



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**



Ci2025301571

11-06-2025 10:12:50

Radicador: JUAN DAVID CALLE TOBON

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

MEMORANDO
1400

FECHA: Medellín, 11 de junio de 2025

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 (PQRSDF) semestre I de 2025.

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 acta N° 14 de la sesión ordinaria del 13 de diciembre de 2024, me permito hacer entrega del informe definitivo correspondiente a la auditoría de legal las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSDF) semestre I de 2025, que se practicó por parte de la Oficina de Evaluación y Control de la Institución.

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.

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





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

mejoramiento, en el que se establezcan las acciones a que haya lugar a fin de subsanar las observaciones evidenciadas.

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 I de 2025**

OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Equipo:

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

PAULINA RÍOS ARCE
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Medellín
Junio 2025

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

 8.1 HALLAZGOS..... 11

12. CONCLUSIONES..... 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 5 13
Tabla 6 15
Tabla 7 15
Tabla 8 19
Tabla 9 22

Lista de ilustraciones

Ilustración 1..... 20
Ilustración 2..... 23

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 acta N° 14 de la sesión ordinaria del 13 de diciembre de 2024, 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 presente informe se verificó el periodo noviembre y diciembre de 2024 y primer semestre de 2025.

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 - DAFF.

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 2024.

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

El total de la población fue 182 PQRSDF, se tomó como muestra 32, por lo tanto, se revisaron 32 solicitudes y 32 respuestas, posteriormente se eligieron estas de manera aleatoria.

Así mismo, se tomó una muestra de 8 quejas y reclamos, y se verificó el total de denuncias, con sus respectivas respuestas que correspondieron a 3.

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.

Se observó que en el reporte de “consolidado” de PQRSDf del Proceso de Comunicaciones y Mercadeo, la información reportada por cada mes y el consolidado registrado, no coinciden.

Se verificó una muestra de ocho (8) quejas y reclamos, observándose que, estas cumplieron con el término y se dieron respuestas de fondo para ellas.

Para el periodo auditado, la Facultad de Arquitectura e Ingeniería recibió el mayor número de quejas; noviembre y diciembre 2024 tres (3) y enero a abril 2025 cuatro (4).

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

8.1 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 2024 y enero – abril 2025, observándose lo siguiente:

Se entrega el consolidado por tipo para los periodos mencionados anteriormente, que arroja estos resultados:

Tabla 3

NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2024	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	20
Petición	16
Queja	6
Reclamo	1
Sugerencia	0
Felicitaciones	0
Total	43

Una vez verificada la matriz de comunicaciones de cada uno de los meses vs el consolidado, se encuentra que el total de PQRSDF para el periodo Noviembre – diciembre 2025 es de cuarenta y nueve (**49**), resultado diferente al indicado por comunicaciones en el cual arroja un total de cuarenta y tres (43).

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ENERO – ABRIL 2025	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	63
Petición	44
Queja	16
Reclamo	5
Sugerencia	1
Felicitaciones	2
Total	131

Así mismo, verificada la información del consolidado con la matriz de los meses de enero, febrero, marzo y abril 2025, se observa un total de ciento treinta y tres (**133**) PQRSDF, encontrándose también una diferencia de dos (2) con el consolidado que realiza el proceso de Comunicaciones.

➤ 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, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 4

N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2024200414	05/11/2024	12/11/2025	SI	SI	Sin observaciones
2	PQ2024200417	06/11/2024	15/11/2024	SI	SI	Sin observaciones
3	PQ2024200427	14/11/2024	26/11/2024	SI	SI	Sin observaciones
4	PQ2024200431	21/11/2024	28/11/2024	SI	SI	Sin observaciones
5	PQ2024200433	22/11/2024	12/12/2024	SI	SI	Sin observaciones
6	PQ2024200443	05/12/2024	19/12/2024	SI	SI	Sin observaciones
7	PQ2024200446	05/12/2024	N/A	-	-	Se archiva porque el usuario generó 4 veces la misma solicitud. Se atenderá con el número de radicado PQ202420044
8	PQ2024200450	11/12/2024	20/12/2024	SI	SI	Sin observaciones
9	PQ2024200460	16/12/2024	01/01/2025	NO	SI	Se da respuesta 1 día después
10	PQ2025200001	06/01/2025	17/01/2025	SI	SI	Sin observaciones
11	PQ2025200004	08/01/2025	21/01/2025	SI	SI	Sin observaciones
12	PQ2025200007	09/01/2025	16/01/2025	SI	SI	Sin observaciones
13	PQ2025200008	10/01/2025	17/01/2025	SI	NO	Sin observaciones
14	PQ2025200010	10/01/2025	29/01/2025	SI	SI	Sin observaciones
15	PQ2025200032	04/02/2025	21/02/2025	SI	SI	Sin observaciones
16	PQ2025200036	05/02/2025	10/02/2025	SI	SI	Sin observaciones
17	PQ2025200044	18/02/2025	03/06/2025	SI	SI	Sin observaciones
18	PQ2025200054	26/02/2025	06/03/2025	SI	SI	Sin observaciones
19	PQ2025200058	27/02/2025	10/03/2025	SI	SI	Sin observaciones
20	PQ2025200065	03/03/2025	10/03/2025	SI	SI	Sin observaciones
21	PQ2025200076	11/03/2025	17/03/2024	SI	SI	Sin observaciones
22	PQ2025200087	17/03/2025	02/04/2025	SI	SI	Sin observaciones

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

23	PQ2025200099	27/03/2025	21/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
24	PQ2025200104	01/04/2025	04/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
25	PQ2025200110	04/04/2025	09/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
26	PQ2025200112	07/04/2025	N/A	-	-	Felicitaciones a servidor, por lo tanto, no requiere respuesta.
27	PQ2025200115	10/04/2025	25/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
28	PQ2025200119	15/04/2025	30/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
29	PQ2025200121	21/04/2025	22/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
30	PQ2025200127	22/04/2025	24/04/2025	SI	SI	Sin observaciones
31	PQ2025200131	24/04/2025	25/05/205	SI	SI	Sin observaciones
32	PQ2025200133	30/04/2025	05/05/2025	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:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 5

NOVIEMBRE - DICIEMBRE - 2024	
Quejas	6
Reclamos	1
Total	7

ENERO - ABRIL - 2025	
Quejas	16
Reclamos	5
Total	21

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

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

Tabla 6

QUEJAS	
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA	3
PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1
TECNOLOGÍA	1
CENTRO GRADUADOS	1
TOTAL	6

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

RECLAMOS	
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2024	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	1
TOTAL	1

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

QUEJAS	
ENERO - ABRIL 2025	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
VICERRECTORIA ACADEMICA	2
INFRAESTRUCTURA	2
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	2
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	4
RECTORÍA	1
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1
JURIDICA	2
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
SECRETARÍA GENERAL	1
TOTAL	16

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

RECLAMOS ENERO – ABRIL 2025	
DEPENDENCIA	CANTIDAD
TESORERÍA	2
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN	1
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1
JURIDICA	1
TOTAL	5

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control

Así mismo, se procedió a verificar las quejas y reclamos, para lo que se tomó una muestra de ocho (8):

QUEJAS Y RECLAMOS						
N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TRÁMITE	RESPUESTA DE FONDO	ASUNTO
1	PQ2024200424	13/11/2024	27/11/2024	SI	SI	Queja por la atención deficiente del personal de laboratorio de suelos.
2	PQ2024200440	03/12/2024	19/12/2024	SI	SI	La facultad (ciencias sociales y educación) olvidó sus egresados
3	PQ2024200442	04/12/2024	19/12/2024	SI	SI	Revisión equipo de trabajo diseño 2 de 6 a 10 am.
4	PQ2025200022	27/01/2025	29/01/2025	SI	SI	Vulneración de mis derechos de estudio.
5	PQ2025200050	21/02/2025	27/02/2024	SI	SI	Quejas por malas actitudes y malas prácticas de enseñanza (Docente

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

						dibujo de ingeniería III)
6	PQ2025200092	20/03/2025	09/04/2025	SI	SI	Queja por la falta de visibilidad del pregrado en Planeación y Desarrollo Social en la oferta de empleo.
7	PQ2025200125	21/04/2025	29/04/2025	SI	SI	Solicitud reembolso de dinero de matrícula cero 2024.
8	PQ2025200117	10/04/2025	25/04/2025	SI	SI	Queja contra servidor de la Institución.

➤ 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 PQRS”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, se aportó por la Dirección Jurídica la relación de las denuncias recibidas durante el periodo auditado, aportando las siguientes:

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Tabla 7

DENUNCIAS						
Noviembre -diciembre 2024						
Enero – abril 2025						
N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	TRÀMITE
1	PQ2025200122	21/04/2025	06/05/2025	SI	Ingreso irregular al correo.	Se da respuesta desde el área de TI.
2	PQ2024200444	05/12/2024	18/12/2024	SI	Queja de Docente	Se da respuesta por el área Jurídica.
3	PQ2024200439	02/12/2024	20/12/2024	SI	Queja de Docente	Se da respuesta por el área Jurídica.

De conformidad con lo anterior, se observó que ninguno de los radicados relacionados, corresponden a denuncias por hechos de corrupción.

9. OBSERVACIONES

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 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 noviembre y diciembre 2024 reporta un total de 43 PQRSDf y al sumar la información

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

que reposa en cada uno de estos meses; da un total de 49, así mismo, para el periodo enero – abril 2025, el consolidado de Comunicaciones reporta 131, pero en la verificación del equipo auditor se observa un total de 133.

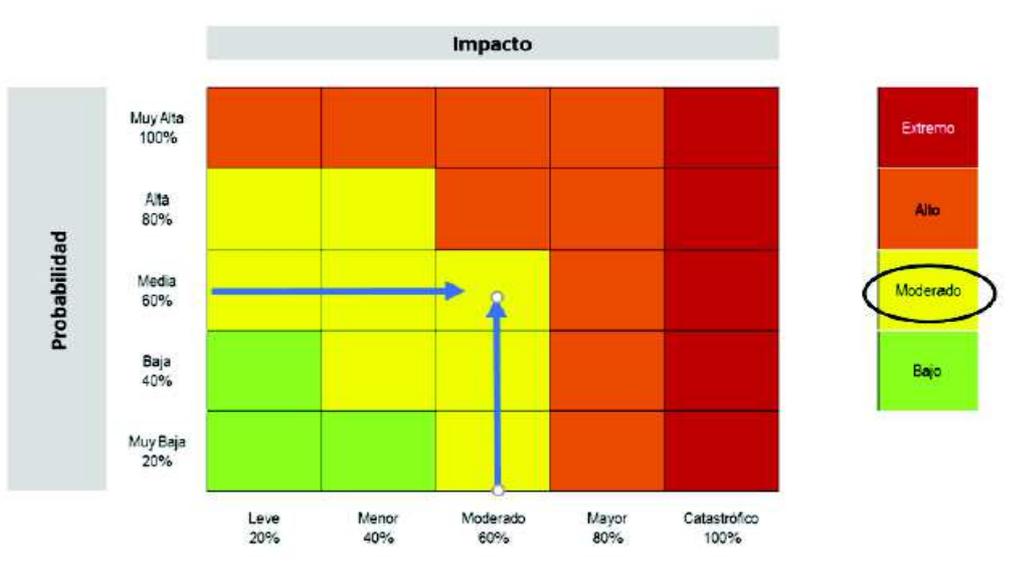
- En el consolidado se observa que, en algunos periodos como abril, se registran las denuncias, pero en otros no, por lo tanto, no concuerdan los registros con lo reportado por Dirección Jurídica.
- Se observa que las solicitudes radicadas como “denuncias” no se configuran como tales, por lo tanto, no deben ser tramitadas por la Secretaría General, sino por la dependencia responsable.

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 1



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

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

Se encuentran 2 acciones de mejoramiento correspondientes a la auditoría del semestre II de 2024:

- Continuar realizando la aprobación de las respuestas a las PQRSFD por parte del área Jurídica, realizando un seguimiento más a fondo para que las respuestas sean claras y de calidad.
Realizar reunión con Dirección Jurídica, socializando el informe.
- Reunión con persona que realiza seguimiento en el consolidado de PQRSFD, para establecer controles sobre el registro.

Las cuales continúan pues al momento de la revisión de éstas aún se encuentran dentro del término de obtención de resultados, es decir, 30 de junio 2025.

11. 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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 8

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%
	*Atributos de Formalización	Implementación	Automático		25%
			Manual	X	15%
		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 media y el impacto es moderado, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo moderado:

NIT: 890980134-1

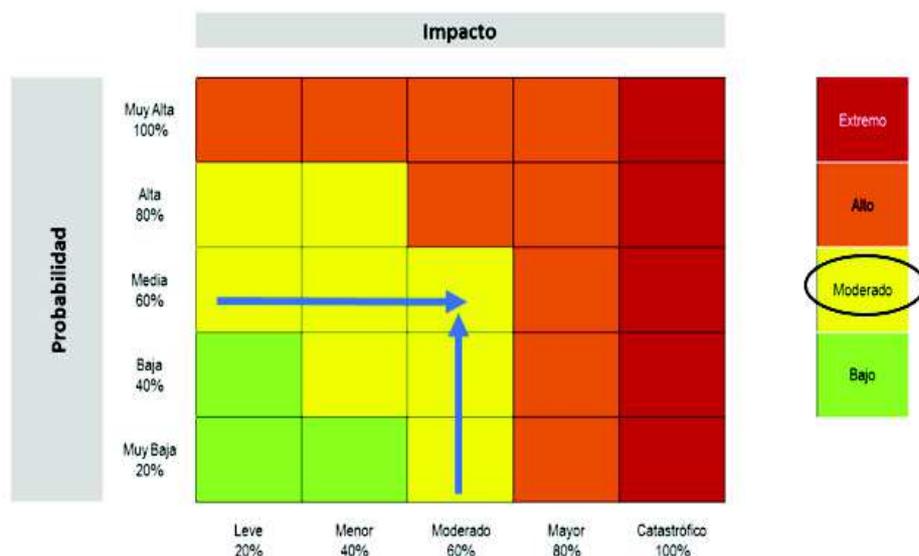


WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Ilustración 2



12. CONCLUSIONES

- El cumplimiento en el término de respuestas de la muestra seleccionada, fue de un 97% ya que de la muestra de treinta y dos (32), una respuesta se dio por fuera del término legal.
- Se evidenció un fortalecimiento en dar respuesta de fondo en comparación con la evaluación del segundo semestre de la vigencia 2024, ya que de la muestra seleccionada todas cumplieron.
- Para el periodo auditado no se evidenciaron denuncias por actos de corrupción.
- Persiste en la presente vigencia, diferencia en los registros del consolidado de PQRSDP realizado por el proceso de Comunicaciones.
- La Facultad de Arquitectura e Ingeniería fue la dependencia con mayor número de quejas, para un total de ocho (8) del periodo auditado.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

12. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles en el registro de las PQRSDF por parte del Proceso de Comunicaciones para que la información reportada coincida. Así mismo, establecer el registro adecuado de las denuncias.
- Definirse el procedimiento a seguir por la institución cuando se radique como denuncia, una que no corresponde a esta categoría.

Elaboró:



Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 16 de mayo de 2025

Revisó y Aprobó:



Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: 26 de mayo de 2025.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación