



MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 12 de diciembre 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 II 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 II 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 realizar las subsanaciones.

Atentamente,

JUAN DAVID CALLE TOBON
JEFE DE OFICINA
OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Anexos: (24)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 II 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
Diciembre 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
11. CONCLUSIONES.....	23
12. RECOMENDACIONES.....	23
13. 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	13
Tabla 6	15
Tabla 7	15
Tabla 8	17
Tabla 9	18
Tabla 10	21

Lista de ilustraciones

Ilustración 1	19
Ilustración 2	20
Ilustración 3	22

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 un total de 195 PQRSDf recibidas, se revisaron 32 y de sus respectivas respuestas por parte de la institución.

Para el segundo informe, se auditó el periodo mayo a octubre 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 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. 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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

METODOLOGÍA

- Se verificó el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.
- Se seleccionó muestra de forma aleatoria de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), que permita establecer conclusiones sobre el tratamiento dado por parte de la Entidad a las mismas.
- 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 195 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 2 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

De la muestra seleccionada de PQRSDf, es decir, treinta y dos (32), se evidenció que solo una (1) respuesta no se dio dentro del término legal y que tres (3) de ellas no tuvieron una respuesta de fondo.

Se observó que el reporte de “consolidado” de PQRSDf correspondiente al periodo mayo octubre 2024, difiere con la información reportada por cada mes en el archivo de Comunicaciones y Mercadeo, ya que en una se reportan 185 PQRSDf y en la suma de cada mes (mayo a octubre) se encuentra un total de 195.

Se verificaron las quejas y reclamos, observándose que, para el periodo auditado, Infraestructura y la Facultad de Arquitectura e Ingeniería recibieron el mayor número de quejas; cinco (5) para la facultad de Arquitectura y siete (7) para infraestructura

No se presentaron denuncias por actos de corrupción para el periodo auditado.

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 período mayo a 31 de octubre 2024, observándose lo siguiente

CONSOLIDADO POR MES:

De conformidad con el archivo aportado, en la pestaña “consolidado” se observa el siguiente reporte por mes:

Tabla 3

MAYO - OCTUBRE 2024	
MES	CANTIDAD
Mayo	24
Junio	24
Julio	31
Agosto	38
Septiembre	34
Octubre	36
Total	187

Una vez revisada la información, se observó por el equipo auditor, diferencia en lo reportado en el consolidado de Comunicaciones y Mercado con relación a la información consignada en cada mes:

Tabla 4

MAYO - OCTUBRE 2024	
MES	CANTIDAD
Mayo	28
Junio	24

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Julio	32
Agosto	38
Septiembre	35
Octubre	38
Total	195

➤ 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”.

Para realizar las verificaciones se llevó a cabo muestreo aleatorio, evidenciándose lo siguiente:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 5

N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2024200218	02/05/2024	08/05/2024	SI	SI	Sin observación
2	PQ2024200219	02/02/2024	14/05/2024	SI	SI	Sin observación
3	PQ2024200225	07/05/2024	15/05/2024	SI	SI	Sin observación
4	PQ2024200237	23/05/2024	29/05/2024	SI	SI	Sin observación
5	PQ2024200244	29/05/2024	18/05/2024	NO	SI	Se da 1 día después; por ser entre autoridades son 10 días hábiles.
6	PQ2024200246	04/06/2024	19/06/2024	SI	SI	Sin observación
7	PQ2024200248	04/06/2024	18/06/2024	SI	SI	Sin observación
8	PQ2024200251	12/06/2024	26/06/2024	SI	SI	Sin observación
9	PQ2024200263	19/06/2024	08/07/2024	SI	SI	Sin observación
10	PQ2024200266	26/06/2024	04/07/2024	SI	SI	Sin observación
11	PQ2024200271	02/07/2024	05/07/2024	SI	SI	Sin observación
12	PQ2024200275	08/07/2024	22/07/2024	SI	SI	Sin observación
13	PQ2024200282	16/07/2024	16/07/2024	SI	NO	En la respuesta se indica que se aportan "ciertos" contratos, dicha palabra genera confusión al solicitante y no se encuentra claridad si aporta lo solicitado.
14	PQ2024200288	19/07/2024	31/07/2024	SI	SI	Sin observación
15	PQ2024200297	26/07/2024	02/08/2024	SI	SI	Sin observación
16	PQ2024200298	26/07/2024	13/08/2024	SI	SI	Sin observación
17	PQ2024200309	10/08/2024	28/08/2024	SI	SI	Sin observación
18	PQ2024200329	27/08/2024	11/09/2024	SI	SI	Sin observación
19	PQ2024200336	29/08/2024	04/09/2024	SI	SI	Sin observación
20	PQ2024200337	29/08/2024	05/09/2024	SI	SI	Sin observación

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

21	PQ2024200338	29/08/2024	17/09/2024	SI	SI	Sin observación
22	PQ2024200346	04/09/2024	23/09/2024	SI	NO	No cumple con el precepto del artículo 19 Ley 1755 de 2015 - peticiones reiterativas.
23	PQ2024200354	09/09/2024	26/09/2024	SI	NO	No se responde la totalidad de lo solicitado.
24	PQ2024200363	17/09/2024	19/09/2024	SI	SI	Sin observación
25	PQ2024200367	23/09/2024	04/10/2024	SI	SI	Sin observación
26	PQ2024200370	25/09/2024	27/09/2024	SI	SI	Sin observación
27	PQ2024200374	30/09/2024	01/10/2024	SI	SI	Sin observación
28	PQ2024200376	01/10/2024	07/10/2024	SI	SI	Sin observación
229	PQ2024200380	07/10/2024	15/10/2024	SI	SI	Sin observación
30	PQ2024200384	07/10/2024	11/10/2024	SI	SI	Sin observación
31	PQ2024200393	17/10/2024	20/10/2024	SI	SI	Sin observación
32	PQ2024200397	18/10/2024	29/10/2024	SI	SI	Sin observación

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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

Tabla 6

MAYO - OCTUBRE - 2024	
Quejas	28
Reclamos	1

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

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

Tabla 7

QUEJAS MAYO - OCTUBRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	5
JURIDICA	4
INFRAESTRUCTURA	7
BIENES Y SERVICIOS	1
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	1
COMUNICACIONES Y MERCADERO	1
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO (FTDH)	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
BIBLIOTECA	1
INTERNACIONALIZACION	1
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1
TECNOLOGÍA	2
FACULTAD DE SALUD	1
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1
TOTAL	28
RECLAMOS	
MAYO - OCTUBRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
LACMA	1
TOTAL	1

Elaboró Profesional Oficina 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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 MAYO – COTUBRE 2024						
N °	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	TRAMITE
1	PQ20242002 45	31/05/2024	04/06/2024	SI	Conducta inapropiada de docente.	Se requiere a la persona anónima completar la denuncia para poder determinar el trámite a seguir.
2	PQ20242003 89	11/10/2024	15/10/2024	SI	Queja sobre funcionario.	Se presentan excusas y se informa que ya se encuentra registrada de forma correcta.

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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

9. OBSERVACIONES

9.1. Calidad de las respuestas.

La jurisprudencia señala que las respuestas deben ser de fondo:

La respuesta debe ser de fondo, esto es: (i) clara, “inteligible y de fácil comprensión”; (ii) precisa, de forma tal que “atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente” y “sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas”; (iii) congruente, es decir, que “abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado”, y (iv) consecuente, lo cual implica “que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”⁵.

De la muestra seleccionada se observó que las siguientes respuestas no cumplieron con este precepto:

Tabla 9

N°	RADICADO	OBSERVACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	PQ2024200282	En la respuesta se indica que se aportan "ciertos" contratos, dicha palabra genera confusión al solicitante y no se encuentra claridad si se aportó lo solicitado.	JURIDICA
3	PQ2024200346	No cumple con el precepto del artículo 19 Ley 1755 de 2015 - peticiones reiterativas.	INTERNACIONALIZACION
4	PQ2024200354	No se responde la totalidad de lo solicitado, pues se omitió dar respuesta sobre la copia de los contratos, certificación mes a mes de los pagos, retención en la fuente y naturaleza jurídica de la institución.	JURÍDICA

⁵ Sentencia T-272/23 – Corte Constitucional.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

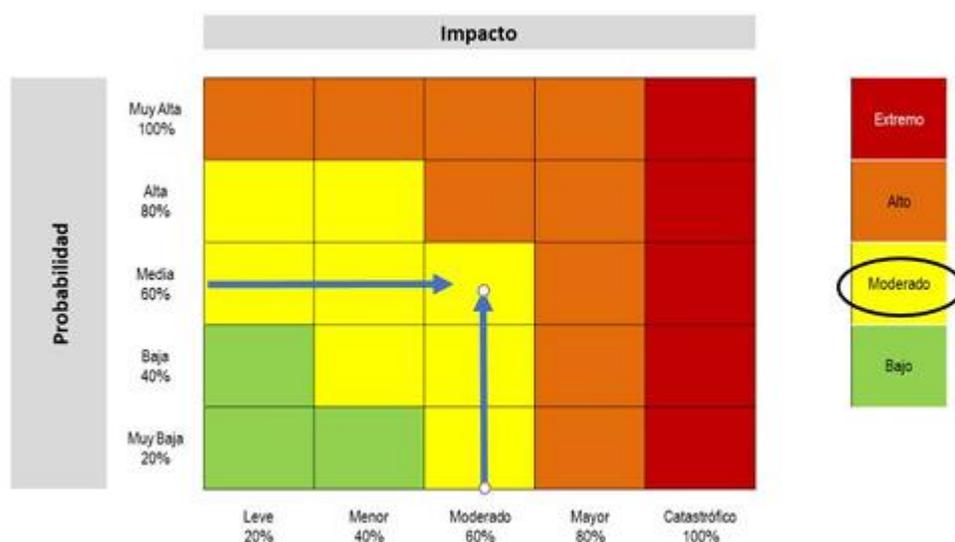
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Lo anterior puede ocasionar un incumplimiento en dar respuestas, 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



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.

9.1.2. Registro de las PQRSDF.

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales: e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”.

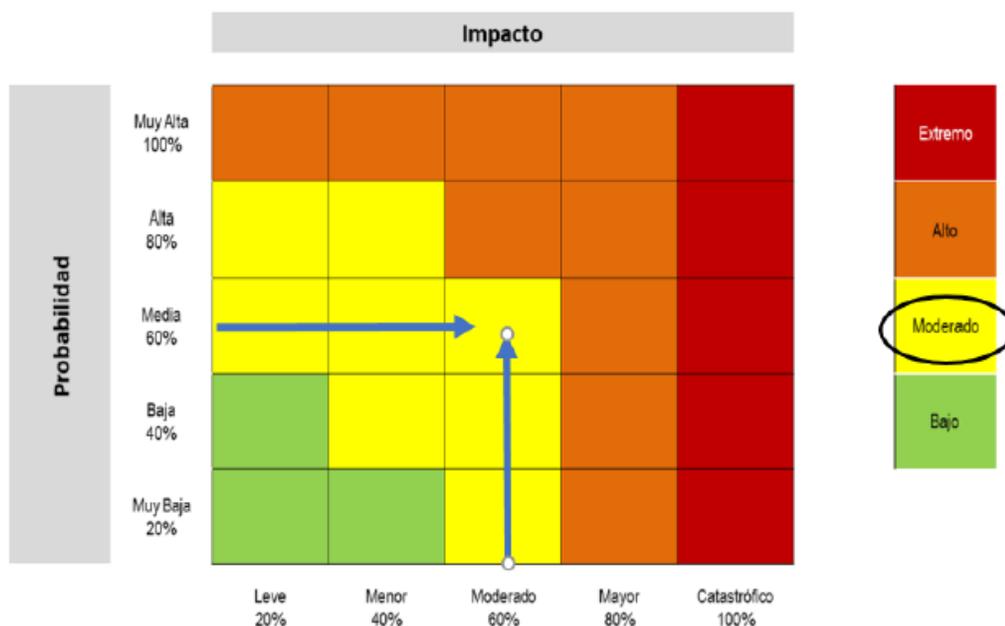
Una vez revisada la información, se observó, diferencia en lo reportado en el consolidado de Comunicaciones y Mercado con relación a la información consignada por cada mes en el archivo Excel; La información del consolidado de los meses mayo a octubre 2024 reporta un total de 187 PQRSDf y al sumar la información que reposa en cada uno de estos meses; mayo a octubre da un total de 195.

Esto se debe a debilidades en los controles de registro y seguimiento. Lo que puede conllevar a no contar la institución con la información real.

Riesgo identificado:

- Operativo: Inexactitud de la información.

Ilustración 2



NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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.

10. 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.
- 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: “*Los abogados de apoyo del área jurídica validan la respuesta antes de enviar al solicitante*”. Al realizar la evaluación del punto de control se identificó:

Tabla 10

Control	Características			Peso	
Los abogados de apoyo del área jurídica validan la respuesta antes de enviar al solicitante.	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	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



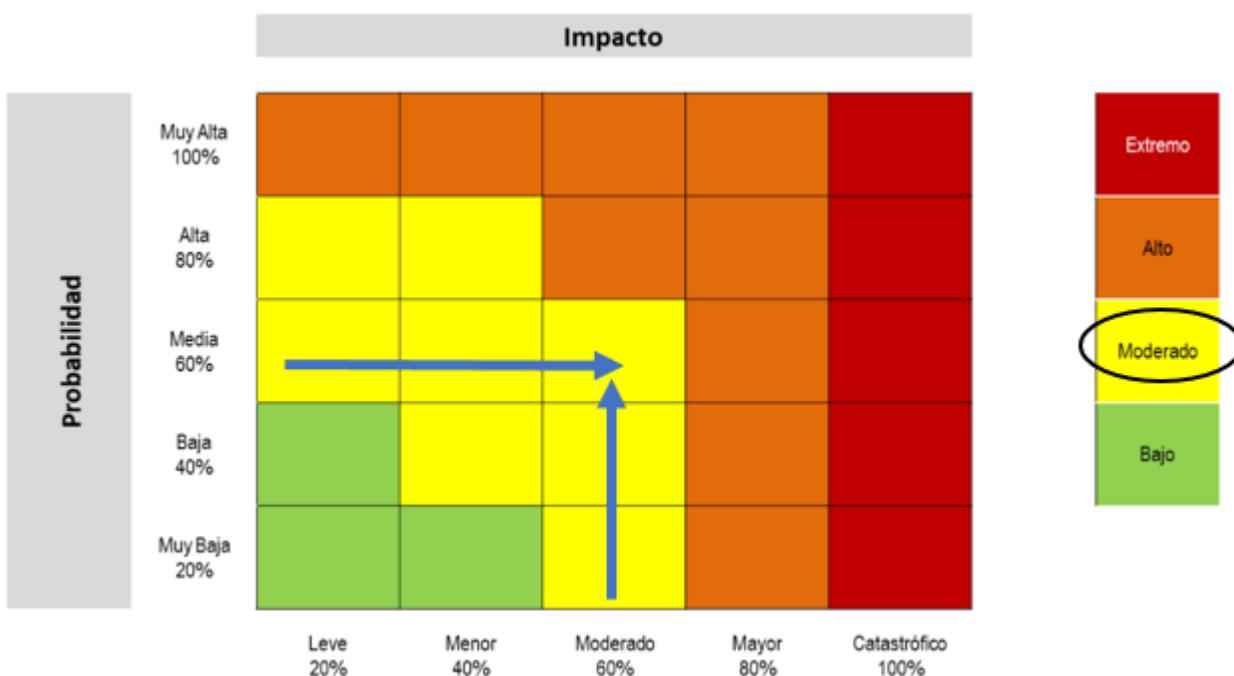
Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

			Sin Registro		—
Total, valoración del control					40%

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

Ilustración 3



NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

11. CONCLUSIONES

- El cumplimiento de la Institución en el término de respuestas a las PQRSDF recibidas durante el periodo auditado, fue de un 97% de la muestra seleccionada de treinta y dos (32), ya que solo una respuesta se dio por fuera del término legal.
- Tres (3) de las PQRSDF de la muestra seleccionada, no tuvieron una respuesta de fondo, estas corresponden a las áreas de Jurídica e Internacionalización.
- Para el periodo auditado no se evidenciaron denuncias por actos de corrupción.

12. RECOMENDACIONES

- Las dependencias de Comunicaciones y Jurídica deben fortalecer a los responsables de cada área de la institución en las respuestas de fondo, incluyendo al personal del área Jurídica.
- Fortalecer los controles en el registro y seguimiento de las PQRSDF por parte del área de Comunicaciones y Mercadeo.

13. BIBLIOGRAFÍA

Normas externas:

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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



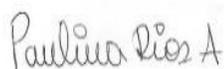
Alcaldía de Medellín
 Distrito de
 Ciencia, Tecnología e Innovación

Normas Internas:

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

Jurisprudencia:

- Sentencia T-272/23 – Corte Constitucional.

Elaboró:**Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control****Fecha: 29 de Noviembre de 2024****Revisó y Aprobó:****Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control****Fecha: 4 de Diciembre de 2024.**

NIT: 890980134-1

WWW.COLMAYOR.EDU.CO**Alcaldía de Medellín**Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación