



MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 07 de diciembre 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 PQRSDF semestre II vigencia 2023.

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 PQRSDF semestre II vigencia 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 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: () folios



INFORME DE AUDITORÍA

CONTROL INTERNO



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

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 2023

OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Equipo:

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

PAULINA RÍOS ARCE
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Medellín
Diciembre 2023

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	7
4. OBJETIVOS	8
4.1 OBJETIVO GENERAL	8
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
6. LIMITACIONES	9
7. MUESTRA.....	9
8. RESUMEN.....	10
9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	11
9.1 HALLAZGOS.....	11
10. CONCLUSIONES.....	22
11. RECOMENDACIONES.....	23
12. BIBLIOGRAFÍA.....	23

NIT: 890980134-1



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.....	14
Tabla 7.....	15
Tabla 8.....	16
Tabla 9.....	21

Lista de ilustraciones

Ilustración 1	18
Ilustración 2	20
Ilustración 3	21

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 del segundo 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



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 el segundo semestre de 2023 (junio a octubre 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 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 auditoría anterior.

NIT: 890980134-1



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, segundo 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 127 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 25, por lo tanto, se revisaron 25 solicitudes y 25 respuestas, posteriormente se eligieron estas de manera aleatoria. Así mismo, se revisaron las 4 denuncias y sus respectivas respuestas recibidas durante el periodo auditado.

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 127 PQRSDF que arrojó un total de 25, se realizó la revisión de 25 solicitudes recibidas y de sus 25 respectivas respuestas por parte de la institución, correspondiente al segundo periodo de 2023 (junio a octubre).

Encontrándose que 4 de ellas no cumplieron con el término de respuestas.

Se verificaron las quejas y reclamos, observándose que, para el periodo auditado, “infraestructura” fue la dependencia que mayor número de quejas presentó.

De acuerdo con la información aportada por la institución, se recibieron 4 denuncias en el periodo verificado, observándose que estas no se configuran como tales.

Verificado el Plan de mejoramiento de la auditoría anterior, continúan las 2 acciones, pues estas se encuentran dentro del término

NIT: 890980134-1



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 del 1 de junio al 31 de octubre de 2023, encontrándose lo siguiente:

CONSOLIDADO POR TIPO:

Tabla 3

JUNIO A OCTUBRE 2023	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	71
Petición	38
Queja	13
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitaciones	2
Total	127

Tabla 4

JUNIO A OCTUBRE 2023	
TIPO	CANTIDAD
Denuncias	4

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

➤ 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.

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 25 solicitudes y las 25 respuestas de cada uno de ellos con sus respectivos anexo cuando aplica, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 5

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2023200186	17/06/2023	22/06/2023	SI	SI	Sin observaciones
2	PQ2023200191	26/06/2023	28/06/2023	SI	SI	Sin observaciones
3	PQ2023200194	27/06/2023	10/07/2023	SI	SI	Sin observaciones
4	PQ2023200195	28/06/2023	10/07/2023	SI	SI	Sin observaciones
5	PQ2023200198	30/06/2023	6/07/2023	SI	SI	Sin observaciones
6	PQ2023200202	6/07/2023	31/07/2023	NO	SI	Entre autoridades el termino es de 10 días hábiles debiendo darse respuesta el 21/07/2023,

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

						pasándose 6 días hábiles.
7	PQ2023200206	11/07/2023	14/07/2023	SI	SI	Sin observaciones
8	PQ2023200212	11/07/2023	14/07/2023	SI	SI	Sin observaciones
9	PQ2023200214	N/A	N/A	N/A	N/A	Se anuló por no ser una PQRSD, sino una admisión de tutela.
10	PQ2023200220	08/07/2023	18/08/2023	NO	SI	La respuesta debió ser el 31/07/2023, pasándose 13 días hábiles la respuesta.
11	PQ2023200229	01/02/20023	24/08/2023	SI	SI	Sin observaciones
12	PQ2023200243	14/08/2023	5/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
13	PQ2023200248	22/08/2023	06/09/2023	NO	SI	Entre autoridades 10 días la respuesta debía darse el 05/09/2023, pasándose 1 día hábil.
14	PQ2023200252	28/08/2023	13/09/2023	NO	SI	Entre autoridades 10 días la respuesta debía darse el 11/09/2023, pasándose 2 días hábiles.
15	PQ2023200253	28/08/2023	4/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
16	PQ2023200254	1/09/2023	8/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
17	PQ2023200259	11/09/2023	25/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
18	PQ2023200263	15/09/2023	20/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
19	PQ2023200264	15/09/2023	29/09/2023	SI	SI	Sin observaciones
20	PQ2023200270	27/09/2023	13/10/2023	SI	SI	Sin observaciones
21	PQ2023200276	2/10/2023	5/10/2023	SI	SI	Sin observaciones

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

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

22	PQ2023200283	11/10/2023	18/10/2023	SI	SI	Sin observaciones
23	PQ2023200286	13/10/2023	26/10/2023	SI	SI	Sin observaciones
24	PQ2023200295	23/10/2023	7/11/2023	SI	SI	Sin observaciones
25	PQ2023200299	26/10/2023	16/11/2023	SI	SI	Sin observaciones

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 6

CONSOLIDADO JUNIO – OCTUBRE 2023	
Quejas	13
Reclamos	3

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Las dependencias que presentaron quejas y reclamos durante el periodo auditado fueron las siguientes:

Tabla 7

QUEJAS	
JUNIO - OCTUBRE 2023	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2
INFRAESTRUCTURA	4
SECRETARÍA GENERAL	2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	1
JURIDICA	2
TOTAL	13
RECLAMOS	
JUNIO A OCTUBRE 2023	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
PRESPUESTO PARTICIPATIVO	1
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA	1
TOTAL	3

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

➤ 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 recepcionan y resuelven en la Secretaría General de la Institución. Ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos o de posición social. Al presentar la denuncia, el peticionario 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 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, aportando las siguientes:

Tabla 8

DENUNCIAS JUNIO – OCTUBRE 2023				
Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	Asunto
1	PQ2023200282	11/10/2023	13/10/2023	Se consulta si un contratista puede hacer campaña política.
2	PQ2023200276	02/10/2023	05/10/2023	Se informa sobre pelea de estudiantes hace 2 años.
3	PQ2023200242	13/08/2023	01/09/2023	Queja sobre docente.
4	PQ2023200220	28/07/2023	18/08/2023	Reporte robo de dron en sala de profesores.

Elaboró Profesional de Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

De conformidad con lo anterior, se observa que ninguno de los radicados relacionados, corresponden a denuncias.

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

Se encuentran 2 acciones de mejoramiento correspondientes a la auditoría del semestre I de 2023, las cuales continúan pues se encuentran dentro del término para su realización, estas acciones son las siguientes:

- Se realizará un ajuste al formato CM-FR-002 donde se incluirán de manera permanente los procesos de la institución, esto para tener uniformidad en los informes de consolidación y no incurrir en riesgos.
- Se realizará campaña mediante correos masivos institucionales donde se solicitará a las personas encargadas de dar respuesta a los ciudadanos por el canal de PQRSFD que deben ser correctos con las respuestas y adjuntar evidencias de las mismas.

9.1.2. OBSERVACIONES

- Término de respuesta entre autoridades.

La ley 1755 de 2015, señala lo siguiente:

“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 tres (3) solicitudes realizadas por autoridades públicas, no se les dio respuesta dentro de los términos establecidos. Estas fueron las siguientes:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	PQ2023200202	6/07/2023	31/07/2023	Debiendo darse respuesta el 21/07/2023, pasándose 6 días hábiles.	EXTENSIÓN Y PROYECCION SOCIAL
2	PQ2023200248	22/08/2023	06/09/2023	Debía darse el 05/09/2023, pasándose 1 día hábil.	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
3	PQ2023200252	28/08/2023	13/09/2023	Debía darse el 11/09/2023, pasándose 2 días hábiles.	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

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.

Ilustración 1

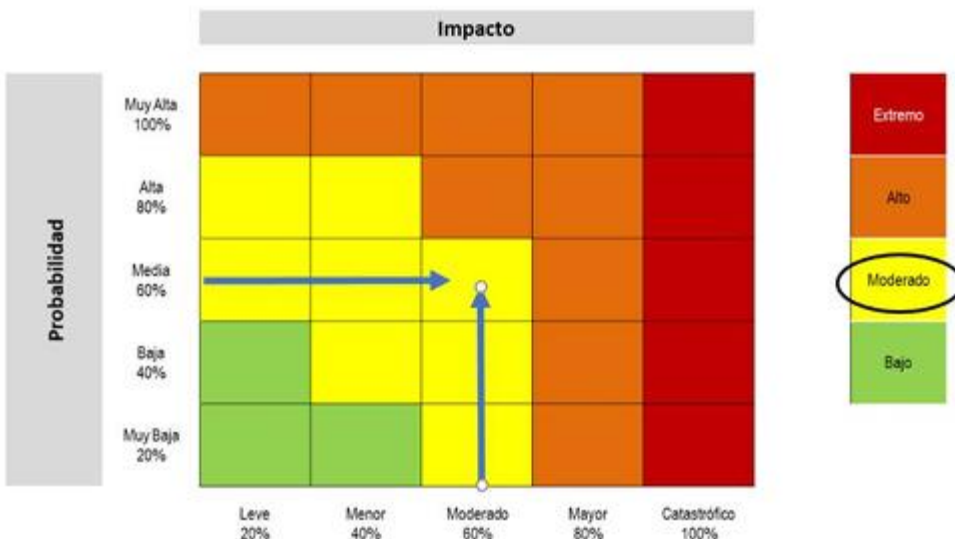
NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



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:

- 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.

Una vez verificado cada uno de los radicados que fueron clasificados como denuncias, se evidenció que estos no se configuran como tales.

Lo anterior se debe, a falta de claridad en el concepto de denuncia por los responsables de realizar la clasificación de las PQRSDF.

Lo que conlleva a riesgo de incumplimiento de lo establecido en los procedimientos internos de la Institución, así como, riesgo de inexactitud de la información.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

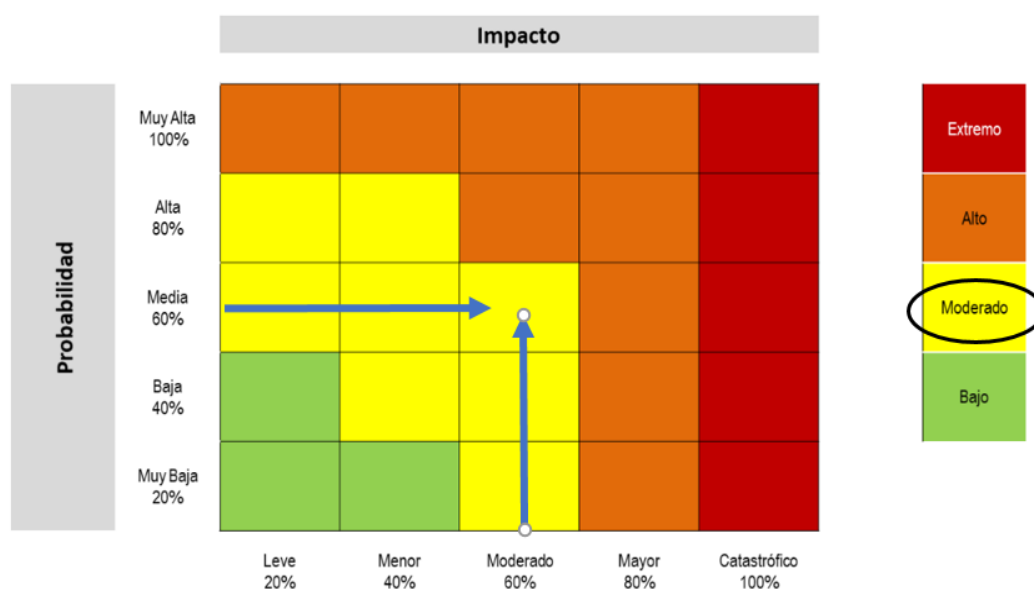


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Riesgos identificados:

- Cumplimiento: Incumplimiento de las disposiciones internas.
- Operativo: Inexactitud de la información

Ilustración 2



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.

9.2. EVALUACIÓN DE CONTROLES

Conforme la “Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas” versión 6, de noviembre de 2022, 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 la caracterización del proceso de Comunicación y Mercadeo, se identifica el siguiente control: “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 9

Control	Características				Peso
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.	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo	X	25%
			Detectivo		15%
			Correctivo		10%
		Implementación	Automático		25%
			Manual	X	15%
	*Atributos de Formalización	Documentación	Documentado	X	Si
			Sin Documentar		—
		Frecuencia	Continua	X	Si
			Aleatoria		—
		Evidencia	Con Registro	X	si
Sin Registro			—		
Total, valoración del control					40%

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

Ilustración 3

NIT: 890980134-1

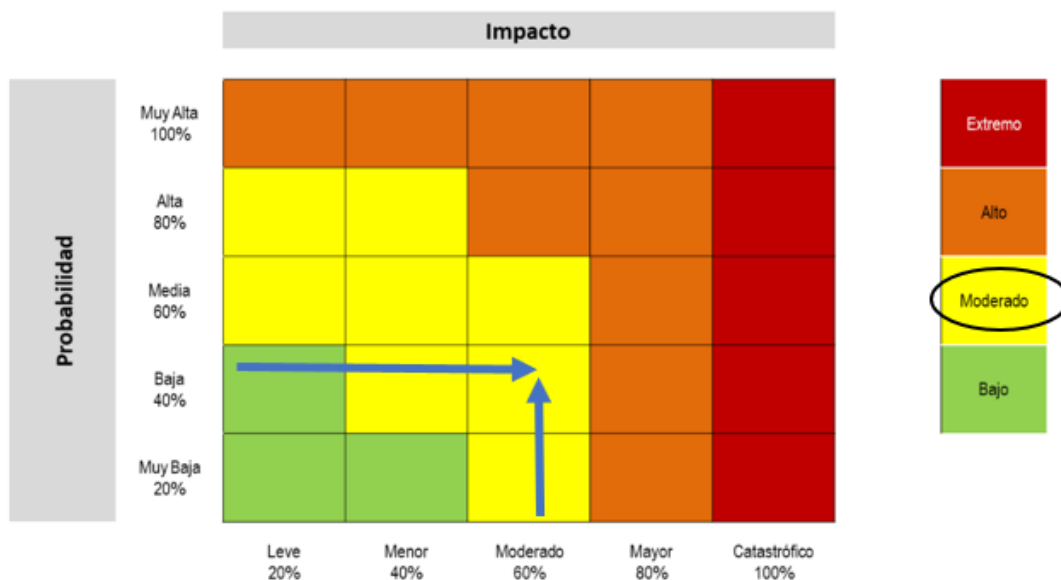


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



10. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en las respuestas a las PQRSF recibidas durante el periodo auditado, fue de un 96.8% de la muestra seleccionada de 25.
- La dependencia con mayor número de quejas fue Infraestructura con 4.
- Presupuesto participativo, admisiones, registro y control y la facultad de arquitectura e ingeniería recibieron 1 reclamo cada una.
- Aunque se relacionaron 4 denuncias, estas no se clasificaron adecuadamente, por lo que, para el periodo auditado no observó que se hayan presentado denuncias a la Institución.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

11. RECOMENDACIONES

- Realizar un fortalecimiento del concepto de denuncia a los responsables de la clasificación de las PQRSDF.
- Se debe fortalecer a los responsables de la clasificación de PQRSDF 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, así como, adecuar las alertas en el sistema G+ para este tipo de peticiones.

12. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2022.
- 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.
- Sentencia T-080/00, Corte Constitucional.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



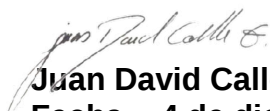
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Elaboró:



Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 1 de diciembre de 2023

Revisó y Aprobó:



Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: 4 de diciembre de 2023.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación