



MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 31 de julio de 2024

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

DE:
JUAN DAVID CALLE TOBON
JEFE DE OFICINA

ASUNTO: Remisión informe definitivo auditoría legal a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (pqrsfd) semestre I de 2024.

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 2023, me permito hacer entrega del informe definitivo correspondiente a la auditoría auditoría legal a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (pqrsfd) semestre I de 2024.

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
JEFE DE OFICINA
OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Anexos: (22)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)
SEMESTRE I de 2024

OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Equipo:

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

PAULINA RÍOS ARCE
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Medellín
Julio 2024

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
5. LIMITACIONES	9
6. MUESTRA	9
7. RESUMEN.....	10
8. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	11
9.1 HALLAZGOS.....	11
9. CONCLUSIONES	21
10. BIBLIOGRAFÍA.....	21

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Lista de tablas

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

Lista de ilustraciones

Ilustración 3.....	20
--------------------	----

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

PRESENTACIÓN

Con fundamento en Ley 87 de 1993, el Decreto 1083 de 2015, 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 2023, la Oficina de Evaluación y Control realizó auditoría legal a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) .

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

Se realizó la verificación de la muestra de las PQRSDf recibidas y de sus respectivas respuestas por parte de la institución.

Para el primer informe, se auditó noviembre y diciembre de 2023 y primer semestre de 2024.

2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

Tabla 1

Tipo de Riesgo	Descripción
Corrupción	Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. ¹
Gestión	Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. ²
Seguridad de la Información	Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información ³
Fiscal	Es el efecto dañoso sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial ⁴

¹ Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas
Versión 6 – DAFP.

² IDEM

³ IDEM

⁴ IDEM

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. 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 auditoría del semestre II de 2023.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

METODOLOGÍA

- Verificar el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- 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.

5. LIMITACIONES

No se presentaron limitación durante el desarrollo de la auditoría.

6. 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 181 PQRSDF, se siguió la tabla de tamaño de muestra de Casals en la que se señala que en el intervalo del total de población de 151 a 280, el tamaño de la muestra es de 32, por lo tanto, se revisaron 32 solicitudes y 32 respuestas, posteriormente se eligieron estas de manera aleatoria.

Así mismo, se revisaron las 5 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

7. RESUMEN

Se realizó muestra del total de la población que fue de 181 PQRSDF que arrojó un total de treinta y dos (32), se realizó la revisión de treinta y dos (32) solicitudes recibidas y de sus (32) treinta y dos respectivas respuestas por parte de la institución, correspondiente a noviembre – diciembre 2023 y enero a 30 de abril 2024.

Encontrándose que todas cumplieron con el término de respuestas y calidad de estas.

Se verificaron las quejas y reclamos, observándose que, para el periodo auditado, Infraestructura, Jurídica y la Facultad de Arquitectura e Ingeniería recibieron cada una dos (2) queja y frente a los reclamos, Admisiones Registro y Control, Presupuesto Participativo y Tesorería recibieron una (1) queja cada una.

De acuerdo con la información aportada por la institución, se recibieron cinco (5) denuncias en el periodo verificado, observándose que no se presentaron denuncias por actos de corrupción para el periodo auditado.

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

8. 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 el periodo noviembre – diciembre 2023 y enero – abril 2024, observándose lo siguiente

CONSOLIDADO POR TIPO:

Tabla 3

NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2023	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	20
Petición	24
Queja	1
Reclamo	1
Sugerencia	1
Felicitaciones	2
Total	49

ENERO – ABRIL 2024	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	56
Petición	63
Queja	10
Reclamo	2
Sugerencia	0
Felicitaciones	1
Total	132

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 4

NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2023	
TIPO	CANTIDAD
Denuncias	1

ENERO – ABRIL 2024	
TIPO	CANTIDAD
Denuncias	4

➤ 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 en los términos de las respuestas, se tiene en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Procedimiento de la Institución 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

Para realizar las verificaciones se llevó a cabo 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 5

Nº	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO
1	PQ2023200306	02/11/2023	17/11/2023	SI	SI
2	PQ2023200316	10/11/2023	22/11/2023	SI	SI
3	PQ2023200328	21/11/2023	06/12/2023	SI	SI
4	PQ2023200336	29/11/2023	01/12/2023	SI	SI
5	PQ2023200340	01/12/2023	22/12/2023	SI	SI
6	PQ2023200342	04/12/2023	11/12/2023	SI	SI
7	PQ2023200347	18/12/2023	19/12/2023	SI	SI
8	PQ2023200350	26/12/2023	09/01/2023	SI	SI
9	PQ2023200352	29/12/2023	18/01/2024	SI	SI
10	PQ2024200002	05/01/2024	29/01/2024	SI	SI
11	PQ2024200004	09/01/2024	16/01/2024	SI	SI
12	PQ2024200008	12/01/2024	18/01/2024	SI	SI
13	PQ2024200026	18/01/2024	30/01/2024	SI	SI
14	PQ2024200046	24/01/2024	07/02/2024	SI	SI
15	PQ2024200100	12/02/2024	23/02/2024	SI	SI
16	PQ2024200118	19/02/2024	22/02/2024	SI	SI
17	PQ2024200125	22/02/2024	26/02/2024	SI	SI
18	PQ2024200129	26/02/2024	27/02/2024	SI	SI
19	PQ2024200134	28/02/2024	28/02/2024	SI	SI
20	PQ2024200142	07/03/2024	07/03/2024	SI	SI
21	PQ2024200148	11/03/2024	19/03/2024	SI	SI
22	PQ2024200152	12/03/2024	03/04/2024	SI	SI
23	PQ2024200155	14/03/2024	22/03/2024	SI	SI
24	PQ2024200159	19/03/2024	04/04/2024	SI	SI
25	PQ2024200171	01/04/2024	10/4/2024	SI	SI
26	PQ2024200173	01/04/2024	16/04/2024	SI	SI

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

27	PQ2024200174	02/04/2024	12/04/2024	SI	SI
28	PQ2024200175	02/04/2024	12/04/2024	SI	SI
229	PQ2024200176	02/04/2024	12/04/2024	SI	
30	PQ2024200179	04/04/2024	16/04/2024	SI	SI
31	PQ2024200181	04/04/2024	16/04/2024	SI	SI
32	PQ2024200211	29/04/2024	08/05/2024	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 6

NOVIEMBRE - DICIEMBRE - 2023	
Quejas	1
Reclamos	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ENERO - ABRIL - 20234	
Quejas	10
Reclamos	2

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

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

Tabla 7

QUEJAS	
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2023	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
RECTORÍA	1
TOTAL	1
RECLAMOS	
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2023	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1
TOTAL	1

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

QUEJAS	
ENERO - ABRIL 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
SECRETARÍA GENERAL	1
INFRAESTRUCTURA	2
FACULTAD DE SALUD	1
TECNOLOGÍA	1
COMUNICACIONES	1
JURÍDICA	2
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	2
TOTAL	10
RECLAMOS	
ENERO – ABRIL 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
PRESPUESTO PARTICIPATIVO	1
TESORERÍA	1
TOTAL	2

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 ENERO - ABRIL 2024					
N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TRÁMITE	Asunto
1	PQ2024200205	25/04/2024	06/05/2024	SI	Fraude en documento publico
2	PQ2024200165	23/03/2024	09/04/2024	SI	Queja sobre profesor
3	PQ2024200139	05/03/2024	21/03/2024	SI	Reclamo sobre formulario convocatoria
4	PQ2024200122	22/02/2024	12/03/2024	SI	Queja sobre directivas
5	PQ2023200351	26/12/2024	17/01/2024	SI	Reclamo sobre proveedor

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

De conformidad con lo anterior, se observó que ninguno de los radicados relacionados, corresponden a denuncias por hechos de corrupción. Así mismo, se dio respuesta de fondo y dentro de los términos.

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 II de 2023:

- Se realizará una comunicación desde el área jurídica en colaboración con comunicaciones dirigida a los líderes de proceso y personas encargadas de dar respuesta las solicitudes, recordando los tiempos de respuesta por Ley y las consecuencias que el incumplimiento de los tiempos tiene para la institución como entidad pública.
- Realizar una campaña mediante redes sociales para que los ciudadanos se concienticen y conozcan cada uno de los conceptos de lo que significan las siglas PQRSFD.

Las cuales continúan pues al momento de la revisión de están aún se encuentran dentro del término de obtención de resultados, es decir, 30 de junio 2024.

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:

- 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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

- Los responsables de implementar y monitorear los controles son los líderes de proceso con el apoyo de su equipo de trabajo.

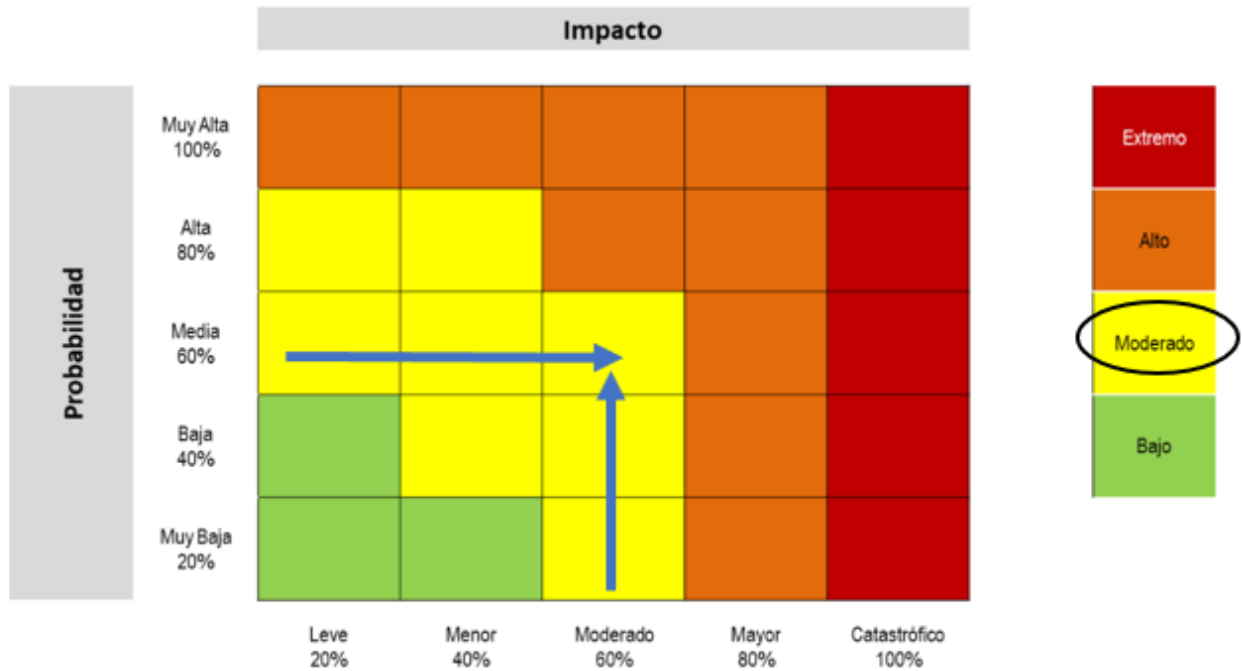
En la caracterización del proceso de Comunicación y Mercadeo, se identifica el siguiente control: “El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico.”. Al realizar la evaluación del punto de control se identificó:

Tabla 9

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 ..	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo	X	25%
			Detectivo		15%
			Correctivo		10%
		Implementación	Automático	X	25%
			Manual		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				50%	

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

Ilustración 1



NIT: 890980134-1


WWW.COLMAYOR.EDU.CO


Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

9. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en las respuestas a las PQRSDF recibidas durante el periodo auditado, fue de un 100% de la muestra seleccionada de treinta y dos (32).
- Se evidenció fortalecimiento de los controles por parte de la Institución.
- Las dependencias que recibieron quejas durante el periodo auditado fueron: Infraestructura, Jurídica y la Facultad de Arquitectura e Ingeniería, cada una con dos (2)
- Presupuesto Participativo, Admisiones Registro y Control y Tesorería presentaron un (1) reclamo cada una.
- Para el periodo auditado no se evidenciaron denuncias por actos de corrupción.

10. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1166 de 2016.

Normas Internas:

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

NIT: 890980134-1



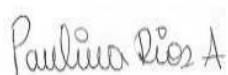
WWW.COLMAYOR.EDU.CO



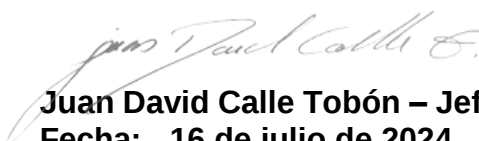
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Jurisprudencia:

- Sentencia T-206/18, Corte Constitucional.
- Sentencia T-080/00, Corte Constitucional.

Elaboró:

Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 21 de junio de 2024

Revisó y Aprobó:

Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: 16 de julio de 2024.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación