



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**



Ci2025303303

29-10-2025 11:11:38

Radicador: JUAN DAVID CALLE TOBON

Acreditados
en ALTA CALIDAD

MEMORANDO

1400

FECHA: Medellín, 29 de octubre 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 II 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 II 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.





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®**



Acreditados
en **ALTA CALIDAD**

Para la presente auditoría no se requirió elaboración del Plan de Mejoramiento, ya que se encuentra vigente una acción sobre el asunto identificado.

Atentamente,

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

Anexos: (25)folios

VIGILADA por el Ministerio de Educación Nacional



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 2025

OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Equipo:

JUAN DAVID CALLE TOBÓN
JEFE OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

PAULINA RÍOS ARCE
PROFESIONAL OFICINA EVALUACIÓN Y CONTROL

Medellín
Octubre 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.....	24

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	14
Tabla 6	14
Tabla 7	18
Tabla 11.....	22

Lista de ilustraciones

Ilustración 1.....	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 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 segundo semestre de 2025, comprendido entre mayo a septiembre 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 – 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 anterior.

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 174 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 y el total de felicitaciones correspondiente a 4.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

7. RESUMEN

De la muestra seleccionada de PQRSDF de treinta y dos (32), se evidenció cumplimiento en el término de respuesta .

Se observó que en el reporte de “consolidado” de PQRSDF del Proceso de Comunicaciones y Mercadeo, la información reportada por cada mes y la reportada en la pestaña “consolidado por mes” del archivo Excel de esta área, no coinciden.

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

Se registraron como denuncias dos (2) que no corresponden como actos de corrupción.

Se presentaron cuatro (4) felicitaciones entre mayo y septiembre de la presente vigencia.

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 mayo - septiembre 2025, observándose lo siguiente:

Tabla 3

MAYO – DICIEMBRE 2025	
TIPO	CANTIDAD
Solicitud de Información	80
Petición	72
Sugerencia	0
Queja	16
Reclamo	2
Felicitaciones	4
Total	174

➤ 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.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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:

Tabla 4

N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	DE FONDO	OBSERVACIONES
1	PQ2025200135	07/05/2025	14/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
2	PQ2025200139	09/05/2025	27/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
3	PQ2025200147	14/05/2025	20/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
4	PQ2025200150	15/05/2025	27/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
5	PQ2025200155	21/05/2025	29/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
6	PQ2025200165	27/05/2025	09/06/2025	SI	SI	Sin observaciones
7	PQ2025200173	03/06/2025	19/06/2025	SI	SI	Sin observaciones
8	PQ2025200177	05/06/2025	17/06/2025	SI	SI	Sin observaciones
9	PQ2025200186	13/06/2025	20/06/2025	SI	SI	Sin observaciones
10	PQ2025200189	19/06/2025	07/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
11	PQ2025200193	24/06/2025	14/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
12	PQ2025200196	25/06/2025	01/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
13	PQ2025200200	26/06/2025	11/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
14	PQ2025200202	27/06/2025	18/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
15	PQ2025200204	27/06/2025	08/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
16	PQ2025200206	02/07/2025	16/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
17	PQ2025200211	04/07/2025	07/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
18	PQ2025200216	07/09/2025	11/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
19	PQ2025200225	17/07/2025	21/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
20	PQ2025200227	18/07/2025	06/08/2025	SI	SI	Sin observaciones
21	PQ2025200234	25/07/2025	30/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
22	PQ2025200239	29/07/2025	06/08/2025	SI	SI	Sin observaciones
23	PQ2025200288	08/09/2025	12/09/2025	SI	SI	Sin observaciones

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

24	PQ2025200290	09/09/2025	15/09/2025	SI	SI	Sin observaciones
25	PQ2025200294	13/0/20252	24/09/2025	SI	SI	Sin observaciones
26	PQ2025200298	15/09/2025	29/09/2025	SI	SI	Sin observaciones
27	PQ2025200142	10/05/2025	22/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
28	PQ2025200160	22/05/2025	22/05/2025	SI	SI	Sin observaciones
29	PQ2025200163	26/05/2025	19/06/2025	NO	SI	La respuesta debió darse hasta el 17/06/2025. No obstante, dentro de la respuesta se evidenció que se realizó reunión con las estudiantes y que en escrito del 13/06/2025, ellas solicitaron terminación de trámite de la solicitud, por haberse resuelto por el área.
30	PQ2025200214	09/07/2025	23/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
31	PQ2025200222	17/07/2025	29/07/2025	SI	SI	Sin observaciones
32	PQ2025200230	22/07/2025	29/07/2025	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

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 5

MAYO - SEPTIEMBRE - 2025	
Quejas	16
Reclamos	2
Total	18

Elaboró Profesional Oficina Evaluación y Control.

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

Tabla 6

QUEJAS		
MAYO - SEPTIEMBRE - 2025		
Nº	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2
2	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1
3	INFRAESTRUCTURA	3
4	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	2
5	TALENTO HUMANO	1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

6	FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	1
7	JURÍDICA	1
8	BIENESTAR INSTITUCIONAL	3
9	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
	TOTAL	15
RECLAMOS MAYO - SEPTIEMBRE - 2025		
Nº	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	1
2	ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	1
	TOTAL	2

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						
Nº	RADICADO	FECHA	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TRÁMITE	RESPUESTA DE FONDO	ASUNTO
1	PQ2025200141	10/05/2025	15/05/2025	SI	SI	Desde hace varios meses en Colmayor se activa indiscriminadamente una alarma, sin que realmente ocurra alguna emergencia.
2	PQ2025200142	10/05/2025	20/05/2025	SI	SI	Reiteración y requerimiento por vencimiento del término legal –

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

						Derecho de Petición PQ2025200101
3	PQ2025200185	13/06/2025	18/06/2025	SI	SI	Si no tienes palanca, no hay forma de trabajar en esta institución.
4	PQ2025200188	17/06/2025	25/06/2025	SI	SI	Me comuniqué con el área correspondiente solicitando apoyo para realizar el ajuste, sin embargo, la respuesta que recibí fue que no era posible hacer la modificación, lo cual afecta mi proceso de formación y acceso regular a las clases.
5	PQ2025200238	28/07/2025	04/08/2025	SI	SI	Queja sobre el Proyecto de Gestores.
6	PQ2025200272	22/08/2025	26/08/2025	SI	SI	Concierto no programado interrumpe clases
7	PQ2025200285	03/09/2025	11/09/2025	SI	SI	Queja y reclamo por situación de inseguridad en la sede C4TA, por expresiones inadecuadas de estudiante.
8	PQ2025200294	13/09/2025	24/09/2025	SI	SI	Solicitud de ajuste en horario de limpieza con sopladore de hojas

Sobre la queja con radicado **PQ2025200277** asignada a Control Interno, se observó que esta correspondió a una prueba de auditoría, por lo tanto, no se constituye como tal.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

➤ FELICITACIONES

Acorde con el procedimiento son: “*Reconocimientos por el buen desempeño de la Institución o alguno de sus funcionarios. * RECONOCIMIENTO: Expresión de gratitud, en el que el usuario solicita resaltar formalmente a un funcionario o proceso por el servicio recibido, o la atención brindada a dicho usuario*”.

Para el periodo auditado se presentaron las siguientes:

N°	RADICADO	FECHA	FECHA DE RESPUESTA	ASUNTO
1	PQ2025200152	16/05/2025	19/05/2025	Reconocimiento. Celebración día del profesor-a Cordial saludo para ustedes Espero que se encuentren con bienestar. Extiendo mi felicitación frente al espacio de ayer; gracias a las personas, equipos y dependencias que lo hicieron posible (Talento humano, bienes y servicios, comunicaciones). Como profesora valoro mucho, este tipo de iniciativas.
2	PQ2025200159	22/05/2025	23/05/2025	Querido equipo de Admisiones, Registro y Control : Quiero expresarles mi más sincero agradecimiento por todo lo que han hecho por mí durante mi paso por la universidad. De verdad, gracias por hacer que muchos de los procesos que suelen ser difíciles o confusos se sientan más sencillos y llevaderos.
3	PQ2025200160	22/05/2025	22/05/2025	FELICITACIONES: Quiero felicitarlos por tener una página web completa y de fácil manejo para usuarios que realizamos consultas
4	PQ2025200300	18/09/2025	07/10/2025	Reconocimiento, Cordial saludo, Francisco Espero que se encuentre bien Muy importante el aplicativo de reservas para el auditorio; de manera particular yo he experimentado impases y contratiempos con esta gestión. Aplicativos como el construido puede contribuir y facilitar dicha tarea. Felicitaciones a su equipo

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 aportó por la Dirección Jurídica la relación de las denuncias recibidas durante el periodo auditado, aportando las siguientes:

Tabla 7

DENUNCIAS MAYO - SEPTIEMBRE - 2025						
N°	RADICADO	FECHA SOLICITUD	FECHA DE RESPUESTA	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO	TRÁMITE
1	PQ2025200236	28/07/2025	04/08/2025	SI	Se envía copia de forma anónima de Sentencia del Tribunal Superior de Medellín, Sala de Decisión Penal.	Se solicita completar la información y se indica que la persona condenada no tiene vínculos con la institución.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

2	PQ2025200168 PQ2025200158	28/05/2025 21/05/2025	05/06/2025 03/06/2025	SI	Denuncia ciudadana sobre convocatoria de presupuesto participativo observatorio.	La Institución aclaró que el contrato sobre el cual versó la denuncia, no corresponde a dicho Observatorio, sino a labores de apoyo en el programa de Presupuesto Participativo. El contrato contenía un error en su objeto, atribuible a una equivocación durante la carga masiva de solicitudes en la plataforma institucional. Al advertirse esta inconsistencia, la contratista solicitó su terminación anticipada, trámite que finalmente se llevó a cabo, como registra en la plataforma SECOP II. Asimismo, se informó que el proceso del Observatorio sigue en la etapa preliminar, sin que se hubieran adjudicado contratos.
---	------------------------------	--------------------------	--------------------------	----	---	---

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

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

9. OBSERVACIONES

9.1.1. Registro 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”.*

Revisado el archivo Excel aportado por Comunicación y Mercadeo, correspondiente al periodo auditado mayo – septiembre 2025, se observaron, las siguientes inconsistencias:

- En la pestaña “consolidado por mes”, se registró para el mes de “junio”, ocho (8) derechos de petición, pero al revisar la pestaña “junio”, se totalizan nueve (9) derechos de petición.
- En la pestaña “consolidado por mes”, se registró para el mes de “junio”, tres (3) quejas, pero al revisar el detalle en la pestaña “junio”, se observó un total de dos (2).
- En la pestaña “consolidado por mes”, se registró para el mes de “septiembre”, una (1) felicitación, pero en la pestaña “septiembre”, esta no se contabilizó, por lo que el total arroja un valor menor en esta pestaña.

Motivo	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Solicitud de Información	17	20	24	13	6
Derecho de Petición	11	8	13	20	19
Queja	5	3	1	3	5
Reclamo	1	1			
Sugerencia					
Felicitaciones	3				1
Total	37	32	38	36	31

Esto se debe a debilidades en los controles de registro y seguimiento. Lo que conlleva a la institución a inexactitud de la información.

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:

Con relación a la auditoría semestre I de 2025, se establecieron las siguientes acciones de mejora:

- √ Agendar una reunión de revisión y alineación con el responsable del registro de PQRSDF en Comunicaciones, con el fin de revisar los casos recientes, aclarar criterios de clasificación (especialmente en el caso de denuncias) y establecer acuerdos para el control y seguimiento de la información reportada.
- √ Realizar una reunión conjunta entre Atención al Ciudadano y Jurídica para acordar el procedimiento a seguir en estos casos, definiendo criterios básicos de verificación y la ruta de reconducción adecuada (por ejemplo, reclamo, queja o petición). Este procedimiento será socializado con los responsables de PQRSDF en las dependencias.
- √ Agendar una revisión mensual de la base de datos de PQRSDF antes de su consolidación, verificando que los totales correspondan a la suma real de los registros mensuales.

Las anteriores acciones continúan pues al momento de la revisión de éstas aún se encuentran dentro del término de obtención de resultados, es decir, 28 de noviembre 2025.

11. EVALUACIÓN DE CONTROLES:

Conforme la “Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas” versión 7 de agosto de 2025, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se verificaron los controles establecidos por la institución.

Conforme la Guía los controles son acciones concretas y con atributos específicos establecidos a través de políticas, procedimientos u otras directrices o documentos institucionales con el propósito de ofrecer una seguridad razonable al logro de objetivos. Para la identificación o el diseño de controles se debe tener en cuenta:

- Diferentes mecanismos, bien sea a través de las entrevistas con los líderes de procesos o servidores expertos en su quehacer, o a través del análisis de los procedimientos,

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

manuales, guías y/o instructivos que el líder del proceso haya diseñado para la gestión de la actividad que genera la exposición al riesgo.

- Considerar los diferentes atributos de las actividades de control para asegurar aspectos tales como: los responsables de su ejecución, la segregación de funciones y niveles de autoridad apropiados.
- Atender las causas raíz identificadas y enfocarse en la gestión de los factores de riesgo previamente identificados. Estas serán mayormente efectivas cuando cuenten con todos sus atributos y cuando estén directamente relacionadas con tales causas y factores de riesgo.

En la caracterización del proceso de Comunicación y Mercadeo, se encuentra el siguiente control: *“La persona de Atención al usuario es encargada de monitorear diariamente el ingreso de las PQRSFD, verificar la solicitud y direccionar al proceso o área encargada de dar respuesta.”*

Al realizar la evaluación del punto de control se identificó:

Tabla 8

Control	Características				Peso
Control: <i>La persona de Atención al usuario es encargada de monitorear diariamente el ingreso de las PQRSFD, verificar la solicitud y direccionar al proceso o área encargada de dar respuesta.</i>	Atributos de Eficiencia	Tipo	Preventivo	X	25%
			Detectivo		15%
			Correctivo		10%
		Implementación Nota: En la implementación no se tiene controles semiautomáticos	Automático		25%
			Manual	X	15%
	Atributos de Formalización	Documentación	Procedimientos		
			Sistemas de información		
			Otros esquemas	X	
		Frecuencia	Siempre que se ejecuta la actividad		
			Periódicamente (diario, mensual,	X	

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

			bimestral, trimestral, semestral)		
		Evidencia (trazabilidad)	Con Registro Manual	X	
			Con registro electrónico		
		Ejecución	Interna	X	
			Externa		
Mixta					
		Total, valoración del control			40%

Para el riesgo: “Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la respuesta de las PQRSFD debido a demora en los trámites internos para dar respuesta oportuna y precisa”, la probabilidad de ocurrencia es media y el impacto es moderado, lo que lo ubica en la matriz de calor en un riesgo moderado:

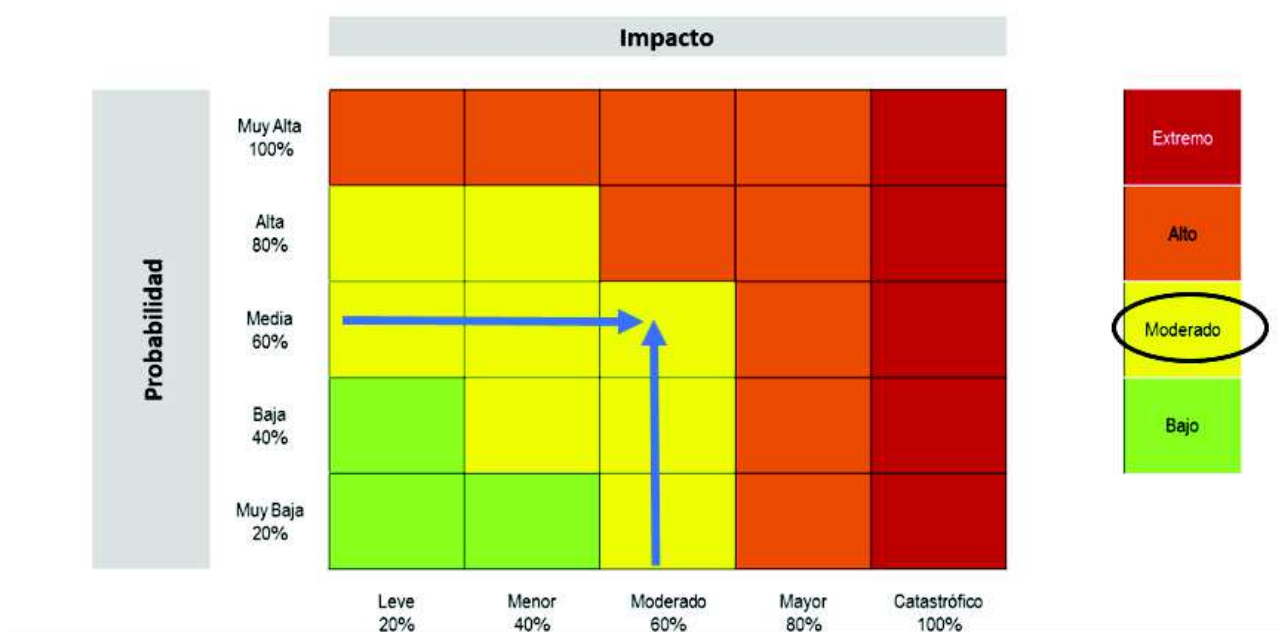


Ilustración 1

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

12. CONCLUSIONES

- El cumplimiento en el término de respuestas de la muestra seleccionada de treinta y dos (32), fue de un 100%, así mismo, se observó que las respuestas de la muestra, fueron de mérito y de fondo, correspondiente al 100% de esta.
- Para el periodo auditado no se evidenciaron denuncias que se constituyeran como actos de corrupción.
- Se presentaron cuatro (4) felicitaciones para el periodo, dirigidas a las dependencias de Talento Humano, Bienes y Servicios, Comunicación y Mercadeo y Gestión de Tecnología y Medios Audiovisuales.
- Persiste en la presente vigencia, diferencia en los registros del consolidado de PQRSDF realizado por el proceso de Comunicaciones, lo que evidencia debilidades en los controles del registro de esta información.
- Infraestructura y bienestar Institucional recibieron tres (3) quejas entre mayo y septiembre, Presupuesto Participativo y Admisiones y Registro; dos (2) reclamos en este mismo periodo.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

13. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles en el registro de las PQRSDF por parte del Proceso de Comunicaciones para evitar inexactitud de la información.

Esta recomendación no requiere plan de mejoramiento, ya que se encuentra vigente acción sobre el mismo asunto con ocasión de la auditoría anterior.

Elaboró:



Paulina Ríos Arce – Profesional Oficina Evaluación y Control
Fecha: 15 de octubre de 2025

Revisó y Aprobó:



Juan David Calle Tobón – Jefe Oficina Evaluación y Control
Fecha: 21 de octubre de 2025.

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación