>1</sup> las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir, les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa, congruente y conducente cada una de ellas.

Así mismo, señala que cuando no sea posible resolver sobre el fondo de la solicitud dentro del término estipulado en la ley; bien porque se presenta una situación excepcional, ya porque está previsto un procedimiento especial para su definición, es necesario, en aras de garantizar la efectividad y eficacia del derecho de petición, que la autoridad competente ponga en

<sup>1</sup> Sentencia T-206/18, Corte Constitucional.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

conocimiento del interesado tal situación, explicándole las razones de la demora e indicándole la fecha de la respuesta que, en todo caso, debe corresponder a un plazo razonable que le permita a aquel satisfacer a tiempo su inquietud e igualmente, definir la conducta que debe asumir frente a la administración.<sup>2</sup>

Se observo durante la aplicación de la prueba que la respuesta al radicado PQ2023200007 no cumplió con dar respuesta de fondo, pues, aunque se indicó al petionario que se daría respuesta en el mes de febrero, no se encuentra la evidencia de dicha respuesta.

La respuesta al radicado PQ2023200010 no cumple, pues en esta se indica que la respuesta fue dada al correo electrónico, pero no se adjunta la evidencia del envío al correo electrónico en la plataforma G+.

Esto se debe a deficiencia en el control al seguimiento de las respuestas dadas por la institución.

Lo que conlleva a incumplimiento normativo que puede traer como consecuencia que se instauren acciones de tutela contra la Institución.

Riesgos identificados:

- Riesgo de cumplimiento: incumplimiento de las disposiciones legales.
- Riesgo de cumplimiento: acción de tutela por no respuesta a derecho de petición.

La probabilidad de ocurrencia de estos riesgos es media y el impacto es mayor, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo alto:

---

<sup>2</sup> Sentencia T-080-00 de la Corte Constitucional

NIT: 890980134-1

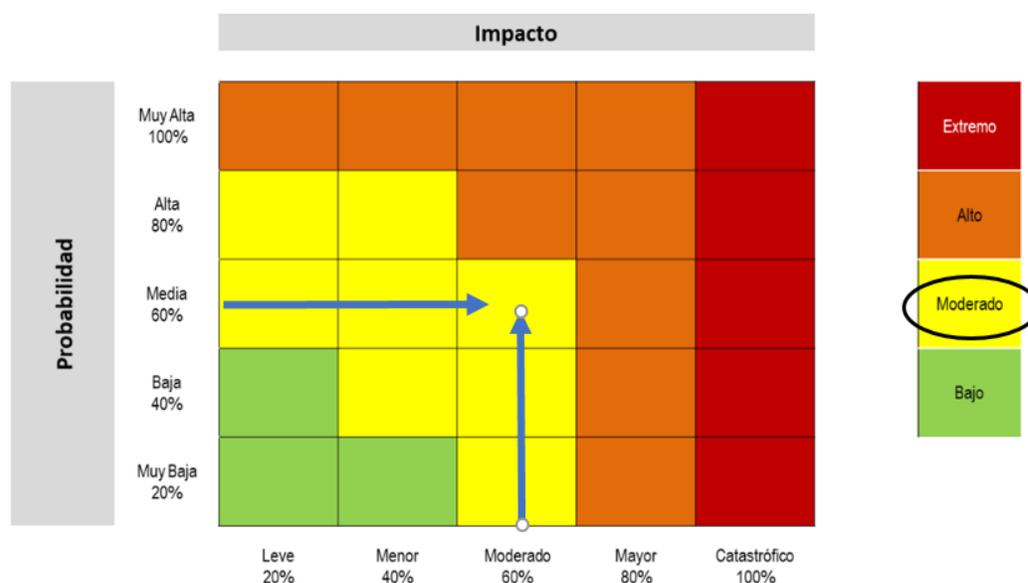


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 5



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

Se encuentran 2 acciones de mejoramiento correspondientes a la auditoría del semestre II de 2022.

Se da cierre a 1 de ellas de conformidad con lo siguiente:

- Acción de mejoramiento: Se realizará una capacitación a la persona encargada de realizar la radicación en el sistema, para subsanar y mitigar esta duplicidad en la radicación.

Se aporta por el auditado enlace donde se evidencia Acta de capacitación con la persona encargada de la radicación, manejo y control de los PQRSFD. Teniendo en

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

cuenta lo anterior se califica el cumplimiento en 100% y como en la muestra seleccionada no se evidenciaron duplicidades se califica la efectividad en un 100%.

La siguiente acción continúa pues se encuentra dentro del plazo establecido (1 de febrero a 30 de noviembre 2023):

- A través de la capacitación de cultura del servicio a realizarse en 2023 se reforzará este tema del tiempo de respuesta entre autoridades y mediante campañas internas de correo electrónico.

## 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:

- 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 Institucional 2022, se identificó el siguiente control:

- El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico.

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Tabla 12

Control	Características			Peso	
El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico.	<b>Atributos de Eficiencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Preventivo</b>	x	25%
			<b>Detectivo</b>		0%
			<b>Correctivo</b>	X	0%
		<b>Implementación</b>	<b>Automático</b>		25%
			<b>Manual</b>	X	0%
	<b>*Atributos de Formalización</b>	<b>Documentación</b>	<b>Documentado</b>	X	si
			<b>Sin Documentar</b>		–
		<b>Frecuencia</b>	<b>Continua</b>	X	si
			<b>Aleatoria</b>		–
		<b>Evidencia</b>	<b>Con Registro</b>	X	si
<b>Sin Registro</b>			–		
<b>Total, valoración del control</b>				<b>50%</b>	

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:

NIT: 890980134-1

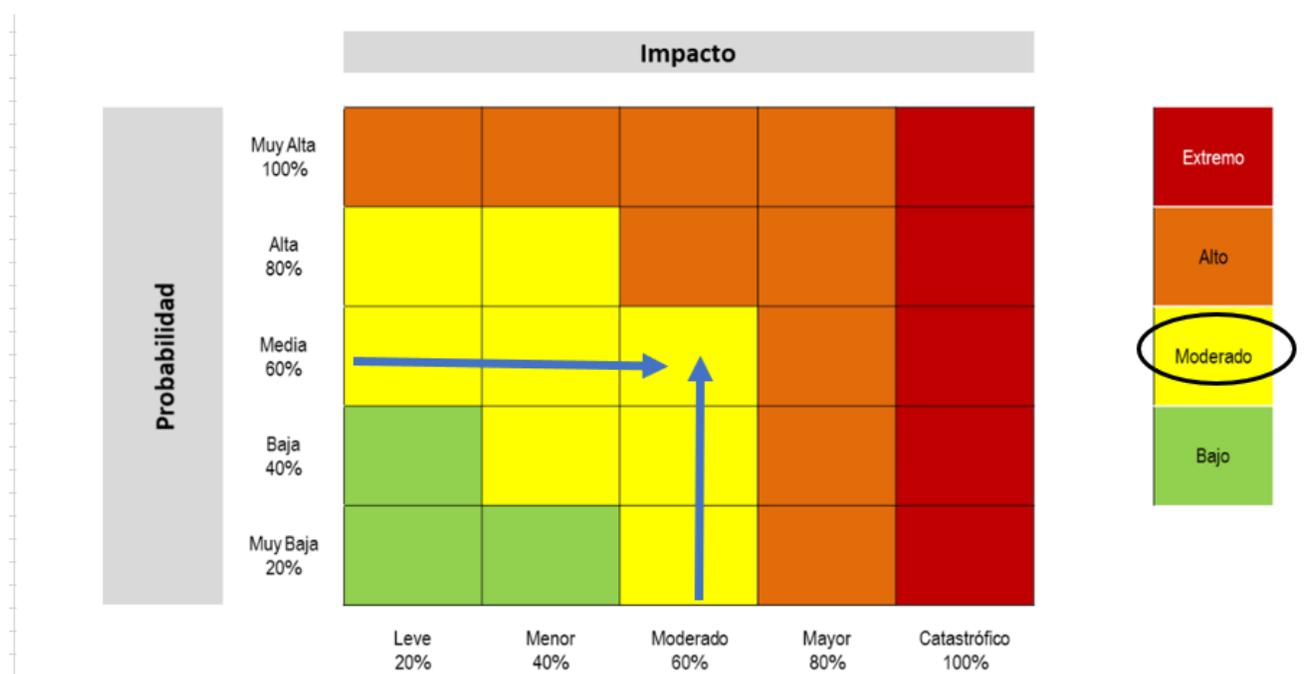


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 6



## 10. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en las respuestas a las PQRSF recibidas durante el periodo auditado, fue de un 93.75% de la muestra seleccionada.
- En diciembre de 2022 las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSF fueron Admisiones Registro y Control y Gestión Jurídica, cada una con 6.
- De enero a 31 de mayo de 2022 las áreas que recibieron mayor número de PQRSF fueron Extensión y Proyección Social con 35 y Presupuesto Participativo con 24.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

- En diciembre de 2022 no se presentaron reclamos a la Institución.
- De enero al 31 de mayo de 2023 la dependencia con mayor número de quejas fue la Facultad de Arquitectura e Ingeniería con 5.
- Se evidenció que deben fortalecerse los controles al seguimiento de las respuestas y el registro de las PQRSF.
- De las denuncias recibidas por la institución ninguna de ellas se configuró como denuncia de hecho de corrupción.

## 11. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el control al seguimiento de las respuestas y el registro de las PQRSDF con el fin de que se carguen las evidencias de los trámites realizados.
- Comunicaciones y mercadeo evalúe la pertinencia de incluir en el archivo CM-FR-002 “Consolidado PQRSF” el total de las dependencias de la institución, para el registro de las PQRSDF recibidas de forma mensual y el consolidado anual, evitando la duplicidad e inexactitud de información, así como, la omisión de dependencias.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2022.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

- 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.
- Sentencia T-080/00, Corte Constitucional.

Elaboró:

*Paulina Ríos A*

**Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control**  
**Fecha: 9 de agosto de 2023**

Revisó y Aprobó:

*Juan David Calle E.*

**Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control**  
**Fecha: 14 de agosto de 2023.**

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

# INFORME DE AUDITORÍA

## CONTROL INTERNO



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

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

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://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) DICIEMBRE 2022 Y PRIMER SEMESTRE**  
**2023**

**OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL**

**Equipo:**

**JUAN DAVID CALLE TOBÓN**  
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

**PAULINA RÍOS ARCE**  
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

**Medellín**  
**Agosto 2023**

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....</b>	<b>6</b>
<b>2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CRITERIOS DE AUDITORÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>6. LIMITACIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>7. MUESTRA.....</b>	<b>9</b>
<b>8. RESUMEN.....</b>	<b>10</b>
<b>9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>11</b>
<b>9.1 HALLAZGOS.....</b>	<b>11</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>11. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>12. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>31</b>

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## Lista de tablas

Tabla 1 .....	6
Tabla 2 .....	7
Tabla 3 .....	11
Tabla 4 .....	11
Tabla 5 .....	12
Tabla 6 .....	12
Tabla 7 .....	13
Tabla 8 .....	14
Tabla 9 .....	15
Tabla 10 .....	17
Tabla 11 .....	19
Tabla 12 .....	29

## Lista de ilustraciones

Ilustración 2 .....	20
Ilustración 3 .....	21
Ilustración 4 .....	22
Ilustración 5 .....	25
Ilustración 6 .....	27
Ilustración 7 .....	30

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 14 de diciembre de 2022 y adoptado mediante Acuerdo N° 27 del 28 de diciembre de 2022, la Oficina de Evaluación y Control realizó auditoría legal para a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSDf de diciembre 2022 y primer semestre del 2023.

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](http://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 para diciembre de 2022 y primer semestre de 2023 (enero a 31 de mayo 2023).

Se tomará la matriz de riesgos de la institución, con el fin de evaluar la eficacia de los puntos de control establecidos para los riesgos identificados.

## 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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

### 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...".
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 los 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](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## 5. METODOLOGÍA

- Verificar el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para diciembre 2022 y primer semestre de 2023.
- Seleccionar 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.
- Seguimiento a planes de mejoramiento.

## 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 190 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.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://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 190 PQRSDF que arrojó un total de 32, se realizó la revisión de 32 solicitudes recibidas y de sus 32 respectivas respuestas por parte de la institución, correspondiente al periodo diciembre 2022 y enero a 31 de mayo de 2023.

Encontrándose que 2 de ellas no cumplieron con la calidad de respuestas.

Se verificaron las quejas y reclamos, observándose que para la vigencia 2023, la Facultad de Arquitectura e Ingeniería fue la dependencia que mayor número de quejas presentó.

Se recibieron 3 denuncias por la Institución, se revisaron las 3 observándose que a estas se les dio trámite; ninguna de ellas corresponde a denuncias por hechos de corrupción.

Verificado el Plan de mejoramiento de la vigencia anterior, se da cierre a una (1) acción y la otra continúa por encontrarse dentro del plazo.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

## 9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### 9.1 HALLAZGOS

Para el desarrollo de la presente auditoría el proceso de Comunicaciones y Mercadeo aportó el Consolidado de las PQRSDF recibidas en diciembre de 2022 y de enero al 31 de mayo de 2023, encontrándose lo siguiente:

#### CONSOLIDADO POR TIPO:

Tabla 3

Diciembre 2022	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	14
Petición	10
Queja	5
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitaciones	0
<b>Total</b>	<b>29</b>

Nota: en diciembre 2022 no se presentaron denuncias.

Tabla 4

Enero a 31 de mayo 2023	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	80
Petición	57
Queja	14
Reclamo	7
Sugerencia	2
Felicitaciones	1
<b>Total</b>	<b>161</b>

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 5

Enero a 31 de mayo 2023	
TIPO	CANTIDAD
Denuncias	3

### PQRSF POR DEPENDENCIA Y CANTIDAD RECIBIDAS:

Tabla 6

DICIEMBRE 2022		
N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Extensión Académica y Proyección social	3
2	Admisión Registro y Control	6
3	Gestión Talento Humano	0
4	Infraestructura	0
5	Arquitectura e Ingeniería	2
6	Ciencias de la Salud	1
7	Administración	3
8	Ciencias Sociales	1
9	Rectoría	0
10	Centro de Administración Documental	0
11	Bienestar Institucional	0
12	Vicerrectoría Académica	2
13	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	0
14	Oficina Planeación (P.P)	0
15	Oficina Planeación	1
16	Quédate en Colmayor	0
17	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
18	Virtualidad	1
19	Bienes y Servicios	0
20	Jurídica	6
21	Consejo Académico	0

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

22	Secretaría General	0
23	Gestión Legal	0
24	Tecnología e Informática	0
25	Gestión Ambiental	0
26	Gestión Comunicaciones	0
27	internacionalización	0
28	Biblioteca	0
29	Tesorería	1
30	Centro de Graduados	0
31	Investigaciones	0
32	Contabilidad	0
33	Planeación Institucional (Presupuesto)	0
34	SST	0
35	GESTION DOCUMENTAL(ARCHIVO)	0
36	LACMA	1
37	Centro de Lenguas	0
<b>Total</b>		<b>29</b>

Tabla 7

ENERO – 31 DE MAYO 2023		
N°	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Admisión Registro y Control	18
2	Extensión y Proyección Social	35
3	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
4	Jurídica	24
5	Gestión de Talento Humano	8
6	Facultad de Arquitectura e Ingeniería	12
7	Vicerrectoría Académica	8
8	Presupuesto Participativo	24
9	Facultad de Administración	2
10	Rectoría	3
11	Secretaría General	4
12	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	2
13	Gestión Documental	1
14	Tesorería	4
15	Infraestructura	4
16	Biblioteca	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

17	Media Técnica	1
18	Gestión Documental	1
19	Contabilidad	1
20	Facultad de Ciencias Sociales	1
21	Bienestar Institucional	2
22	Gestión de Comunicaciones	3
23	Comité Convivencia Laboral	0
	<b>Total</b>	<b>161</b>

Una vez verificados los archivos Excel que usa el proceso de Comunicaciones y Mercadeo para realizar el seguimiento y consolidado de las PQRSF de la Institución se evidenció lo siguiente:

Tabla 8

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA Diciembre 2022		
Nº	Dependencia	Diciembre
1	Extensión Acade y Proyección social	3
2	Admisión Registro y Control	6
3	Gestión Talento Humano	
4	Infraestructura	
5	Fac.Arquitectura e Ingeniería	2
6	Fac. Ciencias de la Salud	1
7	Fac. Administración	3
8	Fac.Ciencias Sociales	1
9	Rectoría	
10	Centro de Administración Documental	
11	Bienestar Institucional	
12	Vicerrectoría Académica	2
13	Vicerrectoría de Investigación y Extensión	
14	Oficina Planeación (P.P)	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

15	Oficina Planeación	1
16	Quédate en Colmayor	
17	Vicerrectoría Administrativa y Finan	1
18	Virtualidad	1
19	Bienes y Servicios	
20	Jurídica	6
21	Consejo Académico	
22	Secretaría General	
23	Gestión Legal	
24	Tecnología e Informática (Medios Audiov)	
25	Gestión Ambiental	
26	Gestión Comunicaciones	
27	internacionalización	
28	Biblioteca	
29	Tesorería	1
30	Centro de Graduados	
31	Investigaciones	
32	Contabilidad	
33	Planeación Institucional (Presupuesto Part)	
34	SST	
37	GESTION DOCUMENTAL(ARCHIVO)	
38	LACMA	1
38	Centro de Lenguas	
TOTAL		29

Tabla 9

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA Enero a 31 de mayo 2023						
Nº	Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	Admisión Registro y Control	2	4	8	3	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

2	Extensión y Proyección Social	6	8	11	4	6
3	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1			
4	Jurídica	4	1	9	4	6
5	Gestión de Talento Humano	2	1	1	2	2
6	Facultad de Arquitectura e Ingeniería	2		4	2	4
7	Vicerrectoría Académica	3	1	2		2
8	Presupuesto Participativo	3	6	5	3	7
9	Facultad de Administración	1	1			
10	Rectoría	1		2		
11	Secretaría General	1		2	1	
12	Vicerrectoría de Investigación y Extensión		2			
13	Gestión Documental		1			
14	Tesorería		2	2		
15	Infraestructura		2	1		1
16	Biblioteca		1			
17	Media Técnica			1		
18	Gestión Documental			1		
19	Contabilidad			1		
20	Facultad de Ciencias Sociales			1		
21	Bienestar Institucional			1	1	
22	Gestión de Comunicaciones				2	1
22	Comité Convivencia Laboral					
Total				161		

De conformidad con lo anterior, se evidencia que en el consolidado de diciembre 2022 se presenta duplicidad de información, así mismo, la relación de diciembre 2022 se refiere a 38 dependencias y el de 2023 a 22.

### OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSF:

Para evaluar la calidad de las respuestas se tuvo en cuenta lo siguiente:

Clara: inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**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.

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 con sus respectivos anexo cuando aplica, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 10

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2022200364	2/12/2022	16/12/2022	SI	SI	
2	PQ2022200369	6/12/2022	12/12/2022	SI	SI	
3	PQ2022200374	12/12/2022	28/12/2022	SI	SI	
4	PQ2022200379	16/12/2022	21/12/2022	SI	SI	
5	PQ2022200388	28/12/2022	28/12/2022	SI	SI	
6	PQ2023200005	16/01/2023	25/01/2023	SI	SI	
7	PQ2023200007	18/01/2023	27/01/2023	SI	NO	No se da respuesta de fondo por que se manifiesta que se dará respuesta en febrero y no se evidenció que se haya dado la respuesta indicada

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

8	PQ2023200010	18/01/2023	26/01/2023	SI	-	Se responde que se dio respuesta en correo electrónico por el peso de los archivos, pero no se aporta evidencia de ello.
9	PQ2023200017	23/01/2023	10/02/2023	SI	SI	
10	PQ2023200020	27/01/2023	10/02/2023	SI	SI	
11	PQ2023200028	1/02/2023	16/02/2023	SI	SI	
12	PQ2023200129	N/A	N/A	N/A	N/A	No se encontró el radicado en G+. Se informa que no estaba enmarcada en la serie documental como una PQRSFD por lo que se anuló.
13	PQ2023200032	3/02/2023	23/02/2023	SI	SI	
14	PQ2023200039	8/02/2023	27/02/2023	SI	SI	
15	PQ2023200049	15/02/2023	23/02/2023	SI	SI	
16	PQ2023200053	22/02/2023	14/03/2023 27/03/2023	SI	SI	Solicitud ampliación de términos
17	PQ2023200065	2/03/2023	6/03/2023	SI	SI	
18	PQ2023200071	5/03/2023	6/03/2023	SI	SI	
19	PQ2023200072	6/03/2023	13/03/2023	SI	SI	
20	PQ2023200084	12/03/2023	17/03/2023	SI	SI	
21	PQ2023200091	16/03/2023	27/03/2023	SI	SI	
22	PQ2023200116	11/04/2023	19/04/2023	SI	SI	
23	PQ2023200128	24/04/2023	26/04/2023	SI	SI	
24	PQ2023200133	26/04/2023	18/05/2023	SI	SI	
25	PQ2023200138	28/04/2023	18/05/2023	SI	SI	
26	PQ2023200140	2/05/2023	5/05/2023	SI	SI	
27	PQ2023200141	3/05/2023	5/05/2023	SI	SI	
28	PQ2023200145	4/05/2023	18/05/2023	SI	SI	
29	PQ2023200149	11/05/2023	19/05/2023	SI	SI	
30	PQ2023200156	17/05/2023	1/06/2023	SI	SI	
31	PQ2023200158	23/05/2023	6/06/2023	SI	SI	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

32	PQ2023200168	26/05/2023	15/06/2023	SI	SI	
----	--------------	------------	------------	----	----	--

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

### QUEJAS Y RECLAMOS:

Acorde con el procedimiento CM -PR -001 de la institución las quejas y reclamos tienen la siguiente definición:

**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Conforme la información aportada por el proceso de Comunicaciones y Mercadeo se observa lo siguiente:

Tabla 11

CONSOLIDADO	
Diciembre 2022	
Quejas	5
Reclamos	0
Enero – 31 de mayo 2023	
Quejas	14
Reclamos	7

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

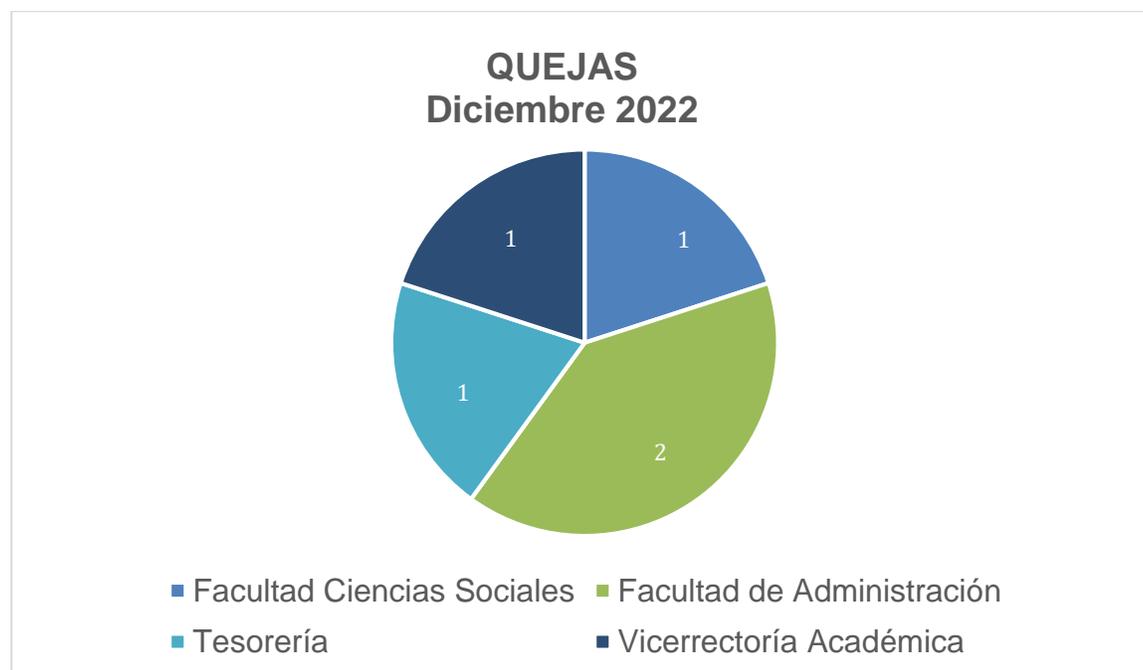


**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Las dependencias que presentaron quejas y reclamos fueron las siguientes:

*Ilustración 1*



Elaboró profesional de valuación y Control.

Nota: El número al interior de la gráfica corresponde a la cantidad de quejas recibidas en el periodo para cada dependencia.

Para el mes de diciembre 2022 no se reportaron reclamos.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

Ilustración 2



Elaboró profesional de Evaluación y Control.

Nota: El numero al interior de la gráfica corresponde a la cantidad de quejas recibidas en el periodo para cada dependencia.

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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

Ilustración 3



Elaboró Profesional de Evaluación y Control.

## DENUNCIAS:

El procedimiento CM- PR- 01 de la institución señala lo siguiente:

**“DENUNCIA DE HECHOS DE CORRUPCIÓN:** Como entidad de orden público, Colmayor, define este apartado, como la denuncia del usuario hacia un funcionario o proceso institucional que, hubiese abusado de su posición de poder, funciones o medios, para obtener provecho económico o de otra índole para sí u otra persona. Se receptionan y resuelven en la Secretaría General de la Institución. Ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos o de posición social. Al presentar la denuncia, el petionario deberá: \* Efectuar una relación clara, detallada y precisa de los hechos \* Expresar cómo, dónde y cuándo ocurrieron los hechos. \*Adjuntar las evidencias que sustentan el relato, suministrar el nombre y el teléfono para posible contacto, para informar del curso de la denuncia. \*El administrador de las denuncias de hechos de

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

*corrupción verificará a profundidad el contenido de los hechos denunciados y en caso de concluir que no se trata de un hecho de corrupción, le dará traslado al funcionario competente para el trámite, conforme al aplicativo para las PQRSD”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicitó a la Secretaría General la relación de las denuncias recibidas durante el periodo auditado.

- En diciembre de 2022, no se presentaron denuncias.
- De enero al 31 de mayo de 2023, se presentaron las siguientes:

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	TRÁMITE
1	PQ2023200078	08/03/2023	21/03/2023	Envío de copia de denuncia a conductor de bus de servicio público.  La institución aplicó el Protocolo para la Atención en casos de Violencia de Género y Sexual, radicando la denuncia en la Fiscalía.
2	PQ2023200085	12/03/2023	17/04/2023	Inconformidad de estudiantes con la forma de dictar clase de docente.  La institución indicó que se adelantarán las investigaciones pertinentes para verificar la presunta comisión de una conducta disciplinable.
3	PQ2023200160	25/05/2023	01/06/2023	Denuncia por presunto acoso de maestro.  La Institución activó la Ruta de Atención a Violencias basadas en genero e inició investigaciones disciplinarias.

Elaboró Profesional de Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

### 9.1.1. OBSERVACIONES

- Registros de las PQRSF.

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*” establece en su artículo segundo:

*Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.*

Durante la ejecución de la auditoría se identificó que en el registro de las PQRSF recibidas en diciembre de 2022, se duplican las dependencias de Planeación - Presupuesto Participativo y Gestión documental.

Así mismo, se evidenció que en el registro de 2022 se reportan 38 dependencias aún cuando no hubieran recibido PQRSF y en el registro del periodo 2023 se reportan solo 23.

Esto se debe a que el formato CM-FR -002 “consolidado PQRSDF” no se encuentra establecido con todas las dependencias de la institución, sino que este se va diligenciando de “cero” para llevar el registro de las PQRSF por Comunicaciones y Mercadeo.

Lo anterior puede conllevar a duplicidad de los registros y no contar la institución con la información real.

Riesgo identificado:

- Operativo: Inexactitud de la información.

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

NIT: 890980134-1

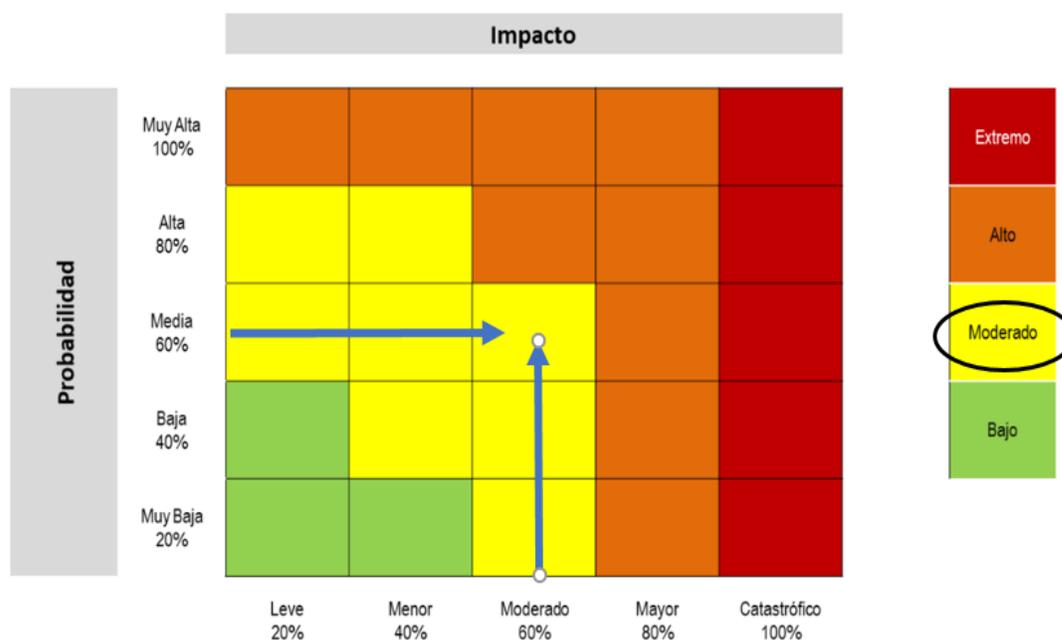


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 4



- Calidad de las respuestas:

Conforme la jurisprudencia,<sup>1</sup> las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir, les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa, congruente y conducente cada una de ellas.

Así mismo, señala que cuando no sea posible resolver sobre el fondo de la solicitud dentro del término estipulado en la ley; bien porque se presenta una situación excepcional, ya porque está previsto un procedimiento especial para su definición, es necesario, en aras de garantizar la efectividad y eficacia del derecho de petición, que la autoridad competente ponga en

<sup>1</sup> Sentencia T-206/18, Corte Constitucional.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

conocimiento del interesado tal situación, explicándole las razones de la demora e indicándole la fecha de la respuesta que, en todo caso, debe corresponder a un plazo razonable que le permita a aquel satisfacer a tiempo su inquietud e igualmente, definir la conducta que debe asumir frente a la administración.<sup>2</sup>

Se observo durante la aplicación de la prueba que la respuesta al radicado PQ2023200007 no cumplió con dar respuesta de fondo, pues, aunque se indicó al petionario que se daría respuesta en el mes de febrero, no se encuentra la evidencia de dicha respuesta.

La respuesta al radicado PQ2023200010 no cumple, pues en esta se indica que la respuesta fue dada al correo electrónico, pero no se adjunta la evidencia del envío al correo electrónico en la plataforma G+.

Esto se debe a deficiencia en el control al seguimiento de las respuestas dadas por la institución.

Lo que conlleva a incumplimiento normativo que puede traer como consecuencia que se instauren acciones de tutela contra la Institución.

Riesgos identificados:

- Riesgo de cumplimiento: incumplimiento de las disposiciones legales.
- Riesgo de cumplimiento: acción de tutela por no respuesta a derecho de petición.

La probabilidad de ocurrencia de estos riesgos es media y el impacto es mayor, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo alto:

---

<sup>2</sup> Sentencia T-080-00 de la Corte Constitucional

NIT: 890980134-1

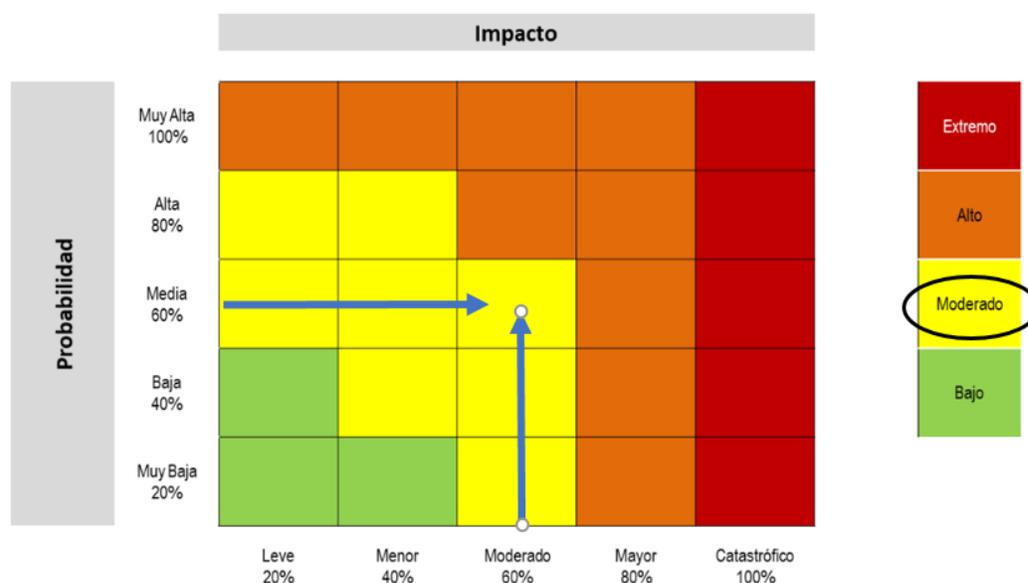


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 5



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

Se encuentran 2 acciones de mejoramiento correspondientes a la auditoría del semestre II de 2022.

Se da cierre a 1 de ellas de conformidad con lo siguiente:

- Acción de mejoramiento: Se realizará una capacitación a la persona encargada de realizar la radicación en el sistema, para subsanar y mitigar esta duplicidad en la radicación.

Se aporta por el auditado enlace donde se evidencia Acta de capacitación con la persona encargada de la radicación, manejo y control de los PQRSFD. Teniendo en

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

cuenta lo anterior se califica el cumplimiento en 100% y como en la muestra seleccionada no se evidenciaron duplicidades se califica la efectividad en un 100%.

La siguiente acción continúa pues se encuentra dentro del plazo establecido (1 de febrero a 30 de noviembre 2023):

- A través de la capacitación de cultura del servicio a realizarse en 2023 se reforzará este tema del tiempo de respuesta entre autoridades y mediante campañas internas de correo electrónico.

## 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:

- 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 Institucional 2022, se identificó el siguiente control:

- El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico.

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Tabla 12

Control	Características			Peso	
El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico.	<b>Atributos de Eficiencia</b>	<b>Tipo</b>	<b>Preventivo</b>	x	25%
			<b>Detectivo</b>		0%
			<b>Correctivo</b>	X	0%
		<b>Implementación</b>	<b>Automático</b>		25%
			<b>Manual</b>	X	0%
	<b>*Atributos de Formalización</b>	<b>Documentación</b>	<b>Documentado</b>	X	si
			<b>Sin Documentar</b>		–
		<b>Frecuencia</b>	<b>Continua</b>	X	si
			<b>Aleatoria</b>		–
		<b>Evidencia</b>	<b>Con Registro</b>	X	si
<b>Sin Registro</b>			–		
<b>Total, valoración del control</b>				<b>50%</b>	

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:

NIT: 890980134-1

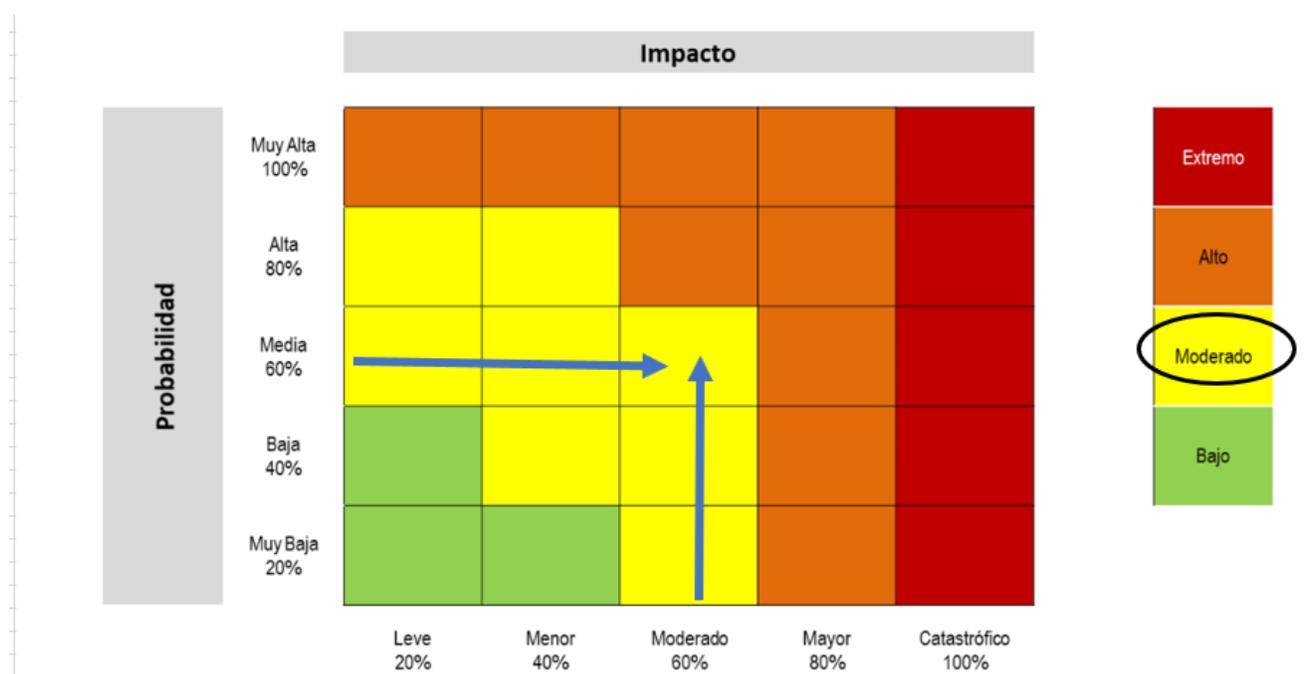


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

Ilustración 6



## 10. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en las respuestas a las PQRSF recibidas durante el periodo auditado, fue de un 93.75% de la muestra seleccionada.
- En diciembre de 2022 las dependencias que recibieron mayor cantidad de PQRSF fueron Admisiones Registro y Control y Gestión Jurídica, cada una con 6.
- De enero a 31 de mayo de 2022 las áreas que recibieron mayor número de PQRSF fueron Extensión y Proyección Social con 35 y Presupuesto Participativo con 24.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

- En diciembre de 2022 no se presentaron reclamos a la Institución.
- De enero al 31 de mayo de 2023 la dependencia con mayor número de quejas fue la Facultad de Arquitectura e Ingeniería con 5.
- Se evidenció que deben fortalecerse los controles al seguimiento de las respuestas y el registro de las PQRSF.
- De las denuncias recibidas por la institución ninguna de ellas se configuró como denuncia de hecho de corrupción.

## 11. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el control al seguimiento de las respuestas y el registro de las PQRSDF con el fin de que se carguen las evidencias de los trámites realizados.
- Comunicaciones y mercadeo evalúe la pertinencia de incluir en el archivo CM-FR-002 “Consolidado PQRSF” el total de las dependencias de la institución, para el registro de las PQRSDF recibidas de forma mensual y el consolidado anual, evitando la duplicidad e inexactitud de información, así como, la omisión de dependencias.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2022.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



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

- 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.
- Sentencia T-080/00, Corte Constitucional.

Elaboró:

*Paulina Ríos A*

**Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control**  
**Fecha: 9 de agosto de 2023**

Revisó y Aprobó:

*Juan David Calle E.*

**Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control**  
**Fecha: 14 de agosto de 2023.**

NIT: 890980134-1



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)



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